

XIII SEMINARIO PERMANENTE DE LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE EN ESPACIOS PROTEGIDOS (CETS)

11 al 13 de junio de 2025. CENEAM. Valsaín (Segovia)



El protocolo de verificación de las empresas CETS_CAT

¿Podemos llegar a un consenso para que en todos los ENP se realice el mismo procedimiento?

Documento elaborado por:

Grupo de trabajo CETS_CAT

Presentación a cargo de:

Sofia Paricio. Jefa de Desarrollo Socioeconómico P.N. Diputació de Barcelona

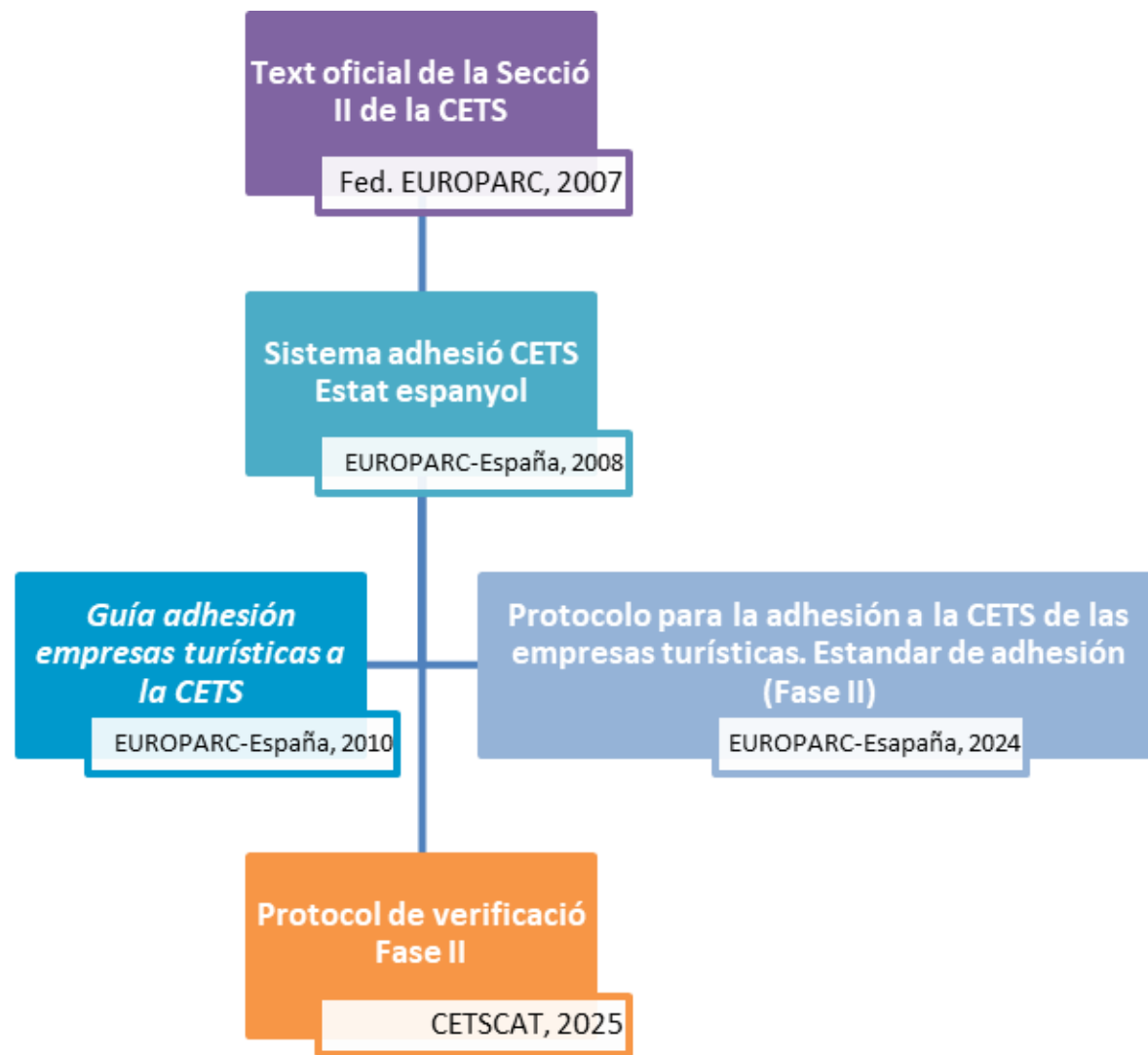
Josep Maria Forcadell. Parc Natural dels Ports. Generalitat de Catalunya



1. MARCO DE TRABAJO

El Protocolo se suscribe en el marco establecido por:

- Sistema de adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible en espacios naturales protegidos (marzo de 2008).
- Texto oficial de la Sección II de la CETS en el que se establece cómo las empresas turísticas pueden adherirse a la CETS (Reunión del Consejo de EUROPARC en mayo de 2007).
- Guía para la adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible en espacios protegidos (EUROPARC-España y FUNGOBE, 2010).
- Protocolo para la adhesión a la CETS de las empresas turísticas. Estándar de adhesión (Fase II), (Valsaín, 2024).



2. JUSTIFICACIÓN

El **sistema de verificaciones cruzadas**, implantado por CETS_CAT, ha demostrado su eficacia en los objetivos:

- **Mantener la colaboración** entre los espacios naturales protegidos
- **Dotar de objetividad a las visitas** de verificación
- **Estimular el cumplimiento de acciones básicas** por parte de las empresas
- **Compartir una metodología** común

Pero requiere una **mejora en lo que respecta al procedimiento de verificación**:

- La Fase II de la CETS en Cataluña ha **crecido rápidamente**.
- De los 14 ENP acreditados por la CETS, **13 ENP están en la Fase II**.
- Existen **más de 300 empresas adheridas**.
- **Necesidad de herramientas más protocolizadas** para mantener y mejorar la coordinación entre los integrantes de CETSCAT.
- **Incremento del número de personas implicadas en la Fase II** (ENP, empresas CETS, asistencias técnicas...)
- **Incremento de personas verificadoras**.

3. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Disponer de un sistema de verificación en la adhesión de empresas a la Fase II de la CETS **más unificado, compartido** por todos los integrantes de CETS_CAT, que **refuerce el funcionamiento** común del sistema de verificación cruzada y **facilite el trabajo** a las personas verificadoras, dando **mayor rigor, trazabilidad y agilidad** al proceso de verificación.

4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 1. Acompañamiento de la empresa para la adhesión o renovación

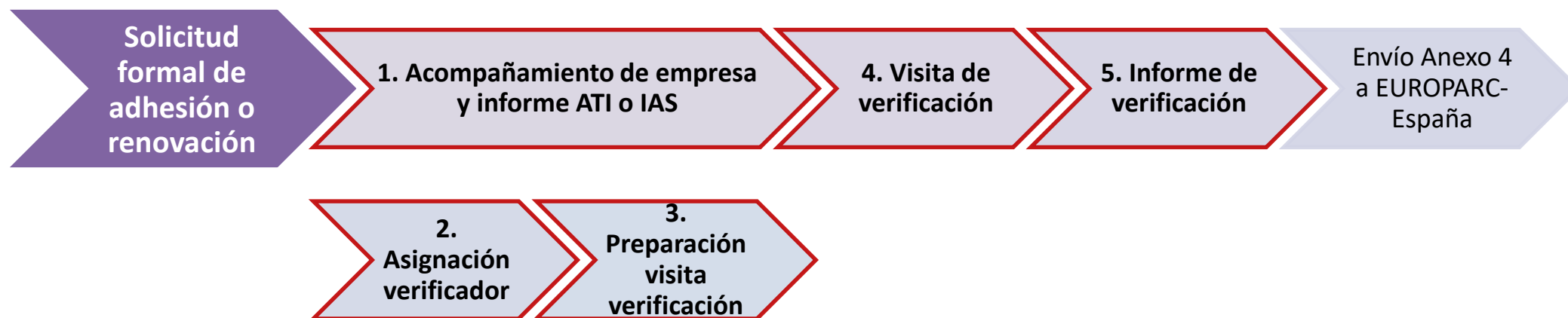
Etapa 2. Asignación de verificadores

Etapa 3. Preparación de la visita de verificación

Etapa 4. Visita de verificación

Etapa 5. Informe de verificación

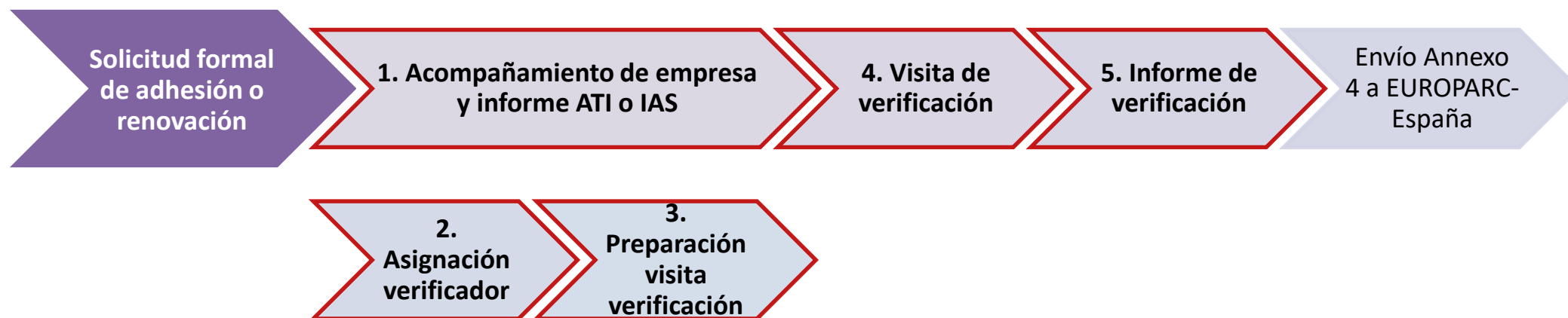
Posible simultaneidad
entre las etapas 1 i 2-3



4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

En cada **etapa** (conjunto de tareas) se especifica:

- ❑ **¿Quién?** Persona encargada de la ejecución de esa etapa
- ❑ **¿Cuándo?** Momento en que debe iniciarse esa etapa
- ❑ **¿Qué?** Lo que debe hacerse o conseguirse en esa etapa
- ❑ **¿Cómo?** Procedimiento que se debe seguir en esa etapa



4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 1. Acompañamiento de la empresa para la adhesión o renovación

- ❑ **¿Quién?** Personal propio del ENP o asistencia técnica.
- ❑ **¿Cuándo?** Entre la solicitud de adhesión y la visita de verificación.
- ❑ **¿Qué?** Comprobar que la empresa cumple con los anexos 1, 2 y 4 del Sistema de adhesión, redactar el informe ATI si es una adhesión, o el informe IAS (Informe Anual de Seguimiento), si es una renovación.
- ❑ **¿Cómo?** Concertar visita con la empresa >> Realizar la visita (presencial) >> Obtener toda la documentación y comprobar la veracidad >> Comprobar la legalidad de la actividad turística >> Ordenar toda la documentación >> Redactar el informe ATI o IAS.



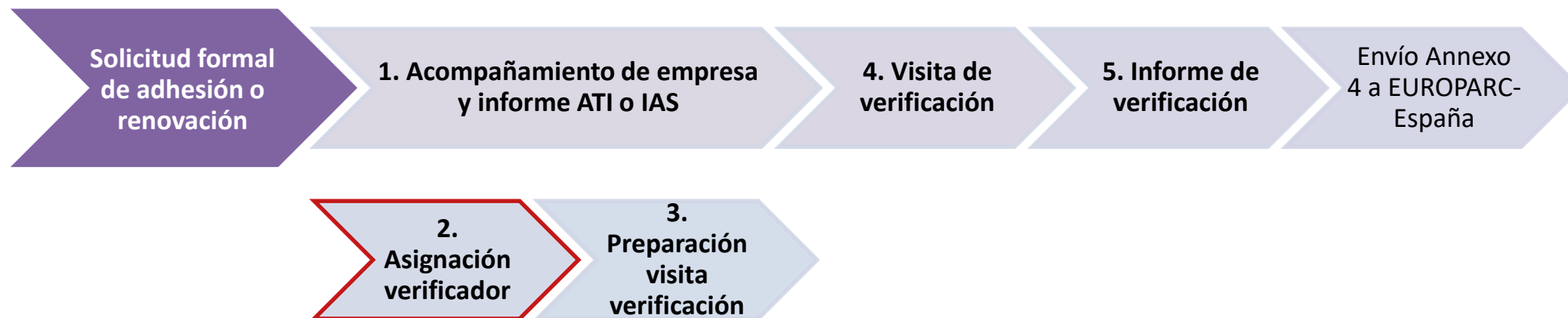
4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 2. Asignación de verificadoras

❑ **¿Quién?** Personal propio del ENP o asistencia técnica, entre las verificadoras disponibles.

❑ **¿Cuándo?:**

- ❑ Una vez realizado el acompañamiento a la empresa, redactado el informe ATI o IAS
- ❑ Con anticipación, una vez recibida la solicitud de adhesión o renovación.



4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 2. Asignación de verificadoras

- **¿Qué?** Contactar con el grupo de verificadores indicando los datos básicos de las necesidades de verificación: fechas, tipología de empresas, adhesiones o renovaciones, etc.

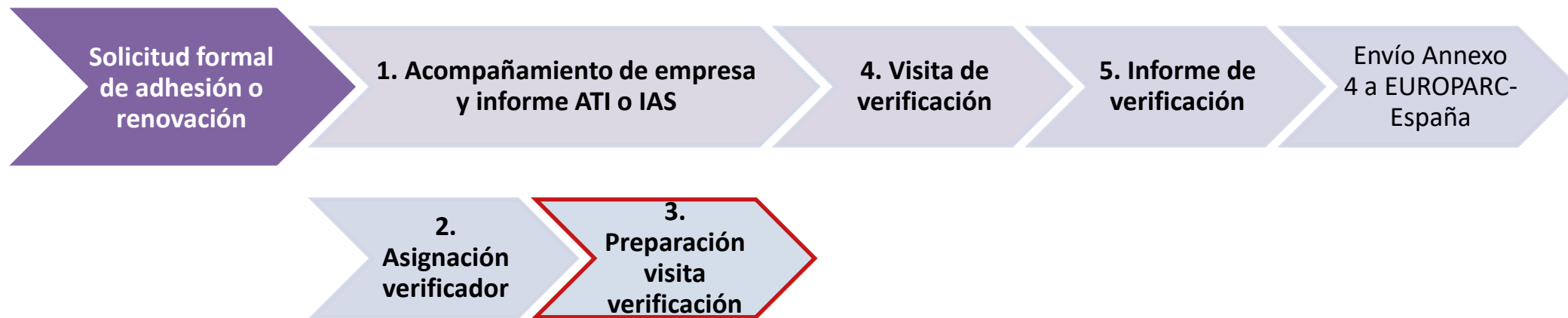
- **¿Cómo?:**
 - Petición de verificadores por parte del ENP receptor.
 - Respuesta de los verificadores que se ofrecen.
 - Actualización de la Tabla Excel [Calendario verificaciones empresas CETSCAT.xlsx](#).

4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 3. Preparación de la visita de verificación

❑ **¿Quién?** El órgano gestor del ENP, con personal propio (habitualmente el técnico o técnica responsable de la CETS) o la asistencia técnica; y la persona verificadora.

❑ **¿Cuándo?:**



4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 3. Preparación de la visita de verificación

¿Qué?:

-  **El órgano gestor del ENP:** programar los horarios de la jornada de verificación, atendiendo a la disponibilidad y necesidades del verificador y de las empresas. Facilitar toda la documentación al verificador.
-  **El verificador:** revisar la documentación de las empresas, encuesta de satisfacción, la web y las redes sociales.

¿Cómo?:

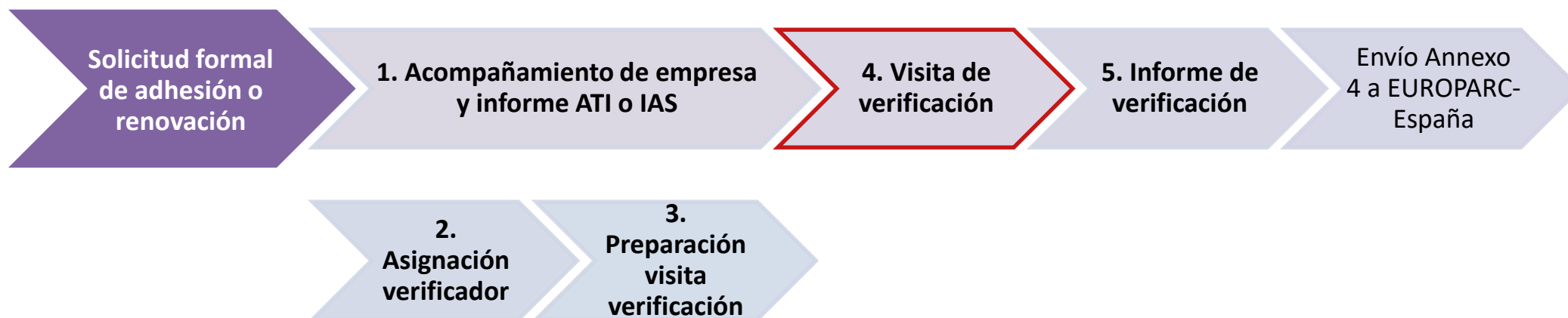
-  **El órgano gestor del ENP:** Envío de una breve propuesta de programa de visita >>> Envío de documentación previa a la visita.
-  **El verificador:** Revisión de la documentación >>> Revisión de página web y RRSS de la empresa

4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 4. Visita de verificación

❑ **¿Quién?** La persona responsable de la CETS en el ENP + el verificador + asistencia técnica.

❑ **¿Cuándo?:**



4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 4. Visita de verificación

❑ ¿Qué?:

- ❑ Visitar el local, instalaciones y equipamientos de la empresa, para comprobar que se cumplen los anexos 1, 2 y 4 del Sistema de adhesión, o que los siguen cumpliendo si es una renovación.

❑ ¿Cómo?:

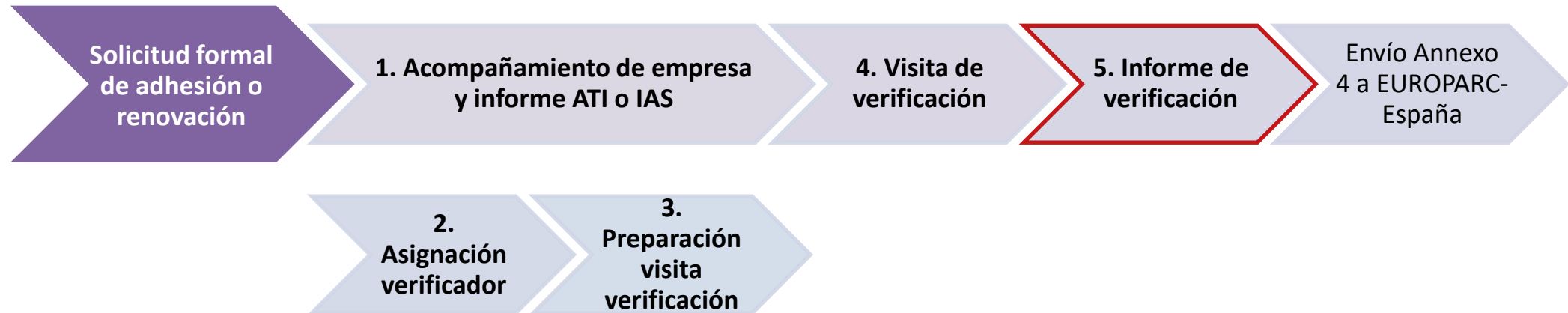
- ❑ **Primer paso.** Visitar el establecimiento guiada por el empresario, empresaria o persona que los represente. Ver todos los espacios, destinados al cliente y no destinados al cliente [...]. La verificadora debe completar las evidencias de las actuaciones básicas del Anexo 2 que carecen, en su caso, con fotografías, recopilación de documentos, etc.
- ❑ **Segundo paso.** Sentarse con el empresario, empresaria o persona que les representa y repasar, uno por uno, exigencias, requisitos, actuaciones básicas y documentación [...].
- ❑ **Tercer paso.** Si alguna evidencia no se ha podido recoger, dar un tiempo a la empresa para que reporte la evidencia. El tiempo dependerá de las necesidades y urgencias del ENP. [...]

4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 5. Informe de verificación

❑ **¿Quién?** El verificador.

❑ **¿Cuándo?:**



4. ETAPAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN

Etapa 5. Informe de verificación

❑ ¿Qué?:

- ❑ Redactar el informe indicando el cumplimiento del Anexo 1 + exigencias adicionales para empresas agroalimentarias y artesanales que establece el punto 4.2 del Sistema de adhesión + exigencia de la identificación con el logo de CETS partner, para las renovaciones + cumplimiento de todas las actuaciones básicas del Anexo 2 + adecuación del Programa de actuaciones (Anexo 4) + comprobación de la documentación adicional que aporta la empresa en el Anexo 4.
- ❑ El informe debe contener el **resultado final**, a modo de conclusión, proponiendo **la adhesión** o indicando que no cumple alguna de las exigencias o requisitos (informe condicionado).

❑ ¿Cómo?:

- Redacción del informe, por parte del verificador (ANEXO_III_INFORME_VERIFICACIÓN.doc).
- Envío de la propuesta de informe al ENP, para que ésta diga si está conforme o existe algún error, carencia y discrepancia.
- Retorno del informe con las propuestas de enmienda.
- Firma del informe, primero por la verificadora y después por la persona responsable de la Fase II de la CETS en el ENP.
- Enviar el Plan de Actuaciones a Europarc-España.

5. TABLAS ANEXAS

Tabla 1. Comprobaciones de las exigencias del Sistema de Adhesión

Cada una de las **exigencias** relacionada con su **elemento de verificación**.

EXIGÈNCIES ANNEX 1. REQUISITS DE LES EMPRESES	ELEMENT DE VERIFICACIÓ: UN DELS SEGÜENTS DOCUMENTS
1. L'empresa està ubicada o desenvolupa la seva activitat en l'àmbit d'aplicació de la CETS a l'ENP acreditat, amb algun dels següents documents acreditatius.	– Llicència d'activitats. – Declaració responsable. – Diligència de la persona responsable de l'ENP.
2. L'empresa compleix amb la legislació vigent que li sigui d'aplicació, amb algun dels següents documents acreditatius.	– Llicència d'obertura. – Llicència de activitat econòmica. – Inscripció al registre de turisme de la CCAA. – Autorització de l'ENP per al desenvolupament de l'activitat. – Declaració responsable. – Diligència de la persona responsable de l'ENP.
3. Les activitats de l'empresa són compatibles amb l'estratègia de turisme sostenible i la normativa de l'ENP, amb algun dels següents documents acreditatius.	– Declaració responsable. – Diligència de la persona responsable de l'ENP.

5. TABLAS ANEXAS

Tabla 2. Comprobaciones de los requisitos adicionales del ENPE

Comprobaciones a realizar para la adhesión o renovación según los requisitos adicionales acordados por el Foro de Turismo Sostenible. Ejemplo: PN Ports

REQUISIT	ELEMENT DE VERIFICACIÓ
1. Formar part d'alguna entitat privada de les Terres de l'Ebre i adscrita a la CETS, amb algun dels següents documents acreditatius:	Un dels següents documents: – Carnet de l'entitat. – Resolució d'adscripció. – Certificat de l'entitat. – Justificant bancari de pagament de quota.
2. Acreditar coneixement del Parc Natural dels Ports	Per a les empreses d'allotjament, restauració i oficines d'informació: – Certificat d'aprofitament del Curs d'informació del Parc Natural. Per a les empreses d'activats i allotjaments amb activitats: – Certificat del Mòdul de formació professional "Conèixer els Parcs Naturals del Delta de l'Ebre i dels Ports" que imparteix l'IEPAAC – Departament d'Educació.

MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN



EUROPARC
Turisme Sostenible en
Espais Protegits

Sofia Paricio. pariciogs@diba.cat

Josep Maria Forcadell. jforcadell@gencat.cat