

ANEXO 2
TEXTO DE LA II FASE DE LA
CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE
APROBADO POR EL CONSEJO DE EUROPARC
EN OXFORD EN SEPTIEMBRE DE 2006

Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Naturales Protegidos

II Fase

**TRABAJANDO CON LOS EMPRESARIOS TURÍSTICOS
DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
CON LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE**

**Propuesta del Grupo de Trabajo (Estrasburgo, Junio 2006) editado en septiembre 2006
Basado en el borrador para consulta de EUROPARC Federation (Mayo / Junio 2006)**

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta Segunda Fase de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) es fortalecer los vínculos y el entendimiento entre los gestores de las áreas protegidas y sus colaboradores del ámbito del empresariado turístico. A través del desarrollo de estas colaboraciones, el turismo sostenible satisface las necesidades de visitantes, las empresas y las poblaciones locales sin dañar el medio ambiente ni ahora ni en un futuro. El turismo puede contribuir de modo positivo a lograr una economía saludable y diversificada, que utiliza y desarrolla las potencialidades y los recursos locales.

La Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Naturales Protegidos es un reconocimiento a las áreas protegidas que han demostrado trabajo en equipo (participación), desarrollando e implementando una estrategia turística basada en los valores singulares del área, así como el seguimiento de un plan de trabajo para abordar los aspectos relacionados con la sostenibilidad.

Para maximizar beneficios mutuos es esencial una estrecha colaboración entre "las partes" (empresarios turísticos locales, proveedores de servicios turísticos, agencias de viajes, operadores turísticos, otros agentes económicos y sociales del territorio, gestores de los espacios protegidos) y para apoyar esto, hay que potenciar un enfoque flexible en cada espacio protegido. Será necesario reflejar las circunstancias propias o locales a la hora de desarrollar un Programa de Colaboración de la Carta Europea (*European Charter Partnership Programme*) pero siempre basado en los Principios de la CETS, utilizando un enfoque integrado del desarrollo sostenible

teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales. Una vía adecuada para demostrar un compromiso mutuo es un **Acuerdo de Colaboración de la Carta Europea** (*European Charter Partnership Agreement*) firmado por la autoridad del espacio natural protegido y el empresario adherente.

2. BENEFICIOS PARA LAS EMPRESAS¹

El compromiso con los principios del turismo sostenible por parte, generalmente, de las empresas privadas debería ser recompensado y sería razonable que un negocio pudiese beneficiarse de este compromiso. Las empresas individuales a menudo son el punto de contacto entre el consumidor o el turista y el espacio protegido, y pueden proveer una gran fuente de conocimiento e información para satisfacer y mejorar la experiencia de los visitantes, así como influir en su comportamiento y actitudes.

Un Programa de Colaboración de la Carta Europea traducido en un compromiso mutuo entre los gestores del espacio protegido y las empresas individuales creará múltiples beneficios mutuos. La autoridad del espacio protegido conseguirá sus objetivos de conservación a largo plazo a través del uso sostenible del área y los negocios podrán incrementar y mantener su rentabilidad a través de:

- (i) aumento de la satisfacción del visitante y fidelización de clientes
- (ii) reducir los costes operativos mediante el uso sostenible de los recursos (energía, agua...) y la realización de auditorías.
- (iii) retener el gasto turístico en la economía local por medio del uso de gastronomía tradicional y otros productos locales, así como de la promoción de eventos, festivales y costumbres autóctonas.
- (iv) compromiso con el personal del espacio protegido y otros actores locales en el desarrollo conjunto de la estrategia de turismo del espacio protegido.
- (v) ejemplos de otros beneficios que puedan incluir su reconocimiento a nivel europeo o el desarrollo de nuevas oportunidades comerciales, por:
 - conseguir nuevos clientes atraídos por las áreas protegidas
 - ofrecer un turismo basado en el descubrimiento del espacio natural
 - crear un turismo desestacionalizado (fuera de temporada)
 - trabajar con otros sectores económicos en el área, comprando productos y servicios locales
 - recibir información de los flujos turísticos en el área y futuras predicciones de visitantes potenciales
 - mejor organización y gestión del área protegida en general
 - proveer una información de alta calidad sobre el espacio protegido

¹ El concepto de "empresa" es asumido en sentido amplio: todas las entidades independientemente de su forma jurídica, privadas o públicas, que desarrollen productos y servicios relevantes para los visitantes y poblaciones locales, y que se integran en la estrategia de turismo sostenible espacio natural protegido con la CETS.

Además, informando a los visitantes, con material promocional y un servicio de atención al cliente, de que el negocio es un colaborador (partner) fiable del espacio protegido a quién ha sido otorgada la CETS, puede ser una buena herramienta de marketing.

3. PROGRAMA DE COLABORACIÓN DE LA CARTA EUROPEA (*EUROPEAN CHARTER PARTNERSHIP PROGRAMME*)

Las empresas locales son colaboradores vitales para los espacios protegidos en el desarrollo de su estrategia de turismo sostenible y deben ser involucrados en el proceso. La CETS anima y da la bienvenida a estas empresas y proveedores de servicios turísticos que están ubicadas y/o desarrollan sus actividades en el territorio de aplicación de la CETS (*Charter Park Area*).

Incorporar los principios de sostenibilidad de la CETS en buena parte de los productos y las empresas turísticas del sector privado, es un logro necesario para el éxito. La II Fase de la CETS permite a las empresas individuales del sector turístico trabajar con los gestores del espacio protegido con el fin de llegar a ser reconocido como **Colaborador de un Parque con la CETS** (*European Charter Park Partner*). Se fomenta una propuesta de colaboración flexible que refleje los principios de la CETS, marcas de calidad y ecoetiquetas, diferentes necesidades locales y situaciones, junto con el compromiso de los empresarios turísticos con la sostenibilidad.

Esencialmente, la colaboración entre estas empresas y el espacio protegido requiere el compromiso de:

- (i) la comprensión de las necesidades y del impacto que la actividad turística tiene en el medio ambiente.
- (ii) acuerdo mutuo de que el turismo crea una contribución positiva al desarrollo social y económico del área y por lo tanto, a un mejor lugar para vivir para los locales.
- (iii) análisis y acuerdo de la compatibilidad de los productos turísticos y los servicios dentro del área protegida para asegurar que no destruyen el medio natural y el patrimonio cultural.
- (iv) diagnóstico de toda su actividad por las respectivas empresas. Por ejemplo: balance entre lo que se oferta y las expectativas del turista, provisión de información local y medioambiental del área con un buen servicio de atención al cliente y una buena formación al personal, una revisión medioambiental, de energía y de transporte en el funcionamiento de las empresas, formulación de ideas propias sobre sostenibilidad y su aplicación práctica en consonancia con los instrumentos de gestión del espacio protegido, medidas para animar a los visitantes a contribuir positivamente a realzar el patrimonio cultural y natural.

4. ACUERDO DE COLABORACIÓN DE LA CARTA EUROPEA (*EUROPEAN CHARTER PARTNERSHIP AGREEMENT*)

Utilizar el espacio protegido como punto de referencia creará actitudes positivas y comprensión entre la autoridad, las numerosas empresas del sector turístico y sus clientes. Esto será importante para construir y mantener buenas relaciones, así como oportunidades de promoción y marketing, por ejemplo: listados en páginas web, formación y trabajo en red con un sentido de propiedad, gestión y dirección estratégica compartidas, así como de un objetivo común.

Para formalizar la relación de compromiso entre la autoridad del espacio protegido y sus colaboradores, un **Acuerdo de Colaboración** (*Partnership Agreement*) debería constituir el enfoque básico. Un "modelo" de este acuerdo se encuentra en el **Anexo 1**. Este acuerdo deberá mostrar el contenido mínimo extraído de los Principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Protegidos e identificar los compromisos del parque y de la empresa, así como establecer las acciones y los indicadores de seguimiento.

Realizar una colaboración exitosa y un trabajo simple pero efectivo es vital. Para ser un **Colaborador de un Parque con la CETS** (*Charter Park Partner*), la empresa deberá cumplir los requisitos mínimos (ver apartado 6), seguir las indicaciones de la Guía de Adhesión y firmar el Acuerdo de Colaboración con el espacio natural protegido. El Colaborador del Parque con la CETS será reconocido con un certificado

Para poder mantener el reconocimiento de **Colaborador de un Parque con la CETS** (*Charter Park Partner*), cada tres años deberá demostrar el cumplimiento de las acciones a las que se comprometió y firmar un nuevo acuerdo o compromiso con el espacio protegido.

5. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA ADHESIÓN (*GENERAL PRINCIPLES FOR IMPLEMENTATION*)

Han sido identificados varios principios clave para guiar el proceso para certificar empresas como **Colaboradoras de un Parque con la CETS** (*Charter Park Partner*). El proceso deberá:

- Estar basado en una **colaboración efectiva** (*partnership*) e individualizada entre el espacio protegido y la empresa turística.
- Ser un sistema que asegure la **mejora continua**, el progreso.
- Estar basado en el **enfoque integrado del desarrollo sostenible**, abordando conjuntamente los aspectos medio ambientales, económicos y sociales.
- Permitir avanzar en el cumplimiento de los **Principios de la CETS**.
- Ser suficientemente **flexible** para permitir adaptarlo a las circunstancias particulares de cada espacio protegido, así como, al mismo tiempo, contener suficientes **elementos comunes**, de forma que pueda ser considerada una herramienta "europea" con la necesaria coherencia y prestigio a las empresas que se adhieran.

- Respetar el **principio de subsidiariedad** (local, regional y nacional).
- Fomentar que los espacios protegidos **promuevan y apoyen el compromiso de las empresas**.

6. REQUISITOS MÍNIMOS ² DE ACCESO PARA LAS EMPRESAS

Los siguientes requisitos mínimos serán exigidos a las empresas turísticas:

- (i) La empresa deberá estar ubicada y/o realizar sus actividades en el territorio de aplicación de la CETS del espacio protegido. Se podrán hacer excepciones si el espacio protegido lo considera relevante para desarrollar la Estrategia de Turismo Sostenible de su territorio.
- (ii) Deberá cumplir con la legislación aplicable en el momento de la adhesión (o comprometerse a cumplirla en un periodo de tiempo determinado).
- (iii) Las actividades de la empresa turística han de ser **compatibles con la estrategia y objetivos de planificación del parque**.
- (iv) La empresa deberá participar en el Foro Permanente de Turismo Sostenible definido en la primera fase de la CETS (trabajo en red, partenariado)³.
- (v) Deberá firmar un **Acuerdo de Colaboración de la Carta** (European Charter Partnership Agreement) con el espacio natural protegido, en el que ambos definen sus compromisos mutuos (objetivos, acciones, duración) por un periodo de **tres años**. Tras este periodo el empresario puede solicitar una renovación sujeta a una evaluación realizada por el parque. Ver **Anexo 1**.

7. VALIDACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LOS PARQUES CON LA CETS POR EUROPARC

Para asegurar los necesarios puntos en común de la implementación en Europa, así como el cumplimiento de los principios de la II Fase de la CETS, EUROPARC se encargará de validar los esquemas de aplicación propuestos por aquellos espacios naturales protegidos que quieran poner en marcha el mencionado Programa de Colaboración (Partnership Programme). En ese caso, el espacio protegido enviará a EUROPARC la siguiente documentación:

- Una **guía del sistema de adhesión** (*guidelines for the application process*) para las empresas identificando el tipo de acciones y sus indicadores de seguimiento.
- Un modelo **Acuerdo de Colaboración de la Carta Europea** (*European Charter Partnership Agreement*) donde figurarán los compromisos del parque y de la empresa (acciones y de indicadores de seguimiento medibles) y las condiciones bajo las cuales puede la empresa utilizar los logotipos y las designaciones del Parque y de la Carta Europea.

² Puesto que estos son "requisitos mínimos", cada parque podrá incluir requisitos adicionales.

³ La forma de participación dependerá de cómo esté estructurado el Foro en cada espacio protegido, pudiendo ser individualizada o a través de colectivos.

- Un modelo de **Certificado de Colaboración de la Carta Europea** (*European Charter Partnership Certificate*) donde figuren los contenidos tipo del acuerdo, los logotipos y otra información adicional. Ver anexo 2
- La metodología de trabajo del parque: requisitos adicionales exigidos por el parque, cómo realizarán la dinamización y el apoyo a las empresas, cómo y cuando realizarán el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de los requisitos mínimos y de las actuaciones y como se hará la renovación del acuerdo de colaboración al final del período de tres años.

8. PAPEL DEL ESPACIO NATURAL PROTEGIDO

El **parque** (u otra entidad prevista y acordada en la I Fase de la CETS) será el responsable de:

- Dinamizar y apoyar a las empresas.
- Comprobar que las empresas cumplen los requisitos mínimos.
- Comprobar la adecuación del compromiso de las empresas.
- Revisar y firmar el acuerdo.
- Evaluar que las empresas han cumplido su compromiso de actuaciones, al menos cada tres años.

Ejemplos de compromisos que podría asumir el parque:

- Discriminar positivamente a estas empresas Colaboradoras con el Parque (Charter Park Partners) en sus actuaciones de información y formación.
- Incluir listados de empresas Colaboradoras en sus materiales y actuaciones de información y promoción (webs, folletos, centros de visitantes, asistencia a ferias, etc.)
- Favorecer el contacto de las empresas con otras administraciones.
- Tener una participación activa en la Red de Parques con CETS y transmitir cualquier beneficio para los empresarios Colaboradores (*Charter Park Partners*).

ANEXO 1: MODELO DE ACUERDO DE COLABORACIÓN DE LA CARTA EUROPEA (*European Charter Partnership Agreement*)

El/La(nombre del espacio protegido) ha sido reconocido con la Carta Europea del Turismo Sostenible en Espacios Protegidos por la Federación EUROPARC en ...(fecha) para un periodo de cinco años hasta... (fecha)

Los objetivos de la Carta Europea para el Desarrollo Sostenible son:

- Aumentar la concienciación y el apoyo para los espacios protegidos europeos como una parte fundamental de nuestro patrimonio que debería de ser preservado para el disfrute de recientes y futuras generaciones.
- Mejorar el desarrollo sostenible y la gestión del turismo en espacios protegidos que tenga en cuenta las necesidades del entorno natural, de los residentes y negocios locales y de los visitantes.

El/La (nombre del establecimiento o empresa turística) está trabajando en colaboración con ... (nombre del espacio protegido) en la contribución del turismo sostenible.

Como colaborador de la Carta, nos comprometemos a implementar cada una de las siguientes acciones...

La forma de organizar las acciones y el establecimiento de acciones indicativas está siendo objeto de trabajo de la federación EUROPARC actualmente.

ANEXO 2: EJEMPLO DE CERTIFICADO DE COLABORACIÓN DE LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE (*European Charter Partnership Certificate*)

(Apropiadamente adaptado. Requiere diseños gráficos, logos)

La Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Protegidos

Se certifica a.....(nombre del establecimiento/negocio turístico) está trabajando en colaboración con..... (nombre del espacio protegido) en la contribución al turismo sostenible.

Como colaborador de la Carta se ha reconocido con el Certificado de Colaboración por adoptar las acciones que contribuirán al turismo sostenible en (nombre del espacio protegido)

La forma de organizar las acciones y el establecimiento de acciones indicativas está siendo objeto de trabajo de la federación EUROPARC actualmente.

Fecha

Firmado por el responsable del espacio natural protegido (Chairman of Protected Area Authority) (válido de... a ... (añadir fecha)) y por el empresario adherido.