

La Carta Europea del turismo sostenible en los espacios protegidos

Texto oficial

Versión actualizada de mayo de 2007



INTRODUCCIÓN

La Carta Europea del turismo sostenible en los espacios protegidos se inscribe en las prioridades mundiales y europeas expresadas por las recomendaciones de la Agenda 21, adoptadas en la Cumbre de la Tierra en Río en 1992 y por el sexto Programa de acciones comunitarias para el desarrollo sostenible.

Esta Carta pertenece a la Federación EUROPARC, organización formada por instituciones gestoras de espacios protegidos de Europa, y ha sido elaborada por un grupo constituido por representantes europeos de los espacios protegidos, del sector turístico y de sus colaboradores, bajo el patrocinio de EUROPARC. En ella se recoge la continuación de las recomendaciones propuestas por la Federación EUROPARC en un informe de 1993 titulado *Loving them to death? Sustainable Tourism in Europe's Nature and National Parks*.¹ La Carta constituye una de las prioridades del programa de acciones "Parques para la vida" elaborado por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) en 1994.

La creciente importancia del desarrollo del turismo sostenible como área de interés internacional ha quedado subrayada por la reciente elaboración de las "International Guidelines for Sustainable Tourism" en el marco del Convenio sobre Diversidad Biológica. La Carta Europea recoge directamente los principios fundamentales de estas directrices internacionales y representa un instrumento práctico para su aplicación en el ámbito regional de los espacios protegidos.

Aplicación del concepto de desarrollo sostenible

La presente Carta favorece la aplicación concreta del concepto de desarrollo sostenible, es decir, "un desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades".²

Esta forma de desarrollo implica la conservación de los recursos para las generaciones futuras, un desarrollo económico viable y un desarrollo social equitativo.

LA CARTA

Desarrollar un turismo en los espacios protegidos que cumpla los principios del desarrollo sostenible

Los objetivos fundamentales de la Carta Europea del turismo sostenible son:

- Fomentar el conocimiento y el apoyo a los espacios protegidos de Europa, que representan una parte fundamental de nuestro patrimonio y se deben conservar para que las generaciones actuales y futuras puedan disfrutar de estos espacios.
- Mejorar el desarrollo sostenible y la gestión del turismo de los espacios protegidos, teniendo en cuenta las necesidades del medio ambiente, de los residentes locales, las empresas y los visitantes.

¹ Publicado por primera vez en 1993, reeditado en 2001, por la Federación EUROPARC, Grafenau, Alemania.

² Fragmento del Informe Brundtland *Our common future*, Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

La Carta refleja la voluntad de las instituciones encargadas de la gestión de los espacios protegidos y de los profesionales del turismo de favorecer un turismo que cumpla los principios del desarrollo sostenible.

La Carta compromete a los firmantes (*European Charter Partner*) a llevar a la práctica una estrategia local a favor de un “turismo sostenible”, definido como “cualquier forma de desarrollo, gestión o actividad turística que respete y preserve a largo plazo los recursos naturales, culturales y sociales y que contribuya de manera positiva y equitativa al desarrollo económico y al bienestar de las personas que viven, trabajan o realizan una estancia en los espacios protegidos”.

La puesta en marcha de un turismo de este tipo requiere una reflexión global del turismo en y alrededor de un espacio protegido, la participación en un proceso generalizado de consulta y el refuerzo de todas las interacciones positivas entre la actividad turística y el resto de sectores económicos de la zona.

En definitiva, esta forma de turismo sostenible pretende responder a las expectativas de los nuevos clientes europeos dándole un nuevo sentido al viajar: el de tomarse el tiempo para descubrir y conocer otras gentes, otros lugares y de enriquecerse con ese encuentro dando un poco de uno mismo.

Promover las colaboraciones para la planificación y el desarrollo del turismo

La Carta entiende que las entidades gestoras de los espacios protegidos no deben trabajar en solitario en la gestión y el desarrollo del turismo, sino en colaboración con todos los implicados en la actividad turística en o alrededor del espacio protegido.

Los firmantes (*European Charter Partner*) de la Carta del turismo sostenible están de acuerdo en adoptar métodos de trabajo basados en la alianza y la colaboración aplicadas a cada fase de la actividad, desde el desarrollo de un programa de turismo sostenible a su puesta en práctica. Esta alianza se materializará mediante acuerdos con unas condiciones claras y específicas y acciones de cooperación entre las autoridades gestoras de los espacios protegidos, los proveedores de servicios turísticos y los residentes locales.

La Carta es un instrumento que permite la aplicación práctica de esta cooperación, fomenta la corresponsabilidad y establece los compromisos individuales y colectivos de los espacios protegidos y los participantes.

La adopción de una estrategia

Adherirse a la Carta significa la adopción como estrategia general del desarrollo turístico sostenible en los espacios protegidos. Significa hacer un diagnóstico, consultar e implicar a los colaboradores, fijar objetivos estratégicos, asignar los medios necesarios, llevar a cabo un plan de acción y evaluar los resultados.

Para suscribir la Carta los candidatos deben elaborar una estrategia de turismo sostenible y comprometerse con un Plan de Acción acordado para la zona.

La Carta se divide en **tres secciones**:

I. Turismo sostenible para el espacio protegido: La Carta está dirigida a todo tipo de espacios protegidos. Para su aplicación, la organización gestora debe realizar un diagnóstico de las necesidades del territorio (problemas y oportunidades) elaborado y

aprobado por los demás colaboradores locales. Este diagnóstico tiene como objetivo establecer la orientación turística más apropiada en el futuro para el conjunto del territorio. La estrategia propuesta seguidamente por la organización gestora en el marco de la Carta debe desarrollarse y aplicarse en colaboración con los representantes locales del sector turístico, de otros sectores económicos, los residentes locales y las autoridades.

II. Turismo sostenible para la empresa turística: La Carta representa un marco desde el que conseguir la implicación de las empresas turísticas con sede en los espacios protegidos. Las empresas turísticas son colaboradores fundamentales de la organización gestora para el desarrollo de la estrategia turística de la zona y deben participar en el proceso a que se hace referencia en la Sección I precedente. La Sección II de la Carta contempla la ampliación de esta implicación, permitiendo a las empresas turísticas trabajar con la organización gestora del espacio protegido para recibir reconocimiento individualizado como empresas adheridas a la Carta. Para ello se requerirá un diagnóstico por parte de cada empresa de toda su actividad, es decir, la adecuación entre su oferta y lo que los visitantes esperan, y las medidas que se han de adoptar para la valorización del patrimonio local. También significa tener en cuenta el medio ambiente y el desarrollo sostenible en la gestión de la empresa. Cada empresa formulará sus propias ideas para lograr el turismo sostenible y su aplicación práctica, en colaboración con el espacio protegido.

III. Turismo sostenible para los mayoristas de viajes: Esta sección constituye un marco para asegurar la implicación de los mayoristas de viajes que incorporan los principios del desarrollo sostenible a sus servicios turísticos y que organizan viajes a y dentro de espacios protegidos. Los mayoristas que trabajen en el marco de la Carta deberán aceptar trabajar en colaboración con la autoridad responsable de la estrategia en el espacio protegido y los proveedores de servicios turísticos locales, analizando la compatibilidad entre su oferta y los objetivos de la zona. El flujo de visitantes no debe destruir los recursos patrimoniales que los turistas vienen a disfrutar.

Estado actual de desarrollo y aplicación

La Sección I de la Carta se encuentra actualmente en proceso total de aplicación en espacios protegidos de diversos países europeos. Los espacios protegidos que cumplan los requisitos detallados en el texto siguiente podrán solicitar su adhesión como signatarios o "miembros" de pleno derecho de la Carta Europea y recibir el reconocimiento oficial que conlleva. Los procedimientos que se han de seguir en este proceso se han comprobado y están en marcha.

La Sección II de la Carta fue aprobada en mayo de 2007 y está iniciándose su aplicación en los espacios protegidos de diversos países europeos. Una serie de iniciativas piloto individuales están a la espera de la próxima aplicación práctica de la Sección II.

La Sección III, para mayoristas de viajes, no ha llegado todavía a esta fase de aplicación. Una serie de iniciativas piloto individuales están a la espera de la próxima aplicación práctica de la Sección II.

SECCIÓN I

TURISMO SOSTENIBLE PARA EL ESPACIO PROTEGIDO

El turismo ofrece un medio privilegiado para sensibilizar al gran público sobre el respeto al medio ambiente. Asimismo, presenta un fuerte potencial de apoyo a las actividades económicas tradicionales y a la mejora de la calidad de vida.

Para responder tanto a las exigencias específicas de los espacios protegidos como a las expectativas de los turistas europeos, es primordial que el turismo preserve el patrimonio sobre el que fundamenta su actividad.

Al adherirse a la Carta, el espacio protegido elige adoptar un desarrollo turístico compatible con los principios del desarrollo sostenible. También se compromete a favorecer la coherencia de las acciones que se lleven a cabo en el territorio y a tener en cuenta una perspectiva a largo plazo de la gestión del área.

En este marco, el espacio protegido da prioridad a la acción concertada y la responsabilidad compartida para mejorar la eficacia de su misión de protección del medio ambiente.

Ventajas de la Carta para el espacio protegido

La Carta proporciona al espacio protegido firmante:

- Una base para el fortalecimiento de las relaciones con los otros participantes en la actividad turística local y con el sector turístico en general.
- La oportunidad de influir en el desarrollo turístico de la zona.
- Un mayor reconocimiento entre las instituciones y los ciudadanos europeos como zona dedicada a turismo sostenible.
- Oportunidades de establecer relaciones con el público y sensibilizar a los visitantes y los medios locales y nacionales.
- Una oportunidad de trabajar con otros parques europeos "de la Carta" en una red y aprender de ellos.
- Un instrumento muy útil de evaluación interna y externa del que se podrán extraer ideas y mejoras.
- Una mayor credibilidad ante los posibles financiadores.

Fundamentalmente, los parques y los espacios protegidos que cumplan los requisitos de la Carta se beneficiarán de las ventajas económicas, sociales y medioambientales de una actividad turística sostenible y bien gestionada.

Compromisos de la organización gestora del espacio protegido

- 1. Aceptar y respetar los principios de desarrollo sostenible enunciados en la presente Carta, adaptándolos a su contexto local.**
- 2. Implicar a todas las partes relacionadas con el turismo en el espacio protegido y las zonas circundantes, en el desarrollo y la gestión de éste.**

Para favorecer la puesta en práctica de este desarrollo turístico sostenible, el espacio protegido podrá recurrir a sesiones de consulta pública y deberá instituir un foro

permanente o una estructura equivalente entre la organización gestora del espacio protegido, los municipios de la zona, organizaciones sociales y de conservación y representantes de la industria turística. Finalmente, deberá organizar una red de contactos entre los profesionales del turismo y el resto de actores del territorio, lo que facilitará el proceso de cooperación entre empresas turísticas locales y otros sectores y favorecerá una mejor integración del turismo en la vida del territorio y un mayor conocimiento de los objetivos del desarrollo sostenible entre los ciudadanos y las instituciones de la zona.

3. Definir una estrategia a medio plazo (5 años) a favor de un desarrollo turístico sostenible en el territorio.

Esta estrategia estará dirigida a mejorar la calidad de la oferta turística teniendo en cuenta los objetivos del desarrollo sostenible del territorio. La estrategia garantiza la mejor integración posible del turismo en el entorno natural, cultural, económico y humano, así como la coherencia espacial y temporal de su desarrollo.

La estrategia deberá elaborarse sobre la base de un minucioso proceso previo de consulta y las partes locales interesadas deberán conocer y dar su aprobación al contenido de la misma. La estrategia deberá incluir:

- Una definición de la zona que reciba la influencia de la estrategia. Esta zona se puede extender más allá del espacio protegido.
- Una evaluación del patrimonio natural, histórico y cultural de la zona, la infraestructura turística y la situación económica y social, teniendo en cuenta aspectos como la capacidad, las necesidades y las oportunidades potenciales.
- Una evaluación de los visitantes actuales y de futuros mercados potenciales.
- Un conjunto de objetivos estratégicos para el desarrollo y la gestión del turismo, que incluyan:
 - la conservación y mejora del medio ambiente y el patrimonio;
 - el desarrollo económico y social;
 - la protección y mejora de la calidad de vida de los residentes locales;
 - la gestión de los visitantes y la mejora de la calidad de la oferta turística.
- Una descripción de los recursos disponibles y las partes relacionadas para la aplicación de la estrategia, la distribución de tareas y el establecimiento del orden de prioridades.
- Propuestas para el seguimiento de los resultados (métodos e indicadores).

4. Dar a conocer la estrategia en forma de plan de acción

El plan de acción detallará las medidas que ya se han realizado y las que se van a realizar para alcanzar los objetivos que fija la estrategia. El plan abarcará los cinco años de duración de la estrategia y especificará el compromiso de los colaboradores con cada uno de los principios fundamentales de la Carta.

Todos los espacios protegidos son diferentes. Las prioridades estratégicas y los programas de acción deberán ser elaborados en el ámbito local y mediante el sistema de participación antes mencionado. No obstante, será necesario tratar los siguientes **temas clave**:

Proteger y promocionar el patrimonio natural y cultural

Un objetivo fundamental de la estrategia y el plan de acción es proteger y promocionar el patrimonio natural y cultural de la zona, tanto para el turismo como a través del turismo, y resguardarlo de un desarrollo turístico excesivo, mediante la aplicación de las siguientes acciones:

El seguimiento del impacto en la flora y la fauna y el control del turismo en zonas sensibles.

De acuerdo con los resultados de este seguimiento, se introducirán medidas específicas para asegurar que el desarrollo turístico permanezca dentro de la capacidad de asimilación del entorno de la zona. Algunas áreas podrían no abrirse al público debido a la fragilidad de su naturaleza.

La promoción de actividades, incluidos los usos turísticos, que fomenten la conservación del patrimonio histórico, la cultura y las tradiciones

El desarrollo turístico de la zona valorará su patrimonio cultural e histórico. Se facilitarán medidas, equipos y servicios para fomentar el acceso público y las actividades basadas en este patrimonio.

Conservación de los recursos naturales

Se adoptarán medidas para el control y la reducción de actividades, incluidos los impactos turísticos, que tengan un efecto negativo sobre la calidad del paisaje, el aire o el agua. Se dará prioridad a la reducción del consumo y a la promoción de energías renovables y de tecnologías innovadoras en la gestión de recursos y en el tratamiento de residuos. Se fomentará la cooperación con las autoridades locales para el desarrollo de programas de gestión del agua, la energía y el suelo.

El fomento de la contribución a la conservación por parte de los visitantes y la industria turística

Se elaborarán programas para que el turismo contribuya a la conservación, el mantenimiento y la mejora del patrimonio natural y cultural. Se promoverá la creación de programas de voluntariado en el que participen visitantes, empresas turísticas y otras partes interesadas en esta tarea.

Ofrecer una experiencia de alta calidad a los visitantes

Un objetivo fundamental es ofrecer a todos los visitantes una experiencia de alta calidad en todos los aspectos de su visita. El espacio protegido pondrá en marcha un programa con las demás partes interesadas para mejorar la calidad del turismo que ofrece, y que incluirá las siguientes acciones:

El estudio de las expectativas y la satisfacción de los visitantes actuales y potenciales

Es importante realizar un estudio de marketing para conocer mejor las expectativas y las necesidades de los visitantes actuales y potenciales. Sus resultados ayudarán a adecuar mejor la oferta y la demanda. Los productos y servicios turísticos deberán estar diseñados para mercados claramente identificados y para el cumplimiento de los objetivos de conservación. Asimismo, el espacio protegido deberá tratar de identificar nuevos visitantes que sean sensibles a la calidad del entorno.

La satisfacción de las necesidades especiales de los visitantes menos favorecidos

El espacio protegido prestará especial atención a ciertas clases de visitantes, a menudo desatendidas por otros destinos, como las personas con discapacidades, las personas con enfermedades o convalecientes, los jóvenes y los grupos con menor nivel de ingresos. Debe evitarse toda forma de elitismo en lo que respecta al acceso de los visitantes.

La promoción de iniciativas para comprobar y mejorar la calidad de las instalaciones y los servicios

Se llevarán a cabo iniciativas para conseguir la calidad en cada aspecto de la experiencia turística: centros de visitantes, equipos e instalaciones turísticos, servicios a los visitantes, productos turísticos, marketing y promoción y, no menos importante, el servicio posventa. El espacio protegido hará todo lo posible por garantizar la calidad en sus instalaciones y servicios y por promover iniciativas de calidad para los servicios prestados por las otras partes interesadas.

Fomentar el conocimiento del público

El espacio protegido hará lo posible por proporcionar información adecuada a los visitantes sobre las cualidades especiales de la zona, mediante:

La seguridad de que la promoción de la zona se basa en imágenes auténticas y se adapta a las distintas necesidades y capacidades de los diversos periodos y lugares

La promoción y el marketing del espacio protegido pueden ayudar a incrementar el conocimiento de los visitantes de los auténticos valores de la zona y los principios del desarrollo sostenible del turismo. Se pondrá especial cuidado en que la forma en que la zona es promocionada refleja y respalda los objetivos de la gestión de visitantes.

Información de fácil acceso y de buena calidad suministrada al visitante en el espacio protegido y zonas circundantes

Deberá ofrecerse información de calidad y fácil acceso a visitantes y la comunidad local en la que se destaque tanto la riqueza y la sensibilidad del entorno natural como los recursos turísticos disponibles. También deberá mantenerse informado al público sobre la conservación del patrimonio y los objetivos de desarrollo sostenible.

Por otra parte, el espacio protegido deberá tomar medidas para que las empresas turísticas reciban regularmente material informativo para que puedan ofrecerlo a sus clientes (folletos, mapas, etcétera).

Instalaciones y servicios educativos que expliquen el entorno y el patrimonio de la zona a los visitantes y la población local

La educación medioambiental y la interpretación del patrimonio constituirán una prioridad en la política turística del espacio. Se ofrecerán actividades o servicios basados en el patrimonio cultural y natural a visitantes, población local y, especialmente, jóvenes y grupos escolares. El espacio protegido ayudará también a las empresas turísticas a incluir un elemento educativo en sus actividades.

Promocionar productos turísticos específicos para el espacio protegido

El espacio protegido promoverá productos turísticos específicos que permitan descubrir y conocer la zona mediante:

La oferta y promoción de actividades, acontecimientos y fórmulas que incluyan la interpretación de la naturaleza y el patrimonio.

Formación

La formación será un instrumento fundamental para la aplicación de la estrategia de desarrollo turístico sostenible en el espacio protegido. Su objetivo es aumentar el conocimiento sobre el espacio protegido y los principios del desarrollo sostenible entre todas las partes implicadas en la actividad turística. La forma de conseguirlo es:

La oferta o promoción de programas de formación para el personal del espacio protegido y para otras organizaciones y empresas turísticas,

El plan de acción incluirá programas de formación dirigidos a distintos grupos, con especial atención a la organización de seminarios sobre el entorno local para las empresas turísticas. Las actividades de formación tendrán en cuenta las necesidades de formación específicas de la zona.

Protección y apoyo a la calidad de vida de la población local

La estrategia turística tendrá como objetivo asegurar que el turismo mejore y no reduzca la calidad de vida de la población local, mediante la aplicación de las siguientes medidas:

La implicación de las comunidades locales en la planificación turística en la zona

El espacio protegido trabajará en estrecha colaboración con las comunidades locales para el desarrollo y la aplicación de su estrategia turística y el plan de acción.

La garantía de una buena comunicación entre el espacio protegido, la población local y los visitantes

El espacio protegido impulsará el intercambio y el contacto entre la población local y los visitantes. Para ello se mantendrá informadas a las comunidades locales y las empresas sobre las actividades y los actos públicos organizados en el espacio protegido.

La detección de posibles conflictos y los esfuerzos para reducirlos

Desarrollo económico y social

El espacio protegido deberá tomar medidas para aumentar los beneficios del turismo para la economía local, promoviendo iniciativas que tengan una repercusión positiva en los diversos sectores económicos. Estas medidas serán:

La promoción de la adquisición de productos locales por parte de los visitantes y las empresas turísticas locales

Se promocionarán los productos gastronómicos y la artesanía locales, así como los servicios. Se desarrollarán programas de difusión y facilitará la distribución de los productos típicos de la zona.

El fomento del empleo de la población local en el sector turístico

El espacio protegido ayudará a la promoción de nuevas formas de empleo en el sector turístico. En el campo de la formación y la creación de empleo, favorecerá la versatilidad y la integración social, teniendo especialmente en cuenta las necesidades de las mujeres, los grupos con dificultades económicas y las personas con discapacidades.

Controlar los flujos de visitantes

Se debe controlar y ejercer influencia sobre los flujos de visitantes para reducir los impactos negativos en el medio ambiente, el paisaje y el patrimonio del espacio, mediante:

La elaboración de un registro del número de visitantes según el periodo y el lugar.

Se pondrán en práctica programas para el seguimiento y el análisis de los flujos de visitantes cuyos resultados servirán de base para la adaptación de métodos de gestión de visitantes. En los datos recogidos se incluirá la información suministrada por las empresas turísticas locales.

La creación y aplicación de un plan de gestión de visitantes.

Se adoptará una estrategia para la gestión de visitantes que incluirá medidas para canalizar los flujos y regular las actividades de los visitantes en el espacio protegido. La localización de los equipamientos turísticos, la organización de los itinerarios de interpretación y la información a los visitantes contribuirán a la canalización del flujo de visitantes, orientada a garantizar la conservación del entorno natural, cultural y humano, y la calidad de la experiencia turística. Estas medidas de gestión eficaz permitirán aumentar la contribución económica de la actividad turística a la vez que disminuirán los inconvenientes de la estacionalidad.

La promoción del uso del transporte público, en bicicleta y a pie como alternativas a los automóviles privados.

Se llevarán a cabo actividades que promuevan el uso del transporte público tanto para el acceso al espacio protegido como para los desplazamientos dentro de sus límites. La reducción de la circulación de vehículos particulares constituirá una prioridad, así como la promoción de la bicicleta o el paseo a pie.

El control de la ubicación y el estilo de los complejos turísticos nuevos.

Se preferirá la rehabilitación del patrimonio edificado a la construcción de nuevos edificios. Se establecerán pliegos de condiciones para garantizar una concepción y una gestión idóneas de los equipamientos de acogida en el espacio protegido. Será prioritaria la utilización de materiales locales así como el respeto a las tradiciones arquitectónicas.

5. Validación del proyecto

Se invita a los espacios protegidos que cumplan los requisitos especificados en los puntos 1 a 4 precedentes a solicitar el reconocimiento por la Federación EUROPARC como miembro de la Carta Europea o "parque participante en la Carta". Puede solicitarse más información sobre el procedimiento de solicitud y validación a la Federación EUROPARC. El Comité Europeo de Evaluación verificará el compromiso del espacio

protegido con el proceso de desarrollo turístico sostenible, su cooperación con las otras partes interesadas locales, la calidad de su estrategia y su plan de acción. El proceso de evaluación incluye la visita al espacio protegido de un experto independiente en turismo sostenible designado por EUROPARC.

La estrategia y el programa de acciones deberán responder a las exigencias fijadas por la Carta así como a las necesidades del territorio establecidas a partir del diagnóstico.

Si el resultado del proceso de validación es positivo, se otorgará un certificado que estará firmado por la organización gestora del espacio protegido y la Federación EUROPARC. Con su firma, el espacio protegido ratifica su compromiso de mantener la cooperación con las demás partes interesadas locales, aplicar la estrategia y el plan de acción aprobado y seguir trabajando para lograr la excelencia en la gestión de la actividad turística en su región.

6. Evaluación de los resultados de la estrategia

El espacio protegido se compromete a realizar un seguimiento y a evaluar los resultados de su estrategia. Transcurrido un período de cinco años transmitirá al Comité Europeo de Evaluación un informe detallado con los resultados de su estrategia. Dentro del proceso de renovación de la adhesión a la Carta (véase a continuación), el espacio protegido recibirá la visita de un experto en turismo sostenible encargado de evaluar sobre el terreno las acciones y los esfuerzos llevados a cabo para cumplir los objetivos fijados.

7. Renovación de la adhesión a la Carta

El proceso de renovación del compromiso con la Carta requiere la elaboración de una nueva estrategia y plan de acción para los siguientes cinco años. La renovación de la Carta estará sujeta a la observación de un progreso satisfactorio en los cinco años anteriores.

SECCIÓN II³

Trabajar con las empresas turísticas de los espacios naturales protegidos con la Carta Europea de Turismo Sostenible

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta fase de la Carta (Sección II) 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. Mediante la cooperación entre todas las partes implicadas, el turismo sostenible satisface las necesidades de visitantes, empresas y poblaciones locales, sin perjudicar el medio ambiente en la actualidad o en el futuro. El turismo puede realizar una contribución positiva a la salud de una economía que aprovecha y desarrolla los recursos humanos y naturales de la zona.

La Carta Europea de Turismo Sostenible en los Espacios Naturales Protegidos es un reconocimiento que se concede a los espacios protegidos que han demostrado su compromiso con un trabajo en cooperación, el desarrollo y la aplicación de una estrategia turística basada en las cualidades especiales de la zona y han seguido un plan de acción dotado de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

Para lograr los máximos beneficios mutuos, es esencial una estrecha colaboración entre las "partes interesadas" (empresas turísticas locales, proveedores de servicios turísticos, agencias de viajes, operadores turísticos, otros agentes sociales y económicos locales, gestores de espacios protegidos), y para ayudar a su establecimiento se recomienda un enfoque flexible en cada espacio protegido. Será necesario reflejar las circunstancias individuales o locales cuando se desarrolle un Programa de Colaboración en el marco de la Carta Europea, aunque deberá basarse en los **Principios de la Carta**, es decir, desde una perspectiva integrada del desarrollo sostenible, que tendrá en cuenta factores económicos, sociales y medioambientales. La firma de un Acuerdo de Colaboración (*European Charter Partnership Agreement*) en el marco de la Carta Europea por la organización gestora del espacio protegido y la empresa turística es una forma positiva de demostrar su compromiso mutuo.

2. VENTAJAS PARA LAS EMPRESAS⁴

El compromiso con los principios del turismo sostenible, de manera general, por las empresas del sector privado, deberá ser recompensado y es razonable que una empresa pueda rentabilizar su compromiso con la sostenibilidad. Las empresas son a menudo el punto de contacto entre el consumidor o turista y el espacio protegido y pueden

³ El acuerdo general sobre los principios fundamentales de este texto se alcanzó en una reunión de la Red Europea de Parques adheridos a la Carta celebrada en Estrasburgo en junio de 2006, dirigida por el Conseil Régional d'Alsace y la Asociación Rhin Vivant y organizada conjuntamente con la Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France y la Federación EUROPARC. Siguió el trabajo de desarrollo un grupo más reducido de representantes de Parques adheridos a la Carta Europea durante y después de la reunión de la Red Ibérica de Parques celebrada en Gêres / Xurés en noviembre de 2006.

⁴ 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.

proporcionar un gran caudal de conocimientos e información que mejoren la experiencia del visitante e influyan en su comportamiento y actitud.

Un **Programa de Colaboración en el marco de la Carta Europea**, como compromiso mutuo entre el gestor del espacio protegido y cada empresa, dará lugar a múltiples beneficios mutuos. La organización gestora del espacio protegido conseguirá cumplir sus objetivos de conservación a largo plazo a través del uso sostenible del espacio y las empresas incrementarán y mantendrán su rentabilidad mediante:

- (i) una mayor satisfacción del visitante y la repetición de su visita;
- (ii) la reducción de los costes de explotación mediante auditorías y el uso sostenible de los recursos (energía, agua, etcétera);
- (iii) retener el gasto del visitante en la economía local mediante el uso de productos gastronómicos locales y otros productos distintivos, así como con la promoción de actividades, festivales y costumbres locales;
- (iv) un compromiso con el personal del espacio protegido y otras partes interesadas locales en el desarrollo conjunto de la estrategia turística de la zona;
- (v) ejemplos de otras ventajas son ser reconocida a nivel europeo o el desarrollo de nuevas oportunidades comerciales mediante:
 - el acceso a nuevos clientes atraídos por los espacios protegidos,
 - una nueva oferta orientada hacia el descubrimiento del medio ambiente,
 - la creación de una oferta fuera de temporada,
 - el trabajo con otros sectores económicos locales y la compra de servicios y productos locales
 - un buen conocimiento de la frecuentación turística en el espacio protegido y de las previsiones futuras de clientes potenciales.
 - una mejor organización del turismo en el conjunto del territorio,
 - una información de calidad sobre el espacio protegido.

De igual forma, es una buena ventaja comercial poder informar a los clientes, en el material promocional y en el servicio al cliente, que una empresa es colaboradora acreditada de un espacio protegido al que se ha concedido la Carta.

3. PROGRAMA DE COLABORACIÓN EN EL MARCO DE LA CARTA EUROPEA

Las empresas turísticas son colaboradores fundamentales de la entidad gestora del espacio protegido para el desarrollo de la estrategia turística de la zona y deben participar en este proceso. La Carta anima a la participación de las empresas turísticas locales y los proveedores de servicios turísticos que tengan su sede o desarrollen sus actividades en la zona objeto de la Carta de acuerdo con lo indicado en la Sección I.

La incorporación de los principios de desarrollo sostenible de la Carta a una amplia sección de productos y empresas turísticos es una condición primordial para el éxito de su aplicación. La Sección II de la Carta permite a las empresas del sector turístico que cooperen con la organización gestora del espacio protegido recibir reconocimiento como empresas adheridas a la Carta Europea. Se recomienda un enfoque flexible que refleje los principios de la Carta, los sellos de calidad y ecoetiquetas ya existentes y las diferentes necesidades y situaciones locales junto al compromiso de cada empresa turística con el desarrollo sostenible.

Esencialmente, la colaboración entre una empresa turística y el espacio protegido requiere el compromiso con:⁵

- (i) el conocimiento de las necesidades y del impacto que la actividad turística tiene en el entorno natural;
- (ii) la aceptación mutua de que el turismo realiza una contribución positiva al desarrollo económico y social de la zona, contribuyendo así a lograr un lugar mejor para la vida de la población local;
- (iii) el análisis y la comprobación de la compatibilidad de los productos y servicios turísticos dentro del espacio protegido para asegurar que no destruyen el patrimonio natural o cultural;
- (iv) el diagnóstico por parte de las respectivas empresas de toda su actividad. Por ejemplo:
 - la adecuación de su oferta a las expectativas de los visitantes;
 - el suministro de información sobre la zona, el espacio protegido y el medio ambiente (excelente servicio de atención al cliente y formación permanente del personal);
 - la revisión de aspectos medioambientales, de energía y transporte en el ejercicio de su actividad;
 - la formulación de ideas propias sobre desarrollo sostenible y su aplicación práctica, en línea con el plan de gestión del espacio protegido;
 - la puesta en marcha de medidas para animar a los visitantes a contribuir de manera positiva mediante iniciativas de voluntariado o contribución económica para la mejora del patrimonio cultural o natural local.

4. PRINCIPIOS GENERALES DE APLICACIÓN

Se han establecido diversos principios fundamentales de orientación para el proceso de certificación de las empresas turísticas como adheridas a la Carta Europea. El proceso debe:

- (i) Ser una aplicación práctica de los Principios de la Carta.
- (ii) Estar basado en una colaboración eficaz, de apoyo mutuo y especialmente adaptada entre el espacio protegido y la empresa turística.
- (iii) Tratar de garantizar las mejoras continuas.
- (iv) Estar basado en un enfoque integrado hacia el desarrollo sostenible que tenga en cuenta los aspectos medioambientales, sociales y económicos.
- (v) Ser lo suficientemente flexible para poder adaptarse a la situación especificada de cada espacio protegido (dentro del contexto local, regional y nacional) y al mismo tiempo contener los requisitos establecidos a nivel europeo.
- (vi) Animar a los espacios protegidos a promover y apoyar la participación de las empresas.

⁵ Las acciones incluidas en el modelo de acuerdo de cooperación deben ajustarse a estas acciones. Nuevas guías irán siendo desarrolladas por la Red de la Carta y las Secciones de EUROPARC basándose en la experiencia de los parques que ya hayan trabajado con empresas.

- (vii) Animar a las empresas a promover y apoyar el papel de los espacios protegidos.

5. COMPROMISOS DEL ESPACIO PROTEGIDO

El espacio protegido (o cualquier otra organización encargada de la aplicación de la Sección I de la Carta) deberá:

- Proponer a EUROPARC los documentos con los requisitos del espacio protegido y demás documentación indicada en el Capítulo Ocho;⁶
- Proporcionar la información necesaria para el proceso de solicitud de cada empresa.
- Verificar que todas las empresas cumplen los requisitos establecidos tanto a nivel europeo como del espacio protegido.
- Comprobar la correcta formulación de los compromisos de las empresas y desarrollar conjuntamente con la entidad colaboradora los indicadores que se utilizarán para verificar el cumplimiento de dichos requisitos.
- Establecer los compromisos del espacio protegido con las empresas. Ejemplos de compromisos que podría asumir el espacio protegido son:
 - Discriminación positiva en favor de las empresas adheridas a la Carta Europea en las campañas de formación e información del espacio protegido.
 - Mención de las empresas adheridas a la Carta Europea en los materiales promocionales e informativos y las actividades del espacio protegido (web, folletos, centros de visitantes, ferias, etcétera).
 - Facilitar la relación de las empresas con otros organismos públicos.
 - Participación activa en la Red de Parques adheridos a la Carta y trasvase de beneficios a los firmantes de la Carta Europea.
- Establecer las condiciones de uso de la imagen corporativa de las empresas adheridas a la Carta Europea.
- Revisar y firmar el acuerdo.
- Evaluar la aplicación de las acciones al menos cada tres años.

6. COMPROMISOS⁷ DE LA EMPRESA TURÍSTICA

La empresa turística debe cumplir dos tipos de requisitos: los establecidos a nivel europeo y los establecidos por el espacio protegido. El nivel europeo garantizará que todas las empresas participantes cumplen determinados requisitos y asegura la

⁶ Como se indica en el Capítulo Seis, los espacios protegidos son responsables de presentar su propuesta de Sección II a EUROPARC. Durante 2007 la Red EUROPARC de Parques adheridos a la Carta trabajará para poner a disposición de todo el mundo una colección de textos de diferentes secciones o parques para ayudar a otros parques adheridos a la Carta en la elaboración de sus propuestas. Mientras tanto, se anima a cada sección EUROPARC o red nacional o regional adherida a la Carta trabajar en sus propias directrices.

⁷ Para comenzar a trabajar para la firma de un Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea la empresa turística debe cumplir estos requisitos.

uniformidad de su aplicación en toda Europa. Los requisitos del espacio protegido permiten a éste establecer requisitos específicos para su zona.

En el nivel europeo la empresa turística debe cumplir las siguientes condiciones:

- (i) Debe estar ubicada, o desarrollar sus actividades, en la zona objeto de la Carta de acuerdo con lo indicado en la Sección I. Podrán hacerse excepciones si el espacio protegido lo considera relevante para su estrategia de turismo sostenible.
- (ii) Debe cumplir la legislación que sea aplicable en el momento de la certificación.
- (iii) Las actividades de la empresa turística deben ser compatibles con la estrategia de turismo sostenible y el plan de gestión del espacio protegido.
- (iv) Debe unirse y tener como objetivo participar en las actividades promovidas por el Foro de Turismo Sostenible creado durante la aplicación de la Sección I de la Carta.⁸
- (v) Debe comprometerse a trabajar en la línea del Acuerdo de Colaboración (*European Charter Partnership Agreement*) con el espacio protegido en el marco de la Carta Europea, en el que se establecerán los compromisos mutuos (objetivos, acciones) durante un período de tres años.

En el nivel del espacio protegido, se acordarán los requisitos específicos para las empresas turísticas con el Foro de Turismo Sostenible de cada espacio protegido. Pueden verse algunos ejemplos en el Capítulo Tres.

7. ACUERDO DE COLABORACIÓN EN EL MARCO DE LA CARTA EUROPEA

La utilización del espacio protegido como centro de atención creará actitudes positivas y logrará un mayor entendimiento entre la entidad gestora, las distintas empresas del sector turístico y sus clientes. Esto será importante para la creación y el mantenimiento de relaciones así como para las oportunidades promocionales y comerciales, por ejemplo, listados en sitios web, formación y creación de redes, además de un sentimiento de interés común y de gestión, orientación estratégica y objetivos compartidos.

Para establecer o desarrollar el compromiso entre la organización gestora del espacio protegido y las empresas turísticas relacionadas con éste, una medida primera y básica es la firma de un Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea. En el **Anexo 1** puede verse un modelo de acuerdo con el contenido mínimo para cuya elaboración se han tenido en cuenta los Principios de la Carta Europea del Turismo Sostenible en Espacios Protegidos, y que identifica los compromisos del espacio protegido y de la empresa turística además de establecer acciones e indicadores de evaluación.

Es de vital importancia lograr que la colaboración se desarrolle de una forma simple pero eficaz. Para poder adherirse a la Carta Europea la empresa turística debe cumplir los requisitos fijados a nivel europeo (véase el Capítulo Seis) y por el espacio protegido, seguir las directrices para el proceso de solicitud y firmar el Acuerdo de Colaboración con

⁸ La participación en la práctica puede variar dependiendo de cómo esté estructurado el Foro en cada espacio protegido. Las empresas turísticas pueden participar directamente a título individual o a través de una asociación representativa.

el espacio protegido. La empresa adherida a la Carta Europea será reconocida como tal con un certificado válido por un período de tres años.

Para conservar el reconocimiento como empresa adherida a la Carta Europea debe demostrar al término del período de tres años que ha cumplido los compromisos asumidos y negociar un nuevo Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea con el espacio protegido.

8. VALIDACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL PARQUE ADHERIDO A LA CARTA

Para asegurar la uniformidad de la aplicación en toda Europa, así como el cumplimiento de los principios de la Sección II de la Carta Europea, EUROPARC validará previamente los programas propuestos. Esta validación se realizará en colaboración con las secciones de EUROPARC y las redes nacionales o regionales de parques adheridos a la Carta cuando sea necesario.⁹

El espacio protegido deberá enviar a EUROPARC la siguiente documentación:

- (i) Lista de los requisitos establecidos por el espacio protegido.
- (ii) Lista de las acciones indicativas, los indicadores para su evaluación y su metodología de aplicación, tanto para el espacio protegido como para la empresa turística, a partir de los cuales se elaborará el Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea.
- (iii) Un modelo del Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea en el que se establecerán los compromisos del espacio protegido y la empresa turística (acciones e indicadores cuantificables de evaluación).
- (iv) Un modelo de Certificado de Adhesión (*European Charter Partnership Certificate*) en el marco de la Carta Europea. Véase el Anexo 2.

9. FIRMA DEL ACUERDO DE COLABORACIÓN EN EL MARCO DE LA CARTA EUROPEA

Una vez cumplidos los requisitos del punto precedente, puede negociarse y firmarse el Acuerdo de Colaboración en el marco de la Carta Europea.

La empresa turística adquiere entonces la condición empresa adherida a la Carta Europea y:

- a) queda comprometida a la ejecución de un Programa de Actuaciones durante tres años;
- b) se beneficiará de las acciones promovidas por el espacio protegido u otros colaboradores de la Carta;
- c) conocerá las condiciones generales para la utilización de la marca Carta Europea (nombre, logotipo, etcétera);
- d) puede obtener apoyo del espacio protegido;

⁹ EUROPARC recomienda la utilización de metodologías desarrolladas y aceptadas en primer lugar por las Secciones o las redes nacionales. Reconoce, no obstante, que no siempre es posible, especialmente en las etapas iniciales de la aplicación, por lo que actualmente no tiene inconveniente en recibir programas elaborados únicamente a nivel del espacio protegido. Ciertamente, el trabajo ya realizado en algunos países ayudará a otros a la elaboración de una guía, lo que a su vez facilitará la armonización de los métodos y el desarrollo de actividades interconectadas.

- e) tiene derecho a utilizar el logotipo de la Carta junto al espacio protegido u otro logo pertinente.¹⁰

Finalizado este período de tres años la empresa podrá solicitar la renovación de la concesión, previa evaluación por el espacio protegido. Véase el Anexo 1.

¹⁰ Además de las condiciones generales de uso establecidas por EUROPARC para el logotipo de la Carta, las otras condiciones de uso de la imagen corporativa de las empresas adheridas a la Carta Europea deberán cumplir la normativa regional o nacional pertinente.

Anexo 1: MODELO DE ACUERDO DE COLABORACIÓN (*European Charter
Partnership Agreement*)

El (*insertar nombre del espacio protegido*) ha recibido la concesión de la Carta Europea del Desarrollo Sostenible en los Espacios Protegidos de la Federación EUROPARC el (*fecha*) por un período de cinco años hasta (*fecha*).

Los objetivos de la Carta Europea del turismo sostenible son:

- Fomentar el conocimiento y el apoyo a los espacios protegidos de Europa, que representan una parte fundamental de nuestro patrimonio y se deben conservar para que las generaciones actuales y futuras puedan disfrutar de estos espacios.
- Mejorar el desarrollo sostenible y la gestión del turismo de los espacios protegidos, teniendo en cuenta las necesidades del medio ambiente, de los residentes locales, las empresas y los visitantes.

..... (*insertar nombre de la entidad/empresa del sector turístico*) está trabajando en colaboración con (*insertar nombre del espacio protegido*) para contribuir al desarrollo del turismo sostenible.

Como entidad adherida a la Carta nos comprometemos a poner en práctica cada una de las siguientes acciones

Insertar lista de acciones que se comprometen a ejecutar la empresa y el espacio protegido.¹¹

¹¹ Durante 2007 la Red de Parques adheridos a la Carta proporcionará información orientativa para los espacios protegidos que deseen comenzar el proceso de la Sección II. Las Secciones de EUROPARC podrán también comenzar a trabajar en sus propias directrices que presentará a EUROPARC para su aprobación como directrices oficiales en los espacios protegidos de su país o área.

Anexo 2: MODELO DE CERTIFICADO DE ADHESIÓN (*European Charter Partnership Certificate*)

(*Adáptese como mejor convenga. Se facilitará el logotipo de la Carta Europea*)

Carta Europea del Desarrollo Sostenible en los Espacios Protegidos

Se certifica que (*insertar nombre de la entidad/empresa del sector turístico*) está trabajando en colaboración con (*insertar nombre del espacio protegido*) para contribuir al desarrollo del turismo sostenible.

Como entidad adherida a la Carta se nos ha concedido el Certificado de adhesión por la adopción de acciones que contribuirán al turismo sostenible en (*insertar nombre del espacio protegido*):

Insertar lista de acciones que se compromete a
ejecutar la empresa

Firmado y fechado por el Director del espacio protegido (válido desde / hasta (*insertar fechas*)) y por (*la empresa*)

SECCIÓN III

TURISMO SOSTENIBLE PARA LAS AGENCIAS QUE ORGANIZAN VISITAS A ESPACIOS PROTEGIDOS

Cada vez son más las agencias de viajes que proponen circuitos de descubrimiento en los espacios protegidos. De esta manera confirman su voluntad de promover una nueva forma de viajar y de descubrir entornos naturales, su flora y fauna.

Estos viajes, limitados voluntariamente a grupos de 12 a 15 personas, dan prioridad a encuentros de calidad con la población local de los lugares visitados. El diseño de estos viajes ha sido realizado por hombres y mujeres apasionados por la naturaleza, deseosos de descubrirla y de transmitir sus conocimientos sobre el mundo de los espacios protegidos.

Al adherirse a la presente Carta, el responsable de la empresa organizadora de viajes se compromete a adoptar una nueva ética de turismo, contribuyendo de esta manera al desarrollo turístico sostenible de los territorios que incluye en sus programas. Su acción se orienta hacia una mayor satisfacción por parte de sus clientes, cuyo respeto hacia el medio ambiente y las culturas, así como la reducción del impacto de sus actividades, constituyen una preocupación creciente.

Ventajas de la Carta para las agencias de viajes

La Carta permite a la empresa organizadora de viajes:

- Ser reconocida a nivel europeo
- Desarrollar nuevas oportunidades comerciales mediante:
 - el acceso a clientes muy sensibilizados por el respeto hacia el medio ambiente,
 - una oferta que responda a las expectativas de unos nuevos clientes europeos,
 - la constitución de una asociación comercial con los organizadores de viajes de otros países europeos, creando un turismo fuera de temporada.
- Reforzar la calidad de su oferta mediante:
 - una acogida mejor organizada en los espacios protegidos incluidos en sus programas,
 - la intervención de actores locales en sus viajes,
 - un apoyo al espacio protegido en la elaboración de sus productos (identificación de parajes, disponibilidad del personal del espacio protegido, ayuda a la identificación de las personalidades locales que puedan intervenir durante la estancia...).
- Reforzar la satisfacción de los visitantes mediante:
 - su compromiso formal a favor del desarrollo turístico sostenible de los espacios protegidos,
 - la participación en grupos reducidos acompañados por guías cualificados.

Compromisos de la agencia de viajes

1. Aceptar y respetar los principios de desarrollo sostenible enunciados en la presente Carta, adaptándolos a su actividad

2. Definir una estrategia (1 año) en estrecha cooperación con la institución encargada de la gestión del espacio protegido.

Esta estrategia materializará su compromiso en el área en cuestiones referidas a:

- respeto al medio ambiente,
- apoyo al desarrollo económico y social local,
- preservación de la calidad de vida,
- satisfacción de los clientes.

La estrategia fija los objetivos principales que la empresa debe alcanzar.

Para contribuir al desarrollo turístico sostenible del territorio, la empresa reforzará su colaboración con los proveedores locales de servicios (hoteleros, agencias de turismo locales, encargados de restaurantes, artesanos y personalidades locales que puedan intervenir durante la visita).

Asimismo, la empresa se implicará en la vida del territorio mediante la participación, en la medida de lo posible, en las reuniones organizadas por el espacio protegido y mediante la aportación de nuevas ideas para llevar a cabo y controlar la estrategia del desarrollo turístico sostenible.

3. Presentar la estrategia en forma de plan de acción

El plan de acción detalla las medidas que ya se han realizado y las que se van a realizar para alcanzar los objetivos que fija la estrategia. El plan establecerá el compromiso de la empresa con los siguientes principios:

Protección y mejora del patrimonio natural y cultural

Respeto a la capacidad de acogida

Las actividades propuestas por la empresa serán compatibles con los objetivos de conservación del espacio protegido. Para lograr esto, la empresa se asegurará de que tengan un impacto reducido sobre el medio ambiente. Tendrá en cuenta las normas y las recomendaciones específicas del espacio protegido y buscará la opinión de sus técnicos para la concepción de nuevas actividades.

Mejora del patrimonio

La empresa participará, en la medida de lo posible, en la mejora del patrimonio natural, cultural e histórico. Sus actividades se basarán, sobre todo, en el descubrimiento y el conocimiento de dicho patrimonio.

Conservación de los recursos naturales

El operador de viajes dará prioridad en su programa a los proveedores locales de servicios que sean respetuosos hacia el medio ambiente. Éstos habrán adoptado un programa de gestión medioambiental tanto para los recursos hidrológicos, la energía y la utilización del espacio como para la reducción de residuos.

La empresa hará lo posible por reducir el impacto de sus propias actividades sobre los recursos naturales.

Contribución de la empresa a la conservación del patrimonio

La empresa asistirá al espacio protegido en su misión de protección y seguimiento del entorno, señalando cualquier cambio que hayan observado tanto sus clientes como sus guías acompañantes. Asimismo, pondrá en práctica un programa de retorno de capital. Destinará una parte del precio de los viajes a la conservación y el mantenimiento del patrimonio y así se lo comunicará a los clientes.

Mejora de la calidad de la oferta

A fin de responder a las expectativas de los clientes europeos, la empresa organizadora asistirá al espacio protegido en su procedimiento de control de la calidad mediante la prestación de asesoramiento y la formulación de recomendaciones. La agencia aplicará el mismo control de la calidad para su oferta de productos.

Estudio de mercado

Para mejorar la satisfacción de sus clientes, la empresa transmitirá regularmente a la institución encargada de la gestión del espacio protegido información sobre las expectativas y las necesidades de los clientes. Esto permitirá que el lugar de destino pueda adaptar su oferta a la demanda.

Control de la calidad

La oferta de la empresa deberá basarse en la calidad: calidad en la acogida, en los servicios prestados, en los equipamientos e instalaciones seleccionados, en la promoción y en la comercialización, sin olvidar el servicio posventa. La selección rigurosa de los proveedores locales de servicios ayudará a la empresa a llevar a cabo este objetivo.

Búsqueda de nuevos clientes

La empresa buscará nuevos clientes sensibles a la calidad del medio ambiente. Se esforzará en tener en cuenta a los clientes a menudo olvidados por las ofertas turísticas como, por ejemplo, las personas discapacitadas, enfermas, los jóvenes y los clientes con escaso poder adquisitivo. Se evitará cualquier forma de elitismo a la hora de seleccionar a los clientes.

Sensibilización de los visitantes

Educación e interpretación

La empresa orientará el conjunto de sus circuitos y estancias en el espacio protegido hacia la sensibilización y la educación de los visitantes sobre el medio ambiente. Intentará conseguir que mejore el respeto hacia la naturaleza y que se conozcan mejor los lugares visitados.

Información a los visitantes

En la medida de lo posible, la empresa organizará sesiones de preparación al viaje. Además, añadirá información completa sobre el espacio protegido en los programas de viaje. El objetivo será la sensibilización de los clientes sobre el patrimonio natural y cultural y sobre las tradiciones que descubrirán. Por otro lado, los guías y las diferentes personas que intervengan proporcionarán información de calidad durante el viaje.

Los clientes estarán particularmente informados sobre los comportamientos que deben seguir en relación con la compra de recuerdos y sobre el respeto a la flora, la fauna y el estilo de vida.

Asimismo, se les informará de los objetivos sobre la conservación del patrimonio y el desarrollo sostenible.

Actividades adecuadas de marketing y promoción

Las actividades de promoción y de venta de la empresa permitirán a los visitantes conocer el valor real del espacio protegido. También incluirán una comunicación adecuada sobre la fauna que se va a observar (no se garantizará la observación de ninguna especie en particular, sino más bien se propondrá el descubrimiento de su hábitat).

Todo el material promocional deberá destacar, en concreto, el carácter frágil de los territorios visitados. Los folletos y el resto de documentos promocionales podrán incluir recomendaciones a los futuros visitantes sobre los espacios protegidos. Por último, la adhesión de la empresa a la presente Carta sólo se hará constar en los productos que sean objeto de contrato con el espacio protegido y el Comité Europeo de Evaluación.

Desarrollo de turismo específico para la zona

El paquete de viaje desarrollado por la compañía promoverá específicamente el descubrimiento y la apreciación del patrimonio natural y cultural de la zona, con una mayor sensibilización hacia el medio ambiente y el conocimiento del papel del espacio protegido.

Para lograr estos objetivos, la compañía ofrecerá la presencia de guías con conocimientos naturales durante los viajes. Los guías presentarán el medio ambiente de una manera sistemática, explicando datos sobre el ecosistema y los distintos hábitats. Los guías deberán tener un buen conocimiento de la región y de los sitios concretos que se visiten.

Formación del personal

La formación constituirá un instrumento prioritario para poner en práctica los compromisos de la empresa. El personal de venta, los contratistas y los guías acompañantes deben conocer el concepto de desarrollo turístico sostenible, complementando sus conocimientos del patrimonio natural y cultural de las zonas visitadas. Esto contribuirá a una mejor información y a una mayor satisfacción por parte de los clientes.

Preservación y mejora de la calidad de vida de la población local del espacio protegido

Para preservar la calidad de la relación entre sus clientes y la población local, la empresa se esforzará, en todo momento, por preservar, e incluso mejorar, la calidad de vida de los residentes. Para lograrlo, se dará prioridad al respeto del estilo de vida y de las costumbres locales.

Para el cumplimiento de este objetivo, el tamaño de los grupos se limitará voluntariamente a entre 12 y 15 personas. Asimismo, se darán recomendaciones sobre

cómo hay que comportarse para no dañar la sensibilidad de la población local. Esto será, sobre todo, responsabilidad de los guías.

Por último, la empresa se implicará en la vida local participando, sobre todo, en la promoción de los eventos culturales organizados por la población local del espacio protegido.

Desarrollo económico y social

Apoyo a la economía local

Para apoyar a la economía local, la empresa promoverá un desarrollo turístico basado en la iniciativa local. Con este objetivo, hará que los proveedores locales de servicios intervengan al máximo en el viaje, tanto haciendo uso de guías locales como de alojamientos y servicios de restauración y aprovisionamiento.

Desarrollo de nuevas oportunidades de empleo

La empresa favorecerá, en la medida de lo posible, la integración social contratando a personas de la región con necesidades especiales y a jóvenes, y ofreciendo igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

Control de la frecuentación turística

Conocimiento del flujo de visitantes

La empresa participará en el seguimiento y control del flujo de visitantes, aportando al espacio protegido información periódica sobre los itinerarios que realice y los periodos de frecuentación.

Canalización del flujo de visitantes

La empresa se esforzará por orientar a sus visitantes hacia los parajes menos sensibles del territorio. Asimismo, animará al descubrimiento del espacio protegido fuera de temporada alta, de acuerdo con los esfuerzos de promoción del espacio protegido.

Control del tráfico

Los desplazamientos hacia el espacio protegido y dentro de él deberán basarse siempre que sea posible en el uso de los transportes públicos, caminando o en bicicleta. Con este objetivo, la empresa informará a sus clientes sobre los medios disponibles para desplazarse. También se esforzará en organizar puntos de encuentro en estaciones o en terminales de transporte público.

Además, los vehículos para uso exclusivo de ocio se excluirán de todos los productos turísticos (por ejemplo, los vehículos 4x4, etcétera).

Gestión e integración de los equipamientos turísticos

A fin de apoyar los esfuerzos de puesta en valor de la arquitectura local, la empresa dará preferencia a alojamientos típicos de la región y que estén integrados en el paisaje.

4. Validación del compromiso de la empresa organizadora de viajes, evaluación y renovación del compromiso con la Carta

Se desarrollarán procedimientos para la ratificación del compromiso de la agencia o compañía de viajes con la Carta, de acuerdo con los requisitos precedentes.

La Federación EUROPAC es una organización formada por instituciones gestoras de espacios protegidos de Europa. Es una organización no gubernamental, de carácter paneuropeo y políticamente independiente, cuyo objetivo es respaldar y promover toda a diversidad de espacios protegidos de Europa. Reúne en su seno a unos 500 parques nacionales, parques naturales y reservas de la biosfera. La Federación fue galardonada en 2001 con el premio World of TUI Environmental Award.

Documento

El texto oficial de la Carta fue publicado por primera vez por la Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France, 1999

Edición revisada y actualizada: EUROPARC Federation 2007

EUROPARC Federation
Kröllstraße 5
D-94481 Grafenau
Tel.: +49 (0)8552 96100
Fax: +49 (0)8552 961019
Correo electrónico: info@european-charter.org

Para más información sobre la Carta véase también www.european-charter.org