

# II ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS SOBRE CALIDAD TURÍSTICA



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



# ÍNDICE

1. Introducción al Encuentro
2. Objetivos del Encuentro
3. Organización del Encuentro

# 1. Introducción

El Sistema de Calidad Turística para Espacios Naturales Protegidos (ENP) se creó en el 2001 con la aprobación de la norma Q para dicho subsector. En los años sucesivos, la antigua Subdirección General de Calidad e Innovación Turística de la Secretaría General de Turismo, actualmente la Subdirección General de Planificación y Sostenibilidad, ha financiado diversas asistencias técnicas para ayudar a los ENP a implantar el sistema.

El papel de EUROPARC-España ha sido clave en la coordinación de los proyectos de implantación del sistema en los Espacios Naturales Protegidos y en los procesos de revisión de la norma y su transformación en norma UNE.

La Subdirección General de Planificación y Sostenibilidad en la línea de continuidad que anuncio el año pasado durante la celebración del I Encuentro, organiza este año el II Encuentro de Espacios Naturales Protegidos.

El objetivo principal es el de continuar identificando oportunidades de mejora al sistema de calidad en estas entidades.

# 2. Objetivos

- Dar a conocer a los participantes las principales diferencias normativas entre la anterior norma ICTE y la actual norma UNE (187002:2008).
- Fomentar la participación activa de los asistentes a través del intercambio de experiencias y del trabajo en equipo mediante talleres relacionados con las problemáticas y situaciones expuestas.
- Identificar las necesidades derivadas de las problemáticas tratadas, contribuyendo a la identificación de recursos y metodologías necesarias para superarlas.
- Proporcionar una plataforma real de visualización de una implantación del Sistema de Calidad en un Espacio Natural, visitando un Espacio Natural ya certificado.

### 3. Organización

El II Encuentro tendrá lugar los días 25 y 26 del mes de Noviembre del 2009.

La celebración de **la jornada del 25** se estructuraría de la siguiente manera:

- **Sesión de Mañana (de 11:00 a.m.-14:00 p.m.):** Destinada a la exposición de la ponencia sobre la norma UNE, así como un debate abierto sobre este tema. En esta sesión de la mañana habrá un descanso de 10 minutos; y al finalizar la sesión se dispondrá de 1:45 horas para el almuerzo.
- **Sesión de Tarde (de 16:00 p.m.- 18:00 p.m.):** básicamente se dedicará al desarrollo de talleres de trabajo, en virtud del enfoque práctico que pretende tener en este II Encuentro. Estos talleres de trabajo han de servir de espacios de reflexión y debate en relación con los contenidos que se plantean.



### CONCLUSIONES DE LA JORNADA

La celebración de **la jornada del 26** se estructurará en una visita al espacio natural del Moncayo (Espacio Certificado), donde se realizará una presentación del sistema implantado, así como se realizara una presentación sobre diversos aspectos prácticos de la implantación (visias a equipamientos,...)

Los almuerzos (comidas de mediodía) correspondientes a las jornadas del 25 y 26 corren a cargo de la organización, así como el transporte (ida y vuelta) desde Zaragoza hasta las ubicaciones de las sedes de ambas jornadas.

Aquellas personas que estén interesadas en asistir **deberán cumplimentar la hoja de inscripción** que se adjunta a la invitación, y remitirla a la dirección de contacto que figura en dicha hoja, **antes del 18 de Noviembre**.

En la hoja de inscripción se les solicita que confirmen la asistencia a una o las dos jornadas y las prestaciones gratuitas (almuerzos y transportes) que desean recibir incluidas en ambas.

A la recepción de las hojas de inscripción, la secretaria técnica (TEA CEGOS CONSULTUR) confirmará la recepción y comunicará los detalles de lugar determinado para la salida y llegada del transporte puesto a disposición de los asistentes.

## II ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS SOBRE CALIDAD TURÍSTICA

### 3. Organización

#### MAÑANA

**25 noviembre 2009**

- 10.00 Salida de los participantes que utilicen el transporte de la organización desde Zaragoza (punto de encuentro a determinar).
- 10.30h. RECEPCIÓN DE ASISTENTES Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.
- 11.00h. ACTO DE APERTURA DEL II ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PARTICIPANTES EN EL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA.
- 11.15h. PONENCIA EXPOSITIVA I: LA NUEVA NORMA DE CALIDAD. PASO DE LA NORMA ICTE A NORMA UNE (187002:2008)
- Objetivos: Identificar los principales cambios incluidos en la Norma de Calidad para ENP.
- 12.45h. **Descanso**
- 12.55h. DEBATE ABIERTO SOBRE LA PONENCIA EXPOSITIVA. RESOLUCIÓN DE DUDAS
- 14.00H. ALMUERZO



## II ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS SOBRE CALIDAD TURÍSTICA

### 3. Organización

#### TARDE

**25 noviembre 2009**

- 16.00h. Organización de los asistentes en cuatro grupos para trabajar en los talleres propuestos. Los talleres tendrán una duración de 1.30 horas. En el espacio de 15 minutos, cada uno de los portavoces de los respectivos grupos pondrá en común sus conclusiones, que serán recogidas por el moderador del taller con el propósito de integrar el informe de conclusiones finales del Encuentro.
- TALLER 1: IMPLICACIÓN DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DE SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS: PROBLEMÁTICAS DETECTADAS Y PROCESOS DE IMPLICACIÓN DESARROLLADOS .
- TALLER 2: IMPLICACIÓN DE LAS ENTIDADES DE GESTIÓN TERRITORIAL (MUNICIPIOS; AUTONOMÍAS,...): PROBLEMÁTICAS DETECTADAS Y PROCESOS DE IMPLICACIÓN DESARROLLADOS.
- TALLER 3: EXTENSIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOL A LAS ENTIDADES TURÍSTICAS CON PRESENCIA EN EL ESPACIO NATURAL PROTEGIDO: SISTEMAS DE INTEGRALES DE GESTIÓN; SISTEMAS VEHICULARES DE INTEGRACIÓN EN ESPACIOS NATURALES DE LAS EMPRESAS (CARTA EUROPEA,...); PROBLEMÁTICAS DETECTADAS Y PROCESOS DE IMPLICACIÓN DESARROLLADOS.
- TALLER 4: PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS EN LA PREPARACIÓN DE UN PROCESOS DE CERTIFICACIÓN
- 17.30h. PRESENTACIÓN DE LAS CONCLUSIONES PRELIMINARES DE CADA UNO DE LOS TALLERES DEL II ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
- 18.00h. CLAUSURA DE LA PRIMERA JORNADA DEL ENCUENTRO. DESPEDIDA DE LOS PARTICIPANTES QUE NO REALIZAN LA SEGUNDA JORNADA





#### Jornada de Visita al Parque Natural del Moncayo

**26 noviembre 2009**

- 8.30 Salida de los participantes desde Zaragoza (punto de encuentro a determinar).
- 10.00 Llegada de los participantes al Parque Natural del Moncayo. Recepción en el Centro de Interpretación. Introducción al programa de la visita.
- 10.15 Presentación del Sistema de Calidad del Parque Natural del Moncayo. Presentación de la organización del sistema. Principales soportes del del Sistema y su aplicación en el espacio protegido (Responsable de Calidad):
- Manual de Calidad
  - Procedimientos
  - Registros
- 12.00 Visita a los equipamientos de uso público. Adecuación a la Norma (Responsable de Calidad).
- Centro Visitantes
  - Senderos
- 14.00 Comida
- 16.00 Regreso de los participantes a Zaragoza

**ZARAGOZA, Noviembre de 2009**