Guía CETS

Guía para la adhesión de las empresas turísticas a la

CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE EN ESPACIOS PROTEGIDOS



PROGRAMA emplea verde 2007-2013

UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

Fundación Biodiversidad

"Acción gratuita cofinanciada por el FSE"

Guía para la adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible en espacios protegidos

EUROPARC-España. 2010
Guía para la adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible en espacios protegidos.
Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 188 páginas.

Editado por:
Fundación Interuniversitaria Fernando González Bernáldez
para los Espacios Naturales (FUNGOBE).

Elaborado por:
Javier Gómez-Limón[1], Amanda Guzmán[2] y Ángeles de Andrés[2]

[1] Oficina Técnica de EUROPARC-España. FUNGOBE.
[2] ECOTONO S. L.

Comité de redacción
Javier Gómez-Limón. Oficina Técnica de EUROPARC-España. FUNGOBE.
Marta Múgica. Oficina Técnica de EUROPARC-España. FUNGOBE.
Ricardo Blanco. TURESPAÑA. Secretaría de Estado de Turismo
Josep Maria Prats. Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa
Carlos de la Rosa. GDR de Los Alcornocales
Rafael Pinilla. Consejería de Medio Ambiente. Junta de Andalucía
Juan José Manrique. GDR de la Comarca de Guadix
Clifford C. Wait. Fundación ANDANATURA
José María Luján. Consejería de Medio Ambiente. Junta de Andalucía
Antonia Hermosilla. Agencia IDEA. Consejería de Medio Ambiente. Junta de Andalucía

Oficina Técnica de EUROPARC-España. FUNGOBE
ICEI. Finca Mas Ferré. Edif. A. Campus de Somosaguas
E-28223. Madrid.
Tel. (34) 91 394 25 22 / 51
FAX. (34) 91 394 24 87
oficina@redeuroparc.org
http://www.redeuroparc.org

Diseño y producción editorial
GCP. Grupo de Comunicación Publicitaria, S.A.

ISBN 978-84-937702-2-8
Depósito legal:
Primera edición: 2.000 ejemplares

Esta guía se enmarca en el proyecto "Innovación y empleo sostenible en espacios naturales protegidos", proyecto cofinanciado por el Fondo Social Europeo a través del Programa empleaverde de la Fundación Biodiversidad y por la Fundación Interuniversitaria Fernando González Bernáldez para los Espacios Naturales. Con el apoyo de EUROPARC-España.

Fotos de portada: Doñana Nature, Can Piqué, Hotel l´Agadir del Delta y Molino de Abajo.

Impreso en papel reciclado, certificado
(procedente de bosques sostenibles) y ecológico.

PRESENTACIÓN 4

CONTENIDOS DE LA GUÍA 7

9

1. EL TURISMO SOSTENIBLE EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS 12

1.1. Los espacios naturales protegidos 13

1.2. Turismo en los espacios naturales protegidos 22

1.3. Oportunidades y riesgos del turismo en los espacios naturales protegidos 28

1.4. La Carta Europea de Turismo Sostenible 40

2. ADHESIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS A LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE 50

2.1. Beneficios y compromisos 51

2.2. El sistema de adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible 61

3. BUENAS PRÁCTICAS: CÓMO PUEDEN CONTRIBUIR LAS EMPRESAS TURÍSTICAS A LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS 66

3.1. Mejorar su oferta y su conexión con el espacio natural protegido 69

3.2. Mejorar su comportamiento ambiental 101

3.3. Apoyar el desarrollo local, la conservación del patrimonio y la responsabilidad social de la empresa 125

LISTADO DE SITOS WEB Y BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS 156

LISTADO DE CHEQUEO PARA LA AUTOEVALUACIÓN 172

ANEXO I: Listado de empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible 178

Presentación



Parque Natural Sierra de Grazalema
Isabel Casillas

Esta guía va dirigida a los empresarios turísticos que ofrecen sus servicios en los espacios naturales protegidos que ya han conseguido acreditarse con la Carta Europea de Turismo Sostenible.

La Carta Europea de Turismo Sostenible es una acreditación de ámbito europeo a los espacios naturales protegidos que han demostrado su compromiso práctico con el turismo sostenible trabajando en equipo, elaborando y ejecutando una estrategia turística y un plan de acción adaptados a las particularidades del territorio, con el objetivo de mejorar la viabilidad ambiental, social y económica del turismo.

El turismo sostenible es el que satisface las necesidades de visitantes, empresas y poblaciones locales sin dañar el medio ambiente en el presente ni hipotecarlo para el futuro. Así el turismo puede contribuir de modo positivo a lograr una economía saludable y diversificada, que aprovecha y desarrolla las potencialidades y los recursos locales.

Esta Guía de Adhesión pretende ayudar a los empresarios turísticos que quieran voluntariamente adherirse a la Carta Europea, a conseguir que sus negocios turísticos sean más sostenibles y estrechar su relación de colaboración con los gestores de los espacios naturales protegidos.

Este esfuerzo de los empresarios no sólo supondrá beneficios ambientales, sociales y económicos para el territorio, también conllevará ventajas para la propia empresa, desde el ahorro de costes hasta la mejora de la imagen empresarial con una distinción que, en un mercado turístico crecientemente competitivo, sólo estará al alcance de empresas que apuesten decididamente por la sostenibilidad, la conservación del entorno y el desarrollo local, objetivos prioritarios de la Carta Europea de Turismo Sostenible.

Expertos de EUROPARC-España, de la Secretaría de Estado de Turismo, de la Consejería de Medio Ambiente de Andalucía y de la Agencia de Innovación y Desarrollo de la Junta de Andalucía, del Grupo de Cooperación LEADER+ Andalucía "El Patrimonio de tu Territorio", del Parque Natural de la Zona Volcánica de La Garrotxa, de la Fundación Andanatura y de la empresa ECOTONO, han elaborado el contenido de esta guía, aplicando y desarrollando el Sistema de Adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible. Este Sistema fue aprobado por la Asamblea de miembros

de EUROPARC-España en diciembre de 2007 y validado por la Federación EUROPARC en marzo de 2008.

La 1ª edición de esta Guía de Adhesión fue promovida por la Fundación Andanatura y financiada por el Grupo de Cooperación LEADER+ Andalucía "El Patrimonio de tu Territorio" y la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. Gracias a un convenio entre la Fundación Andanatura, EUROPARC-España y el Grupo de Desarrollo Rural de Guadix (Granada) en representación del citado Grupo de Cooperación, la Guía será accesible a los empresarios turísticos de todos los espacios naturales protegidos españoles comprometidos con la Carta Europea de Turismo Sostenible.

La 2ª edición, que ahora se presenta, ha sido revisada, ampliada y actualizada por la Oficina Técnica de EUROPARC-España y ha sido financiada su publicación por la Fundación Biodiversidad, a través del Programa EMPLEAVERDE.

Por último es preciso expresar nuestro agradecimiento a The Tourism Company y la Associazione Cultura, Turismo, Ambiente (ACTA) por la aportación de su trabajo "Improving Tourism in Parks", que ha resultado fundamental para la redacción de las buenas prácticas de esta Guía.

Contenidos de la guía

Esta Guía pretende ser una **herramienta de trabajo** que resulte de utilidad para las empresas turísticas que voluntariamente decidan adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible. Para tomar esta decisión, es importante que las empresas conozcan los aspectos clave y el significado del turismo sostenible en los espacios naturales protegidos, en qué consiste la Carta Europea de Turismo Sostenible y el proceso de adhesión y, por supuesto, el tipo de actuaciones que pueden llevar a cabo para mejorar su oferta turística y hacer más sostenible la actividad de su empresa. A lo largo de la Guía se pueden encontrar **ejemplos reales y prácticos (tangibles)** de los diferentes temas que se tratan.

El contenido se estructura en tres capítulos principales:

- El turismo sostenible en los espacios naturales protegidos
- Adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible
- Buenas prácticas: cómo pueden contribuir las empresas turísticas a la sostenibilidad del turismo en los espacios naturales protegidos

El turismo sostenible en los espacios naturales protegidos

Este capítulo recoge información sobre los **espacios naturales protegidos**, qué son, por qué y para qué se declaran, cómo se regulan las actividades y, concretamente, qué es el uso público, qué aporta y cuáles son sus conexiones con la actividad turística del territorio.

También muestra datos interesantes sobre la evolución del **turismo en los espacios naturales protegidos** y la importancia de una adecuada planificación y gestión del mismo, así como un análisis de los distintos actores del territorio y sus diferentes funciones en el desarrollo turístico (las administraciones ambientales y turísticas, las empresas y emprendedores turísticos, los grupos de desarrollo rural, los turistas, las agencias de viaje, etcétera).

No podía faltar una explicación de por qué es necesario que el turismo se gestione de forma sostenible, especialmente en un espacio natural protegido. Una gestión sostenible maximiza los beneficios que la actividad turística genera en el territorio de un espacio natural protegido y minimiza los daños que podría ocasionar si se desarrolla sin planificar y de forma poco respetuosa, amenazando con ello los valores naturales y culturales de estos espacios, que son, a la postre, los principales atractivos turístico. Una información detallada

sobre estos aspectos se encuentra en el apartado **oportunidades y riesgos del turismo en los espacios naturales protegidos**.

En el último apartado de este capítulo se resumen los aspectos clave de la **Carta Europea de Turismo Sostenible**, en qué consiste, sus objetivos y principios, qué implica que un espacio natural protegido esté acreditado con la Carta, ejemplos de resultados en España y otros países de Europa, las distintas fases de implantación de la Carta y dónde se puede encontrar más información sobre ella.

Adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible

Este capítulo contiene información práctica sobre el **proceso de adhesión** de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible, concretamente sobre los beneficios que puede obtener la empresa, los **compromisos** que tienen que asumir tanto las empresas como los espacios protegidos, -pues se trata de un sistema de colaboración-, así como los **requisitos** que ha de cumplir una empresa y los pasos que tiene que dar, es decir, el **procedimiento** para lograr esta distinción.

Buenas prácticas: cómo pueden contribuir las empresas turísticas a la sostenibilidad del turismo en los espacios naturales protegidos

Este es el capítulo que da sentido a la guía. En él se ofrece a las empresas turísticas un abanico de ideas y actuaciones concretas que pueden realizar para hacer más sostenible su negocio y para aprovechar al máximo las ventajas de ofrecer sus servicios en un espacio natural protegido. Además, para aquellas empresas que decidan adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible, será de gran utilidad para identificar qué prácticas realiza ya habitualmente y seleccionar aquellas que quiera desarrollar en los próximos años para seguir mejorando.

Las actuaciones se han organizado en tres apartados que se corresponden con los aspectos fundamentales que establece la Carta para mejorar la sostenibilidad de las empresas turísticas:

- Mejorar su oferta y su conexión con el espacio natural protegido
- Mejorar su comportamiento ambiental
- Apoyar el desarrollo local, la conservación del patrimonio y la responsabilidad social de la empresa

Mejorar su oferta y su conexión con el espacio natural protegido

En este apartado se describe cómo una empresa turística puede conocer mejor a sus clientes en particular, y a los visitantes del espacio natural protegido en general, y tratar de satisfacer sus expectativas; cómo mejorar la calidad de su negocio turístico y promover actividades para descubrir el espacio protegido, beneficiando tanto su negocio como a sus clientes; y cómo realizar una promoción eficaz y respetuosa con el espacio.

Además, se muestra cómo trabajando conjuntamente con otros empresarios turísticos se pueden lograr mejores resultados con menos esfuerzos.

Mejorar su comportamiento ambiental

Se incluyen numerosos ejemplos en este apartado sobre cómo las empresas turísticas pueden llevar a cabo diariamente prácticas respetuosas con el medio ambiente que mejoren la imagen de su negocio y además les ayuden a reducir costes: ahorrando energía y agua, disminuyendo la cantidad de residuos que generan, minimizando la contaminación que genera su negocio o realizando una compra y consumo responsables.

Se señala la acreditación con sistemas de gestión medioambiental como una herramienta que puede ayudar a las empresas a trabajar todos estos aspectos de forma sistemática y ser distinguidas por ello.

Apoyar a la economía local, la conservación del patrimonio y la responsabilidad social de la empresa

Aquí se muestra de qué forma pueden las empresas turísticas ayudar a la economía local y a conservar el entorno, apoyando el desarrollo endógeno, así como a animar también a los visitantes a contribuir en estas tareas. En este apartado también se presta atención a las buenas prácticas sociales de la empresa: igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, condiciones sociolaborales de los trabajadores, etcétera.

Existen prácticas sencillas para una empresa turística que pueden ayudar de forma importante a la economía local, como comprar productos y servicios locales y promocionarlos también entre sus clientes, o contratar población local en la medida de lo posible.

Se ofrecen ideas para que las empresas promuevan que los visitantes se distribuyan adecuadamente en el espacio y en el tiempo, se comporten de for-

ma respetuosa con el entorno y utilicen el transporte público, contribuyendo así a que no se produzcan saturaciones en determinadas zonas y épocas ni daños a los recursos del espacio natural protegido. Estas iniciativas beneficiarán tanto a la conservación del espacio, como a la calidad de la experiencia de sus clientes y, por lo tanto, a su propio negocio.

También se indica qué aspectos hay que cuidar en el manejo de las propiedades y las edificaciones de los negocios turísticos para respetar el entorno local.

Se muestra también cómo pueden las empresas contribuir de forma más directa a la conservación del espacio natural protegido, participando en algún proyecto local, bien a través de una aportación económica o de ayuda práctica, y/o invitando a los clientes a que hagan lo mismo.

Finalmente, se ofrecen ideas para que las empresas realicen una apropiada gestión sociolaboral de su negocio, contratando por igual a mujeres y hombres, aplicando una coherente conciliación de la vida familiar y laboral en su empresa, apoyando la inserción sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social, etcétera.



Parc Nacional de Aigüestortes i Estany de Sant Maurici
Javier Gómez-Limón

Además, las empresas pueden encontrar en esta Guía dos herramientas que les serán de gran utilidad:

- Un listado de sitios web y bibliografía de interés que les permitirá ampliar sus conocimientos sobre cualquiera de los aspectos tratados en esta guía.
- Un listado de chequeo de buenas prácticas, una herramienta fundamental para las empresas que quieran adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible, que les servirá para hacer, de forma sencilla, una autoevaluación de la situación de partida de sus establecimientos y actividades con respecto a los principios y objetivos de la Carta, así como para definir cuáles serán sus compromisos de mejora para los próximos años y realizar un seguimiento de su evolución.

1. El turismo sostenible en los espacios naturales protegidos



Parque Natural del Alto Tajo
José A. Atauri

Los espacios naturales protegidos son los territorios con la naturaleza mejor conservada de un país o región. Además de la conservación de sus recursos, tienen como objetivo el bienestar social de la población local y el disfrute de sus valores paisajísticos, naturales, estéticos y culturales por parte de la ciudadanía. Son además laboratorios para el desarrollo sostenible.

1.1. Los espacios naturales protegidos

¿Qué es un espacio natural protegido?

Son territorios declarados legalmente con la finalidad primordial de la conservación de la naturaleza. Sin embargo, estos espacios no constituyen un fin en sí mismos, sino que son herramientas para:

- La conservación de la biodiversidad y de los procesos ecológicos esenciales
- La aplicación de modelos de desarrollo sostenibles para que las poblaciones que viven en su interior o área de influencia mejoren su calidad de vida
- La planificación integral del territorio
- La promoción de la educación, la investigación, la cultura y su disfrute por los ciudadanos

Objetivos de los espacios naturales protegidos

Uno de los objetivos de los espacios naturales protegidos es lograr la armonía entre la protección y conservación de sus recursos naturales y culturales y el progreso económico y social de sus poblaciones, garantizando sus derechos históricos, sus actividades económicas y su bienestar social. Asimismo, estos espacios deben garantizar el acceso público y el disfrute de los ciudadanos a su medio ambiente, derecho reconocido en el artículo 45 de la Constitución Española así como en los Estatutos de Autonomía de las comunidades autónomas.

Los espacios naturales protegidos como enclaves para la conservación y el desarrollo sostenible

Más de un millar de municipios españoles aportan territorio a algún espacio natural protegido, desde el 100% de su superficie municipal hasta una pequeña parte. Estos municipios suman una población de más de 20 millones de habitantes -cerca del 50% de la población española- y ocupan cerca de 13 millones de hectáreas, es decir, una cuarta parte del territorio español. Esto significa que un buen número de ciudadanos vive en el interior o en las proximidades de alguno de los más de 1.600 espacios protegidos declarados actualmente en España.

Esta realidad pone de manifiesto el difícil equilibrio entre conservación y explotación sostenible de los recursos, ya que son enclaves fundamentales para la conservación pero también espacios para los ciudadanos, espacios donde vivir y trabajar, y donde aunar el desarrollo económico y social con el disfrute de los valores que albergan, a través del uso educativo, recreativo y turístico. De esta manera, se reconoce su papel como territorios desde los que promover actividades tradicionales o nuevas bajo el paraguas del desarrollo sostenible, y donde precisamente el turismo de naturaleza está jugando un papel importante.



Cortijo de Bornos. Parque Natural Sierra Mágina
Archivo Parque Natural Sierra Mágina

Una herramienta muy útil, para compatibilizar el desarrollo socioeconómico y la conservación, son los planes de desarrollo sostenible que se aplican en diferentes espacios protegidos españoles. Su objetivo es activar el tejido social y empresarial de estos territorios bajo la batuta de la conservación de su patrimonio. No hay que olvidar que el fomento de la riqueza social y económica de las poblaciones que viven y desarrollan sus actividades en estos espacios, debe abordarse de forma planificada y compatible con su conservación.

POBLACIÓN EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

Las cifras absolutas indican que casi la mitad de la población española vive en un espacio natural protegido o en su entorno, y ello debido a que términos municipales con grandes ciudades, incluso capitales como Valencia o Málaga, aportan territorio a estos espacios. Sin embargo, otros datos revelan una realidad a veces muy diferente, frecuentemente asociada a zonas montañosas, despoblación y envejecimiento:

- el 90% de los municipios tiene una población inferior a 20.000 habitantes
- el 55% de los municipios no alcanza los 2.000 habitantes
- el 45% de los municipios no llega a los 20 habitantes/km^2
- el 68% de los municipios está en Zonas de Montaña
- el 12% de los municipios está en zonas de estatuto desfavorecido

El Espacio Natural de Doñana

Doñana es un espacio natural protegido con gran proyección en España y en Europa, y su declaración ha permitido conservar el mejor humedal de Europa occidental.

El reconocimiento del valor de los ecosistemas y biodiversidad de Doñana inicia un largo recorrido con la constitución de la **Reserva de la Estación Biológica de Doñana** en 1962. Posteriormente, en 1969 se crea el **Parque Nacional de Doñana** y en 1989 el **Parque Natural de Doñana**, que desde 1999 integran el llamado **Espacio Natural de Doñana**.

Asimismo, el valor universal de Doñana se refleja en su nominación como **Reserva de la Biosfera de la UNESCO** (1980), **Zona de Especial Protección para las Aves** (1988), **Patrimonio de la Humanidad** (1994), **Sitio RAMSAR** (2005), y **Diploma del Consejo de Europa a la Conservación** (1985, 1995, 2000, 2005).

La singularidad de Doñana se debe al conjunto de ecosistemas que albergan una biodiversidad única en Europa. Destaca la marisma, de extraordinario valor como lugar de paso, cría e invernada para miles de aves europeas y africanas, y su importante representación de formaciones forestales, matorral mediterráneo, playas y complejos lagunares. En Doñana viven especies únicas, y en serio peligro de extinción, como el águila imperial ibérica y el lince ibérico, el felino más amenazado en el mundo.

Como resultado de su atractivo y reconocimiento mundial, EUROPARC-España estimó en 2003 que la comarca de Doñana recibe más de 4 millones de visitantes anuales –incluyendo los visitantes de la aldea de El Rocío- y que el valor de su uso turístico y recreativo asciende a 120 millones de euros al año.

Doñana, con el Parque Nacional de Monfragüe (Cáceres), constituye el principal destino de turismo ornitológico en España, hecho que propició la creación a finales del siglo XX de la sociedad Turismo de Doñana, actualmente integrada por 18 socios, mayoritariamente empresas turísticas locales. Esta sociedad es la primera y única agencia de viajes mayorista y minorista en un espacio natural protegido español, especializada en turismo de naturaleza y ecoturismo, y también la primera entidad en España que trabaja como receptivo de turismo ornitológico. Turismo de Doñana genera y cuenta con:

- 250 empleos directos
- 1.400 plazas de alojamiento en establecimientos propios
- 1.800 plazas de restauración en establecimientos propios
- caballos, coches de caballos y 95 boxes
- 21 vehículos todoterreno

Entre los objetivos de gestión del espacio natural protegido de Doñana figuran la conservación de valores naturales y culturales, y la promoción de un desarrollo sostenible. Diversas entidades como los Grupos de Desarrollo Rural, la Fundación Doñana 21 o la Junta de Andalucía, están realizando importantes esfuerzos e inversiones para lograr un desarrollo sostenible en Doñana, a través de diferentes planes e instrumentos: Plan de Desarrollo Sostenible, Programas de Desarrollo Rural, Plan de Dinamización Turística, la Carta Europea de Turismo Sostenible, Marca Parque Natural.



Espacio Natural de Doñana
Javier Gómez-Limón

La regulación de las actividades en los espacios naturales protegidos

Las normas de declaración y los documentos de planificación de los espacios naturales protegidos establecen la regulación de usos para las diferentes actividades que se realizan en el interior de estos territorios.

Entre los principales documentos de planificación y de gestión de los espacios naturales protegidos, en particular de aquellos declarados bajo la figura de parque, se encuentran el Plan de Ordenación de los Recursos Naturales y el Plan Rector de Uso y Gestión. Otro documento de planificación, de interés para los aspectos que desarrolla esta Guía, es el Plan de Uso Público.

- En el *Plan de Ordenación de los Recursos Naturales* (PORN) se establece el estado de conservación de los recursos y ecosistemas del espacio, las limitaciones que deban establecerse a la vista del estado de conservación, la zonificación y los regímenes de protección que procedan, y las directrices para la ordenación de las actividades económicas y sociales, públicas y privadas, para que sean compatibles con las exigencias señaladas.

- El *Plan Rector de Uso y Gestión* (PRUG) es el instrumento en el que se detallan los objetivos de la gestión, las medidas para la conservación, restauración y mejora de los recursos, la regulación específica del régimen de usos y la normativa, así como los programas sectoriales de actuación que lo desarrollarán.

- El *Plan de Uso Público* (PUP) es el documento de referencia que, de acuerdo con lo que establece el plan de gestión (PRUG u otros), desarrolla el modelo de uso público que se pretende para el espacio protegido. El PUP analiza la situación de partida, efectúa un diagnóstico sobre los puntos clave que condicionan el modelo (recursos, demanda y oferta, impactos, capacidad de acogida, agentes implicados) y propone las directrices que regirán las actuaciones de cada uno de los programas que desarrollan el plan (acogida, educación ambiental, seguridad, calidad, voluntariado, etcétera).

El papel del uso público en los espacios naturales protegidos

En aquellos espacios protegidos con una gran afluencia de visitantes y donde tienen una cierta relevancia las actividades recreativas y turísticas en la naturaleza, es preciso disponer de un documento específico para la planificación y regulación de este tipo de actividades. Este documento es el PUP,

que recoge las normas y actuaciones específicas destinadas al uso del espacio natural protegido por parte de los visitantes. Por ello, el área de uso público de un espacio natural protegido se encarga de las relaciones con el sector turístico que opera en el espacio. En uno u otro momento, el espacio protegido y el empresario turístico ofrecerán sus servicios a las personas que visitan el territorio, esto hace que la colaboración entre ambos sea fundamental.

¿Qué se entiende por uso público?

En el ámbito de los espacios naturales protegidos, EUROPARC-España lo define como el "conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos que, independientemente de quien los gestione, deben ser provistos por la Administración del espacio protegido con la finalidad de acercar a los visitantes a los valores naturales y culturales de éste, de una forma ordenada, segura y que garantice la conservación, la comprensión y el aprecio de tales valores a través de la información, la educación y la interpretación del patrimonio".

El uso público es todo lo que gestiona y ofrece la administración ambiental para que el ciudadano se acerque a un espacio natural protegido, y descubra, aprecie y disfrute sus valores. El uso público ha de estar planificado y regulado para asegurar la conservación del espacio.

Para desarrollar el uso público y las actividades turísticas en los espacios protegidos siempre hay que tener en cuenta lo establecido en el PORN, el PRUG y el PUP al respecto, y qué tipo de autorizaciones son necesarias. Éstas estarán normalmente relacionadas con:

- La **zonificación** del espacio natural protegido es la herramienta que clasifica el espacio en distintas áreas según su valor y fragilidad frente a las actividades humanas. Como tal, el uso público suele estar prohibido en áreas clasificadas como zonas de reserva y limitado en las denominadas zonas de uso restringido.

- El **tipo de actividad** a desarrollar, normalmente los Planes Rectores de Uso y Gestión clasifican las actividades en incompatibles, compatibles y aquellas autorizables con determinadas condiciones. Concretamente, las competiciones deportivas, determinadas actividades de turismo activo (escalada, montañismo, rutas a caballo, bicicleta de montaña, descenso de barrancos, etcétera) o las prácticas deportivas con vehículos motorizados, pueden estar prohibidas o sujetas a autorización.

La sociedad comprende perfectamente que el museo de El Prado, las cuevas de Altamira o los palacios de La Alhambra, tengan un uso público específico y regulado en coherencia con los valores que alberga, y que no admitan otros; por la misma razón, los espacios protegidos, con un patrimonio igual o más valioso, están obligados a regular, en beneficio de todos, su uso público.

Normativa, planificación y regulación de usos y actividades: dependen del espacio natural protegido

En el **Espacio Natural de Doñana**, los itinerarios Norte y Sur, que atraviesan por los lugares más frágiles y emblemáticos del espacio protegido, tienen regulada su utilización a través de concesiones de uso a empresas privadas locales de turismo de naturaleza. Esto hace que se minimicen los impactos ambientales, que los visitantes que hacen uso de este servicio guiado tengan información de calidad y, además, que los recursos económicos generados por estas visitas, reviertan en la zona.

El **Parque Natural de la Sierra de Grazalema** (Cádiz y Málaga, Andalucía), a través de sus instrumentos de gestión (Plan Rector de Uso y Gestión, Programa de Uso Público), establece también ciertas restricciones de las actividades de uso público y turismo. Como solución a la mayor demanda y concentración de visitantes en los cuatro senderos de la Zona de Reserva, la de mayor valor ecológico y fragilidad del parque, estos senderos cuentan con cupos máximos diarios y un sistema de reserva gratuita. En principio, cualquier persona o empresa puede utilizarlos previa reserva, si bien, en el periodo de máximo riesgo de incendios, que en los últimos años ha abarcado del 1 de junio hasta el 1 de noviembre, sólo se permite recorrer estos senderos con guías o empresas de turismo activo autorizadas. Esta regulación evita que se produzcan aglomeraciones e impactos irreversibles en la Zona de Reserva, y contribuye a conservar sus principales valores ecológicos.

Por su parte el **Parque Natural de las Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas** (Jaén, Andalucía), el más extenso de España, también cuenta con Zonas de Reserva, en las que sólo se permite la circulación en vehículos todoterreno a una empresa concesionaria, por lo que nuevamente se evitan impactos ambientales indeseables y se fomenta la creación de producto turístico con empresas turísticas locales.

Es habitual que las zonas de mayor valor ecológico, en las que lógicamente se establecen las mayores restricciones, sean las que finalmente tienen una mayor demanda por parte de los turistas más especializados y, por tanto, favorecen la creación de productos turísticos asociados al descubrimiento de los valores naturales acompañados de guías profesionales.

El **Parque Natural Somiedo** (Asturias) cuenta con un Plan Rector de Uso y Gestión que establece la regulación de usos y actividades en el espacio natural protegido. Para asegurar la tranquilidad del oso pardo cantábrico, especialmente de las hembras con oseznos, la circulación con vehículos a motor sólo está permitida en las zonas de uso general (pueblos, carreteras, etcétera), en otras zonas sólo los ganaderos pueden acceder con vehículos motorizado. Se han establecido restricciones de uso de senderos que atraviesan parajes sensibles para el oso y se ha prohibido completamente el paso en la Zona de Reserva Ecológica.



Parque Natural de Somiedo
Archivo EUROPARC-España

1.2. El turismo en los espacios naturales protegidos

El turismo de naturaleza es una de las modalidades turísticas que más ha aumentado en la última década: su crecimiento anual se acerca al 20% y supone en la actualidad un 15% de la totalidad del turismo mundial. Los consumidores de turismo de naturaleza son cada vez más exigentes con la calidad del entorno, resultando especialmente atractivos los espacios naturales protegidos, no solo por ser identificados como destinos turísticos por la excelencia de los valores naturales que albergan, sino también, por el valor añadido que su visita supone, con la existencia de una serie de equipamientos y servicios de acogida e información para el visitante.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), para el 66% de los clientes del sector ecoturístico, la visita a un espacio natural protegido es el principal motivo para elegir un destino. En Costa Rica, cerca del 70% de los turistas que acceden al país visitan un espacio natural protegido. En nuestro país los parques nacionales reciben anualmente más de 10 millones de visitantes al año y la totalidad de los espacios naturales protegidos españoles, más de 50 millones de visitas.

Así, en el último Congreso Mundial de Parques celebrado en Durban, Sudáfrica, en 2003, se reconocía que las actividades recreativas y turísticas son factores importantes que pueden ser aprovechados para incrementar el apoyo de la sociedad a los espacios naturales protegidos, fomentando la conservación de su patrimonio natural y cultural. El turismo en estos espacios puede ser una excelente herramienta para la conservación y, si se utiliza de forma adecuada, ayudará a aumentar la sensibilización de los visitantes hacia los valores del espacio y la necesidad de su conservación, y al mismo tiempo se podrán generar ingresos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las poblaciones locales.

Los empresarios de turismo están aprovechando el creciente interés de la sociedad por disfrutar su tiempo libre visitando los espacios naturales protegidos y practicando diversas actividades en la naturaleza. En España había 790 empresas de ecoturismo, turismo activo y esparcimiento, registradas en el año 2006, según la Secretaría de Estado de Turismo.

Sin embargo, si no existe una planificación y una gestión adecuada, el turismo puede contribuir al deterioro del espacio natural protegido y a largo plazo sus costes ecológicos, sociales y culturales pueden ser considerables.

Además de las consecuencias en términos de conservación, este deterioro puede influir negativamente en la propia experiencia del visitante, el destinatario de la oferta turística del territorio y, por tanto, en la viabilidad de las empresas turísticas.

Promover el uso y disfrute de los valores naturales y culturales es uno de los principales objetivos de los espacios naturales protegidos y para ello cuentan con servicios y equipamientos de uso público que complementan y aportan un valor añadido a la oferta turística de estos territorios.

Crece la tendencia a disfrutar el tiempo libre en los espacios naturales protegidos; los equipamientos y servicios de uso público aumentan su atractivo como destinos turísticos; casi 800 empresas ofrecen ya turismo de naturaleza en España, la mayoría de ellas en estos espacios privilegiados.



Espacio Natural de Sierra Nevada
Archivo EUROPARC-España

Oferta de uso público del Espacio Natural de Sierra Nevada

La siguiente ficha resume los datos básicos de la oferta de uso público puesta a disposición de visitantes y empresas turísticas en los Parques Nacional y Natural de Sierra Nevada, hoy integrados en el llamado Espacio Natural de Sierra Nevada.

OFERTA DE USO PÚBLICO DEL ESPACIO NATURAL DE SIERRA NEVADA	
DATOS BÁSICOS DEL ESPACIO NATURAL PROTEGIDO	
Provincias. Comunidad autónoma	Almería y Granada. Andalucía
Figuras de protección, año de declaración	• Parque Natural, 1989 • Parque Nacional, 1999 • Reserva de la Biosfera, 1986 • Red Natura 2000 (ZEPA y LIC)
Superficie	• 171.646 ha • 86.208 ha de Parque Nacional • 85.438 ha de Parque Natural
Instrumentos de gestión	PORN y PRUG del Parque Natural (Decreto 64/1994, de 15 de marzo)
Otros instrumentos de planificación	Plan de Desarrollo Sostenible, Plan de Acción de la Carta Europea de Turismo Sostenible
VISITANTES Y MOVILIDAD INTERIOR	
Regulación de la movilidad en el interior	Hay áreas restringidas al uso público además de las ya establecidas por el PRUG: • Carretera de altas cumbres, totalmente cerrada al tráfico de vehículos en la parte central. Se puede acceder en época estival con el Servicio de Interpretación de Altas Cumbres (SIAC). Permitido el acceso a pie. • Pistas cerradas ocasionalmente: en verano se cierran algunas pistas que transcurren por zona forestal arbolada, debido al alto riesgo de incendios. Permitido el acceso a pie.
Estimación de visitas anuales recibidas	En 2006: 728.137
EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO	
• 33 Senderos (con más de 630 km, la mayoría autoguiados, con fichas descriptivas y/o información en el inicio) • 2 Centros de visitantes • 2 Puntos de información • 7 Miradores • 18 Áreas recreativas • 7 Refugios de montaña (2 guardados y 5 refugios-vivac) • 2 Jardines botánicos • 1 Zona de acampada controlada • 3 Aulas de naturaleza • 1 Observatorios de fauna	
SERVICIOS GUIADOS	
Servicio de Interpretación de Altas Cumbres (SIAC)	Servicio de rutas guiadas con transporte en minibús (en época estival) Nº usuarios en 2006: 10.098 Precio: 4,6 € solo ida, 7,7 € i/v
PERSONAL DEDICADO AL USO PÚBLICO EN EL PARQUE	
Personal propio del ENP Personal de las empresas concesionarias	7 Guías-intérpretes 2 Vigilantes de uso público 6 Intérpretes del Servicio de Interpretación de Altas Cumbres 5 Guías-intérpretes
MATERIAL INFORMATIVO Y DIVULGATIVO	
• Folletos básicos de los Parques Nacional y Natural de Sierra Nevada (español) • Mapa del Parque Nacional (español, inglés, francés y alemán) • Mapa del Parque Natural (español) • Guía del Parque Nacional de Sierra Nevada (español, inglés y francés) • Mapa-guía digital del Parque Natural (español) • Fichas de senderos autoguiados (español) • Guía de seguridad o autoprotección (español)	

Fuente: Estudio para el diseño piloto de productos de ecoturismo en espacios naturales protegidos acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible. Secretaría General de Turismo, 2006.

¿Qué actores están implicados en el turismo en los espacios naturales protegidos?

Son varios los actores que intervienen, de una forma u otra, en la actividad turística que se desarrolla en un espacio natural protegido: las administraciones ambiental y turística; los empresarios turísticos; los grupos de desarrollo rural; los turistas; las agencias de viajes y operadores turísticos, entre otros.

- Las **administraciones ambientales** son responsables de asegurar la conservación de los valores de los espacios naturales protegidos y por ello, conscientes de la necesidad de desarrollar un turismo sostenible, regulan, a través de la normativa correspondiente, la actividad turística en el interior de estos espacios y en sus zonas periféricas de protección, pero no intervienen en la organización de la actividad turística en el entorno de las áreas protegidas.

- Las **administraciones turísticas** regulan las actividades de las empresas para garantizar sus servicios a los consumidores. Además suelen realizar una importante labor para promocionar los destinos y a las empresas, y en muchas ocasiones el reclamo es un territorio con paisajes singulares y bien conservados. Estas administraciones financian a las empresas turísticas para la mejora de la calidad de sus establecimientos y actividades.

- Las **empresas y emprendedores turísticos** perciben de modo creciente que los paisajes con alto grado de conservación son un valor añadido al atractivo de su oferta. Al diseñar y desarrollar actividades turísticas en los espacios protegidos, son responsables de que éstas sean lo más acordes posible con el escenario natural donde se desarrollan.

- Los **grupos de desarrollo rural** son agentes clave para el progreso socioeconómico sostenible de las zonas rurales, gestionan la inversión de fondos públicos (europeos, nacionales y regionales) así como impulsan la inversión privada en sus territorios. El desarrollo turístico es uno de sus objetivos y realizan una importante labor para la dinamización del sector, mejora de la calidad y diversidad de la oferta y promoción turística del territorio.

- Los **turistas** tienen en cuenta de manera creciente la calidad del medio ambiente de los destinos que visitan. Esta calidad es ya decisiva para muchos a la hora de elegir el destino de sus vacaciones. Hábitos cada vez más extendidos como la compra de productos locales o la preferencia por establecimientos o actividades que cuiden el medio ambiente, repercuten positivamente en el desarrollo local.

- Las **agencias de viajes y operadores turísticos** organizan viajes a estos territorios y seleccionan a los empresarios locales que van a proporcionar las experiencias turísticas a sus clientes.

En la tabla 1 se muestran los actores que intervienen en el turismo en los espacios naturales protegidos y las competencias y actividades que realizan.



Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
Javier Puertas

Tabla 1. Actores implicados en el desarrollo turístico de los espacios naturales protegidos

Actor	Legislación y planificación	Equipamientos y servicios de uso público/ turismo de naturaleza	Promoción	Comercialización
Administración Ambiental	• Plan de Ordenación de los Recursos Naturales, Plan Rector de Uso y Gestión, Plan de Uso Público… • Normativa específica para ciertas actividades • Normativa de dominio público • Seguimiento de la demanda	• Red de equipamientos de uso público (centros de acogida, senderos, áreas recreativas…) • Servicios de uso público (información, interpretación, educación ambiental, visitas guiadas) • Subvenciones para equipamientos públicos y privados	• Sólo información sobre el espacio natural protegido al visitante (folletos, mapas, guías, Web…) • Marcas de calidad asociadas a los espacios naturales protegidos • Presencia en ferias y otros eventos	• En ocasiones gestionan un sistema de reserva para acceder a zonas de uso restringido • Sólo algunos servicios de pago, mediante concesión administrativa a empresas del sector
Administración Turística	• Legislación de turismo, turismo rural, turismo activo… • Planes Estratégicos • Planes de Producto Turístico • Formación • Seguimiento de la demanda	• Apoyo a la creación y financiación de equipamientos y servicios a través de: • Planes de Dinamización de Producto Turístico • Subvenciones a empresas privadas	• Organización y asistencia a ferias • Oficinas de turismo • Viajes de familiarización • Material promocional • Subvenciones a privados para la promoción • Marcas de calidad turística	• Apoyo a través de empresas públicas de turismo
Administración de Desarrollo Rural y Grupos de Desarrollo Rural	• Programas de Desarrollo Rural	• Subvenciones para equipamientos y productos turísticos públicos y privados	• Material promocional • Asistencia a ferias • Subvenciones para material promocional	No
Administración de Educación	• Formación y titulaciones • Cualificaciones profesionales	• En ocasiones, a través de convenios con la Administración Ambiental	No	No
Administración de Deportes y Federaciones	• Legislación específica • Titulaciones	• Subvenciones para equipamientos de turismo activo • Organización de actividades de turismo activo	• Promoción de actividades deportivas	• A través de clubes deportivos
Administración Local	Planificación urbanística Licencias de actividad	• Oficinas de turismo • Museos • Mantenimiento y gestión de senderos, áreas recreativas, etcétera. • Concesiones a privados	• Material promocional • Asistencia a ferias	-
Sector privado	-	• Alojamiento, restauración, actividades en la naturaleza, transporte… • Productos: ecoturismo, turismo activo	• A través de sus asociaciones (material promocional, asistencia a ferias…) • Promoción de productos privados (folleto, web, portales Internet,…)	• Comercialización directa • A través de agencias de viajes, operadores turísticos y centrales de reserva
Entidades sin ánimo de lucro (Fundaciones, asociaciones…)	-		• Información, sensibilización y formación (equipamientos, servicios, cursos,…) • Promoción de los espacios naturales protegidos y productos privados (materiales, ferias,…) • Gestión de marcas de calidad asociadas a los espacios naturales protegidos	-

Fuente: Modificado de Ricardo Blanco. Revista Estudios Turísticos, nº 169 y 170, año 2007. Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría General de Turismo.

Debido a la diversidad de actores implicados en el turismo en los espacios naturales protegidos, es imprescindible que exista una estrecha comunicación entre todos ellos para lograr que el turismo se desarrolle de forma sostenible.

Con este objetivo, las administraciones ambientales junto con los empresarios turísticos, es decir, representantes de los sectores público y privado, diseñaron la Carta Europea de Turismo Sostenible.

1.3. Oportunidades y riesgos del turismo en los espacios naturales protegidos

El turismo en los espacios naturales protegidos es fundamentalmente una oportunidad, tanto para las empresas turísticas y la población local, como para las administraciones públicas y la sociedad en general.

La actividad turística en las zonas rurales y tradicionalmente agrarias puede constituir un motor económico que favorezca:

- La dinamización socioeconómica del territorio
- La creación o consolidación de empresas turísticas
- El mantenimiento de las poblaciones locales, con una historia reciente avocada a la despoblación
- La revitalización de actividades primarias tradicionales que, en algunos casos, resultan además imprescindibles para la conservación de los paisajes tal como hoy los contemplamos.

Muchas de las visitas que reciben los espacios naturales protegidos en España –más de 50 millones al año- no generan un gasto turístico, es decir, son visitantes que no pernoctan en el espacio o su área de influencia. Las empresas de turismo tienen la oportunidad de convertir este flujo ya existente de visitantes en una corriente de turistas que proporcione riqueza al consumir la oferta de alojamientos, restauración y actividades que presta el sector privado, creando una oferta adecuada de servicios basada en el buen uso de los valores del territorio.

La Carta, ofrece una oportunidad única para convertir en consumidores a los ya numerosos visitantes de los espacios naturales protegidos con una oferta turística adecuada a las características ambientales y socioeconómicas del entorno.

Sin embargo, el turismo, como otros fenómenos contemporáneos es ambivalente, ya que puede generar notorios efectos positivos o negativos en el medio ambiente, la economía y la sociedad, especialmente en los territorios receptores y su población local. Por esto, el turismo sostenible trata de optimizar los efectos positivos y de eliminar o reducir los negativos.

El turismo sostenible no es una modalidad de turismo, sino una forma de gestionar cualquier tipo de turismo. El turismo sostenible es económicamente viable, ecológicamente compatible y socialmente aceptable.

Un turismo mal gestionado en un espacio natural protegido puede generar masificaciones que provocan una pérdida de atractivo del destino para una demanda, cada vez más exigente, y la decepción entre los visitantes que esperan disfrutar principalmente de la naturaleza –cuanto más en solitario, mejor- y, desde luego, no sufrir los atascos, esperas y molestias que padecen en su ciudad. Un desarrollo turístico descontrolado puede afectar a los paisajes, los ecosistemas, la forma de vida de sus poblaciones locales y degradar los valores que motivaron su declaración.

La posibilidad de que la actividad turística genere impactos negativos en los espacios naturales protegidos, es mayor que en cualquier otro territorio, precisamente porque se desarrolla en lugares de alto valor ecológico, bien conservados y frágiles frente a las actividades humanas.

El turismo de naturaleza

El estudio sobre la **"Situación del turismo de naturaleza en España"**, elaborado por la Secretaría de Estado de Turismo en 2004, definió el turismo de naturaleza y sus tres modalidades: ecoturismo, turismo activo y esparcimiento.

Turismo de naturaleza

Turismo de naturaleza es aquél que tiene como principales motivaciones la realización de actividades recreativas y de esparcimiento, la interpretación y/o conocimiento de la naturaleza, con diferente grado de profundidad y la práctica de actividades deportivas de diferente intensidad física y riesgo que usen expresamente los recursos naturales de forma específica, sin degradarlos o agotarlos.

Por lo tanto, el turismo de naturaleza engloba tres grandes modalidades: el ecoturismo, el turismo activo y el turismo de esparcimiento en la naturaleza:

Turismo **por** la naturaleza: ecoturismo

Ecoturismo es aquél que tiene como motivación principal la contemplación, disfrute y/o conocimiento del medio natural, con diferente grado de profundidad, para lo que puede realizar actividades físicas de baja intensidad sin degradar los recursos naturales.

Turismo **sobre** la naturaleza: turismo activo deportivo en la naturaleza

Turismo activo deportivo en la naturaleza es aquél que tiene como motivación principal la realización de actividades deportivas de diferente intensidad física y que usen expresamente los recursos naturales sin degradarlos.

Turismo **en** la naturaleza: turismo de esparcimiento en la naturaleza

Turismo de esparcimiento en la naturaleza es aquél que tiene como motivación principal la realización de actividades recreativas y de esparcimiento en la naturaleza sin degradarla. Estas actividades no están especializadas en el conocimiento ni en actividades deportivas que usen expresamente los recursos naturales.

El ecoturismo, es decir, el turismo que se realiza motivado por la naturaleza, para descubrirla, conocerla y disfrutarla, es la modalidad turística más idónea en los espacios protegidos. Como todo turismo de naturaleza, no debe conllevar el deterioro de los recursos que lo sustentan.

Una oferta sobredimensionada de alojamiento o restauración, por encima de la capacidad de acogida del espacio natural protegido y sus áreas periféricas de protección, puede causar efectos negativos en el medio y en el ánimo del turista. Aparte de esto hay que considerar especialmente las actividades recreativas, que no son en sí mismas ni buenas ni malas. Una escalada en un rocódromo no causa un impacto ambiental negativo –aparte del posible impacto del propio rocódromo–, pero practicada en un cantil donde anidan aves puede provocar la pérdida de la cría de las especies nidificantes.

La importancia de los impactos negativos de las actividades recreativas en un espacio natural protegido depende del tipo de gestión del espacio, de las actividades que se realizan y de cómo las desarrollan las empresas y los turistas. Por tanto, es una responsabilidad compartida entre los gestores, las empresas de turismo y los turistas.



Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar
Archivo EUROPARC-España

¿Por qué las actividades recreativas producen daños sobre el medio natural?

Generalmente por una o varias de estas cuatro razones:

- **Por una planificación y ubicación inadecuadas de las actividades**

  En primer lugar hay que tener en cuenta que determinadas actividades, como algunas prácticas deportivas o juegos, son más propias de parques urbanos o periurbanos que de espacios naturales protegidos. Caricaturizando, de la misma manera que a nadie se le ocurriría planificar en el museo de El Prado concursos de elaboración de platos con los ingredientes de sus bodegones cocinados frente a los mismos cuadros, tampoco en los espacios naturales protegidos se organizarían concursos de leñadores en el pinsapar de Grazalema o los acebales del urogallo, pruebas de orientación en el área de campeo del oso o recorridos en quads en los dominios del lince.

  Por otra parte, los impactos también dependen de la capacidad del medio para resistir los cambios y, cómo no, de su resistencia y reversibilidad. Por ejemplo, la destrucción de la vegetación por el paso de personas, animales o vehículos, tiene un impacto mucho mayor en las zonas áridas del sureste del país, donde las plantas sobreviven en condiciones muy extremas, los suelos son pobres y poco profundos, y la recuperación puede ser imposible, que en los bosques de la cornisa Cantábrica, con abundantes suelo, agua y luz y sombra, que facilitan su regeneración.

  Las características del terreno, como la pendiente; tipo de sustrato; existencia de cubierta vegetal; climatología; fragilidad del hábitat; ser área de cría, alimentación o refugio de especies sensibles, etcétera, determinan fundamentalmente el tipo e intensidad de los impactos. Por ejemplo, la erosión que generan las actividades recreativas que implican el paso de vehículos, bicicletas, caballos y senderistas, será previsiblemente mayor en un terreno en pendiente que en otro llano; en una roca arenosa y desnuda que se disgrega con facilidad, que en un suelo profundo cubierto de hojas; o en un lugar con lluvias torrenciales que en otro con suaves y continuas lloviznas.

- **Por la inadecuada forma de realizar la actividad**

  Incluso una actividad aparentemente inocua como el senderismo puede tener un impacto importante según la intensidad de su práctica -número de personas y frecuencia-, la estación del año y el lugar en que se realiza. Es evidente que el rodar de un todoterreno compacta más el suelo que el paso de un caballo, y que el paso de cien personas lo hace más que el de dos, pero esas dos únicas personas pueden causar un daño irreversible si transitan en época de cría por el único lugar donde aún se reproduce una deter-

minada especie de rapaz y dan al traste con el celo, la incubación o la cría. Para la Sociedad Española de Ornitología (SEO/Bird Life) las molestias humanas son, tras la alteración de los habitats, la segunda causa en la desaparición y disminución de las aves en España.

- **Por el mal comportamiento del turista**

Algunos turistas no son conscientes de los daños y molestias que pueden causar con determinadas conductas o acciones. El simple hecho de apagar el cigarrillo en los "ceniceros" que ofrecen los huequitos con agua de las paredes calizas, puede acabar con una flora endémica, muy escasa y especializada, que precisamente sobrevive gracias a esa despensa primaveral de agua. Los "atajos" utilizados durante la realización de un sendero con fuerte pendiente, pueden dañar gravemente la cubierta vegetal, y producir en última instancia una elevada pérdida de suelo con la aparición de cárcavas por donde corre el agua de lluvia.

- **Por los impactos añadidos de la infraestructura necesaria**

Algunas actividades precisan ciertos equipamientos como senderos, aparcamientos, servicios higiénicos, áreas recreativas, miradores, rampas para embarcaciones, etcétera. Sus impactos se deben generalmente a mala ubicación –por ejemplo, junto a zonas sensibles-, a errores en sus dimensiones –más o menos capacidad de la necesaria-, o a deficiente funcionamiento -escaso mantenimiento de depuradoras y fosas sépticas, insuficiente frecuencia en la retirada de residuos-.

Principales efectos ambientales negativos de las actividades recreativas

- **En el suelo:** destrucción de la capa superficial de materia orgánica y compactación del suelo por el paso de personas, animales y vehículos, que reducen su capacidad para mantener vegetación e infiltrar agua, impidiendo el establecimiento de plantas nuevas y provocando que el agua corra en superficie erosionando el suelo.





- **En la vegetación:** destrucción por aplastamiento por parte de paseantes y caballos, bicicletas, motos, vehículos 4x4; disminución de la cubierta vegetal, del crecimiento y de la capacidad reproductiva; aumento de la erosión del suelo; daños en árboles y denudación de raíces; sustitución de especies por otras mejor adaptadas al pisoteo como las herbáceas; homogenización de comunidades y pérdida de diversidad.





- **En la fauna:** alejamiento o desaparición de especies; alteración de hábitats; reducción de las posibilidades de alimentación y del éxito reproductor por molestias; modificaciones de conducta; aumento de comida disponible para especies oportunistas; cambios en la composición de la comunidad biológica.





- **Sobre la calidad del agua:** reducción de la calidad por aporte de nutrientes, sedimentos y contaminantes, incluso microorganismos patógenos de los residuos; alteración de las comunidades acuáticas animales y vegetales; menor disponibilidad de agua potable; e impacto estético.

- **En la atmósfera y paisaje sonoro:** emisión de gases contaminantes en pistas y aparcamientos; aumento del polvo: muy lesivo para ciertas comunidades vegetales e impacto estético; y aumento del ruido en puntos de concentración de infraestructuras y visitantes.

- **Sobre el paisaje:** ruptura de la imagen afectiva del paisaje por construcción de infraestructuras y equipamientos; acumulación de visitantes en lugares emblemáticos; o existencia de zonas con daños visibles sobre el suelo o la vegetación.





Un empresario turístico, responsable, profesional y buen conocedor del territorio, puede diseñar su oferta renunciando a las actividades que puedan causar mayores impactos, como por ejemplo los quads, y siempre podrá ofrecer sus actividades a sus clientes en los lugares menos frágiles, de mayor capacidad o más accesibles; optar por cambiar de rutas si comprueba que algún sendero comienza a sufrir daños por excesivo uso; o controlar el comportamiento de sus clientes.

Factores que determinan los impactos ambientales

La importancia de los impactos ambientales negativos de las actividades en la naturaleza fundamentalmente varía:

Según el medio que acoge la actividad

- Fragilidad y capacidad del medio para absorber cambios
- Capacidad de acogida (física, ecológica, social)
- Existencia de especies protegidas y ecosistemas singulares

Según los participantes en la actividad

- Número de integrantes de los grupos o de la visita en general
- Tipología de los visitantes: edad, perfil, intereses...
- Grado de concienciación y compromiso hacia la problemática ambiental

Según características de la propia actividad

- Tipo de actividad: movilidad requerida, infraestructuras de apoyo utilizadas
- Intensidad de la actividad: frecuencia con la que se realiza
- Distribución temporal: estacionalidad, realización a lo largo de todo el año o en épocas determinadas
- Distribución espacial: realización concentrada en un espacio, dispersa, a lo largo de una infraestructura lineal…
- Preparación de los monitores y personal asociado: grado de organización de la oferta de la actividad
- Requerimiento de estudio de impacto ambiental
- Contribución a la educación ambiental de sus usuarios
- Integración y relevancia de la actividad en el entorno socioeconómico

Clasificación de las actividades recreativas y deportivas en la naturaleza según su impacto potencial

Para ayudar a las empresas de actividades en la naturaleza preocupadas por los posibles efectos ambientales de su oferta, ECOTRANS elaboró en 1995 un manual que incluía esta tabla orientativa sobre los impactos potenciales de las actividades más habituales, cuya gravedad –como ya se ha dicho- depende más de otros factores –dónde, cómo, cuándo, cuántos- que de la propia actividad (tabla 2).

Tabla 2. Clasificación de las actividades recreativas y deportivas en la naturaleza según su impacto potencial

TIPO DE ACTIVIDAD	IMPACTO BAJO	IMPACTO MEDIO	IMPACTO ELEVADO
Actividades de nieve	Esquí de fondo Raquetas Trineo de perros	Esquí de travesía	Esquí alpino Heliesquí Motonieve
Actividades terrestres	Cicloturismo Contemplación de a naturaleza Paseo en coche Puenting Termalismo	Alpinismo Baño Bicicleta de montaña Camping Comida campestre Escalada Espectáculos al aire libre Espeleología Excursionismo Montañismo Pesca Senderismo Turismo ecuestre	Acampada libre Caza Caza fotográfica Golf Safari Todo-terreno Trial Visita a cuevas
Actividades aéreas	Aeromodelismo Globo	Parapente y ala delta Vuelo sin motor	Paracaidismo Vuelo con motor
Actividades acuáticas	Piragüismo Remo Surfing-Windsurf Vela	Descenso de aguas bravas Hidrobob Hidrospeed Rafting	Descenso de barrancos Esquí acuático Motonáutica Motos de agua River-ski Submarinismo

Fuente: Manual ECOTRANS (1995)

Los espacios naturales protegidos trabajan para solucionar los impactos negativos del turismo

Parc Natural del Delta de l'Ebre (Tarragona, Cataluña)

La laguna del Garxal es la de más reciente formación de la desembocadura del río Ebro, pues se originó en su última gran avenida (1937) y está rodeada de dunas fijadas con vegetación. Un elevado número de visitantes acuden a la zona del Garxal por su gran interés faunístico y paisajístico, donde se pueden observar numerosas especies de aves acuáticas y observar cómo el río Ebro se encuentra con el mar Mediterráneo en su desembocadura.

La elevada presión turística, la circulación desordenada de los turistas a pie, en bicicleta y, especialmente, en vehículos motorizados, generaron una gran dispersión de caminos, provocando graves daños a la sensible vegetación dunar y a la calidad del paisaje.
En el año 2005 el Parque Natural del Delta del Ebro desarrolló varias actuaciones para solucionar el problema:

- Se prohibió la circulación con vehículos a motor por el interior del Garxal.
- Se cerraron los caminos secundarios con rocas y vegetación para evitar su tránsito y asegurar así la recuperación de la flora y el paisaje.
- Lo más importante, se creó un itinerario para recorrer la zona del Garxal a pie o en bicicleta, a lo largo del cual el visitante se encuentra con varios observatorios y paneles informativos.
- Se complementó la actuación con una pasarela de madera de 150 metros que accede al mirador del Garxal, por la que se puede ir incluso en silla de ruedas.

Como resultado, la zona se está recuperando desde el punto de vista ecológico y paisajístico, y la calidad de la visita ha aumentado considerablemente, gracias a las infraestructuras instaladas y la tranquilidad con que se puede disfrutar el itinerario sin presencia de los ruidos, humos y peligros que suponen los vehículos a motor.



Itinerario del Garxal. Parc Natural del Delta de l´Ebre
Archivo Parc Natural del Delta de l'Ebre

Parque Nacional de Sierra Nevada (Almería y Granada, Andalucía)

El Refugio de Félix Méndez estaba situado junto a la Laguna de Río Seco a una altitud de 3.040 metros. Era frecuentado todo el año por los montañeros que realizaban ascensiones y travesías por Sierra Nevada.

Su ubicación no era la más adecuada, ya que se encontraba en el entorno de una laguna de origen glaciar muy frágil y con una alta densidad de poblaciones de especies de flora endémica, mientras que en invierno, por su elevada altitud, presentaba dificultades de acceso en condiciones meteorológicas adversas.



Refugio de la Laguna de Río Seco antes de 1995
Archivo Espacio Natural de Sierra Nevada

Dentro del Primer Plan Nacional de Refugios de Montaña se acordó su demolición en el otoño del año 1995, alegando razones ambientales y de seguridad, y se aprobó su sustitución por el actual Refugio del Poqueira, situado a 2.400 metros de altitud en un lugar de mejor acceso y condiciones ambientales más favorables.

Como resultado, se ha mejorado la calidad del paisaje de la Laguna de Río Seco y se han logrado condiciones que favorecen la conservación de las especies de flora endémica de esa zona, al tiempo que en el Refugio del Poqueira se ofrece un servicio con mayor calidad y seguridad para los montañeros.



La Laguna de Río Seco tras la demolición del refugio
Archivo Espacio Natural de Sierra Nevada

1.4. La Carta Europea de Turismo Sostenible

¿Qué es?

La Carta Europea de Turismo Sostenible es una propuesta para avanzar de manera efectiva en la aplicación de los principios del turismo sostenible en los espacios naturales protegidos. Esta Carta ha sido elaborada conjuntamente por representantes europeos de los espacios protegidos y de los empresarios turísticos. Se basa en un compromiso y acuerdo voluntario entre los actores implicados en el desarrollo turístico para llevar a la práctica una estrategia local a favor del turismo sostenible.

La Federación EUROPARC, organización que reúne a espacios naturales protegidos de 39 países europeos, es la entidad gestora y garante de la Carta: ha desarrollado la metodología de acreditación y concede la Carta a los espacios protegidos donde verifica que existe un compromiso para aplicar los **principios del turismo sostenible**.

¿Cuáles son los objetivos fundamentales de la Carta Europea de Turismo Sostenible?

- Fomentar el conocimiento y el apoyo a los espacios naturales protegidos, que representan una parte fundamental de nuestro patrimonio natural y cultural, y que por ello se deben conservar para el disfrute de las generaciones actuales y futuras.

- Orientar hacia la sostenibilidad de la gestión y el desarrollo turístico de los espacios protegidos, es decir, hacer compatible la conservación de los valores del territorio con la satisfacción de las aspiraciones de los empresarios, las expectativas de los visitantes y las necesidades de la población local.

¿Qué implica que un espacio natural protegido esté acreditado con la Carta Europea de Turismo Sostenible?

El proceso que un espacio natural protegido tiene que seguir para conseguir, primero, y mantener, en adelante, la acreditación de la Carta, supone un gran esfuerzo para los gestores del espacio. Implica estrechar la colaboración con los actores locales (administraciones públicas, empresarios turísticos, asociaciones, etcétera.) para definir de forma conjunta, a través de procesos participativos, una Estrategia y un Plan de Acción a cinco años para desarrollar un

Los principios del turismo sostenible en los espacios naturales protegidos de la carta europea de turismo sostenible

1. Implicar a todas las partes relacionadas con el turismo en el espacio natural protegido y su entorno, en la gestión y el desarrollo turístico del territorio.
2. Elaborar y aplicar una Estrategia de Turismo Sostenible y un Plan de Acción.
3. Proteger y promocionar el patrimonio natural y cultural del territorio para el turismo y con el turismo, evitando un desarrollo turístico excesivo que ponga en peligro su conservación.
4. Ofrecer a los visitantes una experiencia de alta calidad en todos los aspectos.
5. Proporcionar información adecuada a los visitantes sobre los valores especiales y singulares del territorio.
6. Desarrollar y promocionar productos turísticos genuinos que permitan a los visitantes descubrir, comprender y establecer una relación con el territorio.
7. Ampliar los conocimientos sobre el espacio natural protegido y los temas de la sostenibilidad entre los actores relacionados con el turismo.
8. Garantizar la mejora de la actividad turística sin que por ello se reduzca la calidad de vida de la población local.
9. Aumentar los beneficios del turismo para la economía local.
10. Controlar e influir sobre los flujos de visitantes para reducir los impactos negativos que pudieran generar.

turismo sostenible en el territorio. Esta Estrategia estará basada en las exigencias de la Carta y en las potencialidades y necesidades del territorio. El Plan de Acción estará compuesto por actuaciones concretas y bien detalladas, con objetivos claramente definidos, en las que se haya establecido un presupuesto y vías de financiación, los responsables de ejecutarlas claramente establecidos, así como los plazos de su ejecución y el sistema de seguimiento.

Por lo tanto, que un espacio natural protegido esté acreditado con la Carta implica que sus gestores son conscientes de la importancia del turismo para la conservación del espacio y, que han asumido el compromiso firme de trabajar conjuntamente con los empresarios y demás actores locales para mejorar y hacer más sostenible el turismo en el espacio.

Por este motivo, esta acreditación concede al espacio natural protegido y al conjunto del destino turístico una distinción de sostenibilidad en el ámbito europeo.

Las fases de aplicación de la Carta Europea de Turismo Sostenible: una iniciativa en crecimiento

En la **1ª Fase**, puesta en marcha en 2001, es el **espacio natural protegido**, con el acuerdo y compromiso de las empresas turísticas y otros actores locales, quien solicita y recibe la acreditación de la Carta, es decir, se acredita el territorio. En España, hasta 2010, se han acreditado 30 espacios naturales protegidos con la Carta Europea de Turismo Sostenible (tabla 3). En Europa, y también hasta el año 2010 se habían acreditado un total de 90 espacios naturales protegidos.



Espacios naturales protegidos acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible hasta el año 2010



Tabla 3. Espacios naturales protegidos acreditados con la Carta hasta el año 2010

Espacio Natural Protegido	Año de certificación	Comunidad autónoma	Provincia
1 Parque Natural de la Zona Volcánica de La Garrotxa	2001	Cataluña	Girona
2 Espacio Natural de Sierra Nevada	2004	Andalucía	Almería, Granada
3 Parque Natural Los Alcornocales	2004	Andalucía	Cádiz, Málaga
4 Parque Natural Sierra de Grazalema	2004	Andalucía	Cádiz
5 Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche	2004	Andalucía	Huelva
6 Parque Natural Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas	2004	Andalucía	Jaén
7 Espacio Natural de Doñana	2006	Andalucía	Cádiz, Huelva, Sevilla
8 Parque Natural de Sierra Mágina	2007	Andalucía	Jaén
9 Parque Natural Sierra Norte de Sevilla	2007	Andalucía	Sevilla
10 Parque Natural La Breña y Marismas del Barbate	2007	Andalucía	Cádiz
11 Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro	2007	Andalucía	Córdoba
12 Parque Natural Sierra de las Nieves	2007	Andalucía	Málaga
13 Parque Natural Sierra Maria-Los Vélez	2007	Andalucía	Almería
14 Parque Natural de Somiedo	2007	Asturias	Asturias
15 Parc Natural del Delta de l'Ebre	2007	Cataluña	Tarragona
16 Parque Natural Baixa Limia- Serra do Xurés	2008	Galicia	Ourense
17 Parque Natural de Las Batuecas - Sierra de Francia	2008	Castilla y León	Salamanca
18 Parque Nacional de Garajonay	2008	Canarias	Santa Cruz de Tenerife. La Gomera
19 Parque Natural de las Subbéticas	2008	Andalucía	Córdoba
20 Parque Natural del Estrecho	2008	Andalucía	Cádiz
21 Parque Natural del Cabo de Gata-Níjar	2008	Andalucía	Almería
22 Parque Regional de la Sierra de Gredos	2009	Castilla y León	Ávila
23 Reserva Natural del Valle de Iruelas	2009	Castilla y León	Ávila
24 Parque Natural de las Hoces del Río Riaza	2009	Castilla y León	Segovia
25 Monumento Natural de Ojo Guareña	2009	Castilla y León	Burgos
26 Parque Natural del Alto Tajo	2009	Castilla-La Mancha	Guadalajara
27 Parque Nacional de Cabañeros	2009	Castilla-La Mancha	Ciudad Real
28 Parque Natural Sierra de Andujar	2009	Andalucía	Jaén
29 Parque Natural Bahía de Cádiz	2010	Andalucía	Cádiz
30 Parque Natural Sierras de Tejeda, Almijara y Alhama	2010	Andalucía	Málaga, Granada

Los Grupos de Desarrollo Rural, agentes clave para lograr la acreditación de los espacios naturales protegidos de Andalucía con la Carta de Turismo Sostenible

En Andalucía ha sido fundamental el apoyo de los Grupos de Desarrollo Rural para conseguir las 16 acreditaciones logradas hasta 2009, y seguramente lo seguirá siendo en las próximas candidaturas.

De hecho, los primeros parques que se acreditaron iniciaron su andadura conjunta en 2003 impulsados por un proyecto del Grupo de Cooperación LEADER+ Andalucía "El Patrimonio de tu Territorio", que financió la asistencia técnica para que los seis parques presentaran el Dossier de Candidatura. Además de promotores de la iniciativa, participaron activamente en la elaboración del dossier, la dinamización del resto de los actores locales y, finalmente, asumieron la financiación de buena parte de los Planes de Acción.

Ya en la fase de implantación de los Planes de Acción de la Carta, el citado grupo de Cooperación y la Consejería de Medio Ambiente han mantenido la dinámica de trabajo conjunto para las actuaciones que son comunes a todos los parques acreditados.

En la **2ª Fase** son las **empresas turísticas** ubicadas en un espacio natural protegido acreditado o que desarrollan su oferta en él, las que se pueden adherir a la Carta. En el año 2010 existían cerca de 200 empresas adheridas a la Carta (Anexo 1).

Esta guía establece el proceso de adhesión de las empresas turísticas y propone un conjunto de actuaciones que los empresarios pueden llevar a cabo para adherirse a la Carta.

La adhesión de los empresarios turísticos a la Carta Europea de Turismo Sostenible es mucho más que otra marca de calidad al uso, porque además garantiza una auténtica cooperación del empresario con el espacio natural protegido para avanzar en el desarrollo de un turismo sostenible.

Por último, la Carta prevé una **3ª Fase** en la que serán las **agencias de viajes** las que puedan adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible. Por el hecho de que las agencias de viajes y operadores turísticos llevan sus clientes a los espacios protegidos pueden contribuir también muy positivamente a la sostenibilidad del turismo.

¿Dónde puede encontrar información oficial sobre la Carta Europea de Turismo Sostenible?

Federación EUROPARC: www.europarc.org / www.european-charter.org

EUROPARC-España: www.redeuroparc.org

La Carta Europea de Turismo Sostenible en el Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa

El Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa fue el primer espacio natural protegido en España que obtuvo la Carta Europea de Turismo Sostenible, en el 2001. Durante el periodo 2001-2006 trabajó en la ejecución de su Plan de Acción, que ha generado un volumen de inversiones considerable, en torno a los 9.500.000 euros. En 2007 presentó su candidatura de renovación y finalmente le ha sido concedida la renovación de la acreditación.

Su experiencia es un ejemplo de los beneficios que conlleva esta acreditación y cabe reflejar algunos de las cinco actuaciones más destacadas:



Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
Archivo Centro de Documentación del Parc

La Red de Puntos de Información



Además de los tres centros de información del parque, 46 establecimientos turísticos (hoteles, pensiones, empresas de actividades, campings, residencias rurales, apartamentos, restaurantes, oficinas de turismo, etcétera.) han superado el curso de formación correspondiente y se han acreditado como puntos de información del parque natural. Así, son ya 60 los puntos repartidos por toda la comarca.

El Proyecto de Senderismo Itinerànnia

Este proyecto se ha convertido en una de las actuaciones estrella del período 2001-2006. Consiste en la creación de una red de senderos llamada "Itinerànnia" (acondicionamiento y señalización de 700 km de caminos de la comarca, en esta primera fase del proyecto), sobre la que 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 2.500 km de senderos.

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

Este código ha sido 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.

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 parque, 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 Parque Natural de la Zona Volcánica de La Garrotxa, entidades socioculturales y ayuntamientos del ámbito del parque.

El Proyecto educativo del parque

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 de Turismo Sostenible en otros parques europeos

La Carta Europea de Turismo Sostenible tiene una dimensión y un ámbito de reconocimiento europeo, como su propio nombre indica. Esto supone grandes ventajas para la promoción de estos espacios, así como para compartir experiencias con espacios naturales protegidos europeos. A continuación se exponen actuaciones destacables de algunos parques europeos acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible.

Parque Natural Alpi Marittime (Italia)

Este parque está ubicado en la parte más sureña de la cadena alpina y cuenta con 27.945 hectáreas. Sus picos de más de 3.000 metros de altura, lagos, praderas, pequeños glaciares y la abundancia de fauna y flora alpina, constituyen un territorio con un patrimonio natural único.

Obtuvo su acreditación en 2001, y entre sus principales logros cabe mencionar:

La Asociación Ecoturismo in Maritime



Creada en 2002 gracias a la colaboración de los empresarios turísticos, las administraciones locales y el parque natural, para promover un desarrollo turístico sostenible basado en los principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible. Esta asociación le sirve a los socios para trabajar juntos, promocionarse y distinguirse por su compromiso con la sostenibilidad.

Comercialización del ecoturismo

A través de su cooperación con el operador turístico Turgranda, comercializan paquetes de ecoturismo en el parque natural.

Mas información en:
www.parcoalpimarittime.it / www.parks.it/parco.alpi.marittime

Parque Natural Regional de Luberon (Francia)

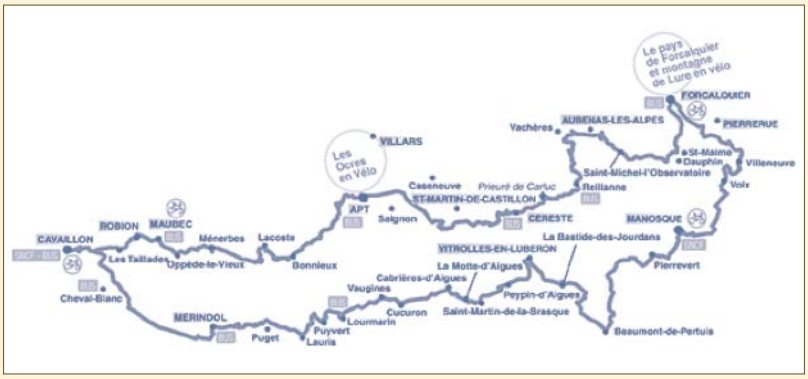
El Luberon es una cadena montañosa provenzal que culmina a 1.125 metros de altitud en Mourre Nègre, y que se extiende entre los Alpes y el Mediterráneo. Este extenso (174.526 hectáreas) y poblado (151.718 habitantes) espacio natural protegido destaca por sus bellos paisajes, su diversidad biológica y por su patrimonio cultural y arquitectónico con alto grado de conservación.

Se acreditó con la Carta Europea de Turismo Sostenible en 2001 y en 2007 renovó la acreditación.

Entre sus numerosos logros cabe citar:

La creación del producto de cicloturismo

Se han realizado importantes inversiones en la creación y acondicionamiento de rutas cicloturísticas que han estimulado la actividad empresarial de servicios de apoyo (talleres de reparación de bicicletas, empresas de alquiler de bicicletas, restaurantes que ofrecen servicios específicos para cicloturistas, establecimientos turísticos con infraestructuras necesarias para dejar las bicicletas, etcétera).



La colaboración entre las empresas locales y el parque natural ha permitido desarrollar este producto y la creación de la Asociación "Vélo Loisir en Luberon", formada por empresas de alojamiento, de alquiler y reparación de bicicletas, de Guías Oficiales de Cicloturismo, taxis y una agencia de viajes. Estas empresas se han organizado para ofrecer a los cicloturistas toda la información y todos los servicios que puedan necesitar, y promocionan su producto a través de una completa página: **www.provenceweb.fr/84/velo-loisir.htm**

Más información en: **www.parcduluberon.fr**

EUROPARC FEDERATION
CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE EN LOS ESPACIOS PROTEGIDOS

2. Adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible



Parque Natural Sierra de Grazalema.
Isabel Casillas.

Cada empresa turística debe ser consciente de cómo afectaría a su negocio si en el espacio natural protegido no se ofrecieran a sus clientes una serie de servicios y actividades de información, ocio y recreación, en centros de visitantes, senderos o áreas recreativas, incluso ni limpieza o vigilancia. El conjunto de espacios protegidos españoles posee un total de más de 2.000 instalaciones de uso público (centros de visitantes, puntos de información, aulas de naturaleza, senderos, miradores, áreas recreativas, jardines botánicos, etcétera). Todas estas actuaciones son desarrolladas por los gestores de los espacios protegidos. Los gestores de los espacios acreditados con la Carta se esfuerzan además por poner en práctica un turismo sostenible que beneficie a todo y a todos.

La empresa turística puede –y debe– corresponder a este esfuerzo con su compromiso y colaboración con los gestores del espacio natural protegido.

2.1. Beneficios y compromisos de la adhesión

Por lo tanto, la adhesión de los empresarios a la Carta Europea de Turismo Sostenible implica un compromiso mutuo de colaboración entre el espacio natural protegido y los empresarios turísticos, que supondrá importantes beneficios para ambos. Los gestores del espacio natural protegido conseguirán sus objetivos de conservación a largo plazo mediante la implicación del sector empresarial en el uso sostenible del territorio y la empresa que voluntariamente se adhiera podrá mejorar su actividad por:

- Ser reconocida y distinguida en el ámbito europeo:
  - Contar con una buena herramienta de marketing, pues puede informar a los visitantes en su material promocional y a través de su servicio de aten-

ción al cliente, de que la empresa es un colaborador fiable del espacio natural protegido y por ello ha sido distinguida con la Carta.

- **Mejorar su relación y comunicación con el espacio natural protegido**, pudiendo aprovechar de múltiples formas su condición privilegiada de colaborador del espacio.
- **Desarrollar nuevas oportunidades comerciales:**
  - Mejorar el conocimiento de sus clientes y de los flujos turísticos en el espacio natural protegido, así como de tendencias de visitantes potenciales, pudiendo así orientar su oferta y esfuerzos de promoción de forma más efectiva y rentable.
  - Acceder a nuevas clientelas atraídas por los espacios protegidos y por las empresas distinguidas en Europa como territorio de excelencia en materia de turismo sostenible.
  - Captar clientes fuera de temporada, a través de una oferta desestacionalizada.
- **Aumentar la satisfacción de los visitantes y lograr la fidelidad de sus clientes, reforzando la calidad de su oferta:**
  - Contar con una oferta de calidad ligada al espacio natural protegido, basada en el descubrimiento de sus recursos naturales y culturales.
  - Ofertar gastronomía tradicional y otros productos y servicios locales, consiguiendo así apoyar la economía local y mejorar la relación con productores locales, así como informar a sus clientes de su apoyo directo a la cultura y la economía locales.
- **La reducción de los costes operativos** mediante el uso sostenible de los recursos (energía, agua, etcétera), contribuyendo así a la lucha contra el cambio climático y a frenar la pérdida de biodiversidad.

La Carta en los medios de comunicación

La Carta Europea de Turismo Sostenible es un argumento de interés para los medios de comunicación, como lo muestran las decenas de noticias publicadas en prensa escrita y digital, y las entrevistas en radio y televisión realizadas en los últimos años sobre las nuevas candidaturas a la Carta o sobre la adhesión de las empresas. Así, el espacio natural protegido y las empresas turísticas cuentan con un aliado eficaz para dar a conocer su compromiso por la sostenibilidad, lo que representa una promoción muy cualificada y diferenciada del territorio como destino turístico, ya que no se trata de publicidad de pago u otra acción motivada por intereses económicos.

RECONOCIMIENTO ▮ SUR DE LA PROVINCIA

Once empresas logran la Carta Europea para el turismo sostenible

▮ La Sierra de Francia fue el primer espacio de la región en adherirse a esta acreditación comunitaria ▮ El programa continuará adjuntando a las agencias de viajes en el programa

CASAMAR/SERGIO PÉREZ VEGAS

Once empresas de la Sierra de Francia recibieron ayer en la Casa del Parque Natural de Las Batuecas de La Alberca la acreditación de la Carta Europea de Turismo Sostenible.

Este distintivo es una iniciativa de la Federación Europarc, organización, que reúne 11 espacios naturales de 20 países europeos, y que tiene como objetivo la promoción del turismo en consonancia con el medio ambiente que rodea estos espacios protegidos europeos.

La aplicación de este distintivo esta compuesta por distintas fases. La primera de ellas, es que debe ser acreditado el Parque Natural, el de Sierra de Francia - Las Batuecas fue pionero en la región al conseguir esta distinción en 2008, unándose a otros 55 espacios europeos.

La segunda fase es acreditar a empresas de la zona, y comenzará con las agencias de viajes.



Los empresarios y autoridades tras el acto de entrega. CASAMAR

LOS DETALLES

Tercera Fase. El programa continuará ofreciendo su difusión a empresas de la zona y comenzará con las agencias de viajes.

Empresas acreditadas. Obtuvieron esta Carta Europea, el hotel Arenzuela Eras, Sierra Segura, Mirador del Soto, Casa Claudia, Posada del Soto, Casa Teatro, La Taverna, La Campa Chanra, La Casa del Médico, Camping Sierra de Francia y El Chinguito.

10 JAÉN

Reconocimiento a la calidad de las empresas de Mágina

La Junta entregó ayer a una decena de firmas del parque su acreditación para la Carta Europea de Turismo Sostenible

IDEAL

PEGALAJAR. La Consejería de Medio Ambiente ha acreditado a un total de 27 empresas de los parques naturales de Sierra Mágina, Cazorla y Montoro y La Breña y Marismas de Barbate para su incorporación a la Carta Europea de Turismo Sostenible, un sistema de calidad turística concedido por la Federación Europea de Parques y del que ya disfrutan estos tres espacios naturales.

El acto de entrega de estas acreditaciones tuvo lugar ayer en Pegalajar y ha estado presidido por la directora general de Espacios Naturales y Participación Ciudadana de la Consejería de Medio Ambiente, Rocío Espinosa. Estas empresas se benefician de las ventajas de la implantación de esta carta en lo relativo a la promoción de sus servicios, además de suponer su aplicación una mejora ambiental de su actividad y una garantía de calidad para los servicios que prestan a sus usuarios. De las nuevas empresas acreditadas, 10 son de Sierra Mágina, 11 son Parque Natural Sierra de Cazorla y Montoro, y 6 de La Breña.

Con estas empresas, los espacios naturales jiennenses cuentan con 32 empresas turísticas acreditadas, 22 de ellas ubicadas en el Parque Natural Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas. Las empresas de Sierra Mágina que han recibido esta certificación son el hotel Rural Almoraján, en Torres; las empresas de turismo activo CPM Sierra Mágina, de Mancha Real y OcioMágina, de Huelma; Casas Rurales Balcón de Mágina y Y, en Huelma; Hotel Ciudad de Jódar, en el municipio del mismo nombre; Camping de Ayuzar, en Albanchez de Mágina; los apartamentos turísticos Cortijo de Bornos, en Cambil; el hotel Rural Jutinea y las Cabañas Imagina, de Torres, y la empresa Olea Cosméticos, de Pegalajar.

LA CIFRA

32

son las empresas turísticas que cuentan con esta acreditación en los espacios naturales de la provincia. Esto supondrá la promoción de sus servicios, una mejora ambiental y la garantía de calidad de cara a los usuarios de esos servicios.

Segunda fase

En Andalucía, se han acreditado ya 104 empresas que desarrollan su actividad en 9 parques naturales. La incorporación de las empresas turísticas forma parte de la segunda fase de la implantación de esta carta, que pretende implicar a todos los agentes que operan en el sector turístico de estos espacios, incluidos los tour-operadores y agencias de viajes.



Gomera Noticias

Las empresas turísticas gomeras pueden adherirse a la Carta Europea de Desarrollo Sostenible



Noticias de Andalucía

28.6.10 | 12:33h.

Diversas comarcas andaluzas impulsan las actuaciones necesarias para renovar la distinción de la Carta Europea de Turismo Sostenible

Una iniciativa de la Federación EUROPARC, que trata de promover el impulso del turismo en clave de sostenibilidad en los espacios naturales protegidos de Europa.

OLA web



JUNTA DIRECTIVA Carta Europea de Turismo Sostenible del Parque Natural de Los Alcornocales

El foro de la CETS del parque realiza el seguimiento del proceso de evaluación y renovación de la Carta

Se presentó un amplio informe de los trabajos realizados y previstos en el proceso

El Observatorio de Turismo dio a conocer el informe del tercer trimestre del año

EL ALCORNOCAL



...las necesidades de los visitantes y de las regiones que los reciben, ...respeto a la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la ...os sistemas de soporte de la vida.

...una actividad de gran importancia económica global, más aún en un país ...a registrado un crecimiento enorme en las últimas décadas. Pero tiene ...tivos. Entre ellos, la sobreutilización del agua y de la energía o los ...ara favorecer actividades de ocio como el golf o el esquí. Por ello, ...ios naturales que ofrecen un tipo de actividad turística que compatibiliza ..., el ocio y la conservación del medio. Un fin para el que deben unirse ...esarios, y también turistas.

...n puesto en marcha, a nivel nacional y europeo, certificaciones de ... Carta Europea de Turismo Sostenible, la Etiqueta Ecológica Europea, ...vicios de alojamiento turístico o de camping, o el certificado Q, ...uto para la *Calidad Turística Española*.

A diferencia de otras actividades productivas, la materia prima del turismo, esto es, el atractivo del territorio (bosques, fauna, paisajes), tiene un enorme valor, aunque por el momento no tenga precio y resulte todavía "gratuita". En los espacios naturales protegidos esta materia prima es un patrimonio heredado, singular y escaso. Por todo ello su aprovechamiento turístico ha de ser responsable, moral y ético. La adhesión a la Carta facilita la puesta en práctica de este compromiso.

La oferta turística en el marco de la Carta Europea de Turismo Sostenible tendrá los siguientes atributos que aumentan su valor añadido:

- Su carácter sostenible.
- La calidad ambiental de los destinos: espacios naturales protegidos acreditados con la Carta.
- La calidad de la experiencia turística basada en el descubrimiento de elementos patrimoniales del territorio de alto valor, en la calidad de las infraestructuras y servicios turísticos.
- La certeza para el cliente de que su visita y el gasto realizado contribuyen a la conservación del espacio natural.
- El respaldo de instituciones como EUROPARC-España, la Secretaría de Estado de Turismo y las administraciones turísticas y ambientales autonómicas.

La adhesión de los empresarios turísticos a la Carta Europea de Turismo sostenible es totalmente voluntaria, y tiene como objetivo lograr una estrecha colaboración entre los gestores del espacio natural protegido y las empresas turísticas locales. Se fundamenta en que ambas partes adquieran ciertos compromisos:

Compromisos de la empresa turística:

- Comprender las necesidades y el impacto que la actividad turística genera en el medio ambiente.
- Formar parte del Foro de Turismo Sostenible creado en cada parque en el marco de la Carta Europea de Turismo Sostenible, y participar en el activamente.

- Aceptar los principios del turismo sostenible y adoptar un acuerdo mutuo para que el turismo:

  1. Genere una contribución positiva al desarrollo social y económico del área y, por lo tanto, mejorar la calidad de vida de la población local.

  2. Sea compatible con la conservación del espacio natural protegido, asegurando que los productos y los servicios turísticos de su empresa no destruyen el medio natural o el patrimonio y la identidad cultural sino que, al contrario, favorecen su conservación y valorización.

- Realizar ella misma un diagnóstico de su actividad, formular y ejecutar un programa de actuaciones basado en la mejora ambiental y social de su negocio con respecto a la sostenibilidad, y realizar un seguimiento de estas actuaciones con el fin de mejorar de forma continua su contribución a la sostenibilidad del destino turístico.

- Participar en la formación específica que las administraciones ambientales y turísticas establezcan para incorporarse al sistema, identificando mejor las actuaciones que pueden acometer para aplicar de forma práctica sus compromisos con la sostenibilidad.

Compromisos mínimos del espacio natural protegido:

- Discriminar positivamente a las empresas adheridas en sus actuaciones de información y formación.

- Incluir a la empresa adherida en sus materiales de información y acciones de promoción (páginas web, folletos, centros de visitantes, asistencia a ferias, etcétera).

- Mantener informada a las empresas adheridas de las características y expectativas de los visitantes, y de actividades y actuaciones promovidas por el espacio natural protegido que puedan ser de interés para las empresas.

- Informar a las empresas sobre el Plan de Acción de la Carta.

- Considerar la adhesión a la Carta como un mérito valorable en las líneas de subvención que gestione el espacio protegidos o la administración ambiental.

- Ser miembro activo de la Red de Parques con la Carta y buscar a través de ella beneficios y ventajas para las empresas adheridas.

- Favorecer el contacto con otras administraciones.

- Cooperar institucionalmente con las administraciones y con el sector privado en la creación de una oferta turística específica del espacio protegido.

- Renovar su adhesión a la Carta cada cinco años.

En la actualidad los gestores de los espacios naturales protegidos ya realizan acciones, más allá de la conservación, que repercuten muy positivamente en la satisfacción y seguridad del turista y, por tanto, en la buena marcha de la actividad turística. Son, por ejemplo, acciones como construcción y mantenimiento de equipamientos de uso público, información, señalización, servicio de guías, vigilancia o limpieza, tareas que difícilmente podría llevar a cabo el sector privado y sin las cuales el turismo en estos espacios resultaría prácticamente inviable.

Los gestores de los espacios naturales protegidos acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible están realizando un esfuerzo añadido a su gestión cotidiana por la sostenibilidad del turismo. Ahora se trata de que las empresas turísticas trabajen desde sus negocios para cumplir con el compromiso de contribuir al desarrollo turístico sostenible del espacio natural protegido en el que se ubican u ofrecen sus actividades.

Un compromiso de los empresarios para que el turismo sea un negocio de generaciones, como lo han sido las actividades tradicionales que han permitido la conservación de ese territorio hasta el siglo XXI.

El sistema de adhesión tiene también como objetivo lograr el apoyo de las administraciones turísticas, como por ejemplo, comprometiéndose a mejorar la cooperación institucional con los gestores de los espacios naturales protegidos, incrementando la promoción específica de los productos y productores que se adhieran a la Carta Europea de Turismo Sostenible y favoreciendo a los empresarios adheridos a la Carta en la formación que impartan.

Apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo a las empresas de los parques acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible

Los paquetes de ecoturismo

En el marco del Plan de Impulso del Turismo de Naturaleza en España, la Secretaría de Estado de Turismo ha desarrollado entre 2005 y 2006 el **"Estudio para el diseño piloto de paquetes de ecoturismo en espacios protegidos acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible"**.

El **objetivo** de este estudio fue ayudar a las empresas turísticas a crear una oferta específica que muestre el espacio protegido y que cumpla con las exigencias de la Carta y, por supuesto, con los instrumentos de gestión de los espacios protegidos.

La adhesión de las empresas a la Carta

Gracias al apoyo económico de la Secretaría de Estado de Turismo, un total de siete espacios naturales protegidos participaron durante 2008 y 2009 en el proceso de implantación del Sistema de Adhesión de las empresas turísticas a la Carta: Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa, Espacio Natural Sierra Nevada, Parque Natural Sierra de Grazalema, Parque Natural de los Alcornocales, Parque Natural Sierra de Aracena, Espacio Natural Doñana y Parque Natural de Cazorla, Segura y las Villas. Durante el proceso se ofreció asistencia técnica a unas 120 empresas ubicadas en el territorio de estos espacios protegidos. Para dar continuidad a estas actuaciones, en el año 2009, TURESPAÑA y la Fundación Interuniversitaria Fernando González Bernáldez para los Espacios Naturales/EUROPARC-España, firmaron un convenio de colaboración para dar asistencia técnica a otros 10 espacios protegidos (Parque Natural La Breña y Marismas del Barbate, Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro, Parque Natural Sierra Mágina, Parque Natural del Delta de l Ebre, Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia, Parque Natural Sierra de las Nieves, Parque Natural Sierra María-Los Vélez, Parque Natural de Somiedo, Parque Natural Baixa Limia-Serra do Xurés y Parque Nacional de Garajonay. En estos parques se ha dado asistencia a otras 100 nuevas empresas.

El Club de Producto Ecoturismo para parques y empresas adheridos a la Carta

¿Por qué un club ecoturismo en espacios protegidos con CETS?

- Los espacios naturales protegidos tienen una delimitación territorial, jurídica y un nivel de gestión asegurado que se traduce en una imagen clara para los turistas.
- Albergan ecosistemas y paisajes singulares, atractivos para la demanda turística.
- La CETS es un aval europeo que garantiza que los espacios naturales protegidos está ejecutando un plan de turismo sostenible, y que ha creado una oferta específica de ecoturismo.
- El Sistema de adhesión de empresas a la CETS se traduce en un grupo de empresas adheridas que aplica medidas de turismo sostenible en sus negocios, y que proporciona una experiencia turística singular al estar estrechamente vinculada a los espacios naturales protegidos donde se ubica.

¿Qué es el club y cuál es su finalidad?

El Club es un método para establecer y reforzar la alianza entre el espacios naturales protegidos y el empresario adherido, con el fin de proporcionar beneficios a los empresarios, que debidamente asociados, puedan establecer acciones de formación, promoción y comercialización del ecoturismo garantizado por la CETS.

TURESPAÑA ha diseñado en 2009 el Club de producto ecoturismo en espacios naturales protegidos con CETS, acompañando esta acción con la edición del primer catálogo de ecoturismo en espacios protegidos con la Carta Europea, "Ecoturismo en España". Guía de destinos sostenibles. Espacios y empresas acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible.

El club de producto permitirá, si los actores implicados lo desean y si las asociaciones turísticas o los empresarios deciden unirse, crear una estructura de gestión turística común para el conjunto de parques y empresas de turismo adheridas a la CETS, lo que propiciará que el ecoturismo sea reconocido por los consumidores.

Beneficios que aportará a los actores implicados:

- Para las empresas turísticas: les permitirá disponer de una herramienta que les ayudará a hacer sus establecimientos más sostenibles, además de tener un aval para conseguir apoyo técnico y una futura promoción específica en torno a la idea de un club de ecoturismo.

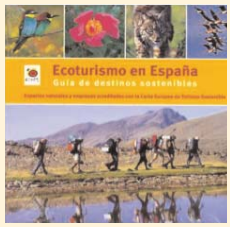
- Para los turistas: podrán disfrutar de una experiencia singular y sostenible al elegir a los establecimientos adheridos como opción segura de negocios que apuestan por el desarrollo turístico sostenible, y porque estas empresas proporcionan una experiencia de ecoturismo acorde con la gestión del espacio natural protegido.
- Para los espacios protegidos: podrán contar con un grupo de empresas que proporcionan una oferta turística afín a la Carta y adaptada al espacio.
- Para las administraciones turísticas: la diferenciación de las empresas con su adhesión a la CETS ofrecerá un criterio fiable a las administraciones públicas para favorecerlas con asistencias, formación y promoción discriminada, con el objetivo de promover un turismo sostenible en todo su territorio de actuación. Es una oportunidad para mejorar la imagen de España para que evolucione y sea considerada como un destino donde disfrutar de múltiples opciones, experiencias y vivencias que vayan más allá de los servicios turísticos convencionales.

¿Quién integra el Club?

- TURESPAÑA: Impulsor de la iniciativa, coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino.
- Administraciones turísticas autonómicas y administraciones locales.
- Gestores de los recursos que son la base del club (gestores de espacios naturales protegidos adheridos a CETS).
- Instituciones que representen a los espacios naturales protegidos con la CETS (EUROPARC-España).
- Agentes del territorio con poder de intervención (Grupos de Acción Local).
- Asociaciones empresariales de turismo (AEI Ecoturismo).
- Otros agentes sociales (asociaciones de empresarios).
- Empresarios que voluntariamente se inscriban.
- Operadores turísticos especializados.
- Turistas o consumidores.

Próximos pasos

- El vigente convenio TURESPAÑA-EUROPARC permitirá aumentar la masa crítica de empresas adheridas a la CETS: 260 empresas de turismo adheridas a mediados de 2011.



- Se ha acordado usar el sistema de adhesión de las empresas como base para seleccionar la oferta que configuraría el producto ecoturismo en espacios naturales protegidos con CETS.
- Profundizar en el desarrollo del club de producto: formalizar la estructura de gestión del club a nivel nacional, formular el convenio de promoción con las Comunidades Autónomas, definir las actuaciones de apoyo y consolidación del club con las Comunidades Autónomas.
- Exhortar a las asociaciones empresariales a unirse para disponer de un interlocutor con los empresarios y alcanzar acuerdos de promoción.
- Mejorar los niveles de cooperación entre las administraciones implicadas en la CETS y en ofrecer un ecoturismo garantizado.
- TURESPAÑA debería seguir con el Convenio con EUROPARC-ESPAÑA para asegurar que por lo menos la 2ª fase se desarrolle en los 28 espacios naturales protegidos actualmente acreditados. Esto significaría renovar el convenio TURESPAÑA – EUROPARC-España para acometer la implantación de la 2ª fase en 11 nuevos espacios naturales protegidos con CETS (hasta llegar a la cifra de 28).
- TURESPAÑA y las administraciones turísticas autonómicas deberían abordar la posibilidad de hacer un convenio para la promoción de la oferta acreditada con la CETS, y así dar continuidad a la promoción comenzada con la Guía de Destinos Sostenibles "Ecoturismo en España", publicada en 2009 por TURESPAÑA. Esta guía debe reeditarse, al menos como publicación electrónica, para el 2011 incorporando la oferta turística adherida durante los años 2010 y 2011.
- El club de producto debería formalizarse con un protocolo de cooperación entre TURESPAÑA, administraciones ambientales, administraciones turísticas, EUROPARC-España, grupos de acción local y asociaciones de empresarios. Las asociaciones turísticas y/o los foros de cada espacio naturales protegido adherido deberían asociarse en una federación o asociación que aglutine la masa crítica de empresas turísticas adheridas a la CETS.
- El proyecto de cooperación Dinamización de la CETS en espacios naturales protegidos: los parques naturales como destinos turísticos sostenibles, presentado por el GAL AIDER La Gomera y los GAL del Parque Nacional de Sierra Nevada y del Parque Nacional de Doñana, ha sido aprobado por el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino (Red Rural Nacional). Este proyecto podría contribuir a generar la estructura de gestión del Club de producto Ecoturismo en espacios naturales protegidos con CETS.

2.2. El sistema de adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible

En marzo de 2006 se crea en España un Grupo de Trabajo [1] cuyo objetivo era diseñar el **Sistema de Adhesión voluntario de los empresarios turísticos a la Carta Europea de Turismo Sostenible**. Este grupo estaba coordinado por EUROPARC-España, de forma que pudiera ser de aplicación a todos los espacios naturales protegidos españoles. Los avances y las propuestas de este Grupo de Trabajo fueron tenidos en cuenta en la redacción del texto oficial de la Sección II de la CETS por parte de la Federación EUROPARC.

Este Sistema de Adhesión fue aprobado por el Consejo y Asamblea de miembros de EUROPARC-España en diciembre de 2007, y validado por la Federación EUROPARC en marzo de 2008.

El Sistema especifica cómo se va a desarrollar la 2ª fase de la CETS en los espacios protegidos acreditados en el Estado español:

- cumpliendo las directrices de la Federación EUROPARC,
- asegurando una necesaria homogeneidad en todo el Estado,
- permitiendo adecuar el proceso a las especificidades de cada territorio.

No se trata de un sistema de certificación normalizado al uso (Q, EMAS, ISO), sino que integra, a modo de paraguas, las marcas de calidad, sistemas de gestión ambiental y ecoetiquetas reconocidas ya existentes.

El sistema establece una serie de fases para su aplicación. Estas fases son la base para la implantación del sistema, y deberán cumplirse a nivel homogéneo en todo el ámbito del Estado español, con las especificidades oportunas de cada territorio, pero respetando su orden y contenido. La versión completa del sistema de adhesión para las empresas turísticas a la CETS, puede consultarse en: **www.redeuroparc.org**

Cabe señalar, además, que para la redacción del sistema, se ha contado con la participación de las administraciones turísticas, los gestores de espacios na-

[1]Este Grupo de Trabajo está compuesto por representantes de las siguientes entidades implicadas en el proceso de la CETS en España: EUROPARC-España, Secretaría de Estado de Turismo, Junta de Andalucía, representada por la Consejería de Medio Ambiente y la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA, Grupo de Cooperación LEADER+ Andalucía "El Patrimonio de tu Territorio", Generalitat de Catalunya, a través del Parque Natural de la Zona Volcánica de La Garrotxa y Fundación Andanatura.

turales protegidos acreditados en España y representantes de los empresarios turísticos en estos espacios.

2.2.1. Procedimiento de adhesión

Para que una empresa turística pueda adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible, **antes el espacio natural protegido donde se ubique debe cumplir dos premisas básicas**:

- Que esté acreditado con la Carta Europea de Turismo Sostenible.
- Que haya puesto en marcha la II Fase de la Carta, cumpliendo las condiciones generales de acceso establecidas a nivel estatal, estableciendo sus requisitos específicos, documentos y mecanismos de adhesión para los empresarios, recogido todo ello en el sistema de adhesión.

Condiciones de acceso para los espacios naturales protegidos

- Estar acreditado con la CETS.
- Contar con un acuerdo del Foro de Turismo Sostenible para poner en marcha el sistema de adhesión (Fase II de la CETS) en el espacio natural protegido.
- Designar a un responsable del sistema de adhesión de las empresas a las CETS, que será la persona de referencia en el territorio y para EUROPARC-España, y se encargará de aprovechar los apoyos externos para implantar el sistema.
- Comunicar a EUROPARC-España su deseo de poner en marcha el sistema de adhesión de las empresas turísticas a la CETS en su territorio, solicitando la documentación existente sobre el sistema.
- Contar con la aprobación de la Federación EUROPARC.

Requisitos mínimos exigidos por EUROPARC a las empresas turísticas que quieran adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible

- La empresa ha de estar ubicada o desarrollar sus actividades en el ámbito de aplicación de la Carta Europea de Turismo Sostenible, definido en el momento de la acreditación del espacio protegido (normalmente incluye el espacio natural protegido y su área de influencia socioeconómica).
- La empresa ha de cumplir la legislación vigente que le sea de aplicación.
- Las actividades de la empresa turística deberán ser compatibles con la estrategia de turismo sostenible y la normativa del espacio protegido (PORN, PRUG y PUP).
- El empresario ha de formar parte del Foro de Turismo Sostenible creado en cada espacio natural protegido en el marco de la Carta Europea de Turismo Sostenible. Esta participación ha de ser activa, a título individual o a través de una asociación de turismo.

Compromisos de los espacios naturales protegidos con las empresas turísticas que se adhieren a la Carta Europea de Turismo Sostenible

- Discriminar positivamente a las empresas adheridas, realizando una difusión específica en los centros de visitantes y puntos de información, así como en materiales informativos y publicaciones del espacio natural protegido.
- Facilitar información sobre las empresas adheridas para su difusión en el ámbito europeo en las actuaciones de promoción de la Red Europea (seminarios, ferias y conferencias).
- Considerar la adhesión a la CETS como un mérito valorable en las subvenciones que gestione la administración ambiental.
- Favorecer a las empresas adheridas a la CETS, en la selección de los destinatarios de las actividades formativas e informativas que organice el espacio natural protegido.
- Facilitar a las empresas adheridas información sobre el espacio natural protegido, sobre el desarrollo del Plan de Acción, así como estadísticas de visitantes y otra información de interés.
- Renovar su acreditación con la Carta cada 5 años.

Proceso de adhesión de los empresarios a la Carta Europea de Turismo Sostenible

1. INFORMARSE. Solicitar al espacio natural protegido la información y documentación relativa al proceso de adhesión de los empresarios a la Carta.
2. FORMARSE. Asistir a las actividades formativas que promueva o supervise el espacio natural protegido para apoyar a las empresas a adherirse a la Carta. Concretamente recibirán ayuda para:
   - Comprobar que la empresa cumple los requisitos mínimos exigidos por parte de la Federación EUROPARC, de EUROPARC-España y del propio espacio natural protegido a las empresas turísticas en él ubicadas.
   - Realizar el Diagnóstico de la situación de partida de su empresa e implantar una serie de actuaciones básicas de sostenibilidad (unas 30) antes de acreditarse. Para ello el Sistema establece un Listado de Chequeo para la Autoevaluación, donde aparecen las actuaciones básicas de sostenibilidad, y otras actuaciones a modo de ejemplos de buenas prácticas, para ayudar a las empresas a confeccionar su Programa de Actuaciones.
   - Elaborar el Programa de Actuaciones que se compromete a desarrollar en los tres años siguientes a su adhesión.
3. SOLICITAR. Enviar al espacio natural protegido la solicitud de adhesión a la Carta. En la solicitud se debe adjuntar el Listado de Chequeo completado y el Programa de Actuaciones a tres años, con indicadores que demuestren el cumplimiento de las actuaciones y la temporalidad de ejecución de cada actuación.
4. COMPROBAR. Verificación por parte del espacio natural protegido de la conformidad de la solicitud y del compromiso de la empresa. El espacio natural protegido informa a EUROPARC-España de su aprobación de la solicitud de las empresas.
5. FIRMAR. Rubricar el Acuerdo de Colaboración con el espacio natural protegido y entrega del Certificado y placa de Adhesión.
6. TRABAJAR. Durante los 3 años siguientes la empresa y el espacio natural protegido desarrollarán las actuaciones a las que se comprometieron en el Acuerdo de Colaboración, y realizarán un seguimiento de su grado de cumplimiento.
7. RENOVAR. Al cabo de los tres años, y para mantener su acreditación, la empresa deberá elaborar un nuevo Programa de Actuaciones con nuevas actuaciones no ejecutadas aún (siguiendo nuevamente los pasos 1 a 6). La no ejecución de estas actuaciones llevará aparejada la pérdida de la acreditación con la CETS.

Documentos clave del sistema de adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible

Listado de Chequeo

Es un documento de apoyo para que el empresario pueda realizar de una manera rápida y sencilla un análisis de la situación de partida de su empresa respecto a su sostenibilidad.

Programa de Actuaciones

Documento en el que se recogen las actuaciones que el empresario turístico se compromete voluntariamente a desarrollar durante los tres años siguientes al de su adhesión para avanzar en la aplicación de los principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible, que suponga estrechar su colaboración con el espacio natural protegido y el resto de actores locales, mejorar la sostenibilidad de su negocio y ajustar cada vez más su oferta al espacio.

Es fundamental que este documento incluya el plazo de tiempo previsto para la ejecución de las actuaciones e indicadores que permitan cada cierto tiempo evaluar la evolución de la empresa.

Acuerdo de Colaboración

Documento negociado y firmado por la autoridad del espacio natural protegido y por la empresa turística que se adhiere a la Carta, en el que se identifican los compromisos que cada parte asume durante los tres años siguientes con el fin de estrechar su colaboración y mejorar la sostenibilidad del turismo en el espacio natural protegido.

Certificado de Adhesión

Documento expedido por la autoridad del espacio natural protegido que certifica que una empresa turística está adherida a la Carta Europea de Turismo Sostenible y que como tal se distingue como colaborador del espacio natural protegido y por su apuesta firme por la sostenibilidad.

Este certificado tendrá el mismo periodo de vigencia que el Acuerdo de Colaboración.

Placa identificativa

Es un distintivo que se entrega a las empresas para que puedan exponerlo en el exterior de sus establecimientos, y que les identifica como colaboradores del espacio natural protegido en el marco de la CETS.





3. Buenas prácticas: cómo pueden contribuir las empresas turísticas a la sostenibilidad del turismo en los espacios naturales protegidos

Espacio Natural de Doñana
Javier Gomez-Limón

La satisfacción de los turistas será aún mayor si una empresa comprometida con la sostenibilidad, adherida a la Carta Europea de Turismo Sostenible, logra comunicar al turista que el dinero que se ha gastado en sus servicios contribuye a la conservación del espacio protegido y al desarrollo de la población local, y en general, a la sostenibilidad de nuestro planeta.

Los espacios naturales protegidos son reconocidos por su calidad ambiental, su buen estado de conservación y el valor de sus recursos naturales y culturales, por lo tanto, ofrecen una gran ventaja a las empresas turísticas ubicadas o que desarrollan sus actividades en estos territorios.

Los turistas identifican estos espacios como lugares privilegiados para descansar y disfrutar de la naturaleza. Si durante su visita disfrutan de una oferta turística de calidad que les permita descubrir el territorio y entender su paisaje, aumentará la probabilidad de que repitan y recomienden a sus familiares y amigos visitar el espacio y las empresas que les ofrecieron esos servicios.

En este capítulo se ofrece a las empresas turísticas una gran variedad de ideas y actuaciones concretas que pueden desarrollar para hacer más sostenible su negocio y para aprovechar al máximo las ventajas de ofrecer sus servicios en un espacio natural protegido.

Ante todo, cabe destacar una premisa básica, el primer paso hacia la sostenibilidad es que una empresa turística **cumpla la legislación que le sea de aplicación,** por ejemplo, deberá contar con la licencia de apertura o de actividad económica, con el alta fiscal de la empresa, estar inscrita en el registro de turismo de su comunidad autónoma, contar con la autorización del espacio natural protegido para desarrollar las actividades que lo requieran, etcétera.

Las medidas que se proponen a continuación son aplicables a diversos tipos de empresas (alojamientos, restaurantes, empresas de turismo activo...) y se dividen en tres aspectos fundamentales, recogidos en el Sistema de Adhesión,

y que contribuirán de forma real a la sostenibilidad de un negocio turístico en un espacio protegido:

- **Mejorar su oferta y su conexión con el espacio natural protegido**
  Este apartado describe de qué forma las empresas pueden desarrollar y promover actividades para descubrir el espacio natural protegido, beneficiando así tanto su negocio como a sus clientes.

- **Mejorar su comportamiento ambiental**
  Lo más importante de este apartado es mostrar cómo se pueden llevar a cabo diariamente prácticas respetuosas con el medio ambiente que mejoren la imagen de su negocio y además le ayuden a ahorrar.

- **Apoyar el desarrollo local, la conservación del patrimonio, y realizar una coherente gestión social de su negocio**
  Este apartado identifica de qué forma puede ayudar a la economía local y a conservar el entorno, cómo animar a los visitantes a contribuir también en esta tarea, así como a comprometerse con sus empleados a realizar una coherente gestión social de su empresa.

Si usted está interesado en adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible y que su empresa pase a ser un colaborador de su espacio natural protegido y desea mejorar la sostenibilidad de su negocio:

- **Lea con atención los siguientes apartados.**
- **Trate de trasladar las propuestas que se realizan al contexto de su propio negocio**, tenga en cuenta que no todas las empresas ni todos los territorios son iguales.
- **Analice sus prácticas habituales e identifique cuáles son ya sostenibles,** seguramente encontrará muchas más de las que se imagina. Identifique también aquellas áreas en las que necesita o puede mejorar. Esto es lo que técnicamente se denomina realizar un ***Diagnóstico*** de su situación de partida.
- **Decida qué actuaciones le gustaría y podría desarrollar en los próximos tres años**, tratando de solucionar los problemas detectados y procurando mejorar en cada uno de los tres aspectos fundamentales. Estas actuaciones conformarán su *Programa de Actuaciones*.

Le aconsejamos que sea imaginativo y ponga en práctica sus propias ideas, matizando y concretando las propuestas que se le ofrecen en esta guía, y aña-

diendo actuaciones nuevas que le parezcan beneficiosas tanto para su negocio como para el espacio natural protegido.

Recuerde que puede alcanzar más con menos esfuerzo sí:

- Trabaja con la autoridad del espacio natural protegido en proyectos conjuntos,
- Involucra a los visitantes para que pongan en práctica sus ideas,
- Involucra a su personal en la toma de decisiones y en las actuaciones,
- Trabaja conjuntamente con otras empresas turísticas,
- Considera sus objetivos como un compromiso que mejora la imagen de su negocio y refuerza el mensaje entre su personal y los visitantes.

3.1. Mejorar su oferta y su conexión con el espacio natural protegido

Su oferta turística es algo más que camas en un alojamiento, comida en un restaurante o una actividad de senderismo en la naturaleza. Está integrada por el conjunto de servicios que ofrece y que influyen en la experiencia de su cliente. Incluye desde la imagen que ofrece en sus actividades de promoción antes de la visita, hasta la autenticidad, calidad y variedad de los servicios que ofrece al visitante durante su estancia. De hecho, son las particularidades que lo diferencian de los demás y los servicios añadidos lo que normalmente el visitante valorará y recordará.

Un espacio natural protegido ofrece numerosas oportunidades para entretener a los visitantes, como paisajes pintorescos, naturaleza, cultura local, etcétera. Si bien, hay que apreciar la fragilidad de estos recursos y tener en cuenta que unas actividades son más adecuadas que otras en estos espacios. Después de todo, el futuro de su negocio turístico depende del grado de conservación y atractivo de su entorno.

Las medidas recogidas en este apartado muestran cómo fortalecer su oferta turística, cómo consolidar las relaciones y la colaboración con el espacio protegido, conocer las necesidades de los visitantes del espacio natural protegido, incrementar su conciencia sobre el mismo y promover su oferta de modo más efectivo.

Mejorar su oferta y su conexión con el espacio natural protegido será:

- **Bueno para su negocio:** porque incrementa la duración de la estancia de los visitantes y su deseo de volver y, le facilita captar nuevos visitantes atraídos por el espacio natural protegido.
- **Bueno para los visitantes:** porque proporciona una experiencia de calidad, satisfará las expectativas de los visitantes y asegurará que conocen exactamente qué se puede ver y hacer en la zona.
- **Bueno para el espacio protegido:** porque incrementa el conocimiento de los visitantes sobre las cualidades y la fragilidad del espacio natural protegido y promueve actividades respetuosas con el entorno.

Fortalezca su oferta y su conexión con el espacio natural protegido procurando lograr los siguientes objetivos:

- Conocer mejor su mercado y el de su destino turístico.
- Estrechar los lazos de colaboración con los gestores del espacio protegido.
- Mejorar su oferta turística.
- Realizar una promoción responsable.
- Trabajar conjuntamente con otras empresas turísticas de su espacio natural protegido.

LOS OJOS DEL PARQUE EN EL TERRITORIO

Empresas de actividades del Espacio Natural de Doñana adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible

Espacio Natural de Doñana
www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/web/

Varias empresas de actividades en la naturaleza del Espacio Natural de Doñana, adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible, han incorporado en su programa de actuaciones a tres años, la detección y comunicación al espacio natural protegido de las incidencias en equipamientos de uso público y el avistamiento de especies de flora y fauna emblemáticas y de interés para la gestión del espacio protegido. Para ello, se ha diseñado unas fichas que se entregan a las empresas y que éstas devuelven periódicamente cumplimentadas a los técnicos del espacio protegido. Este es un compromiso muy importante con la conservación del territorio.



Entre las empresas que se han comprometido a desarrollar esta actuación están: Cooperativa Marismas del Rocío, Danat, Doñana Nature, Equiberia, Incentivos Doñana y Platalea.

3.1.1. Conocer mejor su mercado y el de su destino turístico

El punto de partida para desarrollar y promocionar con éxito su oferta turística es conocer lo mejor posible sus clientes actuales e identificar nuevos tipos de visitantes que podría atraer. Para ello, es importante que conozca también el número, las características y las expectativas de los visitantes que acuden al espacio natural protegido como destino turístico. Los datos aportados por el

espacio protegido serán esenciales para conocer a sus clientes y realizar una oferta más eficaz.

Aumente su conocimiento sobre sus clientes: será muy útil para mejorar su oferta

- Empiece hablando con sus clientes para descubrir cómo ayudarles a conocer mejor el espacio natural protegido o satisfacer sus expectativas de disfrute durante su estancia. Implique y pregunte también a su personal.

- Realice un seguimiento de las características básicas de sus clientes y haga un análisis de esos datos al menos cada año (número de clientes y su distribución anual, procedencia, grupo de edad, tipo de grupo, tiempo de estancia...), estudiando su relación con las épocas de mayor y menor afluencia.

- Diseñe una encuesta de satisfacción para que la rellenen sus clientes; le permitirá conocer cómo se pueden mejorar los servicios tanto del espacio natural protegido como de su empresa. No tema recibir críticas, le ayudarán a mejorar.

Descubra el tipo de visitantes que vienen al espacio natural protegido y sus características: no todos pasan por su establecimiento

- La administración del espacio natural protegido, las oficinas de turismo y otras entidades de su territorio pueden disponer de estudios, encuestas y datos sobre los visitantes. Trate de conseguir esa información, puede ser muy útil para mejorar y adaptar su oferta a determinados tipos de turistas y en determinadas épocas del año.

Colabore en el seguimiento del turismo

- Aporte sus datos reales de ocupación al espacio natural protegido, a la asociación de turismo y a entidades públicas que lo soliciten. Ayudará a que estas entidades conozcan mejor la realidad turística del territorio y puedan así desarrollar planes y actuaciones más efectivas y beneficiosas para el sector y para todos.

- Colabore con estas entidades si han diseñado algún sistema para recoger información sobre los visitantes (encuestas, cuestionarios a empresas, etcétera) en el que puedan participar los empresarios turísticos.

SELECCIÓN DE TIPOLOGÍAS ESPECÍFICAS DE CLIENTES: EL TURISTA NATURALISTA

Walking Catalonia

Parc Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa, Girona
www.walkingcatalonia.net

Walking Catalonia es una empresa que ofrece actividades guiadas naturalísticas por el Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa. Entre sus actividades de carácter más técnico ha realizado estudios de flora y fauna en el parque.

La empresa apuesta por el turismo sostenible, de calidad y siempre basado en servicios y productos locales, como herramienta inmejorable para conservar el paisaje cultural y el patrimonio natural que aún se mantienen en este sector de los Pirineos.

Ofrece actividades guiadas, específicas según la época del año, para resaltar los valores naturales de cada estación. Realiza visitas guiadas ornitológicas y también otras excursiones menos comunes, como son las relacionadas con la flora, las mariposas o las libélulas.



Además:

- Evita largos desplazamientos en vehículo privado y utiliza el transporte público cuando es posible.
- Recicla todos sus residuos, practica la conducción respetuosa, utiliza papel reciclado y no reparte folletos de forma desmesurada.
- El impacto ambiental de su actividad es mínimo, ya que promueve las visitas en grupos reducidos.
- Realiza seguimientos de fauna.
- Trabaja en la conservación de caminos históricos.

Seleccione y diríjase a nuevas tipologías de visitantes

- Una vez que conozca mejor sus clientes y los visitantes del espacio natural protegido, identifique nuevas tipologías de turistas que le interese captar (aficionados a la observación de aves, cicloturistas, extranjeros, personas con algún tipo de discapacidad, etcétera). Piense en qué medida su oferta satisface las necesidades de ese tipo de turistas y desarrolle medidas sencillas para captarlos y mejorar su satisfacción. Con objetivos concretos se obtienen mejores resultados.

- Existen operadores turísticos nacionales y, sobre todo, extranjeros especializados en ciertos mercados (turismo ornitológico, senderismo, cicloturismo, etcétera). Una vez decidido el tipo de mercado que quiere captar, puede ser interesante para usted trabajar con estos operadores.

3.1.2. Mejore su oferta turística

En un mercado turístico creciente, como es el caso del turismo rural y el turismo de naturaleza, los clientes son cada vez más exigentes y los negocios con más éxito son aquellos que buscan continuamente mejorar su oferta, es decir, mejorar la calidad de sus servicios y productos actuales, así como buscar la forma de ampliar y variar sus productos.

Ofrezca un servicio de calidad

- Compruebe periódicamente que su empresa cumple con los requisitos básicos de calidad en un establecimiento turístico:
  - Requisitos de higiene y seguridad.
  - Camas confortables, duchas modernas y que funcionen bien.
  - Decoración atractiva y acorde con la cultura rural y tradicional del espacio natural protegido.
  - Atención personalizada y buena acogida de los clientes.
  - Respuesta rápida a la demanda de información de sus posibles clientes.

- Evalúe su calidad a través de la opinión de sus clientes mediante encuestas de satisfacción. Implique a su personal en la detección de posibles mejoras.

- Cada año plantéese alguna mejora en la calidad de su servicio, dando respuesta a las sugerencias de sus clientes o bien atendiendo a:

  - El diseño y la decoración de su establecimiento.

- Nuevos servicios para sus clientes: acceso a internet, biblioteca temática, etcétera.
- Mejoras en la presentación de sus platos.
- Adecuación de los horarios de su servicio a las necesidades de los clientes.

- Haga que el espacio natural protegido forme parte de su oferta. Procure ofrecer productos locales y gastronomía tradicional, que la decoración de su establecimiento aluda al espacio natural protegido y muestre también que colabora con el espacio natural protegido, concretamente con su adhesión a la Carta Europea de Turismo Sostenible.

- Promueva la formación continua del personal de su empresa, incluido usted mismo como empresario. Aproveche para ello algunas de las numerosas actividades formativas y divulgativas que organizan diversas entidades públicas y privadas sobre:

  - Turismo: marketing, comercialización, nuevas tecnologías, idiomas, atención al cliente, servicio de guías, etcétera.
  - Turismo sostenible: legislación ambiental, ahorro energético, energías renovables, ahorro de agua, gestión de residuos, accesibilidad, etcétera.
  - Conocimiento del espacio natural protegido: charlas, seminarios, visitas sobre los valores naturales y culturales del espacio, su gestión, su problemática, etcétera.

  Identifique estas entidades, busque actividades formativas de interés para su empresa y anime y facilite que su personal asista a ellas. Dé ejemplo asistiendo usted mismo.

- Formalice su compromiso con la calidad a través de sistemas de acreditación de la calidad existentes, como por ejemplo:

  - *La Q del Sistema de Calidad Turísica Española*: sistema desarrollado por iniciativa del sector empresarial y apoyado desde sus comienzos por la Administración Turística del Estado que le ofrece un conjunto de herramientas para ayudarle a mejorar la calidad de los servicios que presta y, sobre todo, a organizarse mejor. Le permite beneficiarse de la publicidad y reconocimiento de una marca y un sistema en el que están participando todo tipo de empresarios de turismo, y también los propios espacios protegidos. La Secretaría de Estado de Turismo realiza campañas internacionales anuales para divulgar la Q.

- *Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9.001*: también es aplicable al sector turístico y tiene un reconocimiento internacional. Analice los costes e implicaciones de la implantación de este sistema, puede ser algo complicado para empresas pequeñas.

- *La Marca Parque Natural:* marca de calidad gestionada normalmente por la administración ambiental regional, presente en algunas comunidades autónomas como Andalucía (pionera y muy consolidada) o Castilla y León y Valencia. Esta marca pretende distinguir productos agroalimentarios y artesanales y servicios turísticos de calidad y respetuosos con el medio ambiente que se producen o se ofertan en los espacios naturales protegidos.

- Adapte sus instalaciones y servicios a colectivos como personas discapacitadas, con problemas de movilidad y personas mayores, para lo cual puede seguir los manuales y consejos de la Fundación ONCE, o el Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística editado por la Secretaría de Estado de Turismo y el CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO DE CALIDAD Y LIGADO AL TERRITORIO

Las Navezuelas

Parque Natural Sierra Norte de Sevilla, Sevilla
www.lasnavezuelas.com

Esta casa rural es un antiguo molino de aceite del siglo XVI, restaurado en los años 80 siguiendo los patrones de la arquitectura tradicional de la zona. Las Navezuelas fue la primera casa rural registrada como tal en la provincia de Sevilla y actualmente el establecimiento está acreditado con la Q del Sistema de Calidad Turística Española y con la Marca Parque Natural de Andalucía.
La finca de Las Navezuelas, con una extensión de 136 hectáreas, está dedicada a la ganadería y agricultura tradicional y ecológica, cuenta con 180 cerdos, 150 cabras, 200 ovejas, 5.000 pies de olivos que producen aceite ecológico, 200 frutales ecológicos, un huerto ecológico, alcornoques de los que extraen corcho, etcétera. Dependiendo de la época del año, los promotores invitan a sus clientes a observar e incluso participar en las labores agrícolas que desarrollan.



Además:

- Su servicio de restauración ofrece a los clientes exquisitos platos de la región con productos locales e incluso cultivados y criados en la finca.
- Cuentan con sistemas de ahorro energético y de agua: bombillas de bajo consumo, grifos monomando, riego por goteo, y tienen en proyecto la instalación de una caldera de biomasa y paneles solares para calentar el agua.
- Separan adecuadamente los residuos y reciclan buena parte de ellos, en gran medida al estilo tradicional, por ejemplo, los residuos orgánicos los destinan a los animales y a elaborar compost.
- Tratan de reducir al máximo la utilización de productos químicos en la limpieza, basándose en las prácticas tradicionales: vinagre de producción propia para limpiar los cristales, aceite de linaza para tratar los suelos, etcétera.
- Ofrecen a sus clientes numerosas actividades en su establecimiento y en su entorno, el parque natural, contando habitualmente con empresas, guías y monitores de la zona.
- Ponen a disposición de los clientes materiales informativos, promocionales y publicaciones sobre la zona y el parque natural.

ADAPTACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Casa Rosalía

Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro, Córdoba
www.casarosalia.net

Esta casa rehabilitada, situada en medio del Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro, es la primera casa rural de la comarca de Los Pedroches adaptada y accesible a personas discapacitadas. Mediante la aplicación de la domótica han logrado una casa rural inteligente, desde el punto de vista de la accesibilidad, sin romper con la estética y la funcionalidad. Destacan los siguientes accesorios: persianas que suben y bajan de forma automática, encendido y apagado de luces con detectores o manual con interruptores que están a baja altura, rampas de acceso, cocina adaptada, lector de entrada, control de ventanas, puertas anchas y automáticas, cama móvil y baño dotado con silla de ducha o grúa, y un inodoro a medida y con un sistema de limpieza regulable.



Además:

- Entre las medidas de ahorro energético, destacar que por la estructura constructiva con gruesos muros, la casa está asilada térmicamente, tiene instalado suelo radiante, el 100% de las bombillas son de bajo consumo, el 100% de las ventanas son de doble vidrio, cada estancia tiene un sistema de climatización cuya temperatura se regula de forma independiente con sus termostatos.
- Fomenta los valores patrimoniales, culturales y naturales del territorio.
- La construcción y la decoración respeta el carácter local.
- Promociona y da información de las actividades a realizar en la zona y lugares para visitar.

INFORMACIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

Asociación de turismo Sierra Norte de Sevilla

Parque Natural Sierra Norte de Sevilla, Sevilla
info@turismosierranorte.org

Ocho de los diecinueve establecimientos y empresas de servicios turísticos que forman parte de la asociación tienen parte de sus instalaciones adaptadas para personas en sillas de ruedas e informan de ello en su folleto promocional, junto con el resto de servicios, datos de contacto y características de cada establecimiento. Esta información es muy valiosa para familias o grupos de amigos que viajan con personas con movilidad reducida, incluso colectivos de discapacitados. A esta oferta se suman los equipamientos de uso público totalmente adaptados que ofrece el Parque Natural: el Jardín Botánico, el Centro de Visitantes, la Vía Verde Sierra Norte de Sevilla.



Además:

- En su folleto informan sobre los recursos culturales, rutas y senderos del Parque Natural, en español y en inglés.
- Están trabajando para crear producto de turismo ornitológico: diseño de un paquete turístico, asistencia a una mesa de contratación con operadores turísticos especializados y edición de un folleto de turismo ornitológico.
- Desde 2006 organizan las Jornadas Gastronómicas de la Sierra Norte de Sevilla para fomentar el turismo en la comarca en épocas de menor ocupación y promocionar su rica gastronomía.
- Los establecimientos asociados, la mayoría de gran calidad, suponen el 80% de la oferta alojativa del Parque Natural.

Ayude a mejorar la gestión ambiental del espacio protegido

Algunas actuaciones, para mejorar la eficacia de su negocio, pueden repercutir de forma beneficiosa en la gestión medioambiental del espacio protegido donde se ubica su empresa.

MEJORA DE LA RED DE PUNTOS DE AGUA PARA FAUNA

Apícola de Montoro

Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro, Córdoba
mielsierramontoro@hotmail.com

Apícola de Montoro empresa agroalimentaria ubicada en el término municipal de Montoro se dedica a la extracción, elaboración y envasado de miel cosechada dentro del Parque Natural, utilizando métodos sostenibles y respetuosos con los valores naturales. Entre las actuaciones propuestas en su Programa de Actuaciones de adhesión a la Carta se encuentra el aumento del número de bebederos en el Parque Natural para su uso por parte de la población de abejas, e indirectamente para otros animales, como ayuda en periodos de escasez de agua. Para ello se han dispuesto bebederos en las zonas de colmenas que no cuenten con puntos de agua cercanos. El sistema de llenado se realizará a partir de bidones de agua situados junto a los bebederos, los cuales mantendrán el nivel a través de un sistema de boyas. El bidón de agua será rellenado por los propios apicultores de la empresa.
Con esta medida se pretende mejorar la disponibilidad de puntos de agua para la fauna del Parque Natural en épocas de sequía, con el objeto de beneficiar a los animales.



Además:

- Prestan sus instalaciones para asociaciones locales y actividades de voluntariado ambiental.
- Organizan visitas guiadas al interior de sus instalaciones donde explican el funcionamiento de una colmena y muestran los procesos de extracción y elaboración de la miel para su consumo. Además organizan actividades directamente en los centros escolares locales.
- Integran sus productos junto al servicio ofrecido por otras empresas del territorio, como aquellas de turismo activo, para diseñar y ofertar paquetes turísticos. Los clientes visitan las instalaciones y degustan sus productos.

Ofrezca información sobre el parque

Su cliente viene atraído en gran medida por el espacio natural protegido en el que está ubicada su empresa y, en general, los turistas aprovechan para obtener información sobre el territorio en los distintos lugares y establecimientos que visitan. Por lo tanto, si está preparado para satisfacer su demanda de información, estará aumentando la calidad de su negocio y facilitando que los visitantes queden más satisfechos con su experiencia.

Es importante saber qué información dar, cómo y en qué momento, así como identificar con quién puede colaborar para mejorar y completar la información que usted ofrece. No se limite a su localidad o entorno más inmediato, aproveche el potencial de todo el territorio del espacio natural protegido.

- Conozca mejor todo el espacio natural protegido y los servicios de que dispone. Es fundamental, para ofrecer una buena información, que usted mismo y el personal de su empresa conozcan de primera mano el territorio y lo que puede ofrecer. Recorra el espacio natural protegido, sus senderos, visite los puntos de información, centros de interpretación y museos, realice las actividades guiadas que se ofrecen en su entorno, visite otros establecimientos turísticos, etcétera. El espacio protegido le ofrecerá apoyo logístico para realizar estas actividades.

- Ofrezca **información de carácter general** que ayude a sus clientes a planificar su estancia:

    - Servicios básicos (farmacias, bancos, ambulatorios, etcétera).
    - Puntos de información.
    - Alojamientos.
    - Restaurantes, bares, cafeterías.
    - Empresas de actividades
    - Centros de interpretación y museos.
    - Tiendas locales.
    - Transporte.
    - Actividades culturales y fiestas locales.

    Los turistas necesitan conocer los detalles prácticos: cómo llegar, horarios, precios, teléfonos, etcétera. La mayor parte de esta información probablemente esté ya recogida en guías turísticas y folletos informati-

vos de la zona, y se facilite a los turistas y empresarios en las oficinas de información.

- Ofrezca información de interés sobre el espacio natural protegido:
  - Valores y recursos más singulares.
  - Equipamientos y servicios de uso público (centros de visitantes, puntos de información, senderos, áreas recreativas, miradores, aparcamientos, etcétera).
  - Normas de comportamiento y restricciones del uso público en ciertas zonas del parque, explicando, en la medida de lo posible, las razones que motivan estas normas (fragilidad de los enclaves, afluencia e impacto de los visitantes, etcétera).
  - Actividades que se pueden realizar para descubrir el parque (senderismo, rutas en bicicleta, rutas a caballo, observación de aves, etcétera).

- Ofrezca detalles interesantes sobre el espacio natural protegido para incrementar el conocimiento y la conciencia de sus clientes:
  - Morfología y paisaje.
  - Flora y fauna.
  - Historia y cultura.
  - Sistemas de producción tradicionales y actividades económicas actuales.
  - Temas sociales de la población.
  - Actividades de gestión y conservación del espacio natural protegido.
  - Impacto del turismo en el territorio.

- Acredite su empresa como Punto de Información del espacio natural protegido. La mayor parte de los espacios acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible han desarrollado o tienen previsto desarrollar un sistema que les permite acreditar a las empresas turísticas como puntos de información. Consulte a las autoridades del espacio y adhiérase al sistema, será la mejor forma para asegurar que ofrece una información de calidad, le facilitará la labor de recopilación de la información y le dará mayor visibilidad frente a los visitantes.

- Cree su propio dossier de material informativo. Recopile y ofrezca a los clientes los materiales existentes. Se recomienda que sólo en caso de detectar al-

guna carencia elabore su propia hoja informativa con esa información actualizada (información sobre eventos locales, productos agroalimentarios de temporada, rutas en torno a su establecimiento, etcétera). Si cuenta con una página web, revise la calidad y veracidad de la información que contiene y cree un enlace con la web oficial del espacio natural protegido.

- Diseñe un procedimiento para informar a sus clientes. Establezca y ponga por escrito cuándo, cómo y qué información va a facilitar a sus clientes, y asegúrese de que el personal de su empresa conoce este procedimiento. Es recomendable revisarlo y actualizarlo con cierta periodicidad.

- Evalúe la utilidad de la información que ha proporcionado a sus clientes. Pregúnteles, bien verbalmente o a través de la encuesta de satisfacción, si visitaron los lugares que les recomendó y su grado de satisfacción, si la información que se les ha suministrado en la empresa fue de utilidad para ellos y anímeles a que le sugieran mejoras para el futuro.

PUNTOS DE INFORMACIÓN DEL PARC NATURAL DE LA ZONA VOLCÁNICA DE LA GARROTXA

Parc Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa y Asociación Turisme Garrotxa

Olot, Girona
www.gencat.cat

El Parc Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa fue el primer espacio protegido en España en lograr la Carta Europea de Turismo Sostenible, en el año 2001. Una de las actuaciones destacables y exitosas que viene desarrollando desde entonces es el sistema de acreditación de empresas turísticas como puntos de información del parque.

Las empresas acreditadas como puntos de información se comprometen a:

- Ser miembro de la asociación Turisme Garrotxa.
- Cumplir todas las disposiciones legales.
- Dar información gratuita, objetiva y completa de acuerdo con la formación recibida.
- Tener abierto un mínimo de horas establecidas.
- Tener a disposición del público el buzón de sugerencias y los impresos de encuestas y quejas.
- Facilitar las estadísticas al parque y a la asociación Turisme Garroxa de visitantes atendidos.



A cambio, el parque y la asociación Turisme Garrotxa se comprometen a:

- Identificar a las empresas con el distintivo de Punto de Información del parque
- Impartir cursos de conocimiento del territorio para atender los puntos de información, iniciales y de reciclaje.
- Proveer a las empresas de publicaciones y otros materiales informativos, junto a un dossier completo para consultas y un buzón de sugerencias.
- Facilitar al parque y a la asociación Turisme Garrotxa las estadísticas elaboradas con la información obtenida en todos los Puntos de Información.



Hasta el momento son más de 60 las empresas acreditadas y, como resultado, el parque y las empresas turísticas han logrado mejorar considerablemente la información que se ofrece a los turistas sobre el parque natural y el resto de la Comarca de la Garrotxa.

El Parc Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa ha sido pionero en la implantación de este sistema; sin embargo, a la vista de su utilidad y su éxito, es una actuación que incluyen en sus planes de acción todos los espacios naturales protegidos españoles acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible.

El Parc Natural del Delta de l'Ebre ha acreditado, hasta ahora, como puntos de información del parque a más de 50 empresas.

En Andalucía se ha diseñado ya este sistema, que se aplica en la red de parques acreditados hasta el momento con la Carta Europea de Turismo Sostenible. Esta experiencia en red puede ser muy positiva para que el turista identifique los parques con la Carta y lo asocie a un buen servicio de información. Hasta el momento, en el conjunto de parques acreditados, hay más de 70 empresas que son puntos de información de los parques.

Cuándo y cómo proporcionar información en su empresa

Hay diferentes momentos y herramientas para facilitar información a sus clientes, en ocasiones le supondrá algo de tiempo o dinero recopilarla, pero tenga en cuenta que sus clientes valorarán tener al alcance de la mano la información que necesitan.

Al llegar

En el momento de la llegada es cuando los clientes necesitan más información:

Bienvenida personal: asegúrese de que siempre hay alguien con suficientes conocimientos de su negocio y del espacio protegido para recibir a sus clientes. Háblele un poco de la zona y cerciorarse de que conocen dónde pueden dirigirse para ampliar la información.

"Paquete" de bienvenida: puede confeccionarlo para entregárselo a sus clientes a la llegada, con información, mapas y folletos sobre el espacio natural protegido, lugares que visitar, actividades que desarrollar y los servicios de la zona.

Durante la estancia

Durante su estancia los clientes pueden disfrutar de momentos de tranqui-

lidad en su establecimiento leyendo sobre la zona, a medida que van conociendo el espacio natural protegido pueden ir requiriendo información más específica sobre ciertas zonas o actividades, o necesitar puntualmente algún servicio concreto. Tiene varias opciones:

Tablón de información: puede situarlo en el recibidor de su establecimiento y exponer información práctica sobre el territorio. Es muy importante que mantenga actualizada la información y que la ordene bajo encabezados visibles y claros (actividades, eventos, servicios locales, etcétera). Puede ser muy útil que coloque algún póster sencillo y atractivo sobre la zona y un mapa en el que esté marcado su establecimiento y otros servicios o sitios de interés.

Material de consulta: puede elaborar una carpeta, en la que de forma organizada, se pueda consultar información sobre lugares, eventos, actividades y servicios de interés. Además, es muy útil contar con una colección de guías y publicaciones sobre el territorio que los clientes puedan consultar o tomar prestados por un día.

Recuerde que aunque pierda algunos de los ejemplares de consulta a lo largo del año, el coste de sustituirlo será siempre menor que el beneficio que le generará que los clientes repitan o recomienden su establecimiento a familiares y amigos.

Expositor de folletos: que se puedan llevar los clientes. El expositor y la recopilación de folletos pueden resultarle costosos, consulte primero a las autoridades del espacio natural protegido si cuentan con algún sistema de distribución de expositores y de información.



Hable con sus clientes: el modo más efectivo de informar a sus clientes es hablando con ellos. En este sentido es importante que usted y su personal conozcan bien y de primera mano el espacio protegido y los servicios que en él se ofrecen. Brinde a sus clientes la seguridad de dar más tarde una respuesta a preguntas que no haya podido responder inmediatamente. Lo más importante de todo: asegúrese de que sus clientes perciban que muestra interés en resolver sus dudas.

Ofrezca información a tipos específicos de visitantes

Debería estar enterado de la información especial que requieren los diferentes tipos de visitantes, en particular:

Visitantes con alguna discapacidad: necesitan información sobre la accesibilidad a los equipamientos del espacio protegido y a los establecimientos turísticos de la zona, incluyendo el suyo. Contacte con las autoridades del espacio natural protegido, las oficinas de información turística o las organizaciones de discapacitados para que le proporcionen esta información. Disponga de una copia de alguna guía para discapacitados, en caso de existir, y considere la posibilidad de elaborar su propia información (incluyendo material con letras de imprenta grandes, braille o materiales de audio para gente con discapacidad visual).

Visitantes extranjeros: descubra qué idiomas son los más hablados por los visitantes del espacio natural protegido. Consiga material informativo en cualquier idioma extranjero que haya sobre el espacio. Traduzca su material promocional (folleto, página web) y procure que usted mismo y su personal pueda desarrollar sus actividades en aquellos idiomas que más le interese.

Visitantes sin coche: necesitan información detallada sobre transporte público, senderos, servicios de alquiler de bicicletas y de rutas guiadas, lugares de interés a los que puedan acceder en transporte público, información detallada de los alrededores de su establecimiento, etcétera.

Visitantes con intereses específicos: si sus clientes actuales o aquellos que se ha propuesto atraer tienen intereses específicos (senderismo, cicloturismo, observación de aves, caza, pesca, escalada, etcétera) asegúrese de que cuenta con la información necesaria sobre dónde, cómo y cuándo pueden desarrollar esas actividades.

Desarrolle actividades para sus clientes basadas en el descubrimiento del espacio natural protegido, incorpore la interpretación del espacio a su oferta.

- Promueva entre sus clientes la realización de actividades guiadas que incluyan la interpretación del paisaje y un conocimiento más profundo del territorio. Para ello, es importante que conozca y cuente con información de las actividades más interesantes y de las entidades públicas y privadas que las desarrollan, así como los detalles prácticos de las mismas (horarios, precios, duración, nivel de exigencia, ofertas, etcétera). Puede establecer acuerdos comerciales con las empresas de actividades.

- Diseñe actividades y materiales sencillos que permitan a sus clientes interpretar el entorno de su establecimiento.

- Ofrezca actividades desde su establecimiento, como la visita a artesanos locales, actividades temáticas relacionadas con los recursos del espacio natural protegido (jornadas gastronómicas, jornadas micológicas, cursos sobre plantas aromáticas, charlas sobre cultura y tradiciones locales, etcétera).

- Aproveche que cada año se celebran los días mundiales de los espacios naturales protegidos (24 de mayo, Día Europeo de los Parques), de las aves, de los humedales, del medio ambiente y otros, para realizar alguna actividad con los clientes y promocionar las actividades que organice el espacio natural protegido.

- Integre sus servicios con otras empresas de la zona para crear paquetes turísticos basados en el descubrimiento de los valores del espacio natural protegido. Trabaje de forma conjunta para comercializar estos paquetes a agencias de viajes y operadores turísticos especializados.

- Si usted es un empresario de turismo activo, cuenta con una oportunidad única para mostrar el espacio natural protegido a sus clientes al tiempo que realiza una actividad deportiva en la naturaleza. Procure que sus clientes se lleven un mensaje sobre los valores y la fragilidad del entorno en el que han disfrutado la actividad y ajuste sus explicaciones al nivel de inquietud e interés de sus diferentes tipos de clientes.

CREACIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS BASADOS EN EL DESCUBRIMIENTO DEL ESPACIO NATURAL PROTEGIDO

Asociación empresarial "Turismo Janda Litoral"

Parque Natural La Breña y Marismas del Barbate, Cádiz
www.turismojandalitoral.com

Esta asociación está formada por empresarios turísticos de Barbate, Conil y Vejer de la Frontera que apuestan por un turismo responsable ligado a los recursos naturales y culturales del territorio. Apoyados por el Grupo de Desarrollo Rural La Janda Litoral, han creado un conjunto de paquetes turísticos basados el descubrimiento del Parque Natural como "La naturaleza de cerca", "Culturas milenarias" o "Senderismo en el parque natural". Además, han realizado interesantes actuaciones de promoción y comercialización de los paquetes como asistencia a ferias y mesas de contratación, fam trips, press-trips, asignación a una agencia de viajes local la comercia-

lización de los paquetes, y un sistema para pedir presupuesto y reservar los servicios en su página web.

Además:

- Entre los fines de la asociación se hace referencia explícita a lograr un desarrollo turístico rural, consciente y responsable, con el respeto al medio ambiente como eje central, y fomentar la cooperación entre los empresarios y con otras entidades.



OFERTA DE ACTIVIDADES LIGADAS AL ESPACIO NATURAL PROTEGIDO Y DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

Granja Escuela El Higuerón de Tavizna. Buena Vista Sociedad Cooperativa Andaluza

Parque Natural Sierra de Grazalema, Benaocaz, Cádiz
www.granjaescuela.net

Tomando como modelo las pocas experiencias que existían en España, Buenavista arrancó en 1987 con un proyecto de granja-escuela, un centro con posibilidad de albergue y pensado para acercar, sobre todo, a niños en edad escolar al mundo rural y natural. En abril de 1996, la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía adjudica, por concurso público, la gestión del Aula de Naturaleza "Higuerón de Tavizna" a la Cooperativa.

Este equipamiento forma parte de la oferta de uso público del Parque Natural Sierra de Grazalema.

Las actividades educativas que se desarrollan en la Granja Escuela se basan principalmente en el descubrimiento del medio natural, estando la mayoría de las actividades del proyecto educativo relacionadas con el Parque Natural Sierra de Grazalema.



Además:

- Está certificado con el Sistema de Calidad según la norma ISO 9001:2000 e implantada la norma ISO 14001:2004.
- El aula de naturaleza tiene parte de sus instalaciones adaptadas a minusválidos, como son dos servicios, un dormitorio, rampa de acceso al comedor, entre otros.
- Existe aprovechamiento de energía solar fotovoltaica y térmica. El agua caliente sanitaria para duchas tiene una bomba de calor eléctrica conectada con las placas solares térmicas instaladas en el exterior del aula.
- Han adecuado la laguna de oxidación del final del sistema de depuración como recurso educativo para la observación y conocimiento de especies de anfibios y reptiles.

APUESTA POR LA CULTURA Y LAS ACTIVIDADES TRADICIONALES

Turisme i Natura Polet

Parque Natural del Delta de l'Ebre, Tarragona
josep_polet@yahoo.es

Con el fin de concienciar tanto a visitantes como a la población local de los grandes valores que atesora el Delta de l'Ebre, la empresa realiza safaris eco-culturales mediante los cuales se dan a conocer los diferentes ecosistemas del Delta de l'Ebre y la actividad tradicional del hombre en estos ambientes: trabajos relacionados con el cultivo del arroz, las distintas artes de pesca tradicional y navegar con barquet de perxar son muestras de actividades tradicionales que los guías autóctonos de Polet enseñan a sus clientes.



Además:

- Integra los equipamientos de uso público del parque en su oferta, como la visita guiada al ecomuseo.
- Incluye una degustación gastronómica de productos locales y visita a tiendas que venden este tipo de productos.
- Facilita una encuesta de satisfacción para cada una de las visitas y actividades realizadas, destacando los aspectos negativos y positivos del delta en general.
- Trabaja en la recuperación y promoción de los juegos tradicionales de la zona.

RECUPERANDO ANTIGUOS CAMINOS DEL ESPACIO PROTEGIDO

Alquería de Morayma

Parque Nacional y Natural de Sierra Nevada, Granada
www.alqueriamorayma.com

La Alquería de Morayma es un centro de agro-turismo situado en una finca ecológica de 48 hectáreas donde se encuentra el alojamiento, la almazara, la bodega, la granja, las cuadras para caballos y la huerta. Sus alojamientos rurales tienen una tipología constructiva integrada en el entorno, con una arquitectura popular alpujarreña. Además de las actividades agrícolas (vendimia, recogida de aceituna), se fomenta el senderismo en este espacio rural y natural que le rodea. Se ofrecen cursos en los que se dan a conocer las tradiciones de la zona, e incluso se puede participar en cursos de crecimiento personal.

El establecimiento ha creado el sendero local "Las acequias de la Alquería", SL-A 49, ya homologado y considerado apto para su recorrido. Se trata de acercar al cliente a los valores de la zona sin salir del propio establecimiento. El empresario también ha diseñado un folleto explicativo del itinerario para que lo realicen sus clientes.

Además:

- Está acreditada como Punto de Información del Parque Nacional y Natural de Sierra Nevada.
- Aprovecha la energía solar térmica para agua caliente, en el edificio principal y partes del alojamiento y bodega.
- Ha instalación bombillas de bajo consumo, fluorescentes de 26 mm, interruptores temporizados y células de iluminación automática.
- Centro en producción de vino ecológico y aceite, y gestión de finca de 48 hectáreas de agricultura ecológica (huerto, frutales: almendros, higueras, membrillos, etcétera).



RUTAS PARA DESCUBRIR EL PAÍS DE LOS OSOS

Fundación Oso Pardo

Parque Natural de Somiedo, Somiedo, Asturias
www.fundacionosopardo.org

La Fundación Oso Pardo, ante la escasa oferta de rutas guiadas en el territrorio, ha puesto en marcha un programa de rutas guiadas para que el aficionado a la naturaleza se acerque al conocimiento de la vida y costumbres del oso cantábrico, del entorno donde vive y la importancia de su protección. A través de monitores especializados y con un cupo reducido de siete personas, la fundación ofrece cuatro tipos de rutas: guiadas (por el Parque, con diversos niveles de dificultad), familiares (para familias con niños, con cuaderno de campo), estacionales (rebecos, berrea y el otoño) y a la carta (recorridos personalizados).



Además:

- Los ingresos generados son reinvertidos en los proyectos de conservación del oso pardo.
- Tiene patrullas de vigilantes-monitores (siete patrullas en toda la Cordillera Cantábrica) que realizan tareas tan variadas como la vigilancia y seguimiento de poblaciones, el apoyo a programas de investigación, la educación ambiental o la información de visitantes en espacios naturales protegidos.
- Adquiere terrenos, montes y fincas, con el objetivo de preservar una superficie representativa de hábitat osero de calidad y desarrollar modelos de gestión compatibles con la conservación.
- Desarrolla el proyecto HUELLA de educación ambiental que introduce en los centros escolares el valor del patrimonio natural y cultural de los montes cantábricos favoreciendo cambios de actitudes y facilitando el apoyo a la conservación del oso.
- Desde 2004, la Fundación tiene abierta al público La Casa del Oso Cantábrico, un centro de interpretación situado en pleno Parque Natural de Fuentes Carrionas y Fuente Cobre-Montaña Palentina (Cervera de Pisuerga, Palencia) en el que se da a conocer, de forma lúdica y divulgativa, la vida, las costumbres y los problemas de conservación del oso, tanto a escala global como en el entorno de la Cordillera Cantábrica.

3.1.3. Realice una promoción responsable

Su ubicación en un espacio natural protegido es una ventaja que puede utilizar en su material y actividades promocionales, si bien, para lograr una promoción exitosa es importante que la imagen que ofrece de su empresa y de su espacio sea responsable y coherente con este tipo de espacios.

La Secretaría de Estado de Turismo realizó en 2006 un estudio de la demanda en los espacios naturales protegidos acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible, gracias a la colaboración de empresarios turísticos que pasaron las encuestas a sus clientes. Las contestaciones a la pregunta sobre cómo se habían informado para visitar el parque se sintetizan en la figura 1.

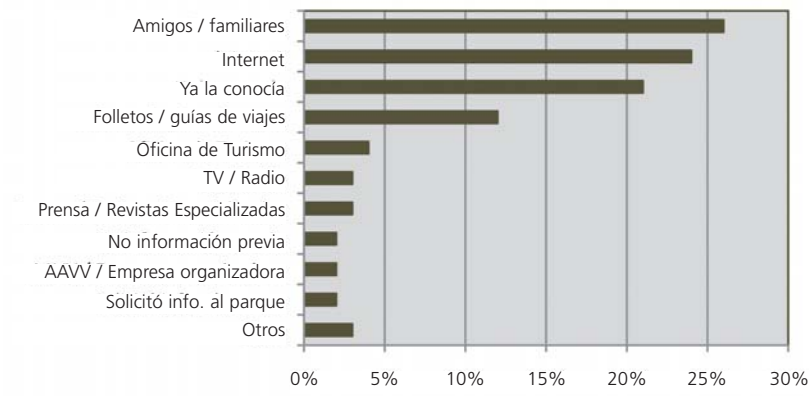


Figura 1. Canales o vías de información utilizados para visitar los parques. Fuente: Estudio para el diseño piloto de comercialización del producto turismo de naturaleza en parques acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible. Secretaría de Estado de Turismo, 2006.

Estos resultados vuelven a poner de manifiesto que la mejor promoción es la satisfacción de sus clientes actuales, pues así conseguirá que repitan y lo recomienden a sus amigos y familiares.

Realice una promoción destinada a fidelizar sus clientes actuales

Como revela el estudio de la Secretaría de Estado de Turismo, un alto porcentaje de clientes ya habían visitado el parque anteriormente y eligieron repetir la experiencia. Conviene por lo tanto comenzar por aquí, puesto que es mucho más costoso atraer un nuevo cliente que conservar uno actual.

Mantener el contacto con sus clientes después de su estancia puede ser muy efectivo:

- Diseñe y actualice su propia base de datos de clientes.

- Mantenga el contacto con sus antiguos clientes a través del envío de correos electrónicos con noticias del espacio natural protegido, programas de actividades y ofertas de su empresa. Recuerde, pida autorización para enviar esta información y no sature el correo de sus clientes, trate de enviar pocos correos pero efectivos, con información escueta y atractiva.

- Ofrezca descuentos para los clientes que repiten y para los que traen nuevos clientes. Puede sumar a esta oferta una invitación para conocer el espacio natural protegido en otras estaciones del año, destacando el atractivo y oportunidades para disfrutar de cada una de ellas.

- Anime a sus clientes a que formen parte de asociaciones locales, por ejemplo, las asociaciones de "Amigos del Parque" suelen mantener a los socios informados a través de boletines de noticias y programas de actividades de voluntariado. Se reforzaría el vínculo entre su cliente y el espacio natural protegido. En la Diputació de Barcelona funciona desde 1994 el Cercle d'Amics dels Parcs Naturals, una asociación cuyo objetivo es divulgar los valores de los espacios protegidos. Oferta a sus socios diferentes actividades (excursiones, conferencias, reportajes, publicaciones, exposiciones) relacionadas con las áreas protegidas y la conservación de la naturaleza.

- Añada a la base de datos de sus clientes información sobre sus características e intereses específicos y envíe información personalizada para cada tipo de cliente (familias, cicloturistas, senderistas, turistas ornitológicos, personas con alguna discapacidad, extranjeros, etcétera).

Refleje el espacio natural protegido en la promoción de su empresa

Saque partido al hecho de estar ubicado en un espacio natural protegido, incluyendo información sobre el mismo en su folleto, su página web y sus mensajes promocionales, pero procure hacerlo de forma responsable.

- Indique las cualidades más destacables del espacio natural protegido.

- Evite utilizar imágenes incongruentes y de actividades que puedan generar

impacto en el espacio natural protegido, como por ejemplo fotos de actividades prohibidas, como quads cruzando un río. Asegúrese de que las fotos que utiliza son auténticas y de buena calidad.

- Renuncie a promover los lugares más masificados, con problemas de capacidad de acogida o aquellos más sensibles.

- Consulte a las autoridades del espacio natural protegido si cuentan con materiales que pueda usar para sus propios mensajes (imágenes, texto). Puede ser muy útil que los gestores del espacio natural protegido, si pueden ofrecer este servicio, revisen sus materiales antes de publicarlos para asegurarse de que ofrece información responsable y veraz sobre el espacio.

- Publicite las áreas menos visitadas y las épocas de menor afluencia, destacando como ventaja que en esas zonas o épocas podrán disfrutar de la naturaleza sin la presencia de demasiados turistas y descubrir lo más desconocido de la zona.

Coopere con otros empresarios y colabore con entidades públicas para realizar una promoción conjunta

Una promoción conjunta siempre es más efectiva y puede tener un mayor alcance con menos costes; además, ofrecerá una imagen más homogénea sobre el espacio natural protegido.

- Aproveche al máximo los esfuerzos de promoción que realizan diferentes entidades públicas de su territorio.
- Participe en las actividades de promoción que realizan las asociaciones turísticas a las que pertenece.

Señalice su establecimiento de forma clara y responsable

- Conozca primero la política y normativa de señalización de su espacio natural protegido y de su municipio o comarca.

- Elija señales simples y claras, acordes con la normativa sobre señalización y con la imagen del espacio natural protegido, evitando luminosos y señales demasiado pretenciosas.

- Instale sólo las señales necesarias en aquellos puntos clave para los clientes que van a su establecimiento o para captar a los visitantes que

están de paso y no lo conocen de antemano. Un número excesivo de señales genera un impacto negativo en el paisaje y puede confundir al visitante.

3.1.4. Trabaje conjuntamente con otros empresarios turísticos de su espacio natural protegido

La mayoría de las empresas turísticas ubicadas en los espacios naturales protegidos son de pequeño tamaño y cuentan con recursos limitados, por lo tanto, pueden obtener importantes ventajas uniendo sus fuerzas con otros empresarios del territorio. Trabajar juntos permite promocionar y comercializar mejor su oferta con menores costes, así como intercambiar experiencias.

Colabore con otras empresas y servicios turísticos

- Esfuércese por presentar su oferta al personal de las oficinas de información turística, de los centros de visitantes, otras empresas turísticas, etcétera. Proporcióneles material promocional de su establecimiento, además puede ser muy útil invitarles a conocerlo personalmente. Se informa mejor de aquello que se conoce.

- Sea socio de las asociaciones turísticas y territoriales de su espacio natural protegido y participe activamente en ellas.

- Anime a otras empresas de turismo vecinas a que se unan también a dichas asociaciones.

- Forme parte del Foro Permanente de Turismo Sostenible de su espacio natural protegido acreditado con la Carta Europea de Turismo Sostenible.

TRABAJO CONJUNTO DE LOS EMPRESARIOS Y CREACIÓN DE PRODUCTO TURÍSTICO LIGADO AL ESPACIO NATURAL PROTEGIDO

Turismo de Doñana. Espacio Natural de Doñana, Huelva, Sevilla y Cádiz

www.turismodedonana.com

En 1999 varias empresas turísticas de Doñana crearon la Asociación Comarcal de Empresas de Turismo Activo (ACETA) con el objetivo de agrupar los servicios turísticos, diseñar una nueva oferta de turismo de naturaleza y ecoturismo y promocionar y comercializar sus productos. Para poder comercializar directamente sus paquetes crearon, con el apoyo de diversas entidades públicas, Turismo de Doñana, la primera y única agencia de viajes mayorista y minorista en un espacio natural protegido español, especializada en turismo de naturaleza y ecoturismo, creada y gestionada fundamentalmente por los empresarios turísticos locales.



Además:

- Cuentan con una importante batería de paquetes turísticos basados en el descubrimiento del espacio natural protegido.
- Ofrecen información detallada de su oferta y el espacio natural protegido en su página web, en castellano, inglés y alemán.
- Es un operador turístico de referencia en turismo ornitológico.

COLABORACIÓN CON EMPRESAS LOCALES PARA PROMOCIONAR, A TRAVÉS DE AGENCIAS, PAQUETES DE TURISMO ACTIVO

El Palomar de la Breñaa

Parque Natural La Breña y Marismas del Barbate, Cádiz

www.palomardelabrena.com

El Palomar de la Breña esta situado en una zona de pinares en el interior del término municipal de Barbate.

Es una antigua hacienda del siglo XVIII en la que además hay uno de los palomares más grandes del mundo, un edificio de interés cultural en zona de influencia del espacio protegido. Este palomar tiene paneles informativos que narran la historia del edificio y otros datos de interés.



El establecimiento ha establecido vías de colaboración con empresas locales de turismo activo para crear paquetes turísticos, ofertas y descuentos (ofrecidos a través de agencias) destinados a ciclistas y senderistas, influyendo así en el comportamiento sostenible y respetuoso de los clientes. Se dará principal preferencia a las empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible.

Además:

- Está acreditado con la Marca Parque Natural de Andalucía.
- Dispone de material informativo sobre senderos y rutas y lugares para visitar en el entorno de su establecimiento, sin necesidad de utilizar el vehículo privado.
- Han obtenidos diversos premios por el esfuerzo de promoción turística y respeto al patrimonio natural, histórico y monumental de la comarca de la Janda.

TRABAJO CONJUNTO DE LOS EMPRESARIOS TURÍSTICOS: El FORO DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL PARQUE NATURAL DE LOS ALCORNOCALES

Asociación Turismo Sostenible en Los Alcornocales

Parque Natural Los Alcornocales, Cádiz

www.alcornocales.org

La Asociación Turismo Sostenible en Los Alcornocales se creó el 25 de Febrero de 2004 en el marco de unas Jornadas sobre la Carta Europea de Turismo Sostenible organizada por el Parque Natural de Los Alcornocales y el Grupo de Desarrollo Rural de Los Alcornocales.

Nació como foro permanente de diálogo entre los gestores del Parque Natural de Los Alcornocales, los empresarios turísticos y las entidades públicas y privadas dedicadas al desarrollo socioeconómico de este territorio natural protegido, siendo su principal objetivo la implantación de la Carta Europea de Turismo Sostenible.



Desde su creación el Foro ha llevado a cabo un buen número de acciones comprometidas en el Plan de Acción de la Carta siendo alguna de las mas destacables la firma de convenios con entidades tan importantes como:

- FUECA (Fundación Universidad Empresa de la provincia de Cádiz): por medio del cual se ha puesto en marcha el Observatorio Turístico de la Carta. Se trata de un sistema de encuestas para conocer las características, exigencias y expectativas de los visitantes para identificar nuevos mercados.
- HORECA (Patronal de Hostelería de la provincia de Cádiz): con el fin de: "fortalecer la promoción del parque dando a conocer las posibilidades de dicho destino en materia de turismo, patrimonio, cultura, gastronomía, etcétera, a través de publicidad específica que se ubicará en los espacios destinados para la atención e información al cliente en los establecimientos turísticos adheridos a HORECA.
- GRUPO DE DESARROLLO RURAL LOS ALCORNOCALES: para la cesión de la actualización, gestión y mejora de la página web ww.alcornocales.org y para la prestación por parte de este organismo de la asistencia técnica a dicha asociación.

El Foro realiza una importante labor de difusión de los principios de la Carta y ejerce su papel de interlocutor entre los distintos actores del territorio favoreciendo su participación activa en las cuestiones relativas al desarrollo turístico del mismo y orientando a las empresas de turismo a definir sus estrategias y acciones de turismo sostenible de forma participada.

3.2. Mejorar su comportamiento ambiental

La sociedad y los consumidores están cambiando. Cada vez más gente se preocupa por el medio ambiente y cada vez son más utilizados los criterios ambientales, junto con la calidad y el precio, a la hora de tomar una decisión para comprar, y las vacaciones no son una excepción. Algunos mercados turísticos como el alemán ya están muy avanzados en la aplicación de criterios medioambientales para su elección de operadores turísticos y destinos.

La necesidad de un desarrollo turístico sensato es especialmente importante en los espacios naturales protegidos, en primer lugar, porque estas áreas protegidas por su propia naturaleza atraen a visitantes concienciados con el medio ambiente y, en segundo lugar, porque esos territorios albergan hábitats que son especialmente valiosos y vulnerables al impacto que puede causar un desarrollo incontrolado.

Mejorar su comportamiento ambiental será:

- **Bueno para su negocio:** porque supone ahorros importantes comparados con la inversión que requiere, le proporciona una imagen promocional positiva en un mercado donde aumentan los visitantes que buscan pruebas de compromisos medioambientales, estimula el compromiso ambiental y lealtad de su personal, asegura que su negocio está al día y cumple con la estricta legislación medioambiental.
- **Bueno para los visitantes:** porque promueve un servicio de alta calidad y aumenta el confort de los visitantes, los visitantes se sienten involucrados aportando su granito de arena y aumentando su propio compromiso de buenas prácticas medioambientales.
- **Bueno para el espacio protegido:** porque minimiza los impactos negativos del desarrollo turístico en los entornos frágiles y asegura a largo plazo la industria turística local.

Beneficie a su entorno y a su bolsillo mejorando el comportamiento ambiental de su empresa

Este apartado recoge una serie de medidas que puede implantar en su negocio, la mayoría son muy simples y no suponen mucha inversión, abarcando las siguientes áreas de acción:

- Ahorrar energía
- Ahorrar agua
- Disminuir los residuos
- Minimizar la contaminación
- Consumo responsable
- Certificarse con sistemas de gestión medioambiental

Cuando comience una acción asegúrese de que involucra a su personal desde el principio. Puede que tengan ideas que a usted se le han pasado y su compromiso es vital para su éxito. Confiarle a su personal áreas de responsabilidad específica puede también estimular su confianza y compromiso.

3.2.1. Ahorrar energía

Los costes de energía representan una de las mayores áreas de gasto de las empresas turísticas, siendo la calefacción, la iluminación y los electrodomésti-

cos grandes consumidores de energía. Usar estos sistemas con mayor eficiencia puede generar un significativo ahorro económico.

En términos medioambientales, el consumo incontrolado de las reservas limitadas de combustible fósil exigirá cada vez más explotación a unos costes ambientales más altos y contribuirá a producir efectos dañinos como la lluvia ácida, la niebla tóxica y el calentamiento global. Estos fenómenos están ya amenazando algunos de los parques más sensibles y preciados de Europa.

Medidas generales

- Realice un seguimiento de los consumos de energía de su establecimiento.
- Infórmese de las tarifas eléctricas existentes y elija las que más se adapten a sus necesidades.
- Evite consumos innecesarios de aparatos que se dejan conectados a la red constantemente, como por ejemplo los televisores en "*stand by*", ahorrará hasta un 10% de su consumo.
- Reprograme ciertas actividades con un consumo energético significativo con el objeto de trasvasar parte del consumo eléctrico a las horas de menor coste (horas valle). Como por ejemplo actividades de lavandería, que no afecten directamente a los clientes.
- Considere la posibilidad de instalar equipos de cogeneración o sistemas de aprovechamiento de energías renovables (pequeños aerogeneradores, placas solares, etcétera).
- Entre las energías no renovables, use preferiblemente gas natural, es más eficiente y limpio que otras no renovables.
- Reemplace progresivamente los sistemas y aparatos más antiguos por productos nuevos de mayor eficiencia energética.
- Instale equipos destinados a la reducción del consumo energético como los denominados equipos de compensación de potencia, como por ejemplo las denominadas baterías de condensadores, para la corrección del factor potencia.

Iluminación

- Aproveche al máximo la luz solar.
- Mantenga limpias las bombillas y pantallas para conservar la eficacia en la iluminación.
- Controle que cada zona posea la iluminación adecuada, no más de lo necesario.

- Recuerde a los trabajadores y clientes la importancia de apagar las luces cuando no sean necesarias.
- Reemplace las lámparas incandescentes por otras de bajo consumo (tabla 4).
- Sustituya los tubos fluorescentes de 38 mm de diámetro por los de 26 mm; proporcionan la misma intensidad de luz, pero con menor consumo.
- Instale, siempre que sea posible, interruptores temporizados, células de iluminación automática o el sistema de desconectadores de energía eléctrica con tarjetas-llave en las habitaciones.

Tabla 4. Ahorro[1] al sustituir bombillas incandescentes por bombillas de bajo consumo

Bombilla incandescente a sustituir	Lámpara LFC[2] con igual intensidad de luz	Ahorro[3] en consumo de electricidad	Ahorro[3] en la factura eléctrica (en €)	Ahorro[3] en emisiones (en kg CO_2)
40 W	9 W	248	25	124
60 W	11 W	392	39	196
	15 W	480	48	240
100 W	20 W	640	64	320
150 W	32 W	944	94	472

[1] Con un coste estimado de 0.1€ por kW/h.
[2] Lámpara fluorescente compacta o de bajo consumo.
[3] A lo largo de la vida útil de la LFC

- El mayor coste de las bombillas de bajo consumo se amortiza con creces por su larga duración.
- Mantienen la misma intensidad lumínica que las antiguas, pues son más eficientes.
- No hay que cambiar las lámparas o apliques pues se adaptan a la mayoría de los modelos existentes.
- Conviene colocarlas en puntos donde estén encendidas durante más de dos horas de forma continuada, porque el encendido y apagado continuo reduce su vida útil.

Fuente: Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE)

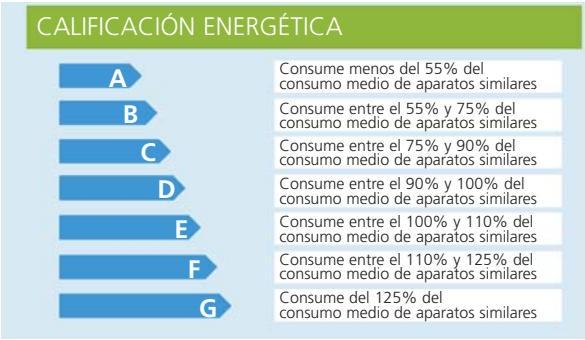
Calefacción y refrigeración

- En verano cierre las ventanas, baje las persianas y toldos durante las horas de más calor.
- En invierno descorra las cortinas para aprovechar la energía calorífica del sol.
- Limpie con frecuencia los filtros de los aparatos acondicionadores y reemplácelos cuando sea necesario.
- No baje demasiado la temperatura al poner en marcha la refrigeración: por ello el enfriamiento no sería más rápido.

- Adose pérgolas cubiertas con vegetación en la fachada más soleada o plante especies trepadoras, preferiblemente de hoja caduca, para que en invierno pueda aprovechar la insolación.
- Pregunte a su huésped para ajustar la climatización de su habitación a su horario.
- Programe la desconexión de los aparatos durante los tiempos de limpieza y siempre que se abran las ventanas.
- Instale un buen aislamiento externo mediante doble vidrio en ventanas y puertas. El aislamiento térmico le proporciona ahorros importantes y contribuye a incrementar el confort del cliente.
- Instale un sistema de climatización por zonas y organice la asignación de habitaciones para que no sea necesario climatizar las zonas desocupadas.
- Instale termostatos en las estancias para regular la temperatura. Se recomienda mantener la temperatura en una franja confortable pero sin un excesivo consumo: en verano no programe una temperatura menor de 22º y en invierno no mayor de 23º.

Cocinas y electrodomésticos

- Utilice la lavadora y el lavavajillas cuando estén totalmente llenos y seleccione preferiblemente programas económicos de lavado.
- En la medida de lo posible, utilice programas de lavado en frío, para lo que puede considerar el tipo de tejidos, colores de toallas y ropa de cama.
- Limpie periódicamente los filtros de lavadoras y lavavajillas.
- Sitúe frigoríficos y congeladores alejados de las fuentes de calor.
- Aproveche al máximo la energía al cocinar, es muy sencillo: cocine tapando ollas y cazuelas cuando sea posible y siempre que se ponga agua a hervir, centre cazos y cacerolas sobre el fuego y ajuste la intensidad a su diámetro: (la llama que sube por los lados no calienta el guiso, puede quemar asas y mangos y acalora el ambiente de la cocina).
- No utilice el horno para descongelar alimentos: sea previsor y sáquelos con suficiente antelación.
- Utilice ollas a presión en lugar de las convencionales.
- Elija en el momento de la compra, los electrodomésticos más eficientes calificados de bajo consumo (figura 2).
- Escoja cafeteras y máquinas de hielo con sistema de recirculación de agua o circuitos cerrados.



Fuente: Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE).

Figura 2. Calificación energética de los electrodomésticos.

CASA CONVENTO LA ALMORAIMA

Parque Natural Los Alcornocales. Castellar de la Frontera, Cádiz

www.la-almoraima.com

La Casa convento La Almoraima es uno de los alojamientos rurales más singulares de Andalucía, tanto por su ubicación, en el interior del Parque Natural de Los Alcornocales, como por sus instalaciones. La Casa Convento es un edificio de principios del siglo XVII (año 1603). Todas las actuaciones realizadas en el mismo han mantenido y conservado la estética de la arquitectura tradicional. Dependiendo de la estación del año, se muestra a los clientes distintos usos y aprovechamientos dentro del Parque Natural Los Alcornocales, como la extracción y transformación del corcho, observación de la berrea, caza, etcétera.



El establecimiento ha apostado por la sostenibilidad energética con la instalación de una batería de placas solares para abastecer de agua sanitaria a las 21 habitaciones con las que cuenta el hotel.

Además:

- Dispone de una depuradora propia para sus aguas residuales.
- Cuenta con el Certificado del Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2004.
- Se realizan excursiones donde se muestra y explica los ecosistemas del parque, identificando e interpretando la flora, la fauna, los paisajes y las formaciones típicas.
- En la Casa Convento se venden alimentos y manufacturas fabricadas en la zona como son: miel, mermeladas y productos artesanales de corcho.
- Todo el personal que presta sus servicios en el establecimiento y los proveedores del mismo son de la comarca, favoreciendo así el desarrollo económico local.

COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y EL AHORRO ENERGÉTICO

Masia Tinet

Parque Natural del Delta de l'Ebre. Deltebre, Tarragona

www.masiatinet.com

Masia Tinet es el fruto de la rehabilitación de una casa del año 1948 situada en el corazón del Delta de l'Ebre, que la convierte en un lugar privilegiado por su riqueza natural.

Destaca por su empeño en el uso de energías renovables. Para ello cuenta con la instalación de dos placas solares y de un sistema de climatización por geotermia que permite aprovechar la temperatura almacenada en el subsuelo, concretamente en los arrozales de su finca, y la convierte en aire frío o caliente. A partir de los dos metros de profundidad la temperatura del suelo se mantiene constante a unos 15º, lo que la convierte en una fuente inagotable de energía.

Además, en su página web informa sobre el uso de este tipo de energías en su establecimiento y dispone de un enlace con una empresa que trabaja con esta fuente de energía.



Además:

- Las bombillas son de bajo consumo, y tiene instaladas luces con temporizador en el exterior y célula fotoeléctrica en la zona del parking.
- Cuenta con un sistema de climatización por zonas independientes controlado mediante un cuadro digital en la recepción para controlar la temperatura, así como el apago automático de la climatización si hay alguna ventana abierta en alguna estancia.
- Dispone de una agrotienda con productos típicos del Delta de l'Ebre.
- Dispone de huerto propio donde los clientes pueden formar parte de las actividades agrícolas.
- Una de las habitaciones está adaptada para personas con movilidad reducida.

3.2.2. Ahorrar agua

- Realice un seguimiento del consumo de agua en su establecimiento. Éste es un requisito básico para fijarse objetivos de ahorro y analizar el éxito obtenido, que además permite detectar fugas en la red.
- Revise periódicamente la instalación y todos los grifos y avise inmediatamente para corregir cualquier escape de agua.
- Realice campañas de sensibilización para el personal proporcionando la información necesaria para conseguir un uso responsable del agua.

- Implique a los clientes en el ahorro de agua a través de carteles o notas informativas.
- Instale dispositivos destinados a la utilización eficiente del agua:
  - Grifos monomando,
  - Grifos de botón o con células de detección de presencia en los lavabos,
  - Aireadores y limitadores de presión en cabezales de ducha y grifos de lavabos,
  - Sistemas de descarga parcial en los inodoros.

En las zonas exteriores

- Limite el nuevo aporte de agua a la piscina mediante la instalación de circuitos cerrados de depuración.
- Cubra la piscina cuando ya no se utilice para evitar que se ensucie y evapore.
- Evite profundidades elevadas en la piscina, pues implican mayores consumos de agua y costes de depuración.
- Elija especies autóctonas de su entorno para el jardín: están adaptadas al clima, una vez arraigadas se desarrollan con mayor vitalidad, necesitan menos cuidados y riegos, favorecen la integración del establecimiento en el paisaje circundante y dan una oportunidad de información e interpretación.
- Capture y canalice el agua de lluvia para su posterior utilización como agua de riego.
- Instale sistemas de riego de bajo consumo, como por goteo o exudación.
- Ajuste la frecuencia de riego a la meteorología, para evitar los riegos innecesarios por episodios de nubes, nieblas o lluvias.
- Riegue siempre cuando se haya puesto el sol y, si tiene programador, de madrugada: así el agua tiene toda la noche para infiltrarse en el suelo sin sufrir pérdidas por evaporación.
- Reutilice para el riego toda el agua que considere apta y accesible, como el agua de lavado de frutas y verduras en macetas y jardineras cercanas a la cocina.

3.2.3. Disminuir los residuos

Practique el código de las tres erres: reducir, reutilizar y reciclar, siguiendo este orden de prioridad.

- REDUCIR: generar menos basura, consumir sólo lo necesario y no derrochar envases o papeles.

- REUTILIZAR: dar nuevas aplicaciones a productos ya usados.
- RECICLAR: volver a utilizar como materia prima de fabricación de nuevos productos la que procede de los ya usados. Es preciso depositar cada residuo en el contenedor adecuado: recogida selectiva (tabla 5).

Tabla 5. Cómo separar los residuos según los contenedores de recogida selectiva

Contenedor	Residuos	Recomendaciones
Azul: Papel y cartón	• Periódicos, revistas, cartones,embalajes y otros envases de cartón	• No depositar papeles sucios o las bolsas de plástico • Doblar cajas y cartones para que ocupen menos espacio
Verde: Vidrio	• Botellas, botellines, tarros y botes de cristal	• Quitar tapones a botellas y tapas de recipientes • Limpiar los recipientes antes de arrojarlos al contenedor
Amarillo: Envases	• Latas, briks, envases y bolsas de plástico	• Comprimir los envases • Limpiar envases antes de depositarlos en el contenedor

Buenas prácticas generales

Realice un seguimiento de las cantidades y tipos de residuos que genera su empresa. Un método sencillo es realizar trimestralmente un registro durante una semana, según el ejemplo de la tabla, para posteriormente tomar medidas oportunas para su reducción, reutilización o reciclado (tabla 6).

Tabla 6. Ficha para el seguimiento de la generación de residuos

Tipo	Producto	Cantidad por semana (N° ó Kg)	Cantidad cada tres meses (N° ó Kg)
Papel %	Cajas de cartón		
	Revistas, periódicos...		
	Papel de oficina		
Vidrio	Botellas de bebidas		
	Tarros de comida		
Envases	Tetra-briks		
	de productos de limpieza		
	latas		
Materia orgánica	Restos de comida		
	Restos de poda/jardinería		

- Separe los residuos por tipologías y acondicione un contenedor para depositar cada tipo en función de sus posibilidades y requisitos de gestión.
- Lleve los residuos peligrosos (tubos fluorescentes, tóners de impresora, pilas, etcétera) a un punto limpio o entréguelos a un gestor autorizado.
- Infórmese en su ayuntamiento del sistema establecido para la recogida de residuos especiales y utilícelo.

Con el vidrio

- Utilice envases retornables.
- Recicle los envases de vidrio, son reciclables al 100% e infinitas veces.
- Informe a su personal y la clientela sobre qué tipo de envases se deben depositar en el contenedor verde.

Papel y cartón

- Sustituya manteles, platos y vasos de papel por materiales lavables o reutilizables.
- Sustituya con sentido común el papel de cocina por bayetas de tejido.
- Evite los envases y embalajes innecesarios.
- Implante un sistema de recogida de los residuos de papel e informe a su personal y a sus clientes de la recogida selectiva.

Envases (plásticos, briks y latas)

- Evite el uso de productos de usar y tirar: platos, vasos, cubiertos, etcétera. La industria de productos de usar y tirar es la que genera más basura en todo el mundo.
- No compre productos sobre envasados, por ejemplo, alimentos en bandejas de poliestireno y sí a granel.
- Priorice la compra en envases de vidrio antes que en plástico o tetra-brik.
- Rechace los alimentos que vienen en «bolsitas individuales» dentro de un paquete más grande.
- Consuma productos envasados de mayor capacidad y evite los de uso mini o individualizado.

Materia orgánica

- Aproveche los restos de comida para darlo a sus animales, en caso de tener.

- Aproveche los residuos orgánicos para elaborar compost, mucha de la basura orgánica puede ser transformada en abono. El compostaje tiene el beneficio añadido de reducir los materiales en descomposición de sus cubos de basura y puede ser usado para aumentar su propia producción orgánica. Si no tiene espacio para una compostadora, busque si hay algún vecino o conocido que la tenga. Hay una variedad de compostadoras para el hogar disponibles incluyendo:
  - Gusaneras (vermicompostaje). Contenedores cerrados con gusanos que digieren la basura vegetal.
  - Digestor aeróbico de residuos (cono verde). Composta la basura orgánica directamente en el suelo con la ayuda del calor del sol. Son fáciles de montar y mantener.
  - Compostaje intensivo. Una gran compostadora que necesita un mantenimiento regular y apropiado.
  - Compostaje en montón. Suficiente para volúmenes domésticos de basura vegetal.

Recuerde colocar su compostadora fuera de tu establecimiento y protegerla de las alimañas.

Pilas

- Evite comprar aparatos que funcionen con pilas. La alternativa solar es siempre mucho más ecológica y muchos aparatos funcionan con ella (radios, relojes, calculadoras, cargadores para teléfono móvil y ordenador portátil, e incluso para recargar las mismas pilas).
- Reduzca el número de pilas que consume y siempre que sea posible utilice la red eléctrica en su lugar.
- Compre pilas recargables y un cargador que admita distintos tamaños de pilas. Aunque son más caras, pueden recargarse innumerables veces.
- Si consume pilas botón, compre sólo las de litio o alcalinas, frente a las de óxido de plata u otras.
- No tire ningún tipo de pila a la basura: tienen un enorme poder contaminante. Deposítelas siempre en los contenedores especiales o en el punto limpio.

EMPRESAS ADHERIDAS A LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL PARQUE NATURAL SIERRA MÁGINA

www.juntadeandalucia.es/medioambiente

En el Parque Natural Sierra Mágina (Jaén) se ha incluido como compromiso obligatorio, para las 10 empresas que se ha adherido a la Carta, el uso de una serie de productos para contribuir al ahorro energético y disminuir los residuos. Esta actuación no es concreta de una empresa, sin embargo, es una actuación que tendrá una repercusión importante en el sector empresarial, así como ejemplo de buenas prácticas para sus clientes. Los productos que deben usar son:

- Papel de oficina reciclado o con el sello forestal FSC (en el caso de que prefieran usar papel provenientes de bosques primarios).
- Usar bolsas biodegradables para la basura orgánica.
- Situar un depósito reciclapilas (facilitado por el parque) en el mostrador comprometiéndose a vaciarlo en el punto limpio.
- Uso de productos de limpieza ecológico.
- Colocar pegatinas en su empresa (facilitadas por el parque) para el uso responsable de luz y agua.



Para que comiencen a tomar contacto con estos productos el parque les ha facilitado un paquete con todos ellos, así como una lista de proveedores con los que pueden contactar. En las futuras reuniones de la Carta se ha acordado compartir información de nuevos proveedores. A su vez, para llevar a cabo satisfactoriamente esta actuación, dos de las empresas (Hotel Ciudad de Jódar y Camping Ayozar) han asumido la actuación de coordinar al resto de empresas adheridas a la Carta, para acometer los futuros pedidos de los productos.

3.2.4. Minimizar la contaminación

Puesto que su empresa está ubicada o desarrolla sus actividades en un espacio natural protegido, ha de controlar especialmente sus afecciones al entorno.

Minimice la contaminación del aire

Disfrutar del "aire limpio" es una de las atracciones en la visita a un espacio natural protegido y la calidad del aire tanto en los espacios cerrados como en la naturaleza puede afectar al disfrute de la estancia de sus clientes.

Puede mejorar la calidad del aire en su negocio:

- Limpie el polvo regularmente. Una acumulación de polvo puede provocar reacciones asmáticas y alergias.
- Decore el interior de su establecimiento con plantas de interior que filtren y humidifiquen el aire.
- Reduzca los olores de comida y limpieza dentro y fuera mediante un adecuado sistema de ventilación de la cocina. Limpie periódicamente los filtros de los extractores y las campanas de extracción y compruebe su buen funcionamiento.
- Ponga en marcha una política de no fumadores en todo o algunas zonas de su establecimiento, lo que actualmente se denomina "espacio libre de humo".
- Evite ambientadores químicos.

Los focos principales de contaminación atmosférica de los negocios turísticos son:

- Calderas y equipos de combustión,
- Equipos de climatización y refrigeración,
- Aerosoles de productos de limpieza.

Puede minimizar sus emisiones a la atmósfera:

- Utilice gas natural como sustituto de combustibles líquidos y sólidos.
- Utilice gasoil frente a fuel-oil.
- Utilice equipos de refrigeración, congelación o aire acondicionado que no contengan CFC o HCFC.

- Realice periódicamente un mantenimiento preventivo de los equipos que dispongan de sustancias que perjudican la capa de ozono (CFC, freones, etcétera).
- Sustituya los aerosoles o *sprays* por productos comprados a granel de las mismas características y que se suministren con pulverizadores manuales u otros sistemas alternativos sin gases propulsores.

Minimice la contaminación del agua

Los recursos hídricos de su espacio natural protegido se pueden ver afectados por los vertidos de la industria turística, ayude a conservarlos.

- Asegúrese de que su establecimiento está conectado a la red de saneamiento municipal. Si por su localización esto no fuese posible, instale un sistema de depuración de aguas adecuado a las características y ubicación de su establecimiento.
- Coloque papeleras en cada servicio y carteles pidiéndole a los clientes que no usen los WC como papeleras.
- Asegúrese de que en su establecimiento no se vierte aceite usado a la red de saneamiento, almacénelo en contenedores adecuados y llévelos a un punto limpio o entréguelos a un gestor autorizado. Incluso podría elaborar jabones de forma sencilla con el aceite usado e incluirlo como actividad para sus clientes.
- Utilice exclusivamente detergentes y productos de limpieza que garanticen la no contaminación del agua, principalmente aquellos basados en productos naturales y biodegradables.
- Evite productos que tengan componentes corrosivos o tóxicos.
- Use detergentes para lavavajillas y lavadoras sin fosfatos o sustancias para abrillantar o blanquear, estas sustancias son causa frecuente de alergias y se degradan lentamente.

Minimice la contaminación acústica

La "paz y la tranquilidad" son otro motivo importante por el que los turistas deciden pasar sus días de vacaciones en un espacio natural protegido. El ruido, provocado por el funcionamiento de su negocio, puede ser una gran molestia para sus visitantes, vecinos, personal y fauna de su entorno. Tenga en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en cuanto a los niveles de ruido a partir de los cuales se comienzan a sentir efectos nocivos (tablas 7 y 8).

Tabla 7. Efectos nocivos según los niveles de ruido

A partir de este valoren decibelios	Se empiezan a sentir estos efectos nocivos
30	Dificultad en conciliar el sueño
40	Pérdida de calidad del sueño Dificultad en la comunicación verbal
45	Probable interrupción del sueño
50	Malestar diurno moderado
55	Malestar diurno fuerte
65	Comunicación verbal extremadamente difícil
75	Pérdida de oído a largo plazo
110 - 140	Pérdida de oído a corto plazo

Tabla 8. Niveles de ruido de referencia

Ruidos de referencia	Nivel de ruido
Pájaros trinando	10 dB
Rumor de hojas de árboles	20 dB
Conversación normal	50 dB
Ambiente oficina	70 dB
Tráfico rodado	85 dB
Claxon automóvil	90 dB
Claxon autobús	100 dB
Interior discotecas	110 dB
Motocicletas sin silenciador	115 dB
Taladradores	120 dB
Umbral de dolor	140 dB

Reduzca los niveles de ruido en su establecimiento atendiendo a:

Procedimientos de trabajo del personal

- Asegúrese de que su personal use los electrodomésticos ruidosos como la aspiradora en horas en que los clientes están despiertos.
- Organice las entregas de los pedidos a horas apropiadas y asegúrese de que los vehículos de entrega no están en marcha durante ésta.
- Evite los comportamientos ruidosos en general de su personal, especialmente durante la noche.

Aislamiento

- Además de reducir pérdidas de calor, el aislamiento puede ser también muy efectivo para el sonido.

Electrodomésticos

- Active los electrodomésticos ruidosos cuando causen menos molestias.
- Compruebe regularmente el ruido que producen los electrodomésticos.
- Cuando compre un nuevo equipo elija uno que no haga mucho ruido.

Sus huéspedes

- Promueva entre sus clientes que actúen respetuosamente siendo silenciosos durante la noche y evitando la música y televisión altas.
- Informe a los clientes de las horas de silencio establecidas.

Minimice la contaminación lumínica

Las luces exteriores pueden perjudicar la luz del cielo nocturno que a menudo es un atractivo por sí mismo en los parques. También puede perturbar la vida nocturna de la flora y fauna.

- Diseñe las luces exteriores de manera que produzcan la mínima contaminación con el máximo rendimiento. Puede utilizar temporizadores y sensores de movimiento, evite señalización con luces de neón.

SEGUIMIENTO AMBIENTAL PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN EUROPA

Tourbench

Sistema de seguimiento y control de variables ambientales para los establecimientos turísticos.

Programa LIFE y apoyo de la Deutsche Bundesstiftung Umwelt.

www.tourbench.info

Página web que de manera gratuita facilita al empresariado turístico un sistema sencillo de seguimiento para conocer su gestión ambiental en cuanto a consumo de energía, consumo de agua y generación de residuos, para reducir sus gastos y consumos y comparar su situación con otras empresas

del sector. Esta herramienta facilita el control y el seguimiento obligatorios en las certificaciones de calidad y ecoetiquetas nacionales e internacionales. El procedimiento a seguir consta de tres fases: inscripción en la web, cumplimentación de datos y obtención de informes y resultados.

Además:

- La página web está disponible en nueve idiomas, incluido el castellano.
- Se envía a la empresa información sobre propuestas para tomar medidas y/o efectuar inversiones.
- Calcula el plazo de amortización de una inversión partiendo de la situación particular de cada empresario/a.
- Supone un instrumento para controlar la eficacia de las medidas ecológicas.

3.2.5. Consumo responsable

La política de compra es uno de los medios más poderosos para proteger el entorno de su espacio natural protegido, porque incluye muchos aspectos de sus operaciones empresariales. Las decisiones en la compra tienen también el poder de reafirmar o destruir su imagen como negocio ambientalmente concienciado, porque muchos de los productos que compra son visibles para sus clientes.

En la política de compras

- Elija a los proveedores adecuados y establezca una buena relación con ellos; como consumidor puede ejercer una presión importante sobre los proveedores para mejorar sus prácticas medioambientales.
- Prime la compra de productos a proveedores certificados con sistemas de calidad o de gestión medio ambiental, es una garantía de su servicio y de su compromiso con la sostenibilidad.
- Informe a los proveedores de su interés por el medio ambiente y pídales productos respetuosos con el entorno.
- Tenga en cuenta no sólo el momento de la compra, sino las posibilidades de ahorro durante el uso y tratamiento de los productos.
- Compre productos a granel o mínimamente envueltos.

- Dé prioridad a los productos elaborados con materiales reciclados, tienen menos impacto en el medio ambiente porque no usan recursos nuevos. Los productos reciclados más comunes son el papel, el plástico y el cristal.
- Conozca el significado de los símbolos o etiquetas ecológicas, y dé prioridad a aquellos productos que posean alguna certificación ambiental (tabla 9).
- Procure comprar productos éticos o de comercio justo cuando sea posible, estos productos tienen en cuenta no sólo la sostenibilidad ecológica sino también el respeto a la cultura y la implicación social en su producción. Algunos productos como el café, el té, el coco o las telas se producen en el tercer mundo por compañías internacionales que pagan salarios muy bajos y proporcionan condiciones de trabajo muy deficientes. Cuando compre este tipo de productos busque:
  - Los productos auténticos producidos en su área local usando métodos socialmente responsables.
  - Los productos 'Comercio justo' producidos por pequeñas y medianas empresas y que garantizan el tratamiento justo de los trabajadores locales.
  - Productos producidos por asociaciones de grupos socialmente desaventajados como discapacitados o madres solteras.

PROMOCIÓN DEL COMERCIO JUSTO

Hotel Antiguas Eras

Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia, Salamanca

www.antiguaseras.com

El Hotel Antiguas Eras se encuentra en la localidad de La Alberca y tiene capacidad para sesenta y tres personas. El establecimiento ha respetado la arquitectura tradicional y ha sido construido utilizando materiales típicos de la sierra y respetando la arquitectura autóctona de La Alberca.



El hotel cuenta con una tienda en la que se ponen a la venta productos de comercio justo y ecológicos. Se puede encontrar desde alimentos, hasta ropa, bisutería, objetos de decoración, etcétera. Asimismo, compra y ofrece productos de comercio justo en la cafetería y en los desayunos que ofrece a sus clientes del hotel (azúcar, cacao, té, infusiones, café, etcétera).

Además:

- Adapta sus actividades para reducir el consumo de energía, distribuyendo a los clientes por plantas o aprovechando para tender la ropa de cama al aire libre los días que hay sol.
- Cuenta con ocho zonas independientes de climatización.
- Elabora compost con los restos orgánicos que se generan en su establecimiento.
- Presta sus instalaciones a asociaciones locales y para actividades de voluntariado. En ocasiones también las cede para la celebración de cursos.

Productos de limpieza

- Use siempre la mínima cantidad de producto, respete las indicaciones del fabricante.
- Siempre que la calidad del servicio lo permita, utilice dosificadores en lugar de unidades individuales.
- Sustituya las toallas de papel por toallas o rollos de toalla de tela.
- Seleccione productos naturales, menos contaminantes, para el aseo personal.
- Compre detergentes ecológicos o biodegradables.
- Escoja productos obtenidos a partir de procesos respetuosos con el medio ambiente y reciclables.

Material de oficina

- Reduzca el consumo de papel: fotocopie e imprima a doble cara; elija formatos de texto que ocupen menor espacio; reutilice el papel impreso por una cara y evite copias innecesarias.
- Sustituya el papel blanqueado con cloro por papel reciclado o papel ecológico.
- Imprima los materiales promocionales en cartón, papel reciclado o papel ecológico.
- Elija clasificadores y archivadores sencillos, montables de papel o fabricados con un menor número de materiales.
- Tenga en cuenta el consumo de energía, el ciclo de vida y el tipo de materiales empleados en su elaboración antes de elegir un aparato de ofimática.

Tabla 9. Algunas ecoetiquetas de productos

Símbolo	Nombre	Características
	Forestal Stewardship Council, FSC	El logotipo del FSC en los productos garantiza que estos provienen de un bosque que ha sido evaluado y certificado, y que está siendo gestionado de acuerdo a las normas ambientales, económicas y sociales convenidas.
	PEFC. Pan European Forest Certification (Certificación Forestal Paneuropea)	Indica que los productos están elaborados con maderas que provienen de bosques con una gestión sostenible.
	Etiqueta Ecológica Europea	Se otorga a los productos que garantizan un alto nivel de protección ambiental, una vez evaluados sus efectos medioambientales a lo largo de su ciclo de vida.
	Sistema de Control CE de Agricultura Ecológica	Sistema creado por la Unión Europea para armonizar los diferentes sistemas certificadores nacionales de producción ecológica.
	Etiqueta de Agricultura Ecológica en España	Certifica que el alimento ha sido producido según las normas de la agricultura ecológica. En cada Comunidad Autónoma existe un comité regulador que otorga y controla los productos certificados. El distintivo es similar en todas las autonomías para facilitar su identificación por el consumidor.
	Marca Parque Natural de Andalucía	Implica que el producto o servicio certificado se produce o desarrolla en un espacio natural protegido de Andalucía, de forma respetuosa con el medio ambiente y con el parque, así como garantiza su calidad.
	Marca Natural Red de Espacios Naturales de Castilla y León	Los productos certificados asumen un compromiso de buenas prácticas ambientales y de potenciación y divulgación de los valores del espacio natural protegido donde se obtengan elaboren o transformen los productos agroalimentarios y de artesanía o se presten los servicios turísticos.
	El Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental (Generalitat de Catalunya)	Identifica productos y servicios que reúnen determinadas características o propiedades que les hace más respetuosos con el medio ambiente.
	Punto Verde	Implica que el fabricante paga la cuota al sistema integrado de gestión (SIG) de los residuos de envases. Es el consumidor quien tiene que depositar el envase desechado en los sistemas de recogida selectiva para su posterior reciclado.
	Triángulo de Moebius	Indica que se trata de un producto reciclable, pero no implica que el productor realice una recolección del mismo y su posterior reciclado.
	AENOR Medio Ambiente	Esta marca está gestionada por AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación. Es de carácter voluntario y selectivo y está basada en los Análisis de Ciclo de Vida del producto, indicando un bajo impacto ambiental.

Mobiliario y ropa de cama

- Antes de adquirir mobiliario de maderas exóticas, infórmese exactamente de qué madera es y del país de procedencia. Exija el certificado FSC o PEFC, que garantiza que procede de una gestión forestal sostenible.
- Opte por tejidos elaborados con fibras naturales 100% (lana, algodón, sisal, coco, yute, algas) para la ropa de cama, alfombras y felpudos.
- Elija colchones de caucho natural o de látex elaborado con caucho natural.

Alimentación

- Escoja, en la medida de lo posible, envases retornables o elaborados con materiales reciclables.
- Priorice el consumo de productos de elaboración local y de temporada.
- Ofrezca productos procedentes de agricultura y ganadería ecológica.
- Elija productos pesqueros que superen la talla mínima exigida por la legislación.
- Evite alimentos modificados genéticamente o con aditivos alimentarios artificiales (colorantes, conservantes).
- Recurra a los recipientes con tapa para conservar los alimentos en lugar de papel de aluminio o película de plástico.

MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE ESTABLECIMIENTOS Y ACTIVIDADES

Europarques - Estación Biológica Internacional Douro/Duero
Crucero ambiental del Parque Natural Arribes del Duero
Frontera de Zamora (España) con Miranda do Douro (Portugal)

www.europarques.com



Realizan un crucero altamente respetuoso con el medio ambiente, camuflando el exterior del barco para disminuir su impacto visual, insonorizando la sala de máquinas y utilizando motores ecológicos que utilizan sus propios residuos como combustible. La embarcación realiza además labores de investigación científica, disponiendo de laboratorio a bordo, cámaras de video con pantalla para los pasajeros, visión infrarroja y micrófono direccional.

Además:

- Formación ambiental del personal de la empresa.
- Los guías explican a los clientes las normas de buena conducta y las razones para adoptarlas.
- Ofrecen cruceros gratuitos con actividades de educación ambiental para los escolares de la zona.
- Reinvierten beneficios en la repoblación del conejo silvestre, mejoras de hábitat, depuración de aguas residuales, prevención de incendios, etcétera.

3.2.6. Certificarse con sistemas de gestión medioambiental

La mejor manera de formalizar y dar a conocer a sus clientes su compromiso ambiental es certificándose con algunos de los Sistemas de Gestión Ambiental y distintivos existentes. Estos sistemas de certificación le ofrecen una herramienta que le permitirá ir mejorando de forma continua su comportamiento medioambiental y su esfuerzo será reconocido por entidades oficiales.

A continuación se exponen algunos ejemplos:

• **Etiqueta Ecológica Europea para alojamientos turísticos**



Es un sistema europeo de certificación que acredita a los alojamientos turísticos, de cualquier tipo, que cumplen una serie de criterios ambientales específicos para este tipo de servicios y que permite al consumidor identificar los establecimientos más ecológicos y respetuosos con el medio ambiente.

• **Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14.001**

La Norma ISO 14.001, de reconocimiento internacional, establece las directrices y los requisitos para implantar adecuadamente un sistema de gestión medioambiental. Para certificase oficialmente la empresa ha de someterse a una auditoria de una entidad acreditada.

• **Sistema de Gestión Ambiental conforme al Reglamento EMAS**

El EMAS es un instrumento establecido por la Comunidad Europea (Reglamento (CE) Nº 761/2001) para que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental. Los requisitos son similares a la Norma ISO 14001, si bien el EMAS es más estricto en el cumplimiento de la legislación y exige que la empresa realice una declaración ambiental.

• Marca Parque Natural de Andalucía

Este es un sistema de certificación específico para productos y servicios que se ofrecen en los espacios naturales protegidos y su área de influencia socioeconómica, gestionado y avalado por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. Los requisitos generales de este sistema abarcan los aspectos de carácter local, calidad y medio ambiente. El productor debe tener establecidos documentalmente los procedimientos para asegurar las especificaciones de calidad del producto o servicio, debe cumplir la legislación ambiental, incluida específicamente la del espacio natural protegido y asumir un compromiso de mejora continua. Existen requisitos específicos para los servicios turísticos (alojamiento, restauración y actividades).

• Marca Natural Red de Espacios Naturales de Castilla y León

La finalidad de esta marca es identificar la oferta de productos agroalimentarios, de artesanía y de servicios turísticos existentes en las zonas de Influencia Socioeconómica de la Red de Espacios Naturales. Con ello se pretende promover y potenciar los recursos naturales propios de los espacios protegidos y de los procesos de producción respetuosos con el medio ambiente. Las empresas asumen un compromiso de buenas prácticas ambientales y de potenciar y divulgar los valores de los espacios naturales protegidos donde de obtienen, elaboran o trasforman estos productos o servicios.

• Distintiu de Garantía de Qualitat Ambiental

Es un sistema de certificación de la Generalitat de Catalunya para identificar aquellos productos y servicios que reúnen ciertas características o propiedades y que cumplen determinados requisitos ambientales, por lo tanto, aquellos que se pueden diferenciar por ser respetuosos con el medio ambiente. Existen requisitos específicos para campings, establecimientos hoteleros y establecimientos de turismo rural.

De forma general, estos sistemas de certificación suponen que la empresa realice una evaluación de su comportamiento ambiental, establezca una política ambiental y objetivos y medidas concretas para mejorar su comportamiento de forma continua; ha de medir la evolución y los logros alcanzados por la empresa a través de indicadores, y para poder acreditarse es necesario que entidades acreditadas realicen una auditoría a la empresa para confirmar que se cumplen los requisitos de cada sistema.

Infórmese de los requisitos, exigencias, costes y beneficios que suponen cada uno de los sistemas que podría implantar, para elegir el que más le conviene.

Consulte con otros negocios, a las administraciones públicas y las entidades de desarrollo de su territorio; es muy probable que exista una política de apoyo técnico o económico a este tipo de herramientas y a alguna en particular en su zona.

3.3. Apoyar el desarrollo local, la conservación del patrimonio y la responsabilidad social de la empresa

La industria turística puede ser muy beneficiosa para los espacios naturales protegidos en términos de generación de empleo e ingresos. Sin embargo, los beneficios locales del turismo no están de ninguna manera garantizados y dependen fundamentalmente de la política y las prácticas diarias de empresas turísticas como la suya.

Una gestión sostenible del turismo, ayudando a preservar y no dañar el entorno, es vital para el futuro de su negocio, porque un entorno deteriorado generará desilusión en sus clientes y provocará una caída del número de visitantes.

Mejorar la contribución que realiza al desarrollo socioeconómico de su zona no sólo beneficiará al espacio natural protegido, sino que también mejorará la calidad de la experiencia de sus visitantes y de sus actuaciones empresariales. Un espacio natural protegido sin su gente y su cultura pierde buena parte de su atractivo, por eso es importante fijar las poblaciones y conservar el patrimonio cultural.

Asimismo, es importante que la empresa asuma ciertos compromisos desde el punto de vista de la responsabilidad social con sus trabajadores, promoviendo la conciliación de la vida familiar y laboral, apoyando la igualdad de género en los contratos realizados o promoviendo la inserción laboral contratando a personas con alguna discapacidad.

En este apartado se proponen medidas para realizar cambios sencillos en diferentes ámbitos:

- Apoyar la economía local.
- Influir en los movimientos y comportamiento de los visitantes.
- Gestionar su propiedad y su establecimiento respetando el entorno local.

- Apoyar las causas locales.
- Promover la responsabilidad social de la empresa.

Apoyar el desarrollo local y la conservación del patrimonio será:

- **Bueno para su negocio:** porque le da a su negocio una imagen solidaria frente a sus clientes actuales y potenciales, ayuda a construir una relación positiva y sólida con la población y ayuda a conservar los valores del territorio de los que depende el futuro de su negocio.
- **Bueno para sus clientes:** porque aumenta las oportunidades para que puedan disfrutar de los productos locales, permite encontrar nuevos modos de disfrutar del espacio natural protegido y ayuda a salvaguardar la zona para que pueda ser disfrutada en el futuro.
- **Bueno para el espacio protegido:** porque ayuda a difundir los beneficios del turismo a través de la población, consigue una ayuda vital de aquellos que viven en el espacio natural protegido y de los que lo visitan, y asegura un desarrollo sostenible y equilibrado en el espacio natural protegido.

PREMIO A LA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS DE ANDALUCÍA

Galardón al Desarrollo Sostenible

Parques Naturales de Andalucía

www.andanatura.org

Desde 2004 la Fundación Andanatura convoca anualmente el Galardón al Desarrollo Sostenible en cada uno de los 24 parques naturales andaluces. Este premio es un reconocimiento público a las entidades que trabajan en éstos y que se hayan distinguido por su especial aportación al desarrollo sostenible de su parque natural.



En esta distinción, se valoran los siguientes aspectos:

- Originalidad de la acción.
- Beneficios ambientales.
- Beneficios sociales.
- Beneficios culturales.
- Beneficios económicos.
- Participación de la comunidad.

La estatuilla del galardón representa un ídolo placa inspirado en los aparecidos en los yacimientos neolíticos andaluces. Está realizada en bronce con pie de madera de iroco. La estatua es una alegoría simbólica de Andalucía y la necesaria interconexión de sus espacios naturales en los que se desarrolla de forma no agresiva la actividad humana.

Las bases anuales de la convocatoria se publican en la web:

www.andanatura.org

3.3.1. Apoyar la economía local

Como negocio, es usted un consumidor, ya que realiza compras a diario de productos para sus clientes y para el funcionamiento de su establecimiento, así como compras más esporádicas de elementos de decoración, muebles, etcétera. La compra de esos artículos a productores y empresas locales le puede suponer importantes ventajas:

- Los alimentos son a menudo frescos.
- Los costes del transporte para la entrega son más bajos (en términos financieros y medioambientales).
- Los productos locales pueden dar a su negocio un carácter especial y auténtico, ligado a la peculiaridad del espacio natural protegido, que los clientes valoran enormemente.
- Trabajando con otras empresas localmente puede ahorrar tiempo y costes.
- Hay muchas empresas pequeñas en los espacios naturales protegidos que no están directamente relacionadas con el turismo, como los productores agroalimentarios, los artesanos o las tiendas locales que pueden beneficiarse de forma extraordinaria de la actividad turística, siempre que las empresas turísticas, como usted, sigan unas pautas sencillas.

Utilice productos y servicios locales

- Comience haciendo un listado de los productos y servicios que compra y evalúe cuáles proceden de productores y empresas locales.
- Asegúrese de que si hay productos típicos por los que su territorio es famoso, usted le ofrece ese producto local a sus clientes en su carta o menú (aceite, arroz, jamón, miel, etcétera).
- Identifique los productores locales que le podrían ofrecer productos o servicios de mayor calidad y seguridad para sustituir a los de fuera. Busque en directorios de la zona, consulte a autoridades locales y del espacio natural protegido.
- Comprometa volumen y entrega de pedidos, será beneficioso para ambos.
- Colabore con otros empresarios para intercambiar información y opiniones sobre productores locales, así como para compartir entregas o realizar acuerdos conjuntos.
- Cuando necesite los servicios temporales de fontaneros, constructores, albañiles, o proveedores de comida, procure contratar a peronas locales; puede suponerle ciertas ventajas como mayor flexibilidad en las horas de trabajo y reducción de los gastos de transporte o mejor conocimiento de las condiciones y los materiales locales. Los artesanos que usan materiales y técnicas locales y tradicionales pueden incrementar en gran medida el atractivo y personalidad de su negocio.

Promocione los productos y servicios locales entre sus clientes

Los clientes apreciarán significativamente poder disfrutar de productos y gastronomía típicos del espacio natural protegido, así como también pueden estar interesados en comprar algún recuerdo de la zona. Sin embargo, no siempre es evidente dónde pueden encontrarse dichos productos. Su labor de promoción de los productos y tiendas locales entre sus clientes es crucial.

- Use, con criterio, artesanía local en la decoración del establecimiento. Esto puede generar interés y conciencia en el visitante acerca de la artesanía local.
- Ofrezca especialidades locales y de temporada en su carta o menú.
- Promocione esta oferta en su carta y en su material promocional, asegúrese de que los clientes perciben la autenticidad de los productos que ofrece en su establecimiento.

- Obsequie a los clientes con una "cesta de bienvenida" a su llegada que contenga productos típicos de la zona (dulces, frutas, aceite, etcétera).
- Venda productos locales en su empresa.
- Ofrezca a los clientes, de los establecimientos sin servicio de restaurante, libros de recetas locales de manera que puedan preparar sus propios platos.
- Proporcione información clara a los visitantes sobre tiendas locales, mercados y sobre los productos locales de la zona que pueden adquirir en ellos.
- Informe a los clientes sobre los lugares donde pueden ver procesos de manufactura artesanal o de fabricación de productos agroalimentarios, como por ejemplo almazaras de aceite, talleres de artesanos, pequeñas industrias de chacinas, etcétera.

EJEMPLO DE PRODUCTOS LOCALES DE CALIDAD Y RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Olea Cosméticos S.L.

Parque Natural Sierra Mágina, Jaén

www.oleacosmeticos.com



Empresa de mujeres dedicada a la fabricación artesanal de cosméticos totalmente naturales, cuyo principal ingrediente es el aceite de oliva virgen extra extraído de los olivares del Parque Natural de Sierra Mágina. Para asegurar la calidad, están asesorados por el Departamento de Química de la Universidad de Jaén y sus productos están controlados microbiológicamente por un laboratorio reconocido.

Cooperativa La Fageda

Parc Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa, Girona

www.fageda.com

La cooperativa se encuentra situada en plena Fageda d'en Jordà, dentro del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. La finca acoge el Mas Els Casals, una granja con más de 300 vacas, la planta de fabricación de productos lácteos y unos invernaderos para la producción de plantas diversas.



El aspecto más destacable de esta cooperativa es su labor social, pues da trabajo y asiste a 225 personas, de las que 126 son personas con discapacidad o enfermedad mental crónica.

Además, con sus 30 millones de yogures al año es el tercer fabricante de yogures de Cataluña. Su producción se destina enteramente al mercado catalán.

La singularidad del lugar y la calidad del producto elaborado con el valor añadido que supone su casi fabricación artesanal fueron determinantes para impulsar hace años las visitas a las instalaciones para mostrar a los futuros visitantes con total transparencia los procesos de producción.

Cooperativa Al-Jaque

Parque Natural Sierra de Grazalema, Málaga

www.al-jaque.com



La Cooperativa Al-Jaque fue creada en 1997 con el fin de posibilitar el autoempleo a mujeres de la zona y se dedica a la fabricación de mermeladas, licores de fruta y conservas al natural. Destacan por la utilización de materias primas ecológicas, principalmente producidas en el entorno del pueblo, y la recuperación del legado de recetas antiguas en la realización de 22 productos de confituras, postres, salsa, licores de frutas y mermeladas.

Están acreditadas con la Marca Parque Natural de Andalucía y han recibido el Galardón de Desarrollo Sostenible.

Olivar de Segura

Parque Natural Sierras de Cazorla, Segura y las Villas, Segura, Jaén

www.olivardesegura.es



Olivar de Segura es una sociedad cooperativa de segundo grado dedicada al procesamiento industrial, comercialización y venta de Aceite de Oliva Virgen Extra con Denominación de Origen "Sierra de Segura" y aceite de Oliva Virgen Extra bajo cultivo ecológico, amparado por el CAAE (Comité Andaluz de Agricultura Ecológica).

Además, sus productos están acreditados con la Marca Parque Natural de Andalucía.

Apícola de Montoro

Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro, Córdoba

mielsierramontoro@hotmail.com



Empresa familiar que inició su actividad en el año 1996, y se dedicada a las labores de extracción, elaboración y envasado de miel. Una vez obtenida la miel de los panales del colmenar, se selecciona por su olor y sabor. Sólo el 80% de la producción será utilizada.

Están certificados con la Marca Parque Natural de Andalucía. Las cajas de embalaje de los productos son de cartón reciclado y rotulado con tintas biodegradables. Están parafinando colmenas, como sustitución de la tradicional pintura, para reducir la contaminación que ésta genera en el medio. Utilizan productos de limpieza certificado con la etiqueta ecológica europea.

Corsevilla

Parque Natural Sierra Norte de Sevilla, Sevilla

www.corsevilla.es



Corsevilla es una cooperativa de más de 400 ganaderos, cuyas explotaciones se localizan mayoritariamente en el Parque Natural Sierra Norte de Sevilla y que comercializa las producciones procedentes de las ganaderías de sus socios: jamones, paleta, lomos y otros productos del cerdo ibérico, quesos de leche de cabra, carne de cordero y cabrito, lana, etcétera.

Por la calidad de sus productos, su contribución al desarrollo local y su respeto al medio ambiente, esta cooperativa fue premiada en 2005 con el Galardón al Desarrollo Sostenible y sus quesos están certificados con la Marca Parque Natural de Andalucía. Además, esta cooperativa está trabajando actualmente para transformar su producción en ecológica.

Salpesca

Parque Natural La Breña y Marismas del Barbate, Cádiz

www.salpesca.com



Salpesca es una empresa creada por pequeños artesanos del pescado de Barbate que transforma los exquisitos productos capturados del litoral de Cádiz. Realiza conservas artesanales a partir del aceite puro de oliva, como el bonito, y elabora ahumados entre los que destaca el bacalao y la palometa. Las salazones se realizan con un secado natural que aprovecha los vientos de ese entorno y que aportan un característico sabor que se degusta en la deliciosa mojama de atún. Reflejo de una tradición fenicia milenaria, Salpesca trabaja con la sal marina de las marismas del parque natural para conservar el pescado fresco que se obtiene de sus costas. Su calidad y sostenibilidad viene avalada por la Marca Parque Natural y el Galardón al Desarrollo Sostenible.

Ibérico de Cardeña

Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro, Córdoba

www.ibericocardena.com



Empresa familiar que inició su actividad hace 21 años, y se dedicada a las labores de despiece, elaboración de embutidos y, salazón y curado de jamones. Sus productos están certificados con la Denominación de Origen de Los Pedroches, además de con la Marca Parque Natural de Andalucía. Organizan visitas guiadas al interior de sus instalaciones donde explican las fases de elaboración de los productos. Han recibido grupos escolares del Programa Escuelas Viajeras desde el 2007, asociaciones de mayores, estudiantes universitarios, periodistas, excursionistas, etcétera.

PRODUCCIÓN DE ARROZ ECOLÓGICO POR SEO/BIRDLIFE

Reserva Natural de Riet Vell

Parc Natural del Delta de l'Ebre, Tarragona

www.seo.org/rietvell

La Sociedad Española de Ornitología (SEO/Birdlife) cultiva arroz ecológico y favorece la recuperación de hábitats naturales de zonas húmedas. Se trata de un proyecto demostrativo de desarrollo sostenible, una reserva natural que combina el cultivo ecológico del arrozal en 44 hectáreas (sin plaguicidas y utilizando abono orgánico) con una zona húmeda restaurada. El espacio natural aporta un añadido de calidad al producto final, además de contar con la certificación del Consell Català de la Producció Agraria Ecológica.



SEO/BirdLife

Además:

- La reserva cuenta con un centro de investigación, un itinerario interpretativo, un observatorio de aves, y un centro de visitantes y punto de venta en una barraca tradicional.
- Se llevan a cabo programas específicos de investigación, conservación, difusión, uso público, educación ambiental y voluntariado.
- Cuentan con un programa de asesoramiento a agricultores interesados en producir de forma ecológica.

Contrate a población local

La industria turística puede generar empleo para las poblaciones de los espacios naturales protegidos y ayudar a fijar la población. Contratar personal de la zona puede tener ciertas ventajas, como mayor disponibilidad para cubrir vacantes ocasionales o trabajar a tiempo parcial para combinarlo con otras labores (cuidado familiar, agricultura, etcétera), mayor conocimiento de la zona, menos gastos en transporte o alojamiento, y además pueden propor-

cionar un vínculo personal de su empresa con la comunidad local y otros negocios.

- Priorice, siempre que sea posible, la contratación de población local y residentes para cubrir vacantes en su empresa.
- Asegúrese de que anuncia cualquier vacante en la zona antes que en el exterior, contacte con Ayuntamientos y entidades de desarrollo para conocer la forma más efectiva para encontrar a la gente que busca empleo y que puede satisfacer el perfil que usted busca.
- Hable con las escuelas e institutos cercanos para solicitar alumnos que quieran obtener alguna titulación relacionada con el sector turístico o quieran adquirir experiencia durante el curso.
- Evalúe conjuntamente con otras empresas sus modelos de plantilla o personal y necesidades de empleo. Juntos podrían ofrecer empleo a tiempo completo a una persona de la zona compartiendo sus servicios.
- Considere y mejore, en la medida de lo posible, las condiciones y oportunidades que ofrece su empresa para la capacitación profesional y el ascenso, puede ser muy importante para atraer y mantener el personal adecuado.

3.3.2. Influir en los movimientos y comportamiento de los visitantes

Uno de los impactos más significativos que el turismo puede ocasionar en los espacios naturales protegidos está provocado por los movimientos de los visitantes y por el uso del vehículo privado. Los principales problemas surgen por:

- Una excesiva concentración de visitantes y tráfico en determinadas ocasiones y lugares.
- Un comportamiento inapropiado de una minoría de visitantes que causan daño y molestias.

Su empresa de turismo puede jugar un papel importante influyendo en la distribución de los visitantes y en su comportamiento. Las principales herramientas son el uso de mensajes promocionales y ofrecer a los visitantes la información adecuada.

Trate de influir en lo que hacen y dónde van los turistas

La información que da a sus clientes, ya sea verbalmente, a través de materiales impresos o Internet, debería estar basada en un conocimiento sobre

las necesidades del espacio natural protegido. Es importante que las empresas y los clientes respeten la capacidad de acogida de las distintas zonas del parque, cumplan cierto código de conducta y se prevean medidas de autorregulación.

- Infórmese de los lugares en los que el espacio natural protegido ha detectado problemas de masificación, son especialmente sensibles o ha establecido limitaciones para el uso recreativo, con el fin de respetarlas y evitar su promoción. En ocasiones esta precaución sólo hay que tomarla en determinadas épocas del año.
- Recomiende a sus clientes la visita a pueblos y lugares menos sensibles y masificados, subraye la ventaja de estos lugares más tranquilos, nadie quiere compartir el campo con un millón de personas.
- Compruebe si el espacio natural protegido cuenta con materiales divulgativos o guías de buenas prácticas dirigidas a los visitantes y distribúyalos entre sus clientes.
- Aconseje a sus clientes cómo pueden actuar responsablemente. No es necesario dar una conferencia, puede usar mensajes simples que sean prácticos y positivos-por ejemplo "ayúdanos a cuidar del espacio natural protegido… llevándote tu basura". Considere también la posibilidad de dar algunos "consejos verdes" a sus clientes que pudieran cubrir otros temas de esta guía, como el ahorro y la no contaminación del agua, el reciclado de la basura y la compra de productos locales.
- Los empresarios de turismo activo pueden colaborar para disminuir impactos de las actividades recreativas, como por ejemplo, limitando el tamaño de los grupos que guían. Deben informar a sus clientes de que sus actividades o servicios se realizan en un espacio protegido y que además de las limitaciones de usos y sus razones, deben comportarse de manera respetuosa con el entorno.

UNA APUESTA POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO ACTIVO

Mamut Sierra Nevada

Parque Nacional y Natural de Sierra Nevada, Granada

www.mamutsierranevada.com

Mamut Sierra Nevada es una empresa de servicios deportivos que desarrolla actividades de turismo deportivo en la naturaleza (senderismo, bicicleta de montaña, deportes de invierno, alpinismo, montañismo, escalada, descenso de barrancos). El carácter diferenciador de todas las actividades son los contenidos interpretativos que hacen ver el valor del medio natural y la necesidad de su conservación.

En el marco del compromiso con la seguridad, la calidad y la sostenibilidad, Mamut Sierra Nevada desarrolla sus actividades aplicando límites adecuados al número de personas por grupo, ajustado a las características de las actividades y el entorno en las que las realiza.

No desarrolla actividades con vehículos a motor. Además mantiene un claro criterio en las actividades que desarrolla, evitando las actividades en quad, painball, etcétera.



Además:

- Selecciona a proveedores según políticas de desarrollo sostenibles de producción y servicios.
- Anima a sus clientes a contribuir a las causas locales.
- Facilita al espacio protegido información sobre incidencias en equipamientos de uso público y de avistamiento de especies de fauna.

Algunos principios que hay que tener en cuenta para influir en los clientes son:

- Explicar siempre las razones por la que está pidiendo su colaboración. La gente está mucho más dispuesta a colaborar y cumplir si entiende las razones.
- Hacer entender las ventajas positivas de hacer sugerencias.
- Animar la participación activa y la retroalimentación. Por ejemplo, podría usted animar a los visitantes a plantear cualquier duda que tengan sobre daño al medioambiente, o basuras o impactos y problemas que hayan detectado en el espacio natural protegido.
- Ayudar a la autoridad del parque a controlar el impacto de los visitantes informándoles del número de clientes que tiene en las diferentes épocas del año y la respuesta que obtiene de ellos.
- Informar a los visitantes sobre cualquier acción que esté usted llevando a cabo en su empresa para ayudar al entorno local y a la población. Esto mejorará su imagen y los animará a ser también responsables.

Trate de influir en cuándo vienen los turistas

En los espacios naturales protegidos el número de visitantes experimenta una gran variación entre la temporada alta (aglomeraciones, atascos) y la baja (ausencia de clientes y servicios). Esta situación no beneficia ni a la conservación del espacio, ni al disfrute del mismo por los visitantes ni a la viabilidad de los negocios turísticos.

Por lo tanto, es beneficioso en todos los aspectos llevar a cabo acciones para atraer visitantes y un mayor volumen de negocio en las épocas de menor afluencia, es decir, desestacionalizar el turismo en los espacios naturales protegidos.

- Realce el atractivo de cada temporada en las imágenes y mensajes promocionales. Esto incluiría el paisaje o la gastronomía tradicional y productos locales típicos de cada temporada (frutas, verduras, setas, dulces, caza).
- Promocione ciertas actividades que se disfrutan mejor en las épocas de menor afluencia. Esto puede incluir actividades como senderismo y bicicleta cuando los senderos y caminos están más tranquilos, así como las actividades más especializadas como la pesca, la caza, la observación de aves o la berrea, que están directamente influidas por las temporadas.

- Diseñe un sistema de marketing con descuentos en temporada baja.
- Trabaje con otros negocios para promover actividades y eventos en temporada baja y diseñar campañas promocionales específicas y ofertas conjuntas alrededor de estos.
- Trabaje conjuntamente con otros empresarios de su zona para coordinar periodos y horarios de apertura. Un problema habitual en temporada baja puede ser que muchos establecimientos y atracciones estén cerrados.

Promueva la utilización de transporte público

La mayor parte de los visitantes de los espacios naturales protegidos llegan en coche causando problemas crecientes de congestión y contaminación.

Además de beneficiar al entorno, viajar sin coche ofrece al visitante un mayor contacto con la naturaleza. Sin embargo, primero hay que convencerles de que moverse a pie, bicicleta o transporte público puede ser placentero y liberar al turista de problemas. También necesitan tener un fuerte incentivo para no traer sus coches, por lo que es importante recalcar las ventajas de viajar en transporte público.

Anime a los turistas a llegar a la zona sin coche:

- Empiece por investigar y conocer todas las posibilidades de desplazamiento hasta el espacio natural protegido y dentro de él en transporte público (medios de transporte, conexiones, localización de las paradas o estaciones, horarios, precios, etcétera).
- Proporcione información clara en sus materiales promocionales (folletos, página web, etcétera) sobre la parada de autobús o estación de tren más próxima a su empresa.
- Ofrezca un pequeño directorio de servicios de las ciudades cercanas dando detalles del medio de transporte, frecuencia del servicio, duración del trayecto y número de teléfono de contacto para mayor información.
- Ofrezca a sus clientes un servicio de recogida y traslado de los clientes en su llegada y en su partida, publicítelo adecuadamente.
- Trabaje conjuntamente con otros empresarios turísticos o empresas de transporte para poder realizar descuentos especiales en determinados trayectos y compartir costes. Ofrezca este servicio claramente en sus materiales promocionales.
- Trate de compaginar sus horarios con los horarios de los transportes públicos y promueva este hecho.

- Ofrezca descuentos para los turistas que lleguen por otros medios que no sean el coche.
- Considere la posibilidad de trabajar con empresas de transporte y otros negocios turísticos para producir materiales promocionales e informativos sobre cómo visitar la zona en transporte público. Esta iniciativa probablemente pueda ser apoyada por las administraciones públicas o entidades de desarrollo de su espacio natural protegido.
- Promocione ofertas especiales de paquetes turísticos para ciclistas y senderistas.

Anime a los turistas actuales a explorar la zona sin coche:

- Exhiba horarios actualizados del transporte público en su establecimiento y mantenga esta información actualizada.
- Informe a sus clientes sobre los aparcamientos adecuados donde pueden dejar el coche.
- Anime a los visitantes a alquilar bicicletas durante su estancia. Proporcione bicicletas en su establecimiento o trabaje con una empresa que las alquile.
- Identifique rutas para andar y para realizar en bicicleta que los visitantes puedan recorrer desde su establecimiento en lugar de conducir.
- Recopile información de los lugares que conoce que sean fácilmente accesibles en transporte publico o andando y promociónelos.
- Organice actividades desde su empresa que incluyan excursiones en transporte público y caminatas, o una combinación de ambos; promocione esto a través de impresos en su material de información para los clientes.

PROMOCIÓN DEL TRANSPORTE NO MOTORIZADO

Vías Verdes

www.viasverdes.com

El Programa Vías Verdes, coordinado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, se viene desarrollando desde 1993 por el anterior Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente y actualmente por el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, en colaboración con ADIF, RENFE Operadora y FEVE, con la participación activa de Comunidades Autónomas, Diputaciones y Ayuntamientos, así como grupos ciclistas, ecologistas y colectivos ciudadanos.



En 2006 ya había logrado acondicionar cerca de 1.550 kilómetros (de ellos unos 200 en obras o licitación) de antiguos trazados ferroviarios, actualmente en desuso, como 64 Vías Verdes, itinerarios para cicloturistas y senderistas, para lo que se han invertido cerca de 70 millones de euros.

Las Vías Verdes constituyen un instrumento ideal para promover una cultura nueva del ocio y del deporte al aire libre, de la movilidad no motorizada. Representan un claro apoyo a la cultura de la bicicleta, al generalizar su uso entre todos los ciudadanos, desempeñando un importante papel educativo, en especial para los más jóvenes.

Estas vías verdes se caracterizan por:

- Su discurrir alejado de las carreteras que proporciona un elevado nivel de seguridad.
- Un logotipo y una señalización única, que sólo puede ser utilizada para estas Vías Verdes, y que está confirmando una "imagen de marca" claramente identificado para estas infraestructuras.
- Algunas se han hecho accesibles a personas discapacitadas, pudiendo ser recorridas en sillas de ruedas.
- Contar con una página web que informa de la ubicación y características de cada vía verde.
- Se puede acceder a muchas de ellas en tren, sin necesidad de utilizar el coche.

3.3.3. Gestionar su propiedad y su establecimiento respetando el entorno local

La apariencia externa de los establecimientos turísticos y la zona que los rodea pueden tener un impacto significativo en el paisaje. Una gestión respetuosa de su propiedad puede proporcionar a sus clientes una conexión con el paisaje del espacio natural protegido, incrementando su atractivo y reforzando su imagen solidaria.

Procure que su edificación sea acorde con el espacio natural protegido

- Antes de elaborar el proyecto de construcción, reforma o ampliación, infórmese bien de las normas urbanísticas de su municipio y las restricciones que el espacio natural protegido establece para la edificación en su zona, se evitará numerosos inconvenientes más adelante y ahorrará tiempo y dinero.
- Procure que su nueva construcción o reforma no dañe el paisaje y las características naturales y culturales de su entorno, sino que contribuyan al objetivo de restaurarlo. Recuerde que ningún lugar puede ser tratado aisladamente de su entorno inmediato y cualquier cambio que haga tendrá un impacto en el ecosistema local; consulte a especialistas si es necesario.
- Analice la capacidad de carga de su finca y su entorno y adecue las características y plazas de su establecimiento a la misma, tanto para asegurar una experiencia de calidad de sus clientes como para no dañar su entorno.
- Prime la restauración frente a la nueva construcción. Las edificaciones rurales abandonadas ofrecen una buena oportunidad para restaurarlas y reutilizarlas como negocios turísticos. Así, no sólo contribuirá a recuperar el patrimonio sino que el atractivo de su empresa será mucho mayor que si se tratase de una nueva edificación. Esta es además una línea de actuación prioritaria de muchas administraciones públicas y entidades de desarrollo locales, por lo que puede que existan apoyos técnicos o financieros que pueda solicitar.
- Refleje el carácter de la arquitectura de la zona usando materiales de construcción y técnicas tradicionales. Busque guías de diseño disponibles y libros de arquitectura tradicional. Mantener la arquitectura tradicional de un área no significa que no pueda ser innovador en su diseño, puede haber oportunidades interesantes para usar los estilos tradicionales de una forma moderna, pero hay que tener especial cuidado y criterio en esta aventura.

- En el momento de la construcción o reforma de su establecimiento, puede aprovechar para hacer accesible sus instalaciones a personas con discapacidades, así como para incorporar sistemas de aprovechamiento de energía, de agua y de eliminación de residuos más respetuosos.

Haga de su propiedad un rincón propio del espacio natural protegido

- Utilice especies autóctonas de su zona en los jardines y decoración; cuentan con la ventaja de estar adaptadas a las condiciones locales y requieren menos riego y cuidados. Así fomentará también la presencia de aves, flores y mariposas e incrementará el atractivo de su empresa para los visitantes.
- Mantenga salvaje una zona de sus propiedades, compruebe su evolución e informe de la misma a sus clientes.
- Si tiene la posibilidad y se adecua a las características de su entorno, cree un estanque o zona pantanosa.
- Evite usar fertilizantes o pesticidas dañinos.
- Evalúe la posibilidad de instalar nidos, cajas para murciélagos e insectos, comederos de pájaros, etcétera, para aumentar la riqueza faunística de su propiedad.
- Minimice la iluminación artificial que pueda perturbar la vida salvaje a un nivel que garantice la seguridad pública.
- Maximice el disfrute de sus visitantes ofreciéndoles información de la flora y fauna, prismáticos, escondites para ver pájaros, etcétera.

UN COMPROMISO CON EL ENTORNO

Can Piqué

Parc Natural de la Zona Volcánica de la Garrtoxa, Girona

www.canpique.org

Can Piqué es una casa de payes construida en el siglo XVIII, totalmente aislada en la mitad de la naturaleza e inmersa en densos bosques caducifolios. Desde Can Piqué, se pretende comunicar que la forma de entender la naturaleza es integrarse en ella y vivirla.

Can Piqué colabora con el parque natural en los trabajos de seguimiento de fauna (cangrejo de río autóctono y anfibios autóctonos) dando a conocer a los clientes o posibles clientes esta implicación con la conservación,

insertando información en el material promocional del establecimiento. Además, y también en colaboración con el espacio protegido, se está elaborando un Plan Forestal para la finca, que cuenta con dos hectáreas de superficie y que principalmente cuenta con roble y encina, y algunos olmos.



Además:

- Dispone de varios sistemas de ahorro de agua.
- Utiliza la poda de árboles para el consumo en chimenea de invierno.
- Dispone de una biblioteca temática sobre la comarca y sobre el parque natural.
- Promueve específicamente las actividades que no requieren el uso del vehículo privado.

Conozca la historia y conexión con el espacio natural protegido de su propiedad

- Empiece por aumentar su conocimiento de la historia de su propiedad, investigue los archivos existentes y descubra qué ocupaba este espacio en el pasado.
- Considere la posibilidad de realizar un estudio ecológico para conocer las características del suelo, la fauna y la flora que están presentes, le dará una idea del grado de protección que necesita y los usos más productivos que puede tener su parcela.

- Deje expuesta una parte del muro original de un edificio tradicional para mostrar su construcción.
- Elabore y exhiba información sobre la historia del edificio.
- Dé a conocer a sus clientes la historia y los valores naturales de su propiedad y explique su relación con el espacio natural protegido. Elabore y exhiba este tipo de información de forma atractiva a sus visitantes.
- Su establecimiento puede actuar como una herramienta educativa aumentando la conciencia de los visitantes sobre el patrimonio local y los valores de un modo de vida sostenible. Interprete algunas de las características más interesantes de su propiedad para sus visitantes.

INTEGRACIÓN EN EL MEDIO NATURAL DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO

Delta Hotel***

Parc Natural del Delta de l'Ebre, Tarragona

www.deltahotel.es

Peculiar instalación hotelera integrada en el entorno, construida totalmente en planta baja imitando las antiguas construcciones deltaicas. El hotel-restaurante está situado en el centro de un microsistema formado por una laguna con sus islas y vegetación autóctona, un bosque de ribera. El paisaje que lo rodea es el característico de la zona, puesto que está rodeado de cultivos de arroz.



Además:

- Sus instalaciones están adaptadas para personas con discapacidad física.
- Se trabaja con agencias de viajes minoristas y con asociaciones para la captación de nuevas tipologías de clientes, en el ámbito del senderismo y el cicloturismo principalmente.
- Hay préstamo de prismáticos para los clientes.
- Realizar descuentos a personas de asociaciones ecologistas, ornitológicas, etcétera.

RECUPERACIÓN DE CONSTRUCCIONES TÍPICAS Y ACTIVIDADES TRADICIONALES

La Barraca de'n Salvador

Parc Natural del Delta de l'Ebre, Tarragona

www.dsi.es/labarracadesalvador

La Barraca de'n Salvador es un conjunto de alojamientos turísticos que adoptan la tipología de construcción de las barracas tradicionales, usando materiales autóctonos (cañas, barro, madera, paja y espartina) y una técnica ancestral. Además Salvador Gómez, su propietario, se dedica también a la construcción de barracas.

Otro aspecto a destacar es la recuperación de un ecosistema amenazado como son los humedales. Los arrozales que rodean estos ejemplos de arquitectura tradicional son escenario de las fiestas tradicionales del arroz, donde los visitantes llevan a cabo las distintas tareas agrícolas relacionadas con el ciclo de este cereal: la siembra, eliminación de hierbas y la siega, amenizadas por grupos de folclore y degustaciones de productos de la tierra.



Además:

- Hay un espacio dedicado a la conservación y cría de razas autóctonas (gallinas y pavos), así como otro para la recuperación de especies vegetales de la zona en regresión.
- Tienen un huerto ecológico, donde los turistas pueden ayudar en la recolección de sus productos.
- Organizan y/o participan en las actividades locales: plantadas del arroz, actividades escolares, juegos y actividades tradicionales, etcétera.
- Se cede el espacio para las fiestas tradicionales del arroz y se realizan donaciones y colaboración para la recuperación de la memoria histórica del territorio.

CENTRO AGROTURISTICO LIGADO AL TERRITORIO Y AL ESPACIO NATURAL PROTEGIDO

Finca Montefrío

Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche, Huelva

www.fincamontefrio.com

Finca Montefrío se encuentra al Norte de la provincia de Huelva, dentro del Parque Natural de Sierra de Aracena y Picos de Aroche, Reserva de la Biosfera, una zona de gran riqueza natural.

Es una granja orgánica familiar que se dedica a la cría y manejo de cerdo ibérico de bellota en una dehesa ecológica. Tienen cuatro casas de alquiler completo. En todas ellas se han utilizado materiales naturales para su construcción respetando el medio donde se encuentran.

Para los propietarios es importante el contacto con la naturaleza, conocer su entorno y, sobre todo, quererlo y cuidarlo. Por ello ofrecen la posibilidad de participar en actividades de eco agroturismo; estas van relacionadas con sus tareas agrícolas-ganaderas diarias. Dependiendo de la estación del año, podrán realizarse unas u otras: ordeño de cabras, cuidado de animales, elaboración de queso, paseos en burro, recogida de huevos, siembra y recogida de huerta y colaborar con la repoblación de vegetación autóctona.



Además:

- Está certificada con la Q de Calidad Turística y con la Marca Parque Natural de Andalucía.
- La finca es ecológica, tanto la producción agrícola como la ganadera.
- Con sus actividades siempre intentan sensibilizar a sus clientes, para valorar y respetar el medio donde se encuentran.

3.3.4. Apoyar las causas locales

Hasta el momento, las medidas propuestas en esta guía han hecho referencia a cómo puede adaptar las prácticas habituales de su negocio para asegurar que realiza una contribución positiva a la zona. Las ideas que se recogen a continuación van un poco más allá, mostrando cómo puede contribuir de forma más directa a través de una implicación financiera o práctica en la conservación o proyectos locales y animando a los visitantes a que contribuyan también.

¿Por qué es responsabilidad mía?

En última instancia la salud del entorno y la comunidad local es crucial para el futuro de su negocio. Las administraciones ambientales sufren una seria escasez de fondos públicos para conservar su entorno frente a la creciente presión turística y como la mayor parte de los equipamientos y servicios de uso público del parque se pueden utilizar gratuitamente, los ingresos directos a través de tarifas de entrada, por ejemplo, son muy limitados.

Otros actores locales como las asociaciones, grupos ecologistas y voluntarios del espacio natural protegido realizan contribuciones valiosas para su conservación ¿por qué no pueden hacer lo mismo los empresarios turísticos y los visitantes que dependen y disfrutan directamente del buen estado de conservación del entorno?

Aunque a menudo motivadas por una preocupación personal, las donaciones también pueden contribuir a mejorar la imagen de su negocio y fortalecer las relaciones con los visitantes, su personal y la población local. Las investigaciones sobre los consumidores han mostrado que son cada vez más partidarios de comprar productos de empresas que tienen un historial probado de responsabilidad social y medioambiental.

Los tipos de proyectos que han sido apoyados por empresas turísticas en espacio naturales protegidos en Europa incluyen por ejemplo:

- Programas de mantenimiento de senderos
- Restauración de edificios históricos elegidos cuidadosamente
- Creación de un nuevo hábitat de vida salvaje
- Limpieza de un área contaminada
- Proporcionar herramientas para voluntarios de la conservación
- Adhesión a proyectos de custodia del territorio

LAS EMPRESAS DEL DELTA DE L'EBRE ADHERIDAS A LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE APOYAN LAS CAUSAS LOCALES

Empresarios del Delta de l'Ebre adheridos a la Carta Europea de Turismo Sostenible

Parc Natural del Delta de l'Ebre

www.gencat.cat / pndeltaebre.dmah@gencat.cat



Varias empresas del Delta de l Ebre, adheridas a la Carta Europea de Truismo Sostenible, han incluido en su programa de actuaciones a tres años diversas acciones relacionadas con el apoyo a las causas locales del entorno donde se ubican. En concreto:

- Colaborar con entidades conservacionistas y científicas de la comarca.
- Promocionar en su web y en sus folletos a asociaciones locales y grupos ecologistas de la comarca.
- Difundir información sobre eventos y actos sociales de la comarca.
- Animan a sus clientes a contribuir a las causas locales.
- Crear acuerdos de colaboración con centros de formación del territorio.
- Asociarse a una ONG local de conservación de la naturaleza.

Puede implicarse como empresa

Existen varias formas para implicarse directamente en proyectos de desarrollo local y conservación del espacio natural protegido. A continuación se recogen diversas sugerencias.

- Empiece investigando qué proyectos se están desarrollando en su zona, contactando con la autoridad del espacio natural protegido, las asociaciones locales o los grupos ecologistas.
- Elija una causa por la que usted y su personal tengan un especial interés y piense cómo puede contribuir su negocio.
- Puede apoyar económicamente el proyecto a través de:
  - Donativos: dar un donativo o comprometer una parte de su recaudación.
  - Patrocinio: patrocinar un proyecto o evento puede proporcionarle una valiosa publicidad de su negocio
  - Puede prestar sus instalaciones para celebrar eventos de las asociaciones locales, para ofrecer alojamiento y comida a los voluntarios, etcétera.
  - Puede implicarse aún más, convirtiendo a su personal y a usted mismo en voluntarios para ayudar a la comunidad o realizar trabajos de conservación en las épocas más tranquilas.
  - Puede incluso tomar la iniciativa, ¿podría yo establecer un proyecto propio para apoyar una causa local?
  - Publicite su implicación. Haga lo que haga, recuerde aprovechar cada oportunidad para promocionar su implicación a los clientes actuales y a los potenciales:
    - Exhiba una declaración de intenciones escrita en su material publicitario y en recibidores públicos. Por ejemplo: donamos un porcentaja de nuestra recaudación a proyectos de conservación del espacio protegido.
    - Invite a los medios locales a cualquier proyecto que se lance, eventos benéficos, etcétera, en los que esté implicado.
    - Publicite su implicación en la prensa local, boletín del espacio natural protegido y sus propios materiales promocionales.

Puede animar a sus clientes a contribuir

Además de su implicación como empresa en las causas locales, también puede animar a los visitantes a hacer una contribución. Puede estar preocupado al creer que pedir a sus clientes que participen con una suma de dinero adicional puede amenazar su competitividad; sin embargo, los hechos demuestran lo contrario, los visitantes que ven un negocio con una imagen solidaria están a menudo dispuestos a "devolver" a la zona lo que han disfrutado en ella.

Elija una causa específica, tangible, que pueda describir y en la que crea que los visitantes pueden implicarse fácilmente. Mostrar qué contribuciones pre-

vias se han hecho puede ser persuasivo y puede ofrecer a los visitantes unir sus donaciones a las suyas.

Piense con cuidado cómo acercarse a los visitantes, la gente sólo contribuirá si son animados activamente a hacerlo y son capaces de hacerlo rápida y fácilmente. Implique a su personal desde el principio asegurándose que están motivados y completamente informados.

Diversos modos de aumentar las contribuciones de los visitantes:

Donaciones: pueden aumentar a través de la colocación de huchas o dándoles a los visitantes sobres para dejarlos. Para ser efectivo este enfoque necesita que esté bien publicitado y es más exitoso cuando se le da un toque personal. Por ejemplo, al final de un paseo guiado, el guía pide a los participantes una contribución para realizar una actuación concreta de restauración o mejora del lugar que acaba de visitar.

Patrocinio: normalmente implica cantidades mayores de dinero para patrocinar un proyecto a cambio de publicitar el nombre de los donantes. Esto podría ser especialmente apropiado si sus clientes son normalmente empresas.

Socios: algunos espacios naturales protegidos tienen una asociación de "Amigos del parque" que ayuda a causas de conservación a través de las cuotas. Los visitantes pueden estar interesados en ser socios a cambio del envío de boletines de noticias, invitaciones a eventos, ofertas especiales. Su empresa podría ayuda a publicitar estas asociaciones en la información que ofrece al visitante.

Suplementos: implica invitar a los visitantes a pagar una cantidad adicional pequeña para ayudar a la causa de la conservación por encima del pago habitual por un servicio turístico como el alojamiento o la comida. El método más efectivo es añadir una suma automáticamente en el momento del pago, como se trata de un pago voluntario los clientes podrían solicitar no pagarlo. Esto debe quedar muy claro en la factura, experiencias en Europa indican que sólo un 2% de los visitantes no querrá pagar.

Estas iniciativas son todavía muy escasas en España, sin embargo, es importante incluirlas en esta guía porque algunas experiencias pioneras que se han desarrollado en espacios naturales protegidos europeos están obteniendo resultados muy positivos, y la contribución directa del sector turístico y los turistas a la conservación del espacio se está revelando como una tendencia y solución para reforzar las inversiones de las administraciones ambientales.

BIOAGROTURISMO

El Rincón de los Cerezos

Comarca de las Villuercas, Cáceres

www.alternatura.info



En el Rincón de los Cerezos ofrecen la posibilidad de desarrollar actividades de bioagroturismo, que consiste en la prestación de servicios de alojamiento y manutención y otros servicios complementarios en construcciones típicamente rurales y en unidades familiares agropecuarias. Este sistema acerca al visitante a distintos modelos alternativos de gestión ambiental, tendentes a la sostenibilidad con un fin educativo y divulgativo. Así, en El Rincón de los Cerezos, se ofrece la posibilidad de conocer las diferentes actividades que se realizan en relación a modelos de explotación de recursos naturales (ámbitos agrícola, ganadero y artesanías), arquitectónicos (arquitectura bioclimática) y de obtención de energías (energías alternativas).

Destaca por la construcción bajo criterios bioclimáticos (orientación sur, ventilación cruzada, muros muy gruesos, aislamiento con planchas de corcho entre ladrillo y piedra, calefacción con caldera de biomasa...), por el autoabastecimiento mediante un sistema de energía solar térmica y fotovoltaica, por desarrollar una agricultura biodinámica (trabajo conjunto de agricultura, ganadería y hombre) y en general, se utilizan criterios ecológicos en la explotación. Esto se lleva a cabo con alta participación y carácter pedagógico puesto que los visitantes participan en las actividades cotidianas de la finca.

Además:

- El ganado que tienen es de raza autóctona.
- Están recuperando una raza equina originaria de la zona que estaba extinguida en España.
- Comercializan las cerezas que se obtienen de cultivos ecológicos a través de asociaciones y tiendas especializadas de agricultura ecológica, la miel y la castaña a través de cooperativas, etcétera.
- Los promotores realizan esfuerzos para reactivar los agentes sociales locales formando cooperativas o asociaciones de trabajo que permitan un próspero desarrollo de la zona.

CONTRIBUCIÓN DE LOS VISITANTES A LA CONSERVACIÓN DE UN ESPACIO NATURAL PROTEGIDO

Parque Nacional de Exmoor
Reino Unido

www.exmoor-nationalpark.gov.uk

Exmoor es un parque nacional que recibe aproximadamente un millón de visitantes anuales que generan unos ingresos de 52,5 millones de euros. En el parque se pueden practicar actividades como el senderismo, las rutas en bicicleta o las rutas a caballo que permiten conocerlo y disfrutarlo. Sin embargo, estas actividades generan una erosión del suelo que el parque necesita restaurar para que los caminos sigan siendo practicables. Con este objetivo se puso en marcha el Programa de Colaboración para los Senderos de Exmoor (Exmoor Paths Partnership) que hace un llamamiento a la contribución voluntaria de visitantes, comunidades locales y las empresas, incluidas las empresas turísticas.



Se pusieron en marcha cinco vías de colaboración diferentes:

- La donación: en distintos puntos del parque, como los establecimientos turísticos o los centros de información turística, se recogen las donaciones voluntarias de los visitantes.
- La esponsorización: ofrece la posibilidad a las empresas de apadrinar una parte de los trabajos de rehabilitación de los senderos del parque y recibir a cambio, información del emplazamiento concreto y de su evolución.
- La creación de un club de amigos del parque en el que visitantes, población local y empresas pueden adherirse pagando una tarifa anual de 7,5 euros.

- El suplemento en la factura de los servicios turísticos a los clientes: diversas empresas de actividades y establecimientos turísticos se han adherido a esta iniciativa que le ha permitido al parque recaudar 3.000 euros. La clave del éxito ha sido informar de la iniciativa a los clientes en el momento de su llegada, en el cuadro de tarifas o en el menú, especificando a la rehabilitación de a qué senderos se destinará su dinero, siempre cercanos a los establecimientos en cuestión para que los clientes puedan comprobar en persona los beneficios de su donación.
- El voluntariado: a través de este sistema los visitantes pueden dedicar parte de su tiempo a los trabajos de recuperación de los senderos, la tradición de voluntariado entre los ingleses favorece el éxito de esta iniciativa.

La labor de información, marketing y publicidad de esta iniciativa ha sido fundamental para su éxito.

3.3.5. Gestión de la responsabilidad social de la empresa

La responsabilidad social es un concepto ético que permite a las asociaciones, principalmente empresas, alinearse con los valores cívicos en todas sus relaciones externas e internas. La responsabilidad social permite que las empresas decidan voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más sostenible. Esta responsabilidad se expresa frente a los trabajadores, frente a todos los grupos de interés de la empresa y se proyecta hacia la sociedad, comunicándose e influyendo en su éxito y en su desarrollo sostenible en los ámbitos social, económico y ambiental.

La responsabilidad social se ha consolidado como una inversión estratégica en el núcleo de las empresas y organizaciones, en sus instrumentos de gestión y en sus actividades, convirtiéndose por tanto, en un método cada vez más habitual para posicionarse y fidelizar a los trabajadores y clientes, aumentando las ventas y los beneficios. Los criterios socioambientales influyen pues, cada vez más, en las estrategias de marketing de toda empresa.

Una empresa responsable y ambientalmente sostenible debe también cumplir con ciertos principios de responsabilidad social. Debe tener en cuenta las consecuencias sociales de su actividad a todos los niveles. Según Global Compact, la mayor asociación de empresa responsables, promovida por la ONU, para cumplir con el pacto debes cumplir 10 principios. Ser responsable implica cumplir principios y objetivos sostenibles en lo económico, social y medioambiental.

Por ello, desde esta guía también queremos ofrecer algunas ideas para aumentar el compromiso y el comportamiento ético social de las empresas que

se acrediten con la Carta, en ocasiones, incluso más allá de lo que establece la legislación vigente en la materia. Se pretende que se respeten los derechos de los trabajadores, para que su trabajo se desarrolle en unas condiciones dignas, que favorezcan su seguridad, su salud laboral y, su desarrollo humano y profesional.

¿Cómo puedo implicarme?

Existen diversas formas para hacer que nuestro negocio se implique en una eficaz política de responsabilidad social.

Igualdad de oportunidades:

- Apoyando la igualdad de género en la contratación por igual de mujeres y hombres.
- Aplicando una eficaz política de conciliación de la vida familiar y laboral en su empresa, al tiempo que pone en conocimiento de su personal estas actuaciones.
- Apoyando la inserción socio-laboral, contratando a personas en situación o riesgo de exclusión social (jóvenes con dificultades para acceder al primer trabajo, personas mayores de 45 años sin experiencia laboral, inmigrantes, parados de larga duración, mujeres afectadas por situación de violencia doméstica, etcétera).
- Apoyando la inserción laboral mediante la contratación de personas con algún tipo de discapacidad (física, intelectual, sensorial...).

IMPLICADOS CON LA INSERCIÓN LABORAL DE DISCAPACITADOS

Posada Miranda

Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia, Salamanca
www.posadamiranda.es

Posada Miranda surge como iniciativa de empleo para personas con discapacidad, cuyo objetivo es lograr la inserción laboral de este colectivo. Posada Miranda constituye uno de los centros especiales de empleo de la Asociación Asprodes FEAPS Salamanca, una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias. El personal lo componen la directora y seis personas con algún tipo de discapacidad.

El establecimiento se preocupa en Identificar nuevas tipologías de clientes, personas con movilidad reducida, centros de personas con discapacidad, y realiza actividades para captarlos, organizando vacaciones a colectivos de personas con discapacidad.



Además:

- Realiza mensualmente reuniones con su personal, en las que se promueve la participación en la organización del trabajo, se habla de las inquietudes de los trabajadores, se ve de qué manera se pueden facilitar las tareas que tienen que realizar, se trata la resolución de conflictos, etcétera.
- Todos sus empleados tienen contratos fijos.
- Realiza acciones formativas con su personal en el que se tratan los riesgos laborales en el desempeño de su puesto de trabajo. Además hay carteles en los que se indica qué hacer en caso de accidente laboral.
- La empresa está trabajando para certificarse con OHSAS, un Sistema de Calidad para los Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales.

Condiciones sociolaborales de los trabajadores de la empresa:

- Desarrollar actuaciones con su personal (reuniones periódicas) que promuevan su participación en la organización del trabajo y, canalicen sus propuestas para mejora sus condiciones sociolaborales (jornada laboral, cursos de formación, vacaciones, incentivos, etcétera).
- Evitar la temporalidad de sus trabajadores.
- Ajustando el nivel salarial de sus trabajadores a su nivel académico y profesional.
- Desarrollando acciones formativas para el personal sobre los riesgos laborales en los que puede incurrir en el desempeño de su trabajo, así como sobre las medidas preventivas que puedan evitarlos.



4. Sitios web y bibliografía de interés

Parque Natural Las Batuecas - Sierra de Francia
Javier Puertas

LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE

Federación EUROPARC: www.europarc.org / www.european-charter.org

En la sección de proyectos en curso (What we do) hay un apartado específico de la Carta (European Charter for Sustainable Tourism) con información en inglés y francés. Aquí se puede enlazar con una web específica para el proyecto de la Carta **(www.european-charter.org)** donde se puede encontrar información actualizada y enlaces a los parques acreditados y empresas adheridas, boletín informativo (Charter Newsletter), experiencias, noticias y un calendario de eventos relacionados con la Carta.

EUROPARC-España: www.redeuroparc.org

Documentos oficiales en castellano y otra información de interés sobre la Carta y la Red de la Carta Europea de Turismo Sostenible de España y Portugal. También se puede descarga la Guía de destinos sostenibles "Ecoturismo en España", editada por TURESPAÑA. Además se puede encontrar información y publicaciones muy interesantes sobre los espacios naturales protegidos (observatorio de los espacios naturales protegidos, visualizador cartográfico, manuales de uso público, manual de accesibilidad, actividades, Boletín informativo, etcétera). También se puede acceder a las web oficiales de las 26 administraciones estatales, regionales o locales miembros de EUROPARC-España. Algunas de estas administraciones también tienen información de interés sobre la Carta.

Fundación Espacios Naturales Protegidos de Andalucía (ANDANATURA): www.andanatura.org

Es una entidad privada sin ánimo de lucro cuyo objetivo es el fomento del Desarrollo Sostenible y la mejora de la calidad de vida de los habitantes de los Espacios Naturales andaluces, mediante la promoción de las empresas y los productos locales, la capacitación de sus habitantes y la conservación del medio. Su página web cuenta con una sección destinada a la Carta Europea de Turismo Sostenible, así como al Galardón al Desarrollo Sostenible, a la Marca Parque Natural de Andalucía y un portal de formación a distancia, entre otros.

ADMINISTRACIONES AMBIENTALES

Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino: www.marm.es

Además de información ambiental, en la página del Ministerio se puede encontrar enlaces directos a las administraciones y organismos ambientales de las co-

munidades autónomas, así como acceso al portal de la red de Parques Nacionales (http://reddeparquesnacionales.mma.es/parques/index.htm)

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA NACIONAL

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio: www.mityc.es

En la sección de turismo se puede acceder a la Secretaría de Estado de Turismo, Turespaña, el Instituto de Estudios Turísticos.

Secretaría de Estado de Turismo: www.sgt.tourspain.es

En su web se puede encontrar un resumen de sus actuaciones como el Plan de Impulso del Turismo de Naturaleza en España, un resumen del Sistema de Calidad Turística y de los productos puestos en marcha por la Secretaría de Estado de Turismo.

Turespaña: www.tourspain.es

Es el Organismo Autónomo adscrito a la Secretaría de Estado de Turismo encargado de la promoción internacional del turismo español. En su web puede encontrarse la Red de oficinas españolas en el extranjero, el plan anual de objetivos de Turespaña y diversos estudios de mercado. El portal Spainfo, contenido en esta página web, incluye información sobre los espacios protegidos, información práctica para su visita y enlaces a las páginas web de los parques nacionales.

Además, en 2010 el portal ha incorporado un enlace a la Guía de destinos sostenibles "Ecoturismo en España": (www.tourspain.es/es/TURESPANA/Novedades/Novedades_20100526_111528.htm). Se trata del primer catálogo de ecoturismo editado por Turespaña, que agrupa a los 7 primeros parques acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) y a las 91 primeras empresas adheridas a la misma. Turespaña ha realizado esta actuación cumpliendo su compromiso de apoyo a las empresas que se han adherido a la CETS. Este trabajo reúne la oferta de turismo sostenible y constituye un material de ayuda para los operadores especializados y los turistas en la elección de las empresas que contribuyan en mayor medida al turismo sostenible.

DESARROLLO RURAL

Portal sobre desarrollo rural del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino: www.mapa.es/es/desarrollo/desarrollo.htm

Información sobre la legislación aplicable al desarrollo rural, los fondos de financiación de la U.E. y Programas Desarrollo Rural, las iniciativas comunitarias (Leader +).

Red Española de Desarrollo Rural (REDR): www.redr.es

La REDR está integrada por Redes Regionales que engloban a más de 200 Grupos de Desarrollo Rural de todo el territorio español, los cuales gestionan Programas e Iniciativas relacionadas con el Desarrollo Rural, fundamentalmente la Iniciativa Comunitaria LEADER+ y el Programa Operativo para el Desarrollo y Diversificación de las Zonas Rurales (PRODER). Contiene listado de enlaces y datos de contacto de las Redes Regionales y Grupo de Desarrollo Rural de España.

SISTEMAS DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL

Etiqueta Ecológica Europea: www.eco-label.com/spanish

Etiqueta Ecológica Europea para Alojamientos Turísticos:
www.ecolabel-tourism.eu

Entidad Nacional de Acreditación: www.enac.es

En esta página se pueden encontrar las empresas acreditadas para la certificación de sistemas de calidad y gestión medio ambiental.

Asociación Española de Normalización y Certificación: www.aenor.es

Explicación de lo que es la normalización y la certificación y se pueden comprar las normas.

Sistema de Calidad Turística Española:
www.calidadturistica.es; www.icte.es

Marca Parque Natural de Andalucía: www.marcaparquenatural.com

Gobierno de las Islas Baleares, Consejería de Medio Ambiente:
www.ecotur.caib.es

Presentan el Programa ECOTUR, cuyo objetivo es la promoción de la implantación de instrumentos voluntarios para la mejora integral del medio ambien-

te. En el apartado de Sistemas de gestión ambiental puede encontrarse el *Manual para la implantación de un sistema de gestión y auditoria medioambientales en centros turísticos*.

Además esta página contiene información sobre la certificación EMAS y la Etiqueta Ecológica Europea.

Hoteles de la biosfera: www.biospherehotels.org

El Instituto de Turismo Responsable (ITR) surgió tras la celebración de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (1995). El ITR es un organismo independiente, asociado a la UNESCO y a la OMT (Organización Mundial del Turismo). Fue fundado con la finalidad de llevar a la práctica acciones y programas de Desarrollo Sostenible en el ámbito de la industria turística, siguiendo las recomendaciones contenidas en la Agenda 21 de la Conferencia de Río, la Cumbre de Johannesburgo, La Carta Mundial del Turismo Sostenible, así como las directrices emanadas de las diversas declaraciones y convenios internacionales relacionados con la defensa de la diversidad del patrimonio mundial cultural y natural.

Centro de apoyo a la calidad para el desarrollo sostenible de Doñana: www.donanacalidad.com

Este centro es una iniciativa de la Fundación Doñana 21 (www.donana.es) en colaboración con la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico y Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, que ofrece los servicios de Observatorio Permanente de la Sostenibilidad que permite conocer la situación y evolución de las empresas certificadas, así como la repercusión que está teniendo la ETIQUETA DOÑANA 21 en la Comarca de Doñana, formación, información y consultoría a las empresas de la comarca. Contiene información de interés sobre la Etiqueta Doñana 21.

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SECTOR TURÍSTICO

En castellano

United Nations Environment Programme (UNEP): www.unep.fr/en

Dirigiéndose a la rama de Producción y Consumo, en el sector de turismo, pueden encontrarse varios documentos relacionados con este ámbito, algu-

nos en castellano, destacando dos guías: la ***Guía de buenas prácticas: gestión de cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento*** (2003; 28 páginas) y la ***Guía de buenas prácticas: gestión de cuestiones ambientales en el sector de la recreación marina*** (2004; 24 páginas).

Rainforest Alliance: www.rainforestalliance.org

En el apartado del turismo existe una sección destinada a los profesionales del turismo. A través de ella se puede acceder a información concreta para el pequeño y mediano empresario, de donde puede descargarse una guía muy completa en castellano: ***Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario*** (2005, 131 páginas).

Ministerio de Medio ambiente: www.marm.es

En la sección de Red de Autoridades Ambientales, hay un apartado de sensibilización en el que se pueden encontrar ***Manuales de Buenas Prácticas en las Familias Profesionales, siendo de especial mención en este caso el de Turismo y Hostelería.***

Sostenibilidad Integral en Turismo (SITUR), Proyecto del Gobierno de la Rioja: larioja.org/situr

Pueden encontrarse documentos de interés, entre los que destaca el siguiente: ***Manual de Buenas prácticas en Turismo Rura***l (2004; 29 páginas).

Diputación de Badajoz: www.dip-badajoz.es

Tienen un programa llamado "Desarrollo sostenible en las comarcas de la provincia de Badajoz" donde puede encontrarse la siguiente guía: ***Buenas prácticas en la gestión medioambiental de empresas de Turismo Rural*** (http://www.dipbasostenible.com/portal/pub_3.htm).

Fundación Ecología y Desarrollo: www.ecodes.org

En la sección de "Documentos" puede encontrarse el siguiente: ***Guía de buenas prácticas ambientales para alojamientos turísticos de la Hoya de Huesca*** (2003; 126 páginas)

Fundación Patrimonio Natural de Castilla y León: www.patrimonionatural.org

En la sección "Sostenibilidad y empleo en espacios protegidos" puede encontrarse esta interesante publicación ***Manual de Buenas prácticas: emprendedores y empleo en espacios naturales protegidos de Castilla y León***, dedicado a PYMES, prioritariamente en el sector del turismo de naturaleza (2006, 57 páginas).

En inglés

The International Centre for Responsible Tourism (ICRT):
www.icrtourism.org

En el ICRT-South Africa, puede encontrarse un Manual de buenas prácticas para tour-operadores: Responsible Tourism Handbook 2003 (IUCN 2003; 52 páginas; inglés).

Gobierno de Australia. Dpto. de Medio Ambiente:
www.environment.gov.au

En el apartado de Patrimonio (Heritage) puede encontrarse una sección de publicaciones donde destaca una guía para el turismo en general que marca los pasos para un turismo sostenible: Steps to a sustainable tourism (2004; 76 páginas; inglés).

PARA AMPLIAR INFORMACIÓN SOBRE TEMAS ESPECÍFICOS

Agua

Ahorraragua.org: www.ahorraragua.org

AhorrarAgua.org tiene por objetivo difundir y dar a conocer las tecnologías, técnicas e información existente en materia de hidroeficiencia, así como divulgar todas las actividades campañas y actuaciones que se realicen en esta materia.

Campaña EL Reto del Agua de la Comunidad de Madrid:
www.elretodelagua.com

Se pueden encontrar consejos útiles para ahorrar agua aplicables a cualquier región de España.

Agua-dulce: www.agua-dulce.org

En el apartado de tecnologías, se presentan, clasificados, los productos y tecnologías disponibles en el mercado para el ahorro de agua.

Energía

Instituto Para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE): www.idae.es

Es una Entidad Pública Empresarial, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de la Secretaría General de Energía, de quien depende orgánicamente. Información sobre energías renovables y ahorro y eficiencia energética. Cuenta además con un servicio de asesoramiento a entidades públicas y empresas privadas sobre proyectos de eficiencia energética y un apartado específico de información al ciudadano con consejos de buenas prácticas.

Agencia Valenciana de la energía (AVEN): www.aven.es

Entre sus diversos informes presentan una ***Guía de Ahorro y Eficiencia energética en Establecimientos Hoteleros de la Comunidad Valenciana*** (2003; 120 páginas).

Residuos y reciclaje

Ecoembalajes España, S.A. (Ecoembes): www.ecoembes.com

Es una sociedad anónima sin ánimo de lucro, cuya misión es el diseño y desarrollo de Sistemas encaminados a la recogida selectiva y recuperación de envases usados y residuos de envases. En su página web, en la sección de información para el ciudadano, se puede encontrar información de sencilla y de utilidad sobre la gestión de residuos.

Redcicla: www.redcicla.com

Un portal temático que trata de recopilar la mayor información existente sobre el reciclaje, tanto en la red como en prensa, enfocada tanto particulares como a empresas interesados por la recuperación y gestión de los residuos en general.

Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Residuos Farmacéuticos: www.sigre.es

SIGRE es una sociedad sin ánimo de lucro, financiada en su totalidad por la industria farmacéutica y los puntos SIGRE de recogida de envases farmacéuticos se pueden encontrar en multitud de farmacias.

Ecovidrio: www.ecovidrio.es

Asociación encargada de la gestión del reciclado de los residuos de envases de vidrio en toda España, donde puede encontrarse información útil.

Asociación Nacional de Recicladores de Plástico (ANARPLA): www.anarpla.com

Asociación que agrupa a las principales empresas recicladoras de plástico en España.

Asociación para el Reciclado de Productos de Aluminio (ARPAL): www.aluminio.org

Asociación española que asegura a sus asociados la máxima eficacia en la promoción de los productos de aluminio a través de su reciclado.

Consumo responsable

Consumoresponsable.org: www.consumoresponsable.org

Cuenta con accesos directos a algunos documentos y guías de interés como: "Guía de Consumo Responsable. Cómo vivir sin acabar con el planeta. Manual para jóvenes inquietos y adultos preocupados" (SETEM Madrid), "Invierte tu dinero de manera responsable" (Fiare), "Criterios sostenibles para un consumo responsable" (sello FAIRTRADE), "Mobiliario sostenible".

Revista Opcions: www.opcions.org

Es una herramienta útil para la práctica del consumo consciente, en catalán y castellano.

Consume Hasta Morir: www.consumehastamorir.com

Iniciativa de Ecologistas en Acción que utiliza la contrapublicidad como herramienta para difundir estas problemáticas sociales y promover un comportamiento más crítico frente al consumo y los medios de comunicación.

Agricultura ecológica

Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino: www.marm.es

En la sección de agricultura se puede encontrar información de las denominaciones de origen y de agricultura ecológica.

Sociedad Española de Agricultura Ecológica: www.agroecologia.net

Todo sobre la agricultura ecológica en España: actualidad, estadísticas, eventos, documentos, legislación.

Comercio justo

Asociación Europea de Comercio Justo: www.eurosur.org/EFTA
Formada por once organizaciones importadoras de comercio justo de nueve países europeos.

Sello de Productos de Comercio Justo FAIRTRADE:
www.sellocomerciojusto.org

Información sobre la Asociación del Sello de Productos de Comercio Justo: listado de productos y empresas que tienen el sello FAIRTRADE, publicaciones y puntos de venta.

Coordinadora Estatal de Comercio Justo: www.e-comerciojusto.org/es/

Tiene como objetivo potenciar el Comercio Justo en España y en ella están integradas organizaciones que importan los productos y tiendas que los venden. Pertenecen a NEWS!, la Red Europea de Tiendas de Comercio Justo.

Tienda de comercio justo en Internet de la Federación SETEM:
www.comerciojusto.com

Se pueden adquirir todo tipo de productos de comercio justo: alimentación, bebidas, libros y material educativo, material de escritorio, complementos y bisutería, artículos textiles, hogar y decoración, juegos y productos infantiles.

Accesibilidad

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI):
www.cermi.es

El CERMI es la plataforma de representación, defensa y acción de los ciudadanos españoles con discapacidad, más de tres millones y medio de personas. Es la plataforma de encuentro y acción política de las personas con discapa-

cidad, constituido por las principales organizaciones estatales de personas con discapacidad, varias entidades adheridas de acción sectorial y un nutrido grupo de plataformas autonómicas, todas las cuales agrupan a su vez a más de 3.500 asociaciones y entidades, que representan en su conjunto a los tres millones y medio de personas con discapacidad que hay en España, un 9% de la población total. Su página web incluye toda la legislación relacionada con accesibilidad y en la sección biblioteca se pueden encontrar varios manuales.

Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT): www.ceapat.org

Es un centro tecnológico dependiente del IMSERSO, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, cuya misión es contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, con especial apoyo a personas con discapacidad y personas mayores, a través de la accesibilidad integral, el diseño para todos y la tecnología de apoyo. Información que permite comprender mejor el mundo de la discapacidad, con documentos y guías sobre técnicas de accesibilidad y una completa batería de enlaces relacionados.

Fundación ONCE: www.fundacionONCE.es

Del apartado de publicaciones se puede descargar un manual muy completo y actual: *Turismo para Todos. Desde la Accesibilidad a la experiencia* (2007).

Infomedula.com, de la Fundación del Hospital Nacional de Parapléjicos para la Investigación y la Integración: www.infomedula.org

En la sección de Ocio, se puede encontrar una *Guía de recursos de ocio y turismo accesible (ROTAE)*, un formulario para valorar un lugar accesible y unas referencias mínimas de accesibilidad.

Responsabilidad social empresarial

Ministerio de Trabajo e inmigración - Prestaciones/Pensiones de Trabajadores:
www.seg-social.es/Internet_1/Trabajadores/PrestacionesPension10935/index.htm

Junta de Andalucía. Instituto de la Mujer:
www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/squelettes/flash/conciliacion.swf

En esta página se puede encontrar un interesante documento "Guía sobre conciliación de la vida laboral, familiar y personal".

Instituto de la Mujer - Ministerio de Igualdad:
www.inmujer.migualdad.es/MUJER/

En la sección "Política de igualdad" se pueden encontrar interesantes documentos como el ***Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades (2008 - 2011) la Ley Orgánica para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres*** y un Estudio comparativo de los Planes de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres (autonómicos y nacional).

Red Española del Pacto Mundial: www.pactomundial.org/

Interesante web dedicada al Pacto Mundial iniciativa de Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

OTROS PORTALES DE INTERÉS

Organización Mundial del Turismo (OMT), Desarrollo Sostenible del Turismo:
www.world-tourism.org/sustainable

Portal de la OMT destinado en exclusiva al desarrollo sostenible del turismo, en castellano, inglés y francés.

Tourbench: www.tourbench.info

Sistema europeo de monitoreo y benchmarking para reducir costes e impacto ambiental, en alojamientos turísticos, en nueve idiomas, incluido el castellano.

Responsibletravel.com: www.responsibletravel.com

Se trata de un directorio de paquetes de ecoturismo seleccionados ofrecidos por operadores turísticos y alojamientos que cumplen con los criterios de turismo responsable de responsibletravel.com.

DestiNet: www.destinet.ewindows.eu.org

Se trata de un portal destinado a los destinos turísticos y sus actores, que contiene información seleccionada y de calidad sobre cómo lograr un turismo más sostenible. Ofrece distintos servicios para que los destinatarios entiendan e in-

formen de los impactos del sector en el medio ambiente, aprendan cómo mejorar la sostenibilidad del sector y se coordinen para intercambiar información. Es una iniciativa conjunta de la Agencia Europea de Medio Ambiente y ECOTRANS.

Fundación Entorno – Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible (FE-BCSD España):
www.fundacionentorno.org

Es una organización privada y sin ánimo de lucro, con la misión de trabajar abordando los retos del desarrollo sostenible como oportunidades empresariales. Se puede encontrar información de interés sobre sostenibilidad ambiental de las empresas, así como un boletín de noticias gratuito y las actividades formativas que promueven.

Fundación Global Nature: www.fundacionglobalnature.org

Es una entidad privada de ámbito nacional y de carácter benéfico docente, sin ánimo de lucro, cuyos fines son la conservación, protección y ordenación del medio ambiente. En la sección de proyectos de turismo y medio ambiente se pueden descargar varias guías de buenas prácticas, entre ellas ***Las Buenas Prácticas Medioambientales en la Hostelería y el Ocio*** de la Consejería de Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana.

Ecoestrategia.com, Foro Económico y Ambiental:
www.ecoestrategia.com

Se trata de una plataforma de comunicación ambiental y económica que tiene como principal protagonista a la empresa iberoamericana, de España, Portugal y toda América. Contiene información sobre aspectos de interés como el transporte limpio, el turismo ecológico, el greenmarketing, el desarrollo sostenible, el comercio justo, etcétera.

Organizaciones ecologistas y conservacionistas con información de interés

Greenpeace: www.greenpeace.org

Ecologistas en Acción: www.ecologistasenaccion.org

Sociedad Española de Ornitología: www.seo.org

OTROS MANUALES Y GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE INTERÉS

Editadas por entidades de ámbito nacional

- **Turismo Sostenible en áreas protegidas. Directrices de planificación y gestión.** Organización Mundial del Turismo, UICN y Organismos Autónomo Parques Nacionales. Ministerio de Medio Ambiente. Madrid, 2002.
- **Guía para el Mantenimiento, las Buenas Prácticas Medioambientales y la Accesibilidad en Establecimientos Hoteleros. Aplicable en las actividades de Construcción y Restauración.** Ministerio de Economía, Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Secretaría General de Turismo. Grupo Galgano, consultores de dirección. Madrid, 2001.
- **Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística.** Ministerio de Turismo y Comercio. Secretaría del Estado de Turismo y Comercio. Secreataría General de Turismo, 2007.
- **Manual ECOTRANS para la mejora de la calidad ambiental de las actividades recreativas en la naturaleza.** Secretaría General de Turismo-TURESPAÑA. ECOTRANS-ESPAÑA. Madrid, 1995.

Editadas por entidades de ámbito regional

- **Manual de Buenas Prácticas del Monitor de Naturaleza: Espacios Naturales Protegidos de Andalucía.** Consejería de Medio Ambiente. Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico. Junta de Andalucía. 2000.
- **Guia de Turisme Sostenible.** L'OCUC-Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya. Fundació Territori i Paisatge, Caixa Catalunya.
- **Manual de Buenas Prácticas Ambientales en el sector del turismo en los Espacios Naturales de Castilla y León.** Fundación Biodiversidad. Fundación Patrimonio Natural de Castilla y León. Fondo Social Europeo. 2006.
- **Manual de Calidad para los empresarios de alojamientos y oferta complementaria de Monfragüe. Nivel de calidad de los productos. Orientación de la imagen estética.** Elaborado por ECOTONO. S.L. para FONDO IBÉRICO PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA.

Entidades internacionales

- **Loving them to death? Sustainable tourism in Europe's Nature and National Parks**. EUROPARC Federation. 2001. 136 páginas

- **Improving tourism in Parks. A manual for tourism enterprises.** The Tourism Company Ledbury, Reino Unido con ACTA, Milano, Italia. 1999.
- **Guide méthodologique pour les enterprises touristiques. Charte européen du Tourisme Durable pour les enterprises touristiques situées dans les Parcs Naturels du Massif Central.** Inter Parcs du Massif Central (IPAMAC), Francia. 2004.
- **Come migliorare il turismo nei Parchi. Manuale per le imprese turistiche**. Parco Naturale delle Alpi Marittime. Italia. The Tourism Company. 2001.
- **Manual de Boas Prácticas para um Turismo Sustentável.** Central de reservas. Regiòes do Parque Nacional da Peneda-Gerês. ADERE Peneda-Gerês. Portugal, 2005.



5. Listado de chequeo para la autoevaluación

Parque Natural Cabo de Gata - Nijar
José A. Atauri

¿Qué es el listado de chequeo para la autoevaluación?

El listado de chequeo es un **documento de apoyo** para que el empresario pueda realizar de una manera rápida y sencilla:

- Un análisis de la situación de partida de su empresa con respecto a la sostenibilidad, es decir, un Diagnóstico.
- La selección de las medidas que desarrollará en los próximos tres años y que conformarán su Programa de actuaciones.
- El Seguimiento del cumplimiento de esas actuaciones mediante una serie de indicadores.

Tanto si se cumplimenta en formato electrónico como si se realiza en papel, el empresario contará con un práctico resumen de su situación y su evolución con respecto a la sostenibilidad de la empresa y el cumplimiento de los principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible.

Las actuaciones recogidas en la primera columna **"ACTUACIONES/INDICADORES"** se corresponden con las que componen el Capítulo 3 de la Guía de Adhesión "Buenas Prácticas: cómo pueden contribuir las empresas turísticas a la sostenibilidad del turismo en los espacios naturales protegidos", siguiendo la misma organización. En el listado de chequeo, cada actuación (A) va acompañada de algunos indicadores (I) que servirán para realizar el seguimiento.

Uno de los objetivos de las **actividades formativas** que organice el espacio natural protegido para las empresas que decidan voluntariamente adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible, será explicar al empresario cómo cumplimentar el listado de chequeo, sin embargo, para las empresas que quieran empezar a trabajar por su cuenta se exponen a continuación unas instrucciones básicas.

El empresario debe tener en cuenta, en el momento de realizar el diagnóstico, que hay una serie de actuaciones consideradas como básicas, que la empresa deberá tener implantadas antes de poder adherirse a la Carta. Durante el desarrollo de las actividades formativas la empresa recibirá asistencia técnica y asesoramiento para implantar estas actuaciones.

¿Cómo realizar el Diagnóstico de la situación de partida de la empresa?

Para realizar un diagnóstico de partida, lo primero que tendrá que hacer el empresario es identificar las actuaciones que ya está desarrollando y rellenar la columna de **DIAGNÓSTICO**.

Para ello, se recomienda leer una a una todas las actuaciones y marcar con un Sí todas aquellas que ya realice actualmente, en el recuadro correspondiente a la actuación (A) (ejemplo 1) .

A continuación, se rellenará el recuadro correspondiente a los indicadores (I) de cada actuación que se haya marcado con un Sí, puesto que se trata de actuaciones que ya se están realizando, el empresario podrá dar respuesta a los indicadores propuestos para cada actuación.

Ejemplo 1: Diagnóstico

ACTUACIONES/INDICADORES		DIAGNÓSTICO Año: 2010
1. MEJORAR SU OFERTA Y SU CONEXIÓN CON EL ESPACIO NATURAL PROTEGIDO		
1.1 Conocer mejor su mercado y el de su destino		
A	Realiza un registro del número y características básicas de los clientes, y realiza un análisis periódico de los resultados	Sí
I	Número de clientes en el último año, procedencia mayoritaria, tipo de clientes más habitual	1.525; Madrid y Sevilla; familias
A	Realiza encuestas de satisfacción a los clientes	Sí
I	Número de encuestas realizadas en el último año	550

Finalmente, cuando haya rellenado toda la columna de DIAGNÓSTICO, seguramente el empresario tenga un listado de **otras actuaciones** que realiza la empresa pero que no ha encontrado en el listado. Esas actuaciones podrá incluirlas en las filas que se han dejado en blanco en el listado de chequeo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Añada tantas filas como necesite.
- Procure incluir actuaciones relevantes y comprobables por una persona externa a la empresa.
- No repita actuaciones en diferentes bloques, seleccione el que considere más apropiado para su ubicación.
- Defina uno o más indicadores para cada actuación nueva (en la fila "I") y complete en la columna de DIAGNÓSTICO su resultado (ver Ejemplo 1).

¿Cómo seleccionar las actuaciones que formarán parte del Programa de Actuaciones?

El Programa de Actuaciones estará compuesto por una serie de medidas que el empresario pondrá en marcha a lo largo de los tres años siguientes a su ad-

hesión a la Carta. Para ello, lo primero que tendrá que hacer el empresario es decidir qué actuaciones desarrollará y cuándo las implementará (ejemplo 2).

Recomendaciones para seleccionar las actuaciones:

- Trate de mejorar en los tres aspectos fundamentales de la sostenibilidad de una empresa, repartiendo sus actuaciones futuras al máximo entre los diferentes bloques de medidas. No se limite a un sólo bloque.
- Durante la elaboración del diagnóstico y la lectura de la Guía, trate de identificar aquellos aspectos que son más deficientes en su empresa y seleccione aquellas actuaciones que le permitirán mejorarlos.
- Sea realista en su selección, elija aquellas medidas que considera factible desarrollar con los recursos con que cuenta. Si bien, para que un programa de actuaciones tenga suficiente entidad para merecer el reconocimiento de la Carta tendrá que ser algo ambicioso en sus objetivos de mejora.

Marque cada actuación seleccionada con un Sí en el recuadro correspondiente a la fila de la actuación (A) en cuestión y la columna del año en que piensa desarrollarla (dentro de la columna más amplia **"PROGRAMA DE ACUACIONES Y SEGUIMIENTO"**) (ejemplo 2).

Entre las medidas que elija, habrá actuaciones puntuales - que se marcarán en un sólo año - o actuaciones continúas -que una vez implantadas han de realizarse siempre- (como el seguimiento de los consumos de energía), tenga esto en cuenta para la temporalización de su Programa. Incluya también aquellas actuaciones continuas que ya realizaba anteriormente.

Ejemplo 2: Programa de Actuaciones

ACTUACIONES/INDICADORES		DIAGNÓSTICO	PROGRAMA DE ACTUACIONES Y SEGUIMIENTO			
		Año: 2010	Año 1: 2010	Año 2: 2011	Año 3: 2012	TOTAL
2. MEJORAR SU COMPORTAMIENTO AMBIENTAL						
2.1. Ahorrar energía						
	Medidas generales					
A	Realiza un seguimiento de los consumos de energía de su establecimiento		Sí	Sí	Sí	Sí
I	Consumo mensual, trimestral, anual					
A	Utiliza equipos de cogeneración o sistemas de aprovechamiento de energías renovables	Sí				
I	Número equipos y sistemas, tipo de energías renovables					
A	Reemplaza aparatos antiguos por nuevos de mayor eficiencia energética	Sí	Sí		Sí	Sí
I	Número y tipo de aparatos reemplazados					

Nuevamente, si quiere incluir actuaciones diferentes a las que se relacionan en el listado, puede utilizar las filas en blanco, siguiendo las indicaciones que se daban para el Diagnóstico.

¿Cómo realizar el Seguimiento?

Durante los años siguientes el empresario desarrollará las actuaciones de mejora y al mismo tiempo deberá ir registrando la información y guardando los documentos que demuestran que se están llevando a cabo. Es conveniente realizar periódicamente una evaluación del grado de consecución de los objetivos y para ello puede ser muy útil el listado de chequeo.

El seguimiento consiste en identificar qué actuaciones de las programadas se han realizado cada año y completar los resultados del indicador (I) como se puede ver en el ejemplo 3. Aquellas actuaciones que finalmente no se han podido acometer se identificarán por no tener un valor del indicador para esa actuación. El espacio protegido se pondrá en contacto con las empresas para, de forma regular, realizar un seguimiento de su Programa de Actuaciones.

Ejemplo 3: Seguimiento

	ACTUACIONES/INDICADORES	DIAGNÓSTICO	PROGRAMA DE ACTUACIONES Y SEGUIMIENTO			
		Año: 2010	Año 1: 2010	Año 2: 2011	Año 3: 2012	TOTAL
2. MEJORAR SU COMPORTAMIENTO AMBIENTAL						
2.1. Ahorrar energía						
	Medidas generales					
A	Realiza un seguimiento de los consumos de energía de su establecimiento		Sí	Sí	Sí	Sí
I	Consumo anual		8.556 kWh; 1.106,16 €	7.694 kWh; 1.020,71 €	6.954 kWh; 919,04 €	23.204 kWh; 3.045,91 €
A	Utiliza equipos de cogeneración o sistemas de aprovechamiento de energías renovables	Sí				Sí
I	Número equipos y sistemas, tipo de energías renovables	1; Placas solares para agua caliente				1; Placas solares para agua caliente
A	Reemplaza aparatos antiguos por nuevos de mayor eficiencia energética	Sí	Sí		Sí	Sí
I	Número y tipo de aparatos reemplazados	1; Televisión	1; frigorífico		-	1; frigorífico

Otras sugerencias:

- Se recomienda rellenar el listado de chequeo para la autoevaluación en formato electrónico, pues permite una mayor flexibilidad para añadir filas, va-

riar el tamaño de los recuadros en función de las necesidades, corregir errores sin disminuir la legibilidad del documento, etcétera. Para esto se ofrece la posibilidad de descargar este fichero con la herramienta de ayuda para la autoevaluación, incluyendo un listado ampliado de aspectos a tener en cuenta.

Este fichero se encuentra actualizado en la página web de EUROPARC-España: www.redeuroparc.org

- En el apartado "OBSERVACIONES" el empresario podrá indicar todo aquello que pueda servir, al propio empresario, al espacio protegido o a un futuro verificador, para entender las particularidades de la actuación.

Anexo I
Listado de empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible (actualizado a septiembre de 2010)



Parque Natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa
Javier Puertas

Nombre	Municipio	Provincia	Teléfono	Correo Electrónico	Web
Parque Natural Los Alcornocales					
TURISMO RURAL GENATUR	Jerez de la Frontera	Cádiz	956316000	genatur@genatur.com	www.genatur.com
CASA RURAL LA TAGARNINA	Medina Sidonia	Cádiz	956423067	alberto@latagarnina.com	www.latagarnina.com
CASA DE BÁRBARA	Alcalá de los Gazules	Cádiz	956413213	info@casadebarbara.com	www.casadebarbara.com
CASA CONVENTO DE LA ALMORAIMA	Castellar de la Frontera	Cádiz	956693002	casaconventolaalmoraima @telefonica.net	www.la-almoraima.com
NATURE EXPLORER, TURISMO ACTIVO	Barbate	Cádiz	9564451400	info@naturexplorer.com	www.naturexplorer.com
Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche					
ALMA NATURA	Arroyomolinos de León	Huelva	959197729	info@almanatura.es www.almanatura.es	www.turismode naturaleza.com
FINCA VALBONO HOTEL APTO. RURAL	Aracena	Huelva	959127711	reservas@fincavalbono.com	www.fincavalbono.com
FINCA MONTEFRÍO (MISOLETE)	Cortegana	Huelva	959503251	fincamontefrio@hotmail.com	www.fincamontefrio.com
PICADERO LA SUERTE	Galaroza	Huelva	959123259	picad.lasuerte@terra.es	www.fincalasuerte.com
HOTEL RURAL LA POSADA DE ALÁJAR	Alájar	Huelva	959125712	info@laposadadealajar.com	www.laposadadealajar.com
CASA VENERA	Castaño del Robledo	Huelva	959501203	info@casavenera.com	www.casavenera.com
HOSTAL RESTAURANTE SIERRA TÓRTOLA	Hinojales	Huelva	959722731	info@sierratortola.com	www.sierratortola.com
CENTRO DE INICIATIVAS Y FORMACIÓN TURÍSTICA DOÑANA-ARACENA-AVENTURA	Aracena	Huelva	959127045	aracenaventura@hotmail.com	www.donana-aracena-aventura.com
FINCA LA MEDIA LEGUA	Los Marines	Huelva	959501834	info@fincalamedialegua.es; fml@fincalamedialegua.es	www.fincalamedialegua.es
CASA RURAL EL CAMPANARIO Y CASA RURAL MIRADOR	Alájar	Huelva	657339656	info@bozquezrural.com; marian.garcia.duran@hotmail.com	www.bozquezrural.com

Nombre	Municipio	Provincia	Teléfono	Correo Electrónico	Web
Espacio Natural de Doñana					
SDAD. COOP. AND. MARISMAS DEL ROCÍO	El Rocío (Almonte)	Huelva	959430432	info@donanavisitas.es	www.donanavisitas.es
DOÑANA NATURE	El Rocío (Almonte)	Huelva	959442160	info@donana-nature.com	www.donana-nature.com
VITUREVENT DOÑANA (VILLAMANRIQUE, TURISMO Y EVENTOS)	Villamanrique de la Condesa	Sevilla	955756017	viturevent@gmail.com	www.viturevent.com
CASA RURAL LOS PINOS	Hinojos	Huelva	959459500	reservas@casaslospinos.es casaruralhinojos@hotmail.com	
DOÑANA ECUESTRE S.L.	El Rocío (Almonte)	Huelva	959442474	comercial@donanareservas.com	www.donanareservas.com; www.donanaecuestre.com
CAMPING LA ALDEA	El Rocío (Almonte)	Huelva	959442677; 687987633	info@campinglaaldea.com	www.campinglaaldea.com
HACIENDA OLONTIGI	Aznalcázar	Sevilla	955751976	recepcion@olont.com; administracion@olont.com	www.olont.com
INCENTIVOS DOÑANA	Escacena del Campo	Huelva	959423511	miguelcampos@ incentivosdonana.net	www.incentivosdonana.net
DISCOVERING DOÑANA S.L.	El Rocío (Almonte)	Huelva	959442466; 620964369	info@discoveringdonana.com	www.discoveringdonana.com
PLATALEA EDUCACIÓN AMBIENTAL	Huelva	Huelva	959260708	info@platalea.com	www.platalea.com
EQUIBERIA S.L.	Utrera	Sevilla	954864911	hipica@lacorbera.es equiberia@equiberia-andalucia.com	www.lacorbera.es
DANAT	Sanlúcar de Barrameda	Cádiz	649944952	danat_turismo@hotmail.com	
CAÑADA DE LOS PÁJAROS	La Puebla del Río	Sevilla	955772184	canadadelospajaros@ canadadelospajaros.com	ww.canadadelospajaros.com
GRAN HOTEL DEL COTO	Matalascañas (Almonte)	Huelva	959440017	administracion@ granhoteldelcoto.com	www.granhoteldelcoto.com

Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa					
LA FAGEDA	Santa Pau	Girona	972681010	fageda@fageda.com	www.fageda.com
HOTEL PERLA D'OLOT	Olot	Girona	972262326	info@laperlahotels.com	www.laperlahotels.com
ALBERG DE JOVENTUT BELLAVISTA	Santa Pau	Girona	972680512	info@fesolsipro ductesdesantapau.com	www.santapaurural.cat
CAN MORERA	Olot	Girona	972693408	morera@morera.net	www.can-morera.com
TOSCA	Olot	Girona	972270086; 616132503	info@tosca.cat	www.tosca.cat
GUAITA	Sant Feliu de Pallerols	Girona	972444566; 650970960	guaitagarrotxa@yahoo.es	www.guaitagarrotxa.cat
APARTAMENTS TURÍSTICS CAN CAMÓ	Tortellà	Girona	629782179	can-camo@ricardcamo.com	www.can-camo.com
EDUC'ART SERVEIS EDUCATIUS I CULTURALS	Olot	Girona	972903822; 616132433	educart@educart.biz	www.educart.biz
ESCOLA DE NATURA LA GARROTXA	Olot	Girona	972264615	info@escoladenatura.org	www.escoladenatura.org
WALKING CATALONIA	Besalú	Girona	972590327	mike@walkingcatalonia.net	www.walkingcatalonia.es
HOSTAL SANT BERNAT	Olot	Girona	972261919	bernat@turismegarrotxa.com	www.hostalsantbernat.com
FONDA BARRIS	Joanetes	Girona	972690064	barrio@turismegarrotxa.com	www.cuinavolcanica.com/esp/establiments_cv_fitxa.php?ID=13
CAN PIQUÉ	Joanetes - Vall D'en Bas	Girona	972265012	canpique@hotmail.com	www.canpique.org
MAS MASNOU	Olot	Girona	972693010	info@masmasnou.com	www.masmasnou.com
CÀMPING LA FAGEDA	Olot	Girona	972271239	info@campinglafageda.com	www.campinglafageda.com
CAN VENTURA	Sant Feliu de Pallerols	Girona	97244 4845	iona_colom@hotmail.com	www.caliurural.com

Nombre	Municipio	Provincia	Teléfono	Correo Electrónico	Web
HOSTAL DELS OSSOS	Olot	Girona	972266134	elsossos@gmail.com	www.hostaldelsossos.com
RESTAURANT LA DEU	Olot	Girona	972261004	email@ladeu.es	www.ladeu.es
MAS CANTALLOPS	Santa Pau	Girona	972680257	info@mascantallops.com	www.mascantallops.com
Parque Natural Sierra de Grazalema					
AL-QUTUN S.L.	Algodonales	Cádiz	956137882	info@al-qutun.com paco@al-qutun.com	www.al-qutun.com
AULA DE LA NATURALEZA "EL HIGUERÓN DE TAVIZNA"	Benaocaz	Cádiz	956725849	buenavis2@hotmail.com	www.granjaescuela.net
ALOJAMIENTO RURAL "CASA DEL MUNICIPAL"	Villaluenga del Rosario	Cádiz	956463404	lacasadelmuni@hotmail.com info@casadelmunicipal.com	www.casadelmunicipal.es www.casadelmunicipal.com
HOTEL RURAL ENRIQUE CALVILLO	El Bosque	Cádiz	956716105	calvillo@sierradecadiz.com	www.sierradecadiz.com
HOTEL MOLINO DEL SANTO	Benaojan	Málaga	952167151; 952167216	info@molinodelsanto.com molino@logiccontrol.es	www.molinodelsanto.com
POSADA DEL FRESNO	Montejaque	Málaga	952167544	posadadelfresno@terra.es	www.posadadelfresno.com
HORIZON NATURALEZA Y AVENTURA, S.L.	Grazalema	Cádiz	956132363	grazalema@horizonaventura.com	www.horizonaventura.com
HUERTA DEL TAJO	Ronda	Málaga	952870404	jmjg65@terra.es	www.huertadeltajo.com
MOLINO DE ABAJO C.B.	El Bosque	Cádiz	956716219	onilom1@yahoo.es info@elmolinodeabajo.com	www.elmolinodeabajo.com
Espacio Natural de Sierra Nevada					
ALOJAMIENTO RURAL EL VALLE	Dúrcal	Granada	958781515	info@alojamiento ruralelvalle.com	www.alojamientorural ruralelvalle.com
COMPLEJO RURAL EL CERCADO	Berchules	Granada	958064023	rservas@elcercadoalpujarra.com	www.elcercadoalpujarra.com
AULA DE NATURALEZA ERMITA VIEJA	Dílar	Granada	958228496	roser@huertoalegre.com	www.huertoalegre.com

ALQUERIA DE MORAYMA	Cádiar	Granada	958343303	alqueria@alqueriamorayma.com	www.alqueriamorayma.com
BALNEARIO DE LANJARÓN	Lanjarón	Granada	958770137	informacion@balneario delanjaron.com	www.balneario delanjaron.com
HOTEL FINCA LOS LLANOS	Capileira	Granada	958763071	info@hotelfincalosllanos.com	www.hotelfincalosllanos.com
LOS MOLINOS DEL PADUL	El Padul	Granada	958790813	info@molinosdepadul.com	www.molinosdepadul.com
OFICINA DE TURISMO LA ALACENA DE LAUJAR	Laujar de Andarax	Almería	950513453	marialacenalaujar@hotmail.com	
CUEVAS DEL TÍO TOBAS	Alcudia de Guadix	Granada	958698350	aranda@tiotobas.com dori@tiotobas.com esther@tiotobas.com	www.tiotobas.com
AL-MIHRAS S. COOP. AND. TURISMO ACTIVO	Laujar de Andarax	Almería	950514149	info@al-mihras.com	www.al-mihras.com
MAMUT SIERRA NEVADA	Cenes de la Vega	Granada	958486416	info@mamutsierranevada.com	ww.mamutsierranevada.com
HOTEL RESTAURANTE LA FRAGUA	Trévelez	Granada	958858573	reservas@hotellafragua.com	www.hotellafragua.com
HOTEL CASTILLO LANJARÓN	Lanjarón	Granada	958770712	director@hcastillolanjaron.com	www.hcastillolanjaron.com
CAMPING LAS LOMAS	Güéjar Sierra	Granada	958484742	info@campinglaslomas.com	www.campinglaslomas.com
Parque Natural Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas					
HUERTA DEL CAÑAMARES	La Iruela	Jaén	953727084	huertacazorla@gmail.com	www.huertacanamares.com
TURISNAT	Cazorla	Jaén	953721351	info@turisnat.es presidente@turisnat.es	www.turisnat.es
HOTEL RURAL "HOSPEDERIA LAS CAÑADILLAS"	Villanueva del Arzobispo	Jaén	953128142	reservas@hospederia lascanadillas.com	www.hospederia lascanadillas.com
HOTEL & SPA SIERRA DE CAZORLA & HOTEL SIERRA DE CAZORLA	La Iruela	Jaén	953720015	info@hotelsierradecazorla.com	www.hotelsierrade cazorla.com

Nombre	Municipio	Provincia	Teléfono	Correo Electrónico	Web
FUNDACIÓN PATRIMONIO SIERRA DE SEGURA	Sierra de Segura	Jaén	902430418	turismo@sierradesegura.org	www.sierradesegura.org
HOTEL RURAL LOS NOGALES	Pozo Alcón	Jaén	953718249	hotelrurallosnogales@mundivia.es	www.hotelrurallosnogales.com
LA FRESNEDILLA 1 (CASA DEL GUARDA) & LA FRESNEDILLA 2 (CASA DEL INGENIERO)	Villacarrillo	Jaén	953442139	info@cazorlaylasvillas.com	www.cazorlaylasvillas.com
PARADOR DE CAZORLA	Cazorla	Jaén	953707075	jantonio.choza@parador.es ;cazorla@parador.es	www.parador.es
AVENTURA SPORT XAUEN	Quesada	Jaén	953714218	info@aventurasport.es	www.aventurasport.es
CASA RURAL CORTIJO LA AJEDREA	Siles	Jaén	953126216	casarural@cortijolaajedrea.com	www.cortijolaajedrea.com
HOTEL EL CURRO	Burunchel	Jaén	953727311	HOTELCURRO@hotmail.com	www.hotelelcurro.es
HACIENDA SIERRA DEL POZO	Pozo Alcón	Jaén	953718428	manuel@haciendasierra delpozo.com	www.haciendasierra delpozo.com
AULA DE NATURALEZA EL CANTALAR	La Iruela	Jaén	953124121	ancantalar@terra.es	www.elcantalarcazorla.com
CAMPING RIO MOLINOS	Siles	Jaén	953491003	info@riomolinos.com	www.riomolinos.com
OLIVAIR- FLYING & ADVENTURE SERVICES	Beas de Segura	Jaén	953425482; 953496362	info@olivair.es info@cortijodelcura.com	www.olivair.es www.cortijodelcura.com
HOTEL COTO DEL VALLE	Cazorla	Jaén	953124067	gerencia@cotodelvalle.com reservas@hotelcotodelvalle.com	www.hotelcotodelvalle.com
HOTEL SIERRA LAS VILLAS	Villacarrillo	Jaén	953440125; 953440125; 953454388	hotel.lasvillas@gmail.com	www.hotelsierralasvillas.es
COMPLEJO "LA VEGUILLA"	Arroyo del Ojanco	Jaén	953425482	pepe@laveguilla.es laveguilla@laveguilla.es	www.laveguilla.es
TIERRAVENTURA CAZORLA	Cazorla	Jaén	953710073		www.aventuracazorla.com

GUADALKAYAK	Villanueva del Arzobispo	Jaén	616966201	guadalkayak@guadalkayak.com	www.guadalkayak.com
HOTEL LA MORALEDA	Villanueva del Arzobispo	Jaén	953450388	627409366@movistar.es	www.hotel-lamoraleda.com
HOTEL RURAL ZAHARA DE LOS OLIVOS	Torres de Albanchez	Jaén	953494354	info@hotelzaharadel delosolivos.com	www.hotelzahara delosolivos.com
Parque Natural Las Batuecas – Sierra de Francia					
TETERIA SINGULAR	La Alberca	Salamanca	923415292	macusingular@gmail.com	
HOTEL ANTIGUAS ERAS LA ALBERCA	La Alberca	Salamanca	923415113	hotel@antiguaseras.com	www.antiguaseras.com
CTR LA CASA DEL MEDICO	Serradilla del Arroyo	Salamanca	923489213	ctr@ctrlacasadelmedico.com	www.ctrlacasadelmedico.com
CAMPING SIERRA DE FRANCIA	Nava de Francia	Salamanca	923454081	info@campingsierradefrancia.com embaido@gmail.com	www.campingsierrade francia.com
APARTAMENTOS RURALES EL MIRADOR DEL SOTO	Sotoserrano	Salamanca	923422155	apartamentos@elmirador delsoto.com	www.elmiradordelsoto.com
POSADA MIRANDA	Miranda del Castañar	Salamanca	923432962	posadamiranda@asprodes.es posadamiranda@posadamiranda.es	www.posadamiranda.es
APARTAMENTOS RURALES CASA FRANCIA	Monsagro	Salamanca	923489509	pedromateos@lapedrizasl.es	
CASA CLAUDIA I,II,III	Miranda del Castañar	Salamanca	923212292	casaclaudia@sierradefrancia.com	www.casaclaudia.es
CAMPAMENTO Y ZONA RECREATIVA "EL ENDRINAL"	Serradilla del Arroyo	Salamanca	923489001	kunomike@hotmail.com supervir96@hotmail.com	
RESTAURANTE "EL CHIRINGUITO"	Monsagro	Salamanca	923489577	kunomike@hotmail.com el__chiringuito@hotmail.com	
BAR - RESTAURANTE LA TABERNA	El Maillo	Salamanca		barrenosfgs@hotmail.com	
Parque Natural Sierra Mágina					
HOTEL RURAL ALMORATÍN	Torres	Jaén	953363100	hotelalmoratin@almoratin.com	www.almoratin.com

Nombre	Municipio	Provincia	Teléfono	Correo Electrónico	Web
CABAÑAS IMÁGINA I, II, III, IV y V	Torres	Jaén	953120328	casasruralesimagina@terra.es	ww.casasruralesimagina.com
OLEA COSMÉTICOS	Pegalajar	Jaén	953360162	info@oleacosmeticos.com	www.oleacosmeticos.com
CPM SIERRA MÁGINA	Mancha Real	Jaén		info@deportivascpm.com	www.deportivascpm.com
CASAS RURALES BALCÓN DE MÁGINA I y II	Huelma	Jaén	953120521	info@balcondemagina.com	www.balcondemagina.com
HOTEL CIUDAD DE JÓDAR	Jódar	Jaén	953785051	correo@hotelciudaddejodar.com	www.hotelciudaddejodar.com
OCIOMÁGINA TURISMO ACTIVO	Huelma	Jaén	953390940	info@ociomagina.com	www.ociomagina.com
CÁMPING EL AYOZAR	Albánchez de Mágina	Jaén	953390940	info@ociomagina.com	www.ociomagina.com
CORTIJO DE BORNOS	Cambril	Jaén	953061015	casa@cortijodebornos.com	www.cortijodebornos.com
HOTEL RURAL JURINEA	Torres	Jaén	953363121; 953363021	jurineaprunus@terra.es reservas@hoteljurinea.com	www.hoteljurinea.com
Parque Natural Sierra de Cardeña y Montoro					
QUIVIROCIO DEPORTE Y AVENTURA	Montoro	Córdoba	957161324	quivirocio@hotmail.com;	www.quivirocio.com
CASA RURAL CHARQUEÑA	Venta del Charco (Cardeña)	Córdoba	957173838	info@quivirocio.com	www.casaruralcharquena.com
CASA RURAL LA POSADA DE LAS VENTAS	Venta del Charco (Cardeña)	Córdoba	957174090	posadadelasventas@ hotmail.com	www.laposadade lasventas.com
CASA RURAL ROSALÍA	Cardeña	Córdoba	957174068	casarosalia@yahoo.es	www.casarosalia.info
LYNXAIA. Servicios turísticos culturales y ambientales	Montoro	Córdoba	957160154	lynxaia@hotmail.com	www.lynxaia.com
APÍCOLA DE MONTORO	Montoro	Córdoba	957161463	mielsierramontoro@hotmail.com	
RESTAURANTE-CAFETERÍA BELSAY	Montoro	Córdoba	957162591	pepesanchis56@hotmail.com	www.restaurantebelsay.com
CABAL-NATUR SIERRA MORENA ECUESTRE	Montoro	Córdoba	957160880	info@sierrayrio.com	www.sierrayrio.com

CASA RURAL MOLINO LA NAVA	Montoro	Córdoba	957336041	hotel@molinonava.com	www.molinonava.com
HOTEL MIRADOR DE MONTORO	Montoro	Córdoba	957165105	miradordemontoro@zercahoteles.com	www.zercahoteles.com
IBERICO DE CARDEÑA	Cardeña	Córdoba	957174027	ibericodecardena@orangemail.es	www.ibericocardena.com
Parque Natural La Breña y Marismas del Barbate					
JANDACTIVA (SURF, BIKE & TREK)	Vejer de la Frontera	Cádiz	956451407	info@jandactiv.com	www.jandactiva.com
CASA LEONOR, CASA RURAL - RESTAURANTE	Vejer de la Frontera	Cádiz	956451085	vejer@casaleonor.com	www.casaleonor.com
LA BOTICA DE VEJER, CASA-HOTEL	Vejer de la Frontera	Cádiz	956450225	info@laboticadevejer.com	www.laboticadevejer.com
EL PALOMAR DE LA BREÑA	Barbate	Cádiz	956435003	info@palomardelabrena.com	www.palomardelabrena.com
APARTAMENTOS TURÍSTICOS CAÑOS DE MECA	Caños de Meca (Barbate)	Cádiz	956437387	direccion@canosdemeca.es	www.canosdemeca.es
NATURE EXPLORER, SCA	Barbate	Cádiz	956451400	info@naturexplorer.com	www.naturexplorer.com
Parc Natural del Delta de l'Ebre					
CREUERS DELTA DE L´EBRE	Deltebre	Tarragona	977480128	creuersdeltaebre@hotmail.com	www.creuers-delta-ebre.com
RESTAURANT NURI	Deltebre	Tarragona	977480128	restaurantnuri@live.com	www.creuers-delta-ebre.com
TRADICIONS, NATURA I TURISME POLET	Deltebre	Tarragona	977481168	josep_polet@yahoo.es	www.deltapolet.es
CASETA LO TOLL DE MORRITOS	Deltebre	Tarragona	977481170	casetamorritos@ebre.cat	
L'ESCOLA DEL PARC	Deltebre	Tarragona	977489077	lescolarvidals@terra.es	
DELTA HOTEL	Deltebre	Tarragona	977480046	reservas@deltahotel.net	www.deltahotel.net
L'ESQUERA DE GABRIEL	Amposta	Tarragona	977700532	edegabriel@ebre.com	www.ebre.com/edegabriel
MAS MASDEU	L'Aldea	Tarragona	977450528	masmasdeu@gmail.com	www.masmasdeu.com

Nombre	Municipio	Provincia	Teléfono	Correo Electrónico	Web
MASIA TINET	Deltebre	Tarragona	977489389	info@masiatinet.com	www.masiatinet.com
CAL GASSO	Poble Nou del Delta (Amposta)	Tarragona	977740756	info@calgasso.com	www.calgasso.com
CAMPING EUCALIPTUS	Amposta	Tarragona	977479046; 977479148	eucaliptus@ campingeucaliptus.com	www.campingeucaliptus.com
HOTEL L'ALGADIR DEL DELTA	Poble Nou del Delta	Tarragona (Amposta)	977744559	gerencia@hotelalgadirdelta.com	www.hotelalgadirdelta.com
MAS DE BERNIS	L'Aldea	Tarragona	977450354	info@masdebernis.com	www.masdebernis.com
CASA DE PAGES "LO SEGADOR"	Poble Nou del Delta (Amposta)	Tarragona	977741815	info@losegador.com calakim@calakim.es	www.losegador.com
CAMPING L'AUBE	Deltebre	Tarragona	977267066	campinglaube@hotmail.com	www.campinglaube.com
HOTEL RULL	Deltebre	Tarragona	977487728	hotelrull@turisrull.es; callau@turisrull.es	www.hotelrull.com
MAS D'EN CHAPA	Amposta	Tarragona	977702391	masdenchapa@eresmas.com	www.masdenchapa.com
DELTA TOURISTIC& RENT, S.L	L'Ampolla	Tarragona	977460839	marccabrera@deltaturistic.com	www.deltaturistic.com
LA BARRACA D'EN SALVADOR	Deltebre	Tarragona	977482272	labarracadesalvador@dsi.es	www.dsi.es/labarracadesalvador
LA BARRACA GRAN	Deltebre	Tarragona	977482272	labarracadesalvador@dsi.es	www.dsi.es/labarracadesalvador


Fundación Interuniversitaria
Fernando González Bernáldez
PARA LOS ESPACIOS NATURALES
EUROPARC
ESPAÑA


PROGRAMA
emplea
verde
2007-2013
UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro
Fundación Biodiversidad