

RESUMEN Y CONCLUSIONES DEL XI SEMINARIO PERMANENTE DE LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE EN ESPACIOS PROTEGIDOS (CETS)

14 al 16 de junio de 2023. CENEAM. Valsain (Segovia).

Miércoles 14 de junio

En el inicio del Seminario se ha realizado una ronda de presentación de todos los participantes y, el coordinador del Seminario, **Javier Gómez-Limón** ha presentado el programa de trabajo.

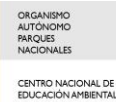
A continuación, Javier Gómez-Limón ha presentado la evolución del proyecto de la CETS durante el último año, tanto a nivel europeo como a nivel del Estado español. A junio de 2023 el número de espacios Carta es de 94 en 15 países europeos. El número de espacios protegidos CETS en España es de 27 en 9 CC.AA. El número de empresas adheridas en Europa es de 812, de las que 509 son españolas, en 22 espacios protegidos. El número de agencias de viajes es de siete en siete espacios protegidos. Solo existe una metodología CETS para la Fase III (agencias de viajes) en España, Francia e Italia (ver presentación de Javier Gómez-Limón).

También ha presentado el grado de desarrollo e implantación de las actuaciones recogidas en las conclusiones del X Seminario (2022) cuya responsabilidad recaía en EUROPARC-España (ver presentación de Javier Gómez-Limón). Asimismo, se expusieron las novedades para la actualización de datos en el registro de empresas CETS que mantiene EUROPARC-España, explicando el protocolo de actualización de dicho registro. Este protocolo se enviará a todos los destinos CETS en Fase II.

Igualmente, se ha presentado el último vídeo divulgativo del proyecto “Nuestros espacios protegidos” (<https://www.youtube.com/watch?v=liYlcGHeCv8>). Un proyecto coordinado por EUROPARC-España en el que colabora la Fundación Global Nature y que tiene por objetivo dar a conocer y divulgar, de una manera cercana, amena y efectiva, la gran diversidad de valores y beneficios asociados a los espacios protegidos españoles. Más información en: <https://www.nuestrospaciosprotegidos.es/>

A continuación, intervinieron **Iris Contreras** (Jefe de proyecto de Calidad y Sostenibilidad Turística) y **M^a Cruz Cádiz** (Directora de Proyecto Calidad y Sostenibilidad) de SEGITTUR (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S. A.). (ver presentaciones).

Ambas intervenciones versaron sobre el nuevo escenario creado por el desarrollo del Sistema de Sostenibilidad Turística Integral (SSTI). Iris presentó el contexto y los antecedentes de este nuevo sistema que engloba y utiliza las sinergias del SICTED y el DTI. El nuevo sistema es un programa integrador, enfocado a la mejora de la calidad y la sostenibilidad del sector turístico a través de todos sus agentes. Englobará: promoción e impulso a la certificación, una plataforma informática y servicios complementarios. Incluirá diferentes niveles de compromiso con la sostenibilidad turística: sensibilización, compromiso, distinción y excelencia. A partir del segundo nivel de “compromiso” se podrá entrar en el sistema y optar a



beneficiarse de diferentes servicios para profesionales, empresas, servicios y destinos turísticos (formación, plataformas de servicios informáticos, etc.). Por su parte, M^a Cruz Cádiz centró su exposición en los Servicios complementarios, en torno al SSTI, que contribuyan a la mejora de la competitividad, calidad y sostenibilidad turística del sector, y que pueden dar respuesta a las necesidades del mercado, todo ello en base a las carencias detectadas. Entre esta tipología de servicios se encontrarían:

- ✓ Calculadora de huella hídrica para establecimientos turísticos, adecuada al sector turístico y procesos.
- ✓ Cuadro de mando de consumos energéticos/agua para establecimientos turísticos.
- ✓ Cuadro de mando de reputación on line + gestión de reviews.
- ✓ Herramienta para la gestión y reducción del desperdicio alimentario, tras la aprobación de la nueva Ley de Desperdicio Alimentario.
- ✓ Simulador de realidad virtual para dar a conocer las actividades a realizar en el destino - MICE, espacios naturales protegidos y turismo activo como principales beneficiarios.
- ✓ Herramienta para la realización de Memorias de Sostenibilidad, a partir de una plantilla tipo.

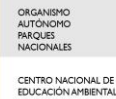
Desde los destinos CETS debemos trabajar en la identificación de qué tipo de servicios necesitamos para nuestros ENP y empresas CETS.

Teresa Pastor, de la Federación EUROPARC, presentó algunas novedades sobre la CETS (ver presentación de Teresa Pastor). En primer lugar, habló sobre la gobernanza de la CETS, sobre quién forma el Comité de Evaluación de la Carta y quién forma parte del Grupo de Trabajo de la CETS (*Task Force*) que se ha creado para avanzar en la consolidación y en los nuevos retos del proyecto. Asimismo, presentó:

- ✓ El equipo de la Carta dentro de la Federación EUROPARC.
- ✓ Los resultados esperados del trabajo del Task Force.
- ✓ El premio Star Awards 2024.
- ✓ La nueva metodología para la Fase III en países de Europa sin Fases I y II o para países no europeos.
- ✓ Las actuaciones de comunicación de la CETS, en el seno de la Federación.
- ✓ La Red CETS.
- ✓ Las conclusiones del XII Encuentro europeo de la CETS en Eslovenia.
- ✓ El Congreso de EUROPARC, a celebrar en Holanda, el próximo mes de octubre.

Carmen Cabrera del Parque Natural y Nacional de Sierra Nevada, y miembro del *Task Force* CETS de la Federación EUROPARC, en representación del Estado español, presento la nueva metodología para la Fase III de la CETS para países de Europa sin Fases I y II o países no europeos (EE.UU y Canadá) con tour operadores de ecoturismo que podrían trabajar con nuestros destinos CETS. Las novedades del nuevo sistema se resumen en:

- ✓ Mayor implicación de la Federación tanto en el proceso inicial como en su desarrollo.
- ✓ Composición de la Comisión Mixta de evaluación.



- ✓ Implicación de los socios Fase II y Fase III del territorio para identificar posibles candidatos.
- ✓ Los TO y AV sólo llevarán el logo CETS los productos que desarrollen en los territorios CETS y con sus empresas Fase II.
- ✓ Vigencia de la adhesión para 5 años.

Jueves 15 de junio

La primera parte de la mañana se dedicó a presentar las conclusiones del Grupo de Trabajo (GT) español de la Fase III de la CETS, a cargo de **Cati Carrillo**, coordinadora de este grupo y de la CETS en el Parque Regional Sierra Espuña

Los objetivos de este GT, que se había reunido previamente en dos ocasiones en formato on line, son:

- ✓ Analizar la situación de la Fase III en cada una de las áreas protegidas donde ya está implantada.
- ✓ Identificar las principales dificultades que aparecen en la implantación del Sistema (espacios protegidos que están empezando o en proceso).
- ✓ Resaltar los resultados de la implantación de esta fase en los espacios que ya llevan tiempo: Beneficios para las Agencias, como se hace la coordinación con el ENP....
- ✓ Evaluar las opciones de desarrollar un taller III Fase en el Seminario CETS (CENEAM. Valsaín. Segovia).

Las principales conclusiones de este GT se pueden ver en la presentación de Cati Carrillo.

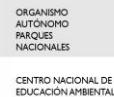
A continuación, se formaron dos grupos de trabajo. El primero de ellos dedicado a debatir y elaborar una nueva *Check List* para una nueva tipología de empresa CETS (transportes turísticos). Este grupo estuvo coordinado por **Federico Armas Fuertes** (Parque Nacional de Garajonay – Tragsatec). El segundo grupo de trabajo se centró en abordar y debatir los retos identificados en el GT sobre la Fase III de la CETS (OT y AV). Este grupo estuvo coordinado por **Cati Carrillo**.

Viernes día 16 de junio

La primera parte de la mañana se dedicó a terminar de elaborar las conclusiones de los dos grupos de trabajo creados.

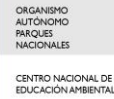
Las principales conclusiones del **Grupo de Trabajo 1** (nueva *Check List*) fueron:

- Existe demanda para adherirse a la CETS (Fase II) por parte de empresas de transporte turístico en varios espacios protegidos.
- En algunos parques, ya se ha procedido a adherir a estas empresas utilizando para ello el procedimiento definido para las empresas de actividades. Sin embargo, este



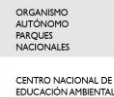
procedimiento (*Check-list*) adolece de aspectos necesarios para evaluar la sostenibilidad e incluye aspectos que son muy difíciles de aplicar o directamente no proceden para esta tipología de empresa.

- Se valoró que es necesario elaborar un nuevo *Check-list* adaptado específicamente a las empresas de transporte. Se acuerda utilizar como documento base el *Check-list* de empresas de actividades y modificarlo, porque es el que mejor se adapta, a priori.
- Se valoró que podrán considerar empresas de **transporte de visitantes** todas aquellas que presten servicios para la movilidad de los visitantes mediante el uso de vehículos dentro del espacio CETS. Se entenderá por vehículo cualquier aparato, con o sin motor, que sirve para el desplazamiento de personas por tierra, mar o aire.
- Se definieron, las siguientes categorías de empresa de transporte que pueden ser susceptibles de adherirse:
 - taxi,
 - alquiler de coches con o sin conductor,
 - alquiler de motocicletas, cuatriciclos o similares,
 - alquiler de bicicleta y bicicleta eléctrica,
 - alquiler de patinetes o similares,
 - transporte discrecional en autobús,
 - transporte regular de viajeros en autobús, tren o tranvía (siempre que exista uso turístico),
 - transporte en tren de cremallera, funicular, teleférico o similar (siempre que exista uso turístico),
 - tren turístico,
 - alquiler de embarcaciones con o sin patrón,
 - transporte discrecional en embarcación marítima o fluvial,
 - transporte regular en embarcación marítima o fluvial (siempre que exista uso turístico),
 - transporte discrecional aéreo.
- En el caso de las empresas que, además de prestar servicios de transporte, realicen actividades turísticas (como pueden ser visitas guiadas en bicicleta, excursiones marítimas, paseos en globo o helicóptero, etc.), se ha contemplado que sean los técnicos del espacio protegido, los que valoren que listado de chequeo se ajusta más a las particularidades de la empresa, el de actividades o el de transporte. Se valoró que



los registros de actividades pueden servir para orientar dicha elección (registro de empresas turísticas, de turismo activo, de transporte, etc.).

- Se ha elaborado una propuesta parcial de *Check-list* que deberá ser finalizada en el marco del grupo de trabajo, que se creará a tal efecto, en una segunda reunión on-line. Algunas de las cuestiones más relevantes que se han considerado en la propuesta de nuevo *Check-list* son las siguientes:
 - La interacción con el cliente debe considerarse un elemento clave. Por tanto, se debe considerar que existen empresas con venta de tickets por internet y sin contacto personal, o cuyo único contacto personal es la persona que conduce el vehículo. La empresa debe definir espacios de comunicación con el cliente que permitan una atención directa y personalizada.
 - Es necesario ser especialmente creativo a la hora de valorar las herramientas de las que pueden disponer estas empresas para la comunicación con el cliente, para facilitar información al visitante, recoger sus opiniones sobre satisfacción o fomentar el consumo de producto local.
 - Se debe incluir como requisito disponer de recomendaciones y medidas de seguridad adicionales, a adoptar por trabajadores y usuarios, en los vehículos y en caso de incidente, puesto que se circula por el interior espacios naturales protegidos (para prevenir vertidos, incendios, etc.).
 - Se debe contemplar, en su relación con la economía local, y en la medida de lo posible, la adquisición de los propios vehículos, de los suministros y repuestos y la contratación de servicios de mantenimiento.
 - Aunque el uso de vehículos y maquinaria suele tener requisitos legales muy específicos (inspección técnica), existen medidas adicionales de mejora del comportamiento ambiental: tipos de aceites, neumáticos, pinturas exteriores, sistemas de ahorro de combustible, propulsión por energía renovable, eco-conducción, etc.
 - La evaluación y mejora del comportamiento ambiental de la empresa recaerá sobre los vehículos, pero también sobre las oficinas y los garajes, atraques o estaciones, siempre que sean responsabilidad de la empresa propietaria o concesionaria del servicio.
 - Las empresas de transporte y los gestores de los parques deberán mantener una colaboración real, estrecha y constante en la definición y aplicación de las estrategias de movilidad de visitantes dentro del espacio protegido y del territorio CETS.
- Para la elaboración final de esta propuesta se consultarán, además, los listados de requisitos aplicables a las empresas de transporte en las certificaciones BIOSPHERE y SICTED.

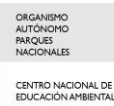


- Se enviará a todos los participantes en el grupo de trabajo el *Check-list* provisional, así como los listados de chequeo de las certificaciones mencionadas. Cualquier persona interesada puede incorporarse al grupo para la finalización del trabajo. Especialmente interesante la participación de parques con Fase II que hayan trabajado con empresas de transporte.

En cuanto al **Grupo de Trabajo 2** (Fase III de la CETS), una parte de las conclusiones de este grupo se dedicaron a analizar los retos que plantea la Fase III de la CETS. Sin embargo, y a la vista del nuevo escenario creado por el SSTI (presentado por SEGITTUR) y los posibles servicios de los que se puedan beneficiar destinos y empresas CETS, también se trabajó en la línea de identificar posibilidades de financiación para algunos de estos servicios o herramientas muy útiles para el proyecto de la Carta.

Entre estos proyectos destacarían:

- Desarrollar un Estudio de Mercado (inteligencia de mercados) sobre la demanda de visitantes a los destinos CETS. Este estudio debe incluir un análisis de la demanda actual (quienes son, de dónde vienen, motivación, expectativas, estancia media, gasto, forma de viajar, dónde y cómo se informan).
- Elaborar un Plan de Marketing que cuente con los siguientes apartados:
 - Programa de identidad corporativa y custodia de marca (en coordinación con lo que se está trabajando en Europa).
 - Programa de productos y mercados a nivel estatal e internacional. Identificando cuales tienen un mayor potencial para cada destino, sobre todo, y, en el caso del mercado internacional teniendo en cuenta la conectividad.
- Estudio para identificar, con detalle, aquellos segmentos que sí podrían adecuarse a la definición de ecoturista (perfiles, colectivos), preparar productos a su medida, identificar los formatos de promoción y comercialización adecuados a estos públicos.
- Edición de soportes de marketing *on* y *off line*.
- Programa de comunicación de la marca CETS:
 - Elaboración de vídeos, folletos, sobre las bondades de la CETS, con mensajes que lleguen al público general (buscar un lema). Enfocar la comunicación en medios especializados.
 - Elaboración de un Catálogo *on line* de destinos CETS y empresas de la Carta (plataforma de destinos). Estaría dirigido al público profesional (OT y AV). En varios idiomas y con opciones de actualización.
- Programa de promoción y apoyo a la comercialización (desde las administraciones públicas de gestión de los ENP).



- Desarrollar un estudio para identificar TO o AV (nacionales o preferentemente internacionales) que trabajen con diferentes sectores como posibles demandantes de ecoturismo:
 - ✓ Sénior con poder adquisitivo (cuidado con INSERSO).
 - ✓ Bienestar y Salud.
 - ✓ Nature Watch, en general y ornitología (birding) en particular.
 - ✓ Mariposas, orquídeas, setas, ...
 - ✓ Ciclo turismo.
 - ✓ Senderismo.
 - ✓ Fotografía de naturaleza.
 - ✓ Otros....
- Elaborar un posible listado de medios on y off line para la organización de “Fam press” y “Fam trip” especializados. Eligiendo muy bien qué medios y con un seguimiento post visita (no todo vale).
- Programa de acogida al visitante.
- Programa de fidelización.
- Complementario al estudio de mercado, desarrollar un proyecto para analizar la afluencia y movilidad de visitantes en los destinos CETS a través de datos de telefonía móvil u otros sistemas digitales.
- Creación de una caja de herramientas (*toolkit*) de formación en la web que están preparando. En esta caja se haría una recopilación de cursos disponibles, por temáticas, que consideremos que son útiles para los destinos y empresas de la CETS.
- Diseñar un Programa de Seguimiento de Planes de Acción y Programas de Actuaciones de la CETS (Fase I y Fase II). La idea sería que esta plataforma tuviera:
 - Módulo local de análisis interno (seguimiento Planes de Acción y Programas de Actuaciones, presupuestos, acciones, seguimiento II fase...).
 - Módulo de infografía: que permita montar gráficos o presentar datos con una imagen visual y atractiva.
 - Módulo central para EUROPARC-España, donde poder tener, en tiempo real los datos actualizados de la CETS, a nivel del estado español.
 - Diferentes permisos de acceso al sistema.

IMPORTANTE ver dónde estaría alojada esta plataforma y una vez termine el proyecto de SEGITTUR como mantenerla, ...



- Preguntar si hay posibilidad de contratar empresas (personal) para dar asistencias técnicas a los ENP con Carta: Implantación, Seguimiento, II Fase CEST, ... Si esta opción fuera viable, habría que mirar que necesidades reales tendríamos los destinos CETS.

2.- Otras conclusiones no dependientes de la financiación externa:

- Solicitar, desde EUROPARC-España, una reunión informativa *on line*, con el Club de Ecoturismo, para que nos expliquen los cambios en la web de Soyecoturista, y así saber que se va a necesitar de los destinos CETS, si se nos va a tener en cuenta para la toma de decisiones en todo lo que afecte a la Carta, si podremos usar los datos de esa web...
- Realizar reuniones periódicas on line con los ENP y AAVV que trabajan o van a empezar a trabajar con la III Fase de la CETS. Estas reuniones se convocarían como mínimo una vez al año, y si fuera necesarias más de una, hacerlas antes y después del Seminario CETS de Valsain.
- Aprovechar el Boletín electrónico de EUROPARC-España (1 al mes) para proponer noticias, en la sección de la CETS, sobre ecoturismo y los productos de ecoturismo de los destinos Carta.
- En el caso de AAVV acreditadas con la III Fase, para paquetes elaborados para público internacional, se toma el acuerdo de permitir el uso del logo de la Carta en paquetes que cumplan los siguientes requisitos:
 - o 75% - 80 % de noches del paquete debe ser en destinos CETS.
 - o Queda a criterio de los técnicos de la Carta comprobar la sostenibilidad de actividades, alojamientos, fuera del destino CETS.

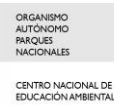
Una vez que esto esté asumido y aprobado por EUROPARC-España, debe salir en los documentos oficiales de la adhesión a la III Fase en España, así como en los documentos y metodología de adhesión de AAVV internacionales fuera de zonas o espacios CETS.

- Colgar los actuales paquetes CETS en la web de la Federación EUROPARC.

A continuación, la siguiente sesión de la mañana se dedicó a presentar una serie de vídeos temáticos sobre la CETS elaborados por la Diputació de Barcelona. La presentación corrió a cargo de **Sofía Paricio**. Los vídeos son muy interesantes con buenos guiones:

[\(33\) La Carta Europea de Turisme Sostenible a la Xarxa de Parcs Naturals - YouTube](#)

[\(33\) La Carta Europea de Turisme Sostenible al Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac - YouTube](#)



[\(33\) La Carta Europea de Turisme Sostenible al Parc Natural del Montseny - YouTube](#)

[\(33\) La Carta Europea de Turisme Sostenible als parcs del Garraf, Olèrdola i Foix - YouTube](#)

El contenido de estos guiones los distribuirá la Dip. de Barcelona por si pudieran ser de interés a otros destinos CETS:

Guión de las preguntas de los vídeos:

1. ¿Qué crees que es la tendencia actual por lo que hace al turismo en los espacios naturales?
2. ¿Qué es lo que hace único el Parque natural.....?
3. ¿Cuáles crees que son las ventajas que ha supuesto la CETS al Parque natural.....?
4. ¿Por qué crees que es importante la sostenibilidad en un negocio?
5. ¿Cuál es el mensaje que darías a la gente que quiera venir al Parque natural....?
6. ¿Qué diferencia hay entre una empresa CETS y otra que no esté dentro del proyecto?

El Parque regional de la Sierra de Gredos también presentó un vídeo promocional vinculado a la CETS.

La última sesión de la mañana se dedicó a aclarar algunas dudas sobre ciertos aspectos de la Fase II de la CETS que pudieran mejorarse. Javier Gómez-Limón aclaró todas estas dudas.

Sin más temas que abordar, se clausuró el XI Seminario CETS, siendo las 13:30 h del día 16 de junio de 2023.