EUROPARC
ESPAÑA

# SISTEMA DE ADHESIÓN
# DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS
# A LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE
# EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

**METODOLOGÍA PROPUESTA PARA EL ESTADO ESPAÑOL POR EUROPARC-ESPAÑA Y VALIDADA POR LA FEDERACIÓN EUROPARC EN MARZO DE 2008**

EUROPARC
Turismo Sostenible en Espacios Protegidos

EUROPARC
ESPAÑA

**INDICE**

**1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**

**2. ENFOQUE DEL SISTEMA DE ADHESIÓN**

**3. ALCANCE DEL SISTEMA DE ADHESIÓN**

- **3.1.** Objetivos del sistema
- **3.2.** Empresas turísticas objeto del sistema de adhesión
- **3.3.** Ámbito territorial de aplicación del sistema de adhesión
- **3.4.** Responsabilidad y funciones de las diferentes administraciones y entidades implicadas
- **3.5.** Validez de la adhesión

**4. CONDICIONES DE ACCESO**

- **4.1.** Condiciones de acceso para los espacios naturales protegidos
- **4.2.** Condiciones de acceso para las empresas turísticas

**5. COMPROMISOS**

- **5.1.** Compromisos de los espacios naturales protegidos
- **5.2.** Compromisos de las empresas turísticas
- **5.3.** Acuerdo de colaboración

**6. CERTIFICADO DE ADHESIÓN**

**7. PROCESO DE ADHESIÓN**

**8. SEGUIMIENTO**

**9. RENOVACIÓN DE LA ADHESIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS**

**ANEXOS**

ANEXO 1: Modelo de listado de requisitos para las empresas turísticas
ANEXO 2: Modelo de listado de actuaciones indicativas para las empresas
ANEXO 3: Modelo de listado de compromisos del espacio protegido
ANEXO 4: Modelo de Programa de Actuaciones de la empresa
ANEXO 5: Modelo de Acuerdo de Colaboración
ANEXO 6: Modelo de Certificado de Adhesión

EUROPARC
ESPAÑA

# 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La **Carta Europea de Turismo Sostenible** (CETS) es un reconocimiento que otorga la Federación EUROPARC, organización que reúne a espacios naturales protegidos de 38 países europeos, y que 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**, definido como cualquier forma de desarrollo, equipamiento o actividad turística que respete los recursos naturales, culturales y sociales, y que contribuya de manera positiva y equitativa al desarrollo económico y a la plenitud de los individuos que viven, trabajan o realizan una estancia en los espacios protegidos.

La aplicación de la Carta Europea de Turismo Sostenible se ha diseñado en tres **fases**:

- 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 CETS.
- En la **2ª Fase**, son las **empresas turísticas** de los espacios protegidos acreditados las que se pueden adherir a la CETS. A esta fase está destinado el presente Sistema de Adhesión.
- En la **3ª Fase**, son las **agencias de viajes** las que pueden adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible.

**La 2ª Fase: adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible**

En los espacios naturales protegidos acreditados con la CETS, los gestores en colaboración con los demás actores locales están trabajando ya con acciones concretas para mejorar la sostenibilidad del turismo. Por lo tanto, es el momento de que las empresas trabajen para hacer sus negocios más sostenibles y, al mismo tiempo, gocen también de los beneficios de operar en estos espacios acreditados y distinguirse del resto por su compromiso con la sostenibilidad.

El objetivo de esta fase de la Carta es fortalecer los vínculos y ampliar el conocimiento mutuo entre los gestores de los espacios naturales protegidos y las empresas relacionadas con el sector turístico.

Desde 2005 la **Federación EUROPARC** ha trabajado para redactar el texto oficial de la Sección II de la CETS, en el que se establece cómo los empresarios turísticos pueden adherirse a la CETS. Este texto fue definitivamente aprobado en la Reunión del Consejo de EUROPARC en mayo de 2007 y establece un

EUROPARC
ESPAÑA

marco común a nivel europeo que han de cumplir los espacios naturales protegidos acreditados para desarrollar esta fase.

Paralelamente a los trabajos de la Federación EUROPARC, **se creó en marzo de 2006 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**, **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.

Además, el Grupo de Trabajo ha trabajado en la elaboración del contenido de la **"Guía para la adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible"[2]**, que ha sido de gran utilidad para el diseño del presente Sistema de Adhesión y lo será para su aplicación.

El presente Sistema de Adhesión, cuya redacción definitiva ha sido promovida por la Secretaría General de Turismo en Colaboración con EUROPARC-España y los componentes del Grupo de Trabajo, establece cómo se va a desarrollar la 2ª fase de la CETS en los parques 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.

Cabe señalar, además, que para su redacción se ha contado con la participación de las administraciones turísticas, los gestores de espacios naturales protegidos acreditados en España y representantes de los empresarios turísticos de estos espacios.

[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 General 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", Parque Natural de la Zona Volcánica de La Garrotxa y Fundación Andanatura.

[2] Promovida por la Fundación Andanatura y EUROPARC-España, 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.

EUROPARC
ESPAÑA

## 2. ENFOQUE DEL SISTEMA DE ADHESIÓN

El Sistema de Adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible tiene el siguiente enfoque:

- Basado en un **acuerdo voluntario** entre el gestor del parque acreditado y cada empresario, establecido sobre los ejes del turismo sostenible (económico, social y ambiental) y los principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible.
- Cumple las **exigencias que la Federación EUROPARC** establece en el texto oficial de la Sección II de la Carta Europea de Turismo Sostenible, para que pueda ser validado y reconocido por esta entidad, que es la gestora y garante de la Carta Europea de Turismo Sostenible.
- Tiene en cuenta el **principio de subsidiariedad**, de forma que establece un marco común para todo el Estado español, permitiendo a su vez cierta adaptación en función de las particularidades de cada uno de los espacios naturales protegidos acreditados.
- Voluntario, **ágil y de fácil gestión.**
- **Realista** y ejecutable por los propios empresarios.
- Con un **contenido sólido, fiable**, que permite la trazabilidad y el seguimiento por cada espacio natural protegido acreditado y por la Administración turística.
- No se trata de un sistema de certificación normalizado al uso (Q, EMAS, ISO).
- Integra a modo de paraguas las marcas de calidad, sistemas de gestión ambiental y ecoetiquetas reconocidas ya existentes.
- Su objetivo es **motivar** a los empresarios hacia la sostenibilidad de su oferta turística y a la colaboración con el parque acreditado.
- Persigue que los empresarios, que voluntariamente se adhieran, desarrollen medidas para hacer más sostenibles sus negocios, y se sientan **verdaderamente distinguidos** por la Carta Europea de Turismo Sostenible, apreciando así sus beneficios.
- Cuenta con la **participación de los actores implicados**, incluida la Administración turística debido a sus competencias y por su especial relación con los empresarios de turismo, en su diseño, contraste, futura implantación y difusión.
- En el marco de un espacio acreditado con la CETS, y por tanto, un destino donde debe asegurarse la sostenibilidad, el Sistema ha de servir para **conocer y diferenciar** cuáles son **las empresas** que apuestan por este modelo.

EUROPARC
ESPAÑA

# 3 ALCANCE DEL SISTEMA DE ADHESIÓN

## 3.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA

- Fomentar una estrecha **colaboración** entre los gestores de los espacios naturales protegidos acreditados con la CETS y las empresas turísticas, basada en sólidos **compromisos** mutuos para avanzar hacia un turismo más sostenible.
- **Diferenciar a las empresas** de turismo por su compromiso voluntario con el desarrollo turístico sostenible del espacio protegido en el que operan, ayudándolas desde todas las administraciones públicas implicadas a mejorar continuamente la sostenibilidad de sus negocios.

## 3.2 EMPRESAS TURÍSTICAS OBJETO DEL SISTEMA DE ADHESIÓN

Empresas[3] turísticas que cumplan los requisitos especificados en el apartado 4.2.

Se acreditarán empresas en su globalidad, no se acreditarán empresarios, productos o servicios en particular.

## 3.3 ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE ADHESIÓN

Los espacios naturales protegidos adheridos a la Carta Europea de Turismo Sostenible en el territorio del Estado español.

En cada espacio natural protegido el territorio de aplicación coincidirá con el territorio de aplicación de la CETS que haya sido establecido por el espacio en su Dossier de Candidatura, si bien, como establece el texto oficial de la Sección II de la CETS aprobado por al Federación EUROPARC, podrán hacerse excepciones si el espacio protegido lo considera relevante para su estrategia de turismo sostenible.

## 3.4 RESPONSABILIDAD Y FUNCIONES DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES IMPLICADAS

A continuación se identifican las diferentes entidades y administraciones implicadas en la implantación del Sistema de Adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible, y las funciones y responsabilidades que asumen cada una:

[3] El texto oficial de la Sección II de la CETS aprobado por la Federación EUROPARC establece que “El término "empresa" se utiliza en este contexto en su sentido más amplio e incluye toda organización, con independencia de su forma jurídica, ya sea un organismo público o privado, que desarrolle productos y servicios para visitantes y la comunidad local y participe en la estrategia de turismo sostenible del espacio protegido adherido a la Carta”.

EUROPARC
ESPAÑA

**EUROPARC-España**

- Entidad garante del sistema y de su cumplimiento en España.
- Facilitar la documentación necesaria a los espacios naturales protegidos interesados en poner en marcha el Sistema.
- Responsable de la coordinación, seguimiento y difusión de la evolución del Sistema en España.
- Facilitar el contacto entre la Federación EUROPARC y los espacios naturales protegidos españoles.
- Incluir en su página web el listado de empresas turísticas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible en España.

**Secretaría General de Turismo:**

- Apoyo técnico y económico para poner en marcha el sistema a nivel nacional:
  - Asistencia para desarrollar el proceso formativo para la adhesión de las empresas, que incluirá la comprobación del cumplimiento de los requisitos y adecuación del Programa de Actuaciones de las empresas que solicitan su adhesión a la carta.
- Apoyo técnico y económico para proporcionar parte de los beneficios que se ofrecerán a las empresas adheridas (ayuda para crear productos turísticos, formación, promoción específica, asistencia a los espacios protegidos acreditados con la CETS para la verificación de las empresas adheridas):
  - Catálogo promocional de los parques acreditados con la CETS y las empresas adheridas.
  - Distribución del catálogo en la Red de Oficinas Españolas de Turismo en el Extranjero, para lo cual se elaborará el catálogo en diferentes idiomas.
  - Inclusión de las empresas adheridas en la página web de la Secretaría General de Turismo.
  - Diseño de un club de productos de ecoturismo formados por los empresarios adheridos a la Carta Europea de Turismo Sostenible, con la correspondiente asistencia técnica para la creación de los paquetes y su promoción.

EUROPARC
ESPAÑA

**Administraciones turísticas autonómicas y provinciales:**

- Podrán proporcionar beneficios a las empresas adheridas (por ejemplo: formación, promoción, financiación de acciones para la mejora de sus negocios) a través de sus líneas de subvención e intervención pública en sus territorios.

**Administraciones ambientales y espacios naturales protegidos:**

- Son los responsables de la aplicación y el seguimiento del Sistema en su territorio. De manera específica, son responsables de realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos por parte de las empresas, así como de mantener informado a EUROPARC-España de la evolución de la adhesión de empresas a la CETS en su territorio (nuevas adhesiones, renovaciones, empresas que ya no están adheridas y los motivos, cumplimiento de los compromisos del parque y de las empresas, etcétera).
- Deben determinar, sobre una base común de compromisos a nivel estatal establecida en este Sistema, las características de las relaciones especiales (compromisos) que establecerán y mantendrán con las empresas adheridas.
- Deciden en última instancia qué empresas cumplen las condiciones para adherirse a la CETS, firman el Acuerdo de Colaboración con la empresa y hacen entrega del Certificado de Adhesión.
- Llevarán un registro de las empresas turísticas adheridas en su territorio y enviarán a EUROPARC-España la información sobre las empresas adheridas.
- Son los responsables de desarrollar las tareas del proceso de adhesión especificadas en el capítulo 7.

**Empresas turísticas adheridas:**

- Son destinatarias del sistema y beneficiarias del mismo.
- Deben cumplir lo establecido en el Sistema para poder adherirse a la CETS.

**Grupos de Desarrollo Rural o equivalentes y sus redes de cooperación:**

- Cooperar con el espacio natural protegido, apoyando a las empresas turísticas y a los Foros de Turismo Sostenible en la aplicación del Sistema (facilitar apoyos formativos y técnicos en cada territorio dependiendo de la relación con el resto de administraciones, discriminación positiva y promoción de las empresas adheridas).

**Foros de turismo sostenible:**

- Participar en la aplicación, mantenimiento y seguimiento del Sistema de Adhesión en su territorio de actuación, en los apoyos al espacio natural protegido y a las empresas adheridas y en la visibilidad de las adhesiones en sus territorios.

## 3.5 VALIDEZ DE LA ADHESIÓN

El Certificado de Adhesión tendrá una validez de **tres años** desde la firma del Acuerdo de Colaboración, según se establece en el texto oficial de la Sección II de la CETS aprobado por la Federación EUROPARC.

Si en el transcurso de esos tres años el espacio natural protegido no renueva su adhesión a la CETS, la empresa podrá mantener su adhesión (con todos los compromisos y beneficios que ello conlleva) hasta finalizar el periodo de validez del Acuerdo de Colaboración y el Certificado de Adhesión, si bien, no le será posible renovar su adhesión por otros tres años, puesto que sólo un espacio natural protegido que esté acreditado puede a su vez acreditar empresas con la CETS.

Si en el transcurso de los tres años, el espacio natural protegido tiene evidencias objetivas de que la empresa no está cumpliendo con sus compromisos, podrá invalidar la adhesión de la empresa a la CETS y retirarle el Certificado.

# 4 CONCICIONES DE ACCESO

Las condiciones de acceso son los **requisitos** que los **espacios naturales protegidos** deben cumplir para poner en marcha la Sección II de la CETS, y los requisitos que las **empresas turísticas** deben cumplir para adherirse a la CETS.

## 4.1 CONDICIONES DE ACCESO PARA LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

Los espacios naturales protegidos que quieran poner en marcha el Sistema de Adhesión deberán:

- **Estar acreditados** con la Carta Europea de Turismo Sostenible por la Federación EUROPARC.
- Contar con un **acuerdo del Foro de Turismo Sostenible** para poner en marcha el Sistema de Adhesión (la Fase II de la CETS) en el espacio natural protegido.

EUROPARC
ESPAÑA

- **Designar a un responsable** del Sistema de Adhesión de las empresas a la CETS, que será la persona de referencia en el territorio y para EUROPARC-España, y se encargará de aprovechar los apoyos técnicos externos para emprender 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 de Adhesión.
- Contar con la **aprobación de la Federación EUROPARC**.

**¿Cómo se obtiene la aprobación de la Federación EUROPARC?**

El presente Sistema de Adhesión define para todo el Estado español las condiciones y los procedimientos de aplicación del Sistema que deben seguir los espacios naturales que deseen trabajar con las empresas turísticas para ganarlas a favor de la Carta. Si bien, la entidad garante del Sistema a nivel europeo es la Federación EUROPARC, por lo que es necesario contar con su visto bueno para poder poner en marcha la Fase II de la CETS en un espacio natural protegido. En España, EUROPARC-España hará de intermediario en este proceso de aprobación por parte de la Federación EUROPARC.

Así, el espacio natural protegido deberá presentar a EUROPARC-España los siguientes documentos[4] que explican detalles de la metodología de implantación del Sistema en su territorio, cumpliendo los requisitos mínimos y utilizando los modelos que establece el presente Sistema:

- **Listado** de los **requisitos** establecidos por el espacio protegido **para las empresas** turísticas, que contendrán como mínimo los establecidos en el apartado 4.2 (Anexo 1).
- Listado de las **acciones indicativas para las empresas,** de entre las cuales tendrán que seleccionar aquellas que se comprometen a desarrollar en los próximos tres años, incluyendo los indicadores para su evaluación y su metodología de aplicación, que cumplirán los mínimos establecidos en el apartado 5.2 (Anexo 2).
- **Listado de actuaciones que se compromete a asumir el espacio natural protegido** a favor de las empresas, los indicadores para su seguimiento y su metodología de aplicación, cumpliendo los mínimos establecidos en el apartado 5.1 (Anexo 3).
- Un **modelo del Acuerdo de Colaboración** en el marco de la CETS en el que se establecerán los compromisos del espacio protegido y la empresa turística, utilizando el modelo que establece el presente Sistema de Adhesión (Anexo 5).
- Un **modelo de Certificado de Adhesión** en el marco de la CETS, utilizando el modelo que establece el presente Sistema de Adhesión (Anexo 6).

[4] Estos documentos son los que solicita la Federación EUROPARC en el texto oficial de la Sección II de la CETS.

EUROPARC
ESPAÑA

EUROPARC-España se encargará de enviar esta información a su vez a la Federación EUROPARC, siguiendo las directrices que ésta entidad establezca, para que dé el visto bueno a la implantación de la segunda fase de la CETS en el espacio natural protegido en cuestión.

Finalmente, el espacio natural protegido recibirá la comunicación de EUROPARC-España informando de la aprobación de la Federación EUROPARC y, a partir de ese momento, el espacio natural protegido acreditado podrá poner en marcha la Fase II de la CETS, es decir, el proceso de adhesión de las empresas turísticas.

## 4.2 CONDICIONES DE ACCESO PARA LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

La empresa turística que quiera adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible deberá:

- Estar **ubicada o desarrollar sus actividades** en el ámbito de aplicación de la Carta Europea de Turismo Sostenible del espacio natural protegido acreditado, definido en el momento de la acreditación y recogido en su Dossier de Candidatura enviado a la Federación EUROPARC. Normalmente este ámbito incluye el espacio natural protegido y su área de influencia socioeconómica, si bien, como establece el texto oficial de la Sección II de la CETS aprobado por la Federación EUROPARC, podrán hacerse excepciones si el espacio protegido lo considera relevante para su estrategia de turismo sostenible.
- **Cumplir la legislación** vigente que le sea de aplicación. Sugerencias: licencia de apertura, licencia de actividad económica, 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 **actividades** de la empresa turística deberán ser **compatibles** con la estrategia de turismo sostenible y la normativa del espacio protegido (normativa, planificación e instrumentos de gestión, estrategia de turismo sostenible de la Carta Europea de Turismo Sostenible).
- La empresa 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, ya sea a título individual o a través de una asociación de turismo.

Además de los requisitos anteriores, a las empresas agroalimentarias y artesanales se les exigirá:

- Tener establecido un horario de visitas para el público.
- Disponer de un espacio para recepción y acogida de visitantes, con la posibilidad de realizar visitas guiadas a sus instalaciones.

- Disponer de personal formado para atender y guiar visitas.

El Sistema de Adhesión de empresas a la CETS no puede, ni es su objetivo, establecer y certificar la calidad de un producto elaborado y ofertado por una empresa agroalimentaria. Por ello, a estas empresas también se les exigirá un certificado de reconocimiento de calidad por la administración competente: Denominación de Origen (cuando exista en su comarca), Indicación Geográfica (cuando exista en su comarca), certificado ecológico, o cualquier otro certificado o marca que demuestre la calidad de sus productos. En el caso de los artesanos, también se les exigirá un reconocimiento de calidad por parte de la administración competente (en Andalucía esta la “Carta del Artesano” y en Castilla y León la marca de garantía “Artesanía de Castilla y León). En cuanto al cumplimiento de las actuaciones básicas de sostenibilidad, solo se les exigirá implantar aquellas que les sean de aplicación.

A nivel de espacio natural protegido se podrán definir requisitos adicionales a las empresas, que tendrán que ser acordadas por el Foro de Turismo Sostenible.

# 5. COMPROMISOS

En este capítulo se establecen los compromisos mínimos que, tanto las empresas turísticas como los espacios naturales protegidos, tendrán que asumir para que las empresas puedan adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible, de forma que se asegure la necesaria homogeneidad y fiabilidad del Sistema, al mismo tiempo que se cumplen las exigencias de la Federación EUROPARC.

## 5.1 COMPROMISOS DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

Como mínimo, los espacios naturales protegidos deberán comprometerse a desarrollar las siguientes acciones para favorecer y distinguir a las empresas turísticas que se adhieran a la CETS:

- Discriminar positivamente a las empresas adheridas, realizando una difusión específica de las mismas 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.
- Considerar la adhesión a la CETS como un mérito valorable en las líneas de subvención que gestione el espacio natural protegido o la administración ambiental.
- Favorecer a las empresas turísticas adheridas a la Carta frente a las que no lo están a la hora de seleccionar los destinatarios de las actividades formativas e informativas que organice el espacio natural protegido.
- Facilitar regularmente a las empresas adheridas información sobre el espacio natural protegido y en especial sobre el desarrollo del Plan de Acción, así como estadísticas de visitantes y otra información de interés.
- Renovar su adhesión a la Carta cada 5 años.

Además, la administración ambiental autonómica, el propio espacio natural protegido y otras entidades del territorio (GDR, ayuntamientos, administraciones turísticas, ONG, etc.) podrán ofrecer a las empresas que se acrediten beneficios y ventajas adicionales que sean aplicables en su territorio.

Todos los compromisos que asuma el espacio natural protegido y sus colaboradores deberán quedar debidamente incluidos, tanto en el **listado de compromisos** que se envía a EUROPARC (Anexo 3),

como en el modelo de Acuerdo de Colaboración, especificando al máximo las características de la actuación, resultados esperados, periodicidad y el indicador de seguimiento.

## 5.2 COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Para que una empresa se adhiera a la Carta Europea de Turismo Sostenible tiene que asumir una serie de compromisos en dos niveles:

**A.** **La empresa tiene que haber implantado ya algunas actuaciones de sostenibilidad.**

Antes de poder firmar el Acuerdo de Colaboración y recibir el Certificado de Adhesión, la empresa tiene que haber implantado algunas actuaciones de sostenibilidad, como mínimo aquellas que están señaladas como **básicas** en el Anexo 2 del presente Sistema. De esta forma, el sistema asegura que las empresas adheridas han asumido ya un compromiso mínimo de partida con la sostenibilidad y con el espacio natural protegido.

Estas actuaciones señaladas como básicas en el Anexo 2, pueden haber sido implantadas previamente por las empresas o pueden implantarlas durante el proceso de adhesión, como consecuencia de la formación o asistencia técnica que reciban para la implantación del Sistema.

A nivel de espacio natural protegido se podrán definir actuaciones básicas adicionales a las empresas. Estas actuaciones tendrán que ser acordadas por el Foro de Turismo Sostenible.

**B.** **La empresa deberá definir durante el proceso de Adhesión un Programa de Actuaciones para los próximos tres años.**

La empresa tendrá que definir un Programa de Actuaciones que se compromete a desarrollar en los próximos tres años, siguiendo las especificaciones que se detallan a continuación.

El **Programa de Actuaciones** es el documento en el que se recogen las actuaciones que la empresa turística 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. Supone 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 en su cumplimiento.

El espacio natural protegido podrá definir cuáles son las actuaciones adicionales que las empresas podrán proponer en su Programa de Actuaciones, teniendo en cuenta su estrategia de turismo sostenible, y cómo estrechar la relación entre la empresa y el espacio natural protegido, y siempre sobre la base del cumplimiento de las actuaciones consideradas como básicas.

En el **Anexo 4** del presente documento se incluye el **modelo de Programa de Actuaciones** que tendrá que presentar la empresa al espacio natural protegido en el que se recoge la siguiente información:

- Los **datos de la empresa**, una breve descripción de la empresa y las actividades turísticas que desarrolla.
- Las **acciones que ya está llevando a cabo a favor del turismo sostenible** es decir, un diagnóstico de la situación de partida de la empresa con respecto a las exigencias de la CETS.
- Las **actuaciones básicas que no aún no han sido implantadas** en el momento de la adhesión por factores ajenos a ella; pero que no constituyen un motivo de no acreditación, a condición de que se implanten lo antes posible.
- Las **acciones que de forma voluntaria** y en función de su situación (sus fuerzas y recursos) se compromete a realizar para adherirse al Sistema.
- Los **indicadores** correspondientes que demuestren el cumplimiento de las acciones.
- Un **calendario de ejecución** de las acciones a realizar para los próximos 3 años.
- Declaración del **cumplimiento de los requisitos de adhesión**, que incluyen los requisitos de acceso y los compromisos adicionales durante los próximos tres años.
- **Documentación adicional** que debe aportar el empresario (fotocopia de licencia de actividad, del registro como empresa turística, etcétera).

Para elaborar el Programa de Actuaciones las empresas turísticas contarán con las siguientes **herramientas**:

- La **Guía para la Adhesión de las empresas Turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible** (EUROPARC-España, 2010), que sirve también como documento de trabajo explicativo del Listado de Chequeo.

- El **Listado de Chequeo para la Autoevaluación** elaborado para la Guía de Adhesión que consiste en un listado indicativo de actuaciones con las instrucciones para su utilización, que servirá a la empresa para:
  - identificar las actuaciones que ya viene desarrollando.
  - identificar aquellos ámbitos que debería mejorar, en los que no realiza ninguna actuación de las recomendadas.
  - seleccionar las actuaciones que se compromete a hacer en los próximos tres años, su plazo de ejecución y su indicador de resultados.
- El **modelo de Programa de Actuaciones** que tendría que rellenar para enviarlo al espacio natural protegido, que contendrá toda la información necesaria para que sirva como solicitud de adhesión.

Tanto la Guía de Adhesión como el Listado de chequeo para la autoevaluación, están estructurados en **tres bloques de medidas**:

1. Mejorar su oferta y su conexión con el espacio natural protegido.
2. Mejorar su comportamiento ambiental.
3. Apoyar el desarrollo local y la conservación del patrimonio.

Para poder adherirse a la CETS, **la empresa deberá seleccionar un mínimo de tres actuaciones en cada bloque**, que no haya desarrollado hasta el momento y que se compromete a implantar durante los próximos tres años.

Cuando la empresa turística esté certificada por alguna entidad acreditada, con alguno de los sistemas de gestión ambiental o de calidad que se mencionan a continuación, podrán tener cubiertas algunas de las actuaciones requeridas.

Si están acreditadas con un **sistema de gestión de la calidad** podrán tener cubiertas algunas actuaciones del bloque 1, aquellas referidas a la mejora de la calidad del establecimiento:

- La Q del Sistema de Calidad Turística Española.
- Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9.001.

Si están certificadas con un **sistema de gestión ambiental** podrán tener cubiertas las actuaciones del bloque 2 y el compromiso de mejora continua en este ámbito:

- Etiqueta Ecológica Europea para alojamientos turísticos,

- Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14.001,
- Sistema de Gestión Ambiental conforme al Reglamento EMAS,

También podrán tener cubiertas algunas de las actuaciones requeridas las empresas que estén certificadas con un **sistema de calidad o gestión ambiental regional, y que estén avalados por una entidad acreditada**, como es el caso de la Marca Parque Natural de Andalucía.

**Compromisos adicionales**: además de los compromisos voluntarios, durante los tres años de vigencia de la adhesión a la CETS, la empresa ha de comprometerse a:

- Formar parte del Foro de Turismo Sostenible creado en el ENP en el marco de la CETS, como miembro directo y con una participación activa.
- Facilitar al espacio natural protegido la información que éste requiera para poder evaluar el grado de cumplimiento del Programa de Actuaciones durante los tres años de vigencia.

El presente Sistema establece unos mínimos que aseguren solidez y fiabilidad a la adhesión de las empresas turísticas a la CETS en todo el Estado español, si bien, será responsabilidad del espacio natural protegido fijar requisitos opcionales en función de sus características y su estrategia de turismo sostenible, nunca por debajo de los aquí descritos, y teniendo en cuenta al mismo tiempo, la situación particular de cada empresa.

## 5.3 ACUERDO DE COLABORACIÓN

El **Acuerdo de Colaboración** es un documento negociado y firmado por la autoridad del espacio natural protegido (administración ambiental) y por la empresa turística que se adhiere a la CETS, 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.

Este documento, conforme al modelo recogido en el Anexo 5, contendrá:

- Los objetivos y principios de la CETS.
- La identificación de la empresa turística y el espacio natural protegido acreditado, firmantes del acuerdo.
- Los compromisos que asume la empresa turística.
- Los compromisos que asume el espacio natural protegido.
- Las condiciones de uso del logo de la CETS.

EUROPARC
ESPAÑA

- Fecha de la firma y periodo de vigencia.
- El anexo con el logo de la CETS en los cuatro idiomas oficiales de la Carta.

## 6 CERTIFICADO DE ADHESIÓN

El **Certificado de Adhesión** es el 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. En el Anexo 6 del presente documento se recoge el modelo de Certificado de Adhesión.

EUROPARC
ESPAÑA

# 7. PROCESO DE ADHESIÓN

El proceso de implantación del presente Sistema de Adhesión de las empresas turísticas a la Carta Europea de Turismo Sostenible deberá contar al menos con las **fases** que se especifican en el presente capítulo y, durante el mismo, el espacio natural protegido será el responsable de poner a disposición de las empresas un **programa formativo y de asistencia** técnica para ayudarlas a estrechar su relación con el espacio y elaborar su Programa de Actuaciones.

Dado que buena parte de los beneficios o ventajas que pueden obtener las empresas turísticas, al adherirse a la CETS, están relacionadas con las competencias de las Administraciones turísticas, los espacios protegidos procurarán la máxima cooperación posible con éstas.

El espacio natural protegido podrá contar con apoyos o **asistencias técnicas externas** para desarrollar los trabajos derivados del proceso de adhesión (preparación de la documentación necesaria, formación, asistencia técnica, comprobación, etcétera), si bien, no podrá desvincularse totalmente de estas tareas, pues el objetivo es establecer una estrecha relación entre los gestores de los espacios naturales protegidos y las empresas. Asimismo, es importante que los **Foros de Turismo Sostenible** participen en el proceso de adhesión de las empresas a la Carta Europea de Turismo Sostenible, ya sea en la captación de los empresarios, su sensibilización o el seguimiento de sus socios y el cumplimiento de los compromisos de los actores.

Antes de poder poner en marcha el proceso de adhesión, el espacio natural protegido tendrá que haber informado a la Federación EUROPARC y a EUROPARC-España sobre cómo va a implantar el Sistema de Adhesión en su territorio y contar con su aprobación (ver capítulo 4). Las fases que figuran a continuación son la base para la implantación del Sistema y deberán cumplirse a nivel homogéneo en todo el ámbito del Estado, con las especificidades oportunas de cada territorio, pero respetando su orden y contenido.

**FASE 1: LANZAMIENTO**

Se trata de una fase de información y captación de empresas interesadas en adherirse a la Carta Europea de Turismo Sostenible.

EUROPARC
ESPAÑA

Para ello, el espacio natural protegido acreditado con la CETS, una vez que cuenta con la aprobación de EUROPARC para poner en marcha la Fase II de la CETS en su territorio, deberá difundir entre las empresas la posibilidad de adherirse a la CETS y cómo pueden hacerlo.

Es importante que en esta fase se explique a las empresas, adecuada y detalladamente, el presente Sistema de Adhesión y cómo se va a implantar en el espacio natural protegido, al tiempo que se les facilita toda la documentación y herramientas necesarias para que puedan adherirse a la CETS:

- Objetivos de la adhesión de las empresas turísticas a la CETS.
- Condiciones de acceso para las empresas.
- Compromisos de las empresas y posibles beneficios.
- Compromisos que asumirá el espacio natural protegido.
- Características y plazos de la asistencia técnica y formación que será puesta a disposición de las empresas.
- Documentos del Sistema (Programa de Actuaciones, Acuerdo de Colaboración, Certificado de Adhesión).
- Herramientas del Sistema (Guía para la Adhesión, Listado de Chequeo para la Autoevaluación, Modelo del programa de Actuaciones, etcétera).
- Relación con sistemas de calidad y medio ambiente reconocidos.

Para finalizar esta fase el espacio natural protegido debería contar con una serie de empresas que cumplan los requisitos de acceso y que hayan manifestado su interés en asumir compromisos de sostenibilidad en el marco de la Carta Europea de Turismo Sostenible y formalizarlos en un Acuerdo de Colaboración con los gestores del espacio.

**FASE 2: IMPLANTACIÓN**

En esta fase, las empresas interesadas y seleccionadas (cumplen las condiciones de acceso) deberán elaborar su Programa de Actuaciones de acuerdo a lo establecido en el presente Sistema y adaptado a las características del espacio natural protegido.

Para ello, el espacio natural protegido, u otros actores implicados en relación directa y estrecha con los gestores del espacio, pondrán a disposición de las empresas un **proceso de formación y asistencia técnica**, que tendrá como objetivo ayudarlas a cumplir y definir sus compromisos en los dos niveles que establece el presente sistema (ver capítulo 5), es decir, implantar las actuaciones de sostenibilidad básicas (si no lo han hecho previamente), y definir su Programa de Actuaciones y su futura relación con

el espacio protegido. Esta asistencia técnica como mínimo debería incluir una visita a cada empresa, y las acciones formativas necesarias para la resolución de dudas y el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre las empresas que estén participando en el proceso.

Es importante que el proceso de adhesión sea suficientemente dilatado en el tiempo para que las empresas que hasta el momento no hayan implantando ninguna actuación o que éstas sean insuficientes, tengan tiempo para implantarlas adecuadamente con el apoyo del programa de formación puesto a disposición por el espacio natural protegido.

Esta fase finaliza con el envío, por parte de las empresas, al espacio natural protegido del Programa de Actuaciones y el Listado de Chequeo para la Autoevaluación, formalizando así su solicitud de adhesión la Carta Europea de Turismo Sostenible.

## FASE 3: COMPROBACIÓN Y ADHESIÓN

Esta es la última fase del proceso de adhesión en la que se comprueba que definitivamente la empresa y su Programa de Actuaciones cumplen con todos los requisitos, se celebra el acto de firma del Acuerdo de Colaboración entre cada empresa y el espacio natural protegido, y finalmente se otorga a las empresas su Certificado de Adhesión.

El responsable último de la comprobación, y quien tomará la decisión final sobre la acreditación o no de la empresa, será el espacio natural protegido en colaboración con el Foro de Turismo Sostenible, siempre basándose en el trabajo realizado en el proceso formativo o de apoyo para la adhesión.

EUROPARC
ESPAÑA

## 8. SEGUIMIENTO

Es necesario definir cómo se va a realizar el seguimiento del Sistema a diferentes niveles:

- **Seguimiento de la aplicación del sistema a nivel estatal**: EUROPARC-España será el responsable de realizar un seguimiento de la aplicación del Sistema a nivel estatal, fundamentalmente contará con información sobre qué espacios naturales protegidos han puesto en marcha el Sistema, la metodología de aplicación que están desarrollando y las empresas adheridas a la CETS en España.
- **Seguimiento de la aplicación del Sistema a nivel de espacio natural protegido**: el espacio natural protegido será el responsable de realizar un seguimiento de la evolución del sistema en su territorio, de su propio cumplimiento de compromisos, elaborando un informe anual y enviándolo a las empresas adheridas, así como un seguimiento del cumplimiento de compromisos por parte de las empresas, a través de la revisión de los informes anuales de seguimiento que le envíen las propias empresas y los trabajos propios de la renovación de la adhesión de las empresas.
- **Seguimiento de la aplicación del Sistema a nivel de empresa**: será la propia empresa adherida la que deberá realizar un seguimiento y una autoevaluación continua del nivel de cumplimiento de sus compromisos. Para ello contará con la ayuda de las herramientas del Sistema y deberá reportar un breve informe anual al espacio natural protegido sobre los resultados.

EUROPARC
ESPAÑA

## 9. RENOVACIÓN DE LA ADHESIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS

Al cabo de los tres años, y para mantener su adhesión a la CETS, la empresa deberá solicitar ésta mediante una comunicación formal al espacio protegido (por correo postal o electrónico) al menos con 15 días de antelación a la fecha de expiración de su adhesión.

Al recibir esta solicitud, los espacios naturales protegidos deberán comprobar de nuevo que las empresas cumplen con todas las exigencias del Sistema:

- Estar ubicada o desarrollar sus actividades en el ámbito de aplicación de la Carta.
- Cumplir la legislación vigente que le sea de aplicación.
- Las actividades de la empresa turística deberán ser compatibles con la normativa del ENP.
- La empresa ha de formar parte del Foro de la Carta y participar activamente.

Además, deberán exigir a las empresas, que éstas tengan en su web, y en lugar visible, el logo de la CETS. No tener este logo implicaría la NO renovación de su adhesión.

A continuación, el espacio protegido deberá comprobar que la empresa ha cumplido y ejecutado, en el plazo establecido, el anterior Programa de Actuaciones a tres años.
Sin embargo, y vista la flexibilidad del Sistema de Adhesión, se considera que, ante el incumplimiento de algunas actuaciones del Programa de Actuaciones, y previa justificación por escrito de este incumplimiento por parte de la empresa, el espacio protegido pueda dar una prorroga de seis meses para que la actuación pueda ser ejecutada. En el caso extremo de que la actuación no pueda ser ejecutada, ni siquiera con la prorroga, la empresa justificará, con razones de peso, ante el espacio protegido este incumplimiento. En este caso, la empresa tendrá que elegir una nueva actuación para ejecutar en los próximos tres años, que será diferente a las nuevas actuaciones a las que debe comprometerse en la renovación de su nuevo programa a tres años.

En todos los casos, los espacios protegidos valorarán las razones del incumplimiento y la aptitud e implicación de la empresa con el Sistema y con el espacio protegido.

Todas las actuaciones ya ejecutadas y consolidadas por la empresa en su programa de actuaciones ya ejecutado, deben continuar en el tiempo, y no ser consideradas como nuevas actuaciones en la renovación (comprobar por parte del espacio protegido). Ante las posibles dudas suscitadas, se muestran algunos ejemplos:

- Si una empresa se ha comprometido a crear y mantener una biblioteca temática sobre el ENP o la comarca donde se ubica, esta debe mantenerse en el tiempo, y no ser considerada como una nueva actuación, en el nuevo Programa de Actuaciones, su ampliación con nuevos libros. Sin

embargo, si puede considerarse una nueva actuación, volver a comprometerse a ejecutar campañas/jornadas temáticas, ya que conlleva nuevas actuaciones y nuevos compromisos. De cualquier forma, estas actuaciones podrán analizarse con detalle, caso a caso.

Una vez comprobada la ejecución del anterior Programa de Actuaciones, y siguiendo el procedimiento de renovación, la empresa deberá:

- Elaborar un nuevo Programa de Actuaciones con un mínimo de nueve nuevas actuaciones aún no ejecutadas (tres actuaciones por bloque). Este nuevo programa de actuación deberá estar elaborado y enviado al espacio protegido antes de que expire el plazo de su anterior periodo de adhesión (3 años desde la fecha de la firma del Acuerdo de Colaboración con el espacio protegido).
- Firmar un nuevo Acuerdo de Colaboración con el espacio natural protegido. Este documento, conforme al modelo recogido en el Anexo 5, contendrá:
  - Los objetivos y principios de la CETS.
  - La identificación de la empresa turística y el espacio natural protegido acreditado, firmantes del acuerdo.
  - Los compromisos que asume la empresa turística.
  - Los compromisos que asume el espacio natural protegido.
  - Las condiciones de uso del logo de la CETS.
  - Fecha de la firma y periodo de vigencia.
  - El anexo con el logo de la CETS en los cuatro idiomas oficiales de la Carta.
- Recibir un nuevo Certificado de Adhesión, donde se reflejen las actuaciones del nuevo programa de actuaciones, su fecha de ejecución y la vigencia del Acuerdo de Colaboración.