

Análisis de Herramientas para Mejorar el Producto Ecoturismo en Parques Nacionales con CETS Diseño metodológico y conceptual

PROYECTO DE COOPERACIÓN
LOS PARQUES NACIONALES COMO
DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES



OCTUBRE 2010



ECOTONO, Equipo Consultor en Medio Ambiente, Turismo y Desarrollo

PROYECTO DE COOPERACIÓN LOS PARQUES NACIONALES COMO DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES



DISEÑO METODOLÓGICO Y CONCEPTUAL DEL ESTUDIO ANÁLISIS PARTICIPADO DE LAS HERRAMIENTAS MÁS IDÓNEAS PARA MEJORAR EL PRODUCTO ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN LOS PARQUES NACIONALES CON CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE

Documento elaborado por

ECOTONO, Equipo Consultor en Turismo y Desarrollo S.L.

Grupos participantes del proyecto



Entidades colaboradoras del proyecto



Financiación



ECOTONO, Equipo Consultor en Turismo y Desarrollo S.L.

Marcenado 24, Bajo Dcha. 28002 Madrid

Tel. 915 100 505 /Fax. 914 161 720

ecotono@ecotono.es

www.ecotono.es

INDICE

| | |
|--|-----|
| 1. ANTECEDENTES. LA RAZÓN DE SER DEL PROYECTO DE COOPERACIÓN | 3 |
| 2. OBJETO DEL SERVICIO..... | 9 |
| 3. CONTENIDOS, METODOLOGÍA PROPUESTA Y RESULTADOS | 10 |
| 3.1. Reunión de ajuste del proyecto..... | 15 |
| 3.2. Análisis participado de las herramientas y resultados obtenidos..... | 15 |
| 3.2.1. Recopilación de herramientas y documentos existentes, e identificación y caracterización de actores implicados en la CETS, nivel global y nivel de cada PN. | 15 |
| 3.2.2. Análisis técnico de herramientas y sus resultados..... | 20 |
| 3.2.3. Análisis participado de herramientas y de necesidades. | 33 |
| 3.3. Diseño del Plan Estratégico..... | 45 |
| 3.4. Redacción definitiva del plan estratégico..... | 45 |
| 4. PLAN ESTRATÉGICO DEL CLUB ECOTURISMO EN LOS ENP CON LA CETS | 46 |
| 5. FICHAS DE ACTUACIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO | 68 |
| 6. CUADRO RESUMEN DEL PLAN ESTRATÉGICO | 107 |
| 7. CONCLUSIONES | 111 |
| 8. PRÓXIMOS PASOS A DAR | 114 |



ANEXOS (Sólo en formato electrónico)

ANEXO 1: MÉTODOS DISEÑADOS

- 1.1. Cuestionario a los GAL para valorar acciones de apoyo al producto
- 1.2. Sistema de preguntas
- 1.3. Sistema de preguntas contestado por AIDER La Gomera y PN Garajonay
- 1.4. Sistema de preguntas contestado por Alpujarra PNSN
- 1.5. Tabla de valoración de planes de acción de la CETS
- 1.6. Tabla de valoración de planes de acción de la CETS rellena para Garajonay
- 1.7. Ejemplo de encuesta a demanda real en destino.
- 1.8. Guión de un PIP

ANEXO 2: EJEMPLOS DE FICHAS DE ANÁLISIS DE OPERADORES TURÍSTICOS

- 2.1 Ejemplo de ficha Mas Natura
- 2.2. Ejemplo de ficha de Haciendo Huella
- 2.3. Ejemplo de ficha análisis de viaje de ecoturismo

ANEXO 3: DIRECTORIOS ACTORES Y RESPONSABLES DE PARQUES

- 3.1. Directorio de actores
- 3.2. Responsables de los parques

ANEXO 4: EJEMPLO DE CONVENIO DE CLUB DE PRODUCTO ESTACIONES NÁUTICAS

ANEXO 5: ANÁLISIS DE ENTES GESTORES

- 5.1. Análisis ente gestor PN Sierra Nevada
- 5.2. Análisis ente gestor PN Doñana



1. ANTECEDENTES. LA RAZÓN DE SER DEL PROYECTO DE COOPERACIÓN

Los **espacios naturales protegidos** son territorios delimitados por legislación y gestionados por las administraciones ambientales con las funciones principales de garantizar la conservación de los ecosistemas, facilitar su acceso y disfrute por los ciudadanos, y contribuir al desarrollo sostenible.

Estos territorios cumplen con **nuevas funciones que les ha asignado la sociedad como espacios para el ocio, la salud y el turismo**, pero además son lugares para demostrar una cooperación eficaz entre las administraciones y el sector privado.

El turismo contribuye al crecimiento económico de los territorios declarados como espacios protegidos, pero si no se planifica y desarrolla adecuadamente puede causar daños irreversibles en estos lugares, donde el objetivo de conservación prevalece sobre el resto. Para evitar esto y compatibilizar el desarrollo turístico con la conservación de estos espacios, surgió la **Carta Europea de Turismo Sostenible en espacios protegidos (CETS)**, como un **aval elaborado por la Federación EUROPARC**, entidad que agrupa a las administraciones ambientales gestoras de los espacios protegidos en Europa.

La CETS sirve para promover el desarrollo del turismo sostenible en los espacios naturales protegidos. La Carta es un **método y un compromiso voluntario para aplicar los principios de turismo sostenible**, orientando a los gestores de los espacios protegidos y a las empresas para definir sus estrategias de turismo sostenible y cumplirlas a través de acuerdos voluntarios.

En otros términos, la adhesión a la Carta Europea es un acuerdo voluntario que compromete a los firmantes que se adhieren (gestores del ENP, empresarios turísticos y otros actores locales), a llevar a la práctica una estrategia local a favor de un turismo sostenible que se plasma en la ejecución de un plan de acción específico a favor del turismo sostenible con unas metas compartidas por todos los actores. La Carta es el **único instrumento europeo de carácter voluntario que asegura la sostenibilidad del modelo turístico puesto en marcha en los espacios naturales protegidos y en sus áreas de influencia socioeconómica**.

En una primera fase de la CETS, son los espacios protegidos los que se adhieren a ella al elaborar un plan de acción que les sirve para recibir este distintivo y les compromete a ejecutar dicho plan en 5 años a partir de su adhesión a la CETS. La **acreditación de la adhesión a la CETS compete a la Federación EUROPARC**, en tanto que es la entidad gestora y garante de la CETS, verificando de forma independiente su cumplimiento por parte de los espacios que se adhieren. El representante de esta Federación Europea en nuestro país es **EUROPARC-España** que constituye el principal foro profesional donde se discuten y elaboran propuestas para la mejora de estos espacios. Entre los miembros de EUROPARC-España se encuentran el Ministerio de Medio Ambiente,

y Medio Rural y Marino; el Organismo Autónomo Parques Nacionales; las Consejerías responsables de Medio Ambiente de las 17 CC.AA.; y 8 departamentos similares de diversas Entidades Locales. En consecuencia, en EUROPARC-España se dan cita los más de 1.500 espacios naturales protegidos existentes en el Estado español, cuya superficie asciende a más de 6 millones de hectáreas.

Actualmente hay 77 espacios protegidos adheridos a la CETS en Europa, 30 de ellos son españoles. Esta fase depende de las administraciones ambientales en la medida que son responsables de la gestión de estos espacios. Tener un ENP con CETS significa ejecutar durante 5 años un programa de desarrollo turístico sostenible con inversiones reales (similar a un plan de dinamización turística, pero centrado en mejorar la sostenibilidad del turismo en el ENP). En Europa hay 77 ENP con CETS en 9 países: España (30), Francia (19), Reino Unido (10), Italia (7), Portugal (4), Alemania (3), Finlandia (2), Noruega (1), Holanda (1). **Para 2012 está previsto alcanzar los 108 ENP con CETS en 13 países,** al incorporarse Dinamarca, Lituania, Letonia y Eslovaquia. Por tanto, se trata de un aval ampliamente distribuido por Europa, aunque aún poco conocido a nivel de los ciudadanos.

La CETS es una herramienta de trabajo que permite implicar a todos los actores, desde los gestores de los ENP como responsables del recurso turístico, a los empresarios ubicados en el ENP o en su entorno y que ofrecen la actividad turística, pasando por las administraciones turísticas que promocionan los territorios y sus productos turísticos, y por los Grupos de Acción Local (GAL) que cofinancian el tejido empresarial y son interlocutores entre las administraciones y los empresarios, pues los GAL invierten en la puesta en valor del patrimonio de estos ENP y sus entornos con estrategias participadas por la población local.

En España en el año 2002 sólo había un ENP con la CETS (el P. Natural de la Zona Volcánica de La Garrotxa). Entre los años 2003 y 2005 el proyecto de cooperación andaluz “el Patrimonio de tu Territorio” liderado por el GAL Comarca de Guadix sirvió para que 6 ENP andaluces se acreditaran con la CETS. Esta iniciativa puede considerarse como el pistoletazo de salida de un proceso que desde entonces ha contado con el apoyo de varios actores, entre los que destacan de forma fundamental la Junta de Andalucía y Turespaña, y más recientemente las CC.AA. que han ido financiando los procesos de candidatura de más parques, concretamente la Junta de Castilla y León, el Cabildo de La Gomera, el OAPN del MARM, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, la Generalidad de Cataluña, la Xunta de Galicia y el Principado de Asturias, que han logrado que en España haya actualmente 30 ENP con CETS en 7 CC.AA, siendo el país con mayor número de ENP acreditados.

La 2ª fase de la CETS consiste en trabajar con las empresas turísticas, que voluntariamente lo deseen, para adherirlas a la CETS mediante un proceso de formación y asesoría personalizada para ayudarlas a hacer sus negocios más sostenibles según las exigencias que marca la CETS, y es aquí donde entra la administración turística. El diseño y puesta a punto de la 2ª fase de la CETS,



también denominada Sistema de adhesión de empresas turísticas a la CETS, fue financiado por Turespaña y elaborado por Europarc-España, y validado por la Federación Europea en 2007.

A partir de esta fecha la extensión de la CETS en el sector turístico ha sido fomentada por Turespaña, en colaboración con Europarc-España y con las administraciones ambientales autonómicas. Este sistema ayuda a las empresas turísticas a establecer un vínculo estrecho con los gestores de los espacios acreditados con la CETS, de tal forma que las empresas que se adhieran a la CETS adoptan medidas para mejorar la sostenibilidad de sus negocios, y por tanto hacerlos más competitivos.

A diferencia de otros sistemas de certificación de calidad y sostenibilidad, se trata de un sistema de acreditación no certificable de forma convencional, y además su principal valor añadido radica en establecer una doble garantía basada en beneficios y compromisos entre el gestor del ENP acreditado con la CETS y el empresario que se adhiere.

La implantación es un proceso formativo particularizado para cada empresario que dura unos 7 meses durante los cuales se les forma en adquirir las buenas prácticas que exige la CETS, se visita sus establecimientos para hacerles un diagnóstico de la sostenibilidad de su empresa, se les ayuda en la redacción de sus planes de mejora para sean más sostenibles (se les ayuda a buscar los mejores proveedores para hacer sus negocios más sostenibles, diseñar procedimientos e indicadores que les sirvan para medir sus progresos), se les forma colectivamente para que intercambien entre ellos las buenas prácticas, y sobre todo se les prepara sobre cómo mejorar la información sobre el ENP para sus clientes. Las empresas adheridas firman un acuerdo voluntario con el gestor del ENP donde están ubicadas y ambos se comprometen a actuaciones concretas en beneficio del espacio protegido. Se entrega una placa distintiva que deben colocar en establecimiento, y diploma donde figuran sus compromisos para que sus clientes los conozcan. En definitiva, se les diferencia por su compromiso por la sostenibilidad.

Las empresas adheridas a la CETS, además de hacer sus establecimientos y servicios turísticos más sostenibles, gozan de la ayuda de los gestores de los ENP donde están ubicadas, al favorecerles estos con medidas concretas auspiciadas por la CETS (información actualizada sobre las actividades del ENP, formación especializada, asistencia personalizada, etc).

La confluencia de los planteamientos expuestos motivaron a Turespaña y a la Fundación Interuniversitaria Fernando González Bernáldez para los Espacios Naturales, entidad que representa a Europarc-España y que la asiste como oficina técnica, a extender la implantación del Sistema de Adhesión de Empresas de turismo a la CETS, a través de la ejecución de un convenio firmado en 2009 para extender la implantación de este sistema por los ENP de las CC.AA. que garanticen que en cada ENP que decida emprender la 2ª fase tienen un técnico dedicado a la CETS para trabajar con los empresarios durante este proceso. Recientemente algunas CC.AA. han seguido



el ejemplo de Turespaña y están financiando la adhesión de empresas a la CETS, como es el caso de la Generalitat de Cataluña y la Junta de Andalucía. Gracias a este convenio actualmente España es el país con más empresas adheridas, 174 de las 246 empresas que hay en Europa. En mayo de 2011 cuando finalice el convenio se habrán rebasado las 250 empresas de turismo adheridas a la CETS en 20 ENP con CETS de 7 CC.AA.

La 3ª fase de la CETS, que pretende involucrar a las agencias de viajes para comercializar la oferta turística específica de los ENP acreditados, aún no ha sido desarrollada en Europa.

Para Turespaña los espacios naturales acreditados con la CETS son destinos turísticos en los que existe una garantía de éxito para cumplir dos funciones básicas exigidas por la CETS:

- ayudar a las empresas turísticas a crear productos turísticos que proporcionen experiencias inolvidables, y
- asistirles para que estas empresas sean más sostenibles y colaboren con el ENP donde se ubican.

Turespaña está cumpliendo sus objetivos y compromisos con los empresarios adheridos al sistema al haber desarrollado las siguientes acciones:

- Edición de la Guía de Ecoturismo, ENP y empresas adheridas a la CETS. Difusión de los 5.000 ejemplares de esta guía (2.000 en inglés) por las OET. Envío de la guía a más de 200 operadores especializados en turismo de naturaleza.
- Inclusión en el portal www.spain.info de los parques acreditados con la CETS y de las empresas adheridas.

Por todo ello, los ENP con CETS son una oportunidad para crear o mejorar un producto específico como el ecoturismo, y es uno de los ámbitos elegidos por Turespaña para organizar al sector del turismo de naturaleza, y que este ofrezca una experiencia singular al turista, garantizándole con su gasto su contribución al desarrollo sostenible del medio rural, usando para ello el método club de producto.

Turespaña diseñó durante el año 2009 el club de producto ecoturismo en espacios protegidos acreditados con la CETS, que consiste en establecer una alianza estratégica y práctica entre los actores referidos para crear el producto ecoturismo, interviniendo de forma innovadora y creativa en las distintas etapas de creación con todos los actores que intervienen en el proceso. Para ello se ha convenido usar la 2ª fase de la CETS, o Sistema de adhesión de empresas turísticas, como mecanismo innovador que establece compromisos y beneficios entre el ENP y el empresario, y por tanto el punto de partida para crear un club de producto. Es un método que sigue el enfoque ascendente típico de la metodología LEADER, y que aún no se ha desarrollado por los actores implicados, si bien existe un manual elaborado por Turespaña y una base de actores implicados.



Este momento y este proceso son los que han habilitado a los GAL para presentar un proyecto de cooperación a la Red Rural Nacional del MARM que sirva para acometer actuaciones comunes y específicas que, aprovechando el club de producto ecoturismo en ENP con CETS, logren salvar las lagunas existentes entre los actores participantes y crear una red de destinos turísticos sostenibles usando 3 parques nacionales como territorios piloto. Se pretende ayudar a estos destinos turísticos a diseñar un conjunto de paquetes de ecoturismo viables con repercusiones sobre el medio rural, desarrollar herramientas innovadoras que mejoren los resultados del turismo en estos territorios, disminuyan los impactos ambientales, y aumenten los impactos económicos y sociales positivos, y desarrollar un sistema de seguimiento y de trabajo cooperativo en red.

Aplicando la “metodología LEADER” a través del presente proyecto de cooperación, se puede mejorar la CETS y todo el proceso que desde distintas administraciones se ha puesto en marcha para apoyar el ecoturismo en estos territorios.

Hay varios puntos de mejora posibles:

- El club de producto ecoturismo se ha diseñado, pero aún falta constituirlo oficialmente. Es decir, no se dispone de un ente que agrupe a nivel nacional a las empresas turísticas adheridas a la CETS como núcleo para configurar, junto con los ENP con CETS, la experiencia ecoturismo en España, un producto acreditado por su sostenibilidad. En esta línea podría aprovecharse alguna de las Agrupaciones Empresariales Innovadoras constituidas con el apoyo de Turespaña para valorar si pueden ejercer la labor de ente gestor del club de producto.
- Las asociaciones empresariales ubicadas en los parques acreditados son débiles, no están en comunicación entre ellas, y aún no comparten el objetivo prioritario de vender el producto turístico sostenible generado por el apoyo público.
- El producto ecoturismo debería integrar a las empresas del sector primario que pueden ser eficientes proveedores para los empresarios turísticos, pero estas empresas aún no pueden adherirse a la 2ª fase de la CETS (pues el sistema de adhesión sólo permite que se adhieran empresas turísticas).
- No se conocen las repercusiones de la CETS en los balances de turismo, pues no hay métodos adecuados para medirlas, y la CETS aún es poco conocida entre los consumidores.
- Es preciso apostar por recursos humanos formados para que el club ecoturismo permanezca, por lo que es preciso facilitar cauces de formación ad hoc a los empresarios.
- El producto ecoturismo desarrollado en estos ENP certificados por la CETS aún es poco conocido, y la población local de estos territorios no lo conoce suficientemente, y el proyecto no ha calado en el medio rural suficientemente como para que sea entendido por la población local como una puesta clara e inequívoca a favor de su desarrollo sostenible.

La experiencia que se pretende ofrecer al turista, mediante una oferta especializada de ecoturismo en los ENP con la CETS, no se queda en los equipamientos de uso público de los

parques y en los establecimientos turísticos. Pretende ir más allá e integrar a toda la sociedad rural que vive en los entornos de los espacios protegidos, como colectivos de agricultores, ganaderos, y especialmente a las pymes de primera transformación de las producciones locales y que suministran al sector turístico, incluyendo aquí a los artesanos, y a las asociaciones de mujeres del medio rural que intervienen en la oferta cultural de estos destinos, con los que es preciso realizar una labor de sensibilización para que crean en sus propias posibilidades.

Por todo ello, el proyecto de cooperación no se queda en un simple club de producto turístico, sino en integrar con actuaciones prácticas y demostrativas a estos colectivos tan importantes. Se quiere así dar salida a producciones locales de difícil comercialización, como la artesanía o algunos productos agroalimentarios poco consolidados en los circuitos comerciales, o integrar la oferta de actividades culturales escasamente organizada y puesta en valor en los municipios de los parques, enriqueciendo también la experiencia turística.

Actualmente hay 4 parques nacionales acreditados con la CETS (Sierra Nevada, Doñana, Garajonay y Cabañeros), y el de Monfragüe en proceso de candidatura (la obtendrá en 2011). Participan en este proyecto los GAL con territorios en 3 de los parques nacionales acreditados con la CETS, porque estos parques disponen actualmente de un alto nivel de gestión que permite trabajar de forma proactiva con los GAL. Estos han demostrado su compromiso a favor del desarrollo turístico sostenible de estos parques nacionales, son protagonistas de la CETS y son referencia para sus empresarios y población local. Por tanto, el proyecto de cooperación nace con voluntad de efecto demostración.

El proyecto de cooperación “Los Parques Nacionales como destinos turísticos sostenibles” ha sido financiado en virtud de la resolución del Ministerio de Medio Ambiente Rural y Marino de 26 de febrero de 2010 de la convocatoria 2010 de selección de proyectos de cooperación interterritorial y transnacional, en el marco de la Red Rural Nacional y de los Programas de Desarrollo Rural.

Como objetivos generales del proyecto se pretende activar y fortalecer los ejes estructurantes básicos para todos los territorios con CETS, y actuar sobre la Estrategia y el Plan de Acción de cada territorio CETS, con el fin de consolidar y reforzar las Estrategias de Turismo Sostenible de cada territorio, sobre aspectos estructurantes y de especial visibilidad, en conexión con el club de ecoturismo para que el sector privado pueda organizar su oferta en red.

El motivo lo constituye la firme creencia de que la conservación, la valorización y la promoción de los Espacios Protegidos deben apoyarse en actividades turísticas que aseguren la pervivencia de los valores naturales y culturales de los territorios que albergan estos espacios. Para ello también se entiende imprescindible que se debe favorecer y lograr que los agentes sociales decidan el modelo y sean parte de él, para lo que se hace necesario realizar procesos verdaderamente participados en los que la población pasa a ser protagonista de su propio desarrollo lo que permitirá avanzar y

consolidar la Carta como herramienta de planificación.

Además, se ha entendido y valorado que es conveniente afianzar los procesos de cooperación para compartir experiencias en el diseño e implementación de este proceso, una colaboración que se cree especialmente fructífera y coherente en el marco de la aplicación de la CETS, por lo que se pueden compartir las soluciones y propuestas ensayadas para que puedan ser de común utilidad para los territorios participantes y de referencia para otros territorios CETS.

Las entidades participantes en el proyecto como socios son:

- Asociación Insular de Desarrollo Rural de La Gomera (Aider La Gomera). [GRUPO COORDINADOR].
- Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de Guadix.
- Asociación para la Promoción Económica y el Desarrollo Rural de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada.
- Asociación para la Promoción Económica y el Desarrollo Rural de la Alpujarra-Sierra Nevada de Almería.
- Asociación para la Promoción Económica del Arco Noroeste de la Vega de Granada.
- Asociación para el Desarrollo de la Comarca Aljarafe-Doñana.
- Asociación para la Promoción Económica del Valle de Lecrín, El Temple y La Costa.
- Asociación para el Desarrollo Rural del Condado de Huelva.

Además, el proyecto cuenta con el apoyo de los Parques Nacionales de Doñana, Garajonay y Sierra Nevada, y de Turespaña y EUROPARC-España.

La contratación de la realización del estudio “Análisis participado de las herramientas más idóneas para mejorar el producto ecoturismo y sus repercusiones en los parques nacionales con CETS” es un paso indispensable para implementar las diferentes estrategias del proyecto de cooperación, y así aparece en la memoria. Por ello, y en calidad de Grupo Coordinador del proyecto de cooperación “Los Parques Nacionales como destinos turísticos sostenibles”, Aider La Gomera lanzó un expediente para la contratación de estos servicios mediante un procedimiento negociado sin publicidad. La empresa Ecotono resultó adjudicataria y ha elaborado el presente documento que cumple con los objetivos inicialmente previstos.

2. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto es diseñar un método para hacer un análisis participado de las herramientas más idóneas para mejorar el producto ecoturismo y sus repercusiones en los Parques Nacionales con CETS. De este análisis participado realizado con el método propuesto, se obtiene un Plan Estratégico de Ecoturismo a nivel global para los 3 PN con actuaciones concretas a ejecutar para

hacer viable el producto ecoturismo, respondiendo a resolver las necesidades detectadas por los actores participantes, los GAL y los gestores de los PN (entre ellas por ejemplo, un plan de marketing), y recomendaciones para que los 3 territorios puedan aplicar actuaciones con el proyecto de cooperación durante su vigencia (2010-2013).

3. CONTENIDOS, METODOLOGÍA PROPUESTA Y RESULTADOS

El principal contenido ha consistido en el diseño metodológico y conceptual de todos los trabajos a desarrollar en el análisis participado de las herramientas más idóneas para mejorar el producto ecoturismo y sus repercusiones en los parques nacionales con CETS. En esta análisis participado se ha prestado especial atención a la integración de las actividades del sector primario, agroalimentario y de los colectivos de jóvenes y mujeres.

La experiencia de Ecotono ha permitido identificar directamente las necesidades del proyecto conforme a la evaluación de la situación de partida del producto ecoturismo que se ha expuesto en los antecedentes.

Por tanto, con la metodología propuesta se han revisado los siguientes aspectos que se traducen en una aproximación a los resultados a conseguir:

- Las actividades turísticas que se ofrecen actualmente, y aquellas que pueden llegar a desarrollarse para constituir un paquete integral de actividades vinculadas al turismo sostenible en los territorios CETS citados. Se ha revisado el “Diseño de paquetes de ecoturismo en ENP con CETS” realizado por Turespaña entre 2006-2008 en 15 ENP con CETS, entre ellos Doñana y Sierra Nevada, con el fin de valorar qué servicios son los que faltan a estos paquetes. Se trata por tanto de revisar qué componentes le faltan al producto ecoturismo en ENP con CETS.
- Los destinatarios de las actividades actuales y potenciales, lográndose una caracterización de las tipologías de turistas/visitantes en los espacios CETS. En el Diseño de paquetes de ecoturismo mencionado antes figuraba un estudio de la demanda a estos espacios. Se ha revisado este y otros estudios efectuados por los propios PN y por Turespaña para llegar a una clasificación teórica de perfiles de ecoturistas.
- La configuración de una oferta, tanto pública como privada, que integre las actividades analizadas y la caracterización de los turistas/visitantes, y que pueda crear un paquete turístico coordinado entre los diferentes agentes del territorio. La oferta de ecoturismo constituida por la agregación de establecimientos fue analizada en el anterior estudio. Las empresas adheridas a la CETS son las que podrán configurar el producto ecoturismo, eso sí, se ha detectado que el sistema de adhesión de empresas turísticas a la CETS debe incorporar a algunas empresas del sector primario. O por lo menos, si esto no fuera posible por ahora, el club de producto

ecoturismo debería articular un sistema para reconocer algunos productos que pueden complementar la experiencia de ecoturismo.

- Con el análisis participado de herramientas se han identificado las líneas estratégicas que puedan mantener o aumentar la fidelización, la calidad y la autenticidad de la experiencia turística ofertada, la cual ha de permitir entender y descubrir el ENP. Se ha propuesto la elaboración de un Plan Estratégico de Ecoturismo que considerando los eslabones de la cadena de valor, marca las líneas de actuación y acciones específicas para crear una red de destinos sostenibles usando los ENP con CETS.
- Orientaciones para comercializar, promocionar y destacar el turismo sostenible avalado por la CETS en el mercado turístico local, regional, nacional e internacional. El análisis de herramientas permite orientar las líneas principales de un plan de marketing específico para el club de ecoturismo válido para la red de ENP con CETS, y la propuesta de acciones concretas de promoción. El Plan Estratégico del producto ecoturismo en ENP con CETS se ha hecho usando los 3 PN y diseñando actuaciones para ellos, pero se han añadido actuaciones pensando en la dimensión de una red de 30 ENP con CETS, y se han hecho muchas recomendaciones para ejecutar las actuaciones propuestas.

A pesar de que se trata de un diseño común para todos los tres territorios (Parques Nacionales y Áreas de Influencia Socioeconómica), el estudio de análisis (y por tanto su diseño) ha servido para trazar la Estrategia de turismo sostenible en el marco de la CETS, y las características propias de los territorios participantes (tipología de empresas, tipología de la oferta del territorio, tipología de turistas, oportunidades, dificultades, etc.), de manera que el diseño final del análisis es coherente con cada territorio, pero que también ha permitido crear un documento de aplicabilidad para todos los ENP con CETS.

El diseño metodológico contempla 2 niveles de análisis: un nivel territorial o local, con el que se puede analizar y conocer la oferta actual y potencial del producto ecoturismo en cada uno de los tres parques nacionales, y las necesidades de actuación para organizar mejor la oferta de ecoturismo y mejorar la implantación de la CETS; y un nivel general, con el que se consigue profundizar en el conocimiento de las herramientas más adecuadas para la mejora del producto ecoturismo en todos los eslabones de la cadena de valor, desde la mejora del conocimiento de la demanda, pasando por las mejoras en la organización de la oferta en paquetes, y hasta la propuesta de actuaciones para la promoción y comercialización, o el funcionamiento de una estructura en red que se haga cargo de la promoción de la oferta de ecoturismo diferenciada gracias a la CETS y que pueda ser apoyada en el futuro por instituciones como Turespaña o las direcciones generales de turismo de las CC.AA.

El método de análisis participado de herramientas propone una combinación de instrumentos para el tratamiento de la información, así como la utilización de técnicas de metodología



participativa.

La hoja de ruta seguida y las tareas realizadas se explican en los **gráficos adjuntos** (¿qué se va a hacer? y ¿cómo se va a hacer?) en los que se representa e interpreta, no sólo el presente diseño metodológico, sino **todo el recorrido del proyecto de cooperación hasta el 2013**. El punto 1 del gráfico “cómo se va a hacer”, con los dos primeros recuadros, muestra las tareas que se han realizado con el servicio prestado por Ecotono, es decir el análisis participado de la situación de partida, el diseño de las herramientas más idóneas, y la propuesta de un plan estratégico para el producto Ecoturismo en los PN con CETS.

El Plan Estratégico finalmente elaborado se traduce en actuaciones a llevar a cabo cada una con un método concreto. Es decir, que el diseño del método para analizar las herramientas más idóneas para crear el producto ecoturismo se traduce en un método general diseñado y en actuaciones concretas con métodos particulares que sirven para orientar a los gestores de los PN y a los GAL para llevar a cabo con éxito el proyecto de cooperación.

Las actuaciones a diseñar en este plan van dirigidas a resolver las carencias detectadas de un modo participativo, y se procurará su máxima visibilidad. El Plan Estratégico de Ecoturismo no sólo es un documento planificador, sino un **proceso de trabajo que aglutina a todos los actores y que animará la creación de una estructura de gestión turística** de los PN con la CETS susceptible de servir de ente gestor del club de producto.



¿QUÉ SE VA A HACER? Esquema general proyecto cooperación

1. Análisis de las herramientas para mejorar el ecoturismo y sus repercusiones en los PN con CETS, y DISEÑO PLAN ESTRATÉGICO (6 septiembre - noviembre 2010)
2. Ejecución del Plan Estratégico (Actuaciones del proyecto cooperación 2010-13)
3. Resultados: evaluación y puesta en valor participada del producto ecoturismo 2011-13
4. Comunicación, transferencia de resultados

1. ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS Y CON QUIÉN LAS TRABAJAMOS?

- Revisión práctica y participada de herramientas y de actores implicados (7-15 sep. 2010)

1. ¿QUÉ NECESITAMOS MEJORAR DEL ECOTURISMO EN ENP CON CETS?

- Diagnóstico herramientas y diseño participado del PLAN ESTRATÉGICO ECOTURISMO (niveles general y territorial) (FICHA DE CADA ACTUACIÓN con PRESUPUESTOS) (16 sept. - noviembre 2010)

4. ¿CÓMO COMUNICAREMOS LOS RESULTADOS? ¿CÓMO HAREMOS VISIBLE UN ECOTURISMO SOSTENIBLE? ¿CÓMO ALIMENTARÁ LAS HERRAMIENTAS QUE TENEMOS?

- Gabinete comunicación de la Red 2011-2013
- Encuentro final 2013
- Informe ejecutivo a elevar a las AA.PP.

2. ¿CÓMO VAMOS A MEJORAR? ¿CON QUÉ?

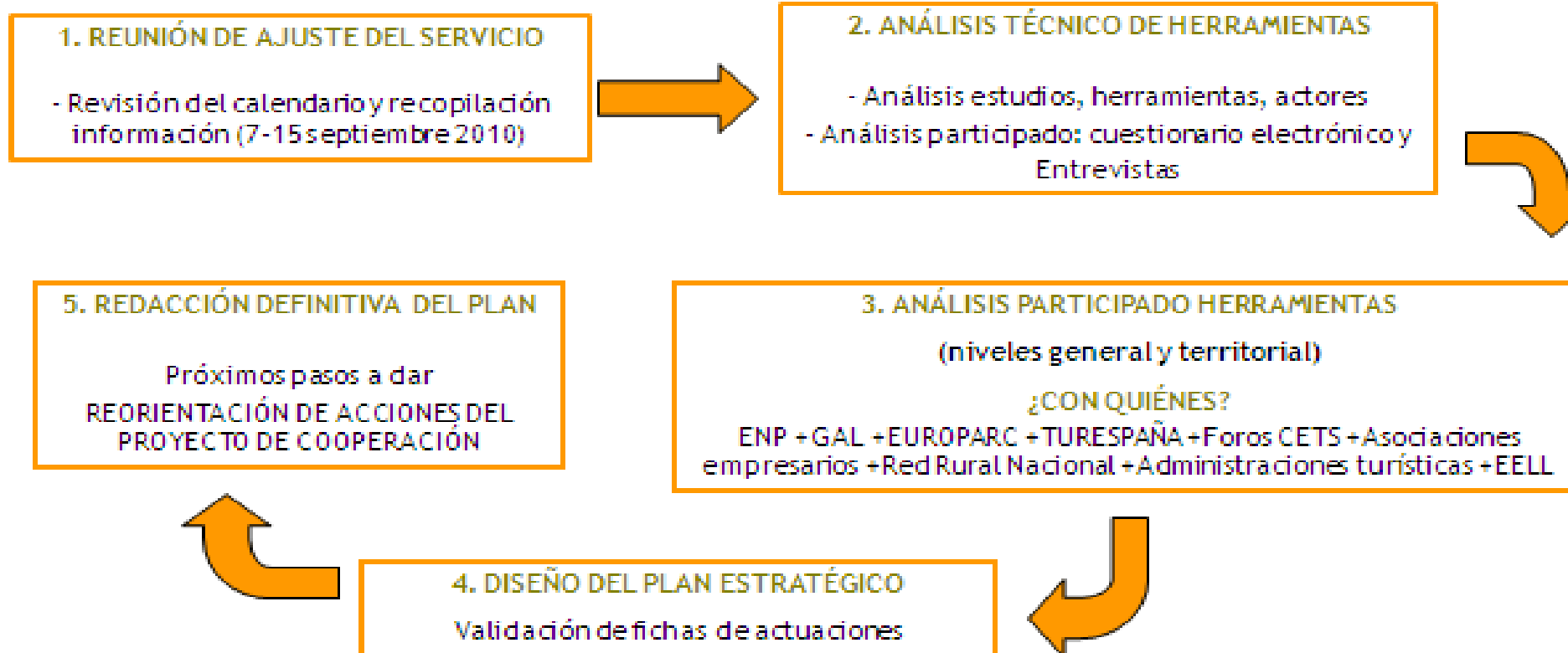
- Ejecución del Plan Estratégico de Ecoturismo para la Red de CETS = Club (2010-2013) (actuaciones globales)
- Plan de Ecoturismo de cada ENP (2011-13) (actuaciones en cada ENP)
- ¿CON QUIÉNES?
ENP +GAL +EUROPARC +TURESPAÑA +Foros CETS + Asociaciones empresarios +Red Rural Nacional +Ad turísticas +EELL

3. ¿QUÉ RESULTADOS ESPERAMOS? ¿CÓMO VAMOS A MEDIR SU REPERCUSIÓN EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LOS TRES PN?

- Red innovadora y cooperativa de ENP y empresarios adheridos CETS con proyectos del Plan estratégico
- Diseño de productos ecoturismo y catálogo on-line
- Estructura Gestión del Club
- Sistema evaluación del proyecto de cooperación y del Club

¿CÓMO SE VA A HACER? Tareas del servicio a prestar

1. Reunión de ajuste del proyecto
2. Análisis técnico de las herramientas
3. Análisis participado (sistema de preguntas según cadena de valor)
4. Diseño del Plan Estratégico y fichas de actuaciones
5. Redacción definitiva y entrega del plan estratégico





A continuación se detallan los contenidos, metodología y resultados del Análisis participado de las herramientas más idóneas para mejorar el producto ecoturismo y sus repercusiones en los parques nacionales con CETS.

3.1. REUNIÓN DE AJUSTE DEL PROYECTO

El 23 de septiembre tuvo lugar una **primera reunión técnica para ajustar el plan de trabajo** y acordar puntos clave en el buen desarrollo del proyecto, con el fin de garantizar una correcta entrega de los trabajos. Se alcanzan las siguientes conclusiones:

- Queda claro que el objetivo último es la creación y mejora del producto ecoturismo en los PN con CETS y la creación del club (a conseguir en parte con las actuaciones del proyecto de cooperación).
- Este análisis homogéneo en los tres PN, que culmine con la definición de qué se considera como producto Ecoturismo en ENP con CETS, permitirá la creación del producto específico y singular, que cumpla los criterios CETS y esté orientado hacia los segmentos de la demanda identificados, caracterizados y seleccionados. Con esta base, será mucho más efectiva la elaboración y ejecución del Plan de Marketing, por ejemplo, o el diseño de los planes de formación.
- Este análisis, una vez diseñado, podrá servir a toda la red de ENP con CETS, y servir de requisito para los que se quieran adherir al club. Incluso servirá para que los ENP que se quieran adherir a la CETS, cuenten con una guía para poder evaluar su realidad y potencialidad turística, y orientar sus Planes de Acción algo más hacia la creación de producto turístico.

A lo largo de todo el trabajo, se ha mantenido un contacto constante con el grupo coordinador AIDER La Gomera para el correcto seguimiento del servicio.

3.2. ANÁLISIS PARTICIPADO DE LAS HERRAMIENTAS Y RESULTADOS OBTENIDOS

Se ha realizado la siguiente propuesta metodológica para el análisis participado de las herramientas y de la situación actual en cada uno de los PN con CETS, de cara a realizar un adecuado diagnóstico y una acertada propuesta de Plan Estratégico.

3.2.1. Recopilación de herramientas y documentos existentes, e identificación y caracterización de actores implicados en la CETS, nivel global y nivel de cada PN.

Se han recopilado y analizado varias asistencias técnicas sobre la CETS: documentos básicos de la CETS, documentación del Club de Ecoturismo generado por Turespaña, y memorias de la implantación del sistema de adhesión de empresas a la CETS (2ª fase de la CETS) en los 12 ENP que actualmente tienen empresas adheridas a la CETS.



Se han recopilado y analizado los planes de acción de la CETS de los 3 PN, con el fin de extraer conclusiones de cara a las necesidades del ecoturismo y de la CETS como herramienta. Estos planes de acción son los documentos más importantes de cara a crear una oferta de ecoturismo que conecte con el desarrollo rural local. También se han revisado 32 paquetes de ecoturismo creados en los 7 primeros ENP con CETS.

Además se han revisado los siguientes tipos de documentos:

- **Programas de desarrollo turístico de cada territorio** (Ej: ITS de Doñana, PCT de La Gomera), con el fin de conocer las actuaciones incluidas y sus posibilidades de conexión con los planes de acción de los 3 PN, y sobre todo, las posibilidades de usar estas herramientas para cofinanciar las actuaciones a incluir en el Plan de Ecoturismo a redactar, y en los planes operativos de ecoturismo en cada uno de los PN.
- **Documentos del Club de Ecoturismo en ENP acreditados con la CETS**, de cara a conocer cuáles serían las acciones más importantes para crear una red de ENP con CETS, y organizar el producto Ecoturismo en ENP acreditados con la CETS, como fórmula para crear el primer producto de ecoturismo de España garantizado al más alto nivel.
- **Herramientas financieras aplicables** en el ámbito de los 3 PN, para estimar los presupuestos y procedencia de la financiación de las actuaciones del Plan Estratégico que se diseñe y de los planes operativos o territoriales de ecoturismo.

Con esta información se han **identificado los actores a nivel red y a nivel local**:

- Nivel red:
 - Red Rural Nacional, RDER y sus actores principales para multiplicar el eco del proyecto (GAL)
 - Gestores de los P. Nacionales participantes, gestores de la Red de P. Nacionales (OAPN).
 - Europarc-España y Federación Europarc (relación con proyecto de cooperación Stepa)
 - Turespaña (con todos sus organismos IET, Red de OET, Segittur), direcciones generales de turismo y direcciones generales de Medio ambiente de las 2 CC.AA. que participan en el proyecto de cooperación (Andalucía y Canarias), órganos de seguimiento de Planes de competitividad e Iniciativas de Turismo Sostenible.
 - Entidades Locales y su representación (FEMP)
 - AEI Ecoturismo, otras AEI, como TUREBE (Turismo en las Reservas de la Biosfera Españolas) para intercambiar proyectos innovadores) y otras asociaciones a nivel estatal (ASETUR, ICTE).
 - Redes de Touroperadores.
 - Medios de prensa turística especializados.
- Nivel local:
 - Gestor del ENP, Foro de la CETS, patronato (órgano de participación del P. Nacional)



- Delegaciones provinciales de medio ambiente y turismo. Consejeros de turismo y de medio ambiente del Cabildo.
- Gestores de los destinos turísticos (gerentes de Planes o de Iniciativas de turismo).
- GAL y sus órganos de representación y funcionamiento.
- Administraciones turísticas que tengan figuras de gestión (tipo consorcios turísticos locales)
- Asociaciones empresariales y empresas turísticas locales.
- Asociaciones de empresas del sector primario y de artesanos, etc.

Los resultados: una base de datos de todos los actores implicados (figuran en el **anexo 3**).

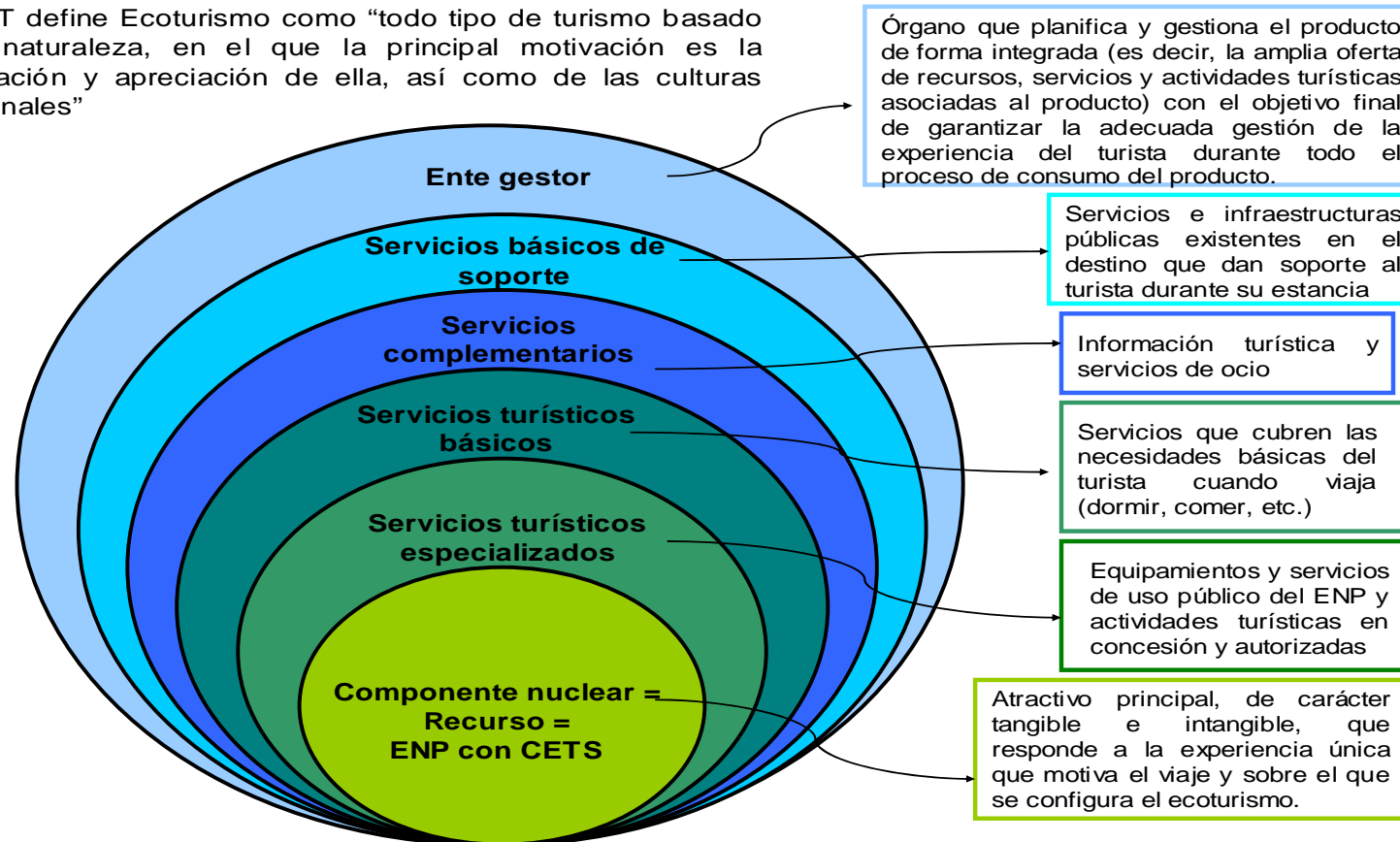
Los **principales RESULTADOS** de este punto son un acuerdo sobre la **definición de ecoturismo y una tipología de ecoturistas**.

El **ecoturismo** es una modalidad turística que se basa en la visita a un territorio protegido para conocerlo, disfrutarlo y apreciarlo, contribuyendo a su desarrollo sostenible. Para que esto sea posible se requieren esfuerzos previos a lo largo de la cadena de producción por parte de todos los actores participantes. El ecoturismo es uno de los productos turísticos que mejor puedan dejar una huella indeleble en los turistas que lo practican, pues la visita a un territorio que muestra lo mejor de la naturaleza de un país o región, debe ser una experiencia singular, repetible en no muchas ocasiones.

El **núcleo de la experiencia turística lo proporciona el espacio protegido**, y para asegurar que en él se hace turismo sostenible, se han elegido los espacios acreditados con la CETS. Esta garantiza que el gestor del espacio protegido y los actores implicados están trabajando a favor de la sostenibilidad del modelo turístico del territorio. Como explica el siguiente gráfico, **el núcleo de la experiencia turística es el propio espacio protegido y su patrimonio, y los servicios turísticos especializados** que lo hacen accesible intelectualmente. Si no hay estos dos niveles, no hay experiencia turística específica. Además se completa con los servicios turísticos básicos que precisa cualquier producto, pero que en este caso se trata de establecimientos que cuidan su contribución al desarrollo turístico sostenible al estar adheridos a la CETS. El producto se completa con servicios de ocio y servicios de soporte que cualquier turista precisa. El último círculo es la necesaria estructura de gestión que debe armar el producto.

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO ECOTURISMO EN ENP CON CETS

La OMT define Ecoturismo como “todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en el que la principal motivación es la observación y apreciación de ella, así como de las culturas tradicionales”



Fte: Club de ecoturismo en ENP acreditados con la CETS (Turespaña, 2009)

Fte: modificado del Plan de Impulso del Turismo de naturaleza en España.

| CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EN ESPAÑA DE TURISMO DE NATURALEZA | | |
|---|--|---|
| Motivación | Nombre grupo interés | Actividades |
| Descanso | <ul style="list-style-type: none"> Descanso y esparcimiento en naturaleza | <ul style="list-style-type: none"> Paseos cortos, esparcimiento, baño, sol, comidas campo, rutas en automóvil |
| Conocimiento específico de naturaleza | <ul style="list-style-type: none"> Ecoturistas <ul style="list-style-type: none"> Especializados Científicos | <ul style="list-style-type: none"> Interpretación, observación y conocimiento de la naturaleza |
| | <ul style="list-style-type: none"> Turistas de territorio y naturaleza (no especializado, pero con conocimientos y sensibilidad) | <ul style="list-style-type: none"> Interpretación, observación y conocimiento de la naturaleza. Senderismo, cicloturismo |
| Conocimiento generalista y puntual | <ul style="list-style-type: none"> Turista ocasional de naturaleza | <ul style="list-style-type: none"> Paseos cortos, rutas en coche, y productos generalistas asociados a la observación de fauna |
| Actividad física y deporte | <ul style="list-style-type: none"> Turista activo | <ul style="list-style-type: none"> Todas a nivel básico, senderismo medio, BTT, componente técnico y de riesgo medio-bajo. |
| Aventura y riesgo | <ul style="list-style-type: none"> Turista activo especializado | <ul style="list-style-type: none"> Alta especialización. Componente técnico alto, riesgo medio. |



Considerando los estudios de demanda realizados (encuesta y perfil del turista de naturaleza en el Plan de Impulso del Turismo de Naturaleza en España, y la encuesta a turistas de los 6 primeros ENP adheridos a la CETS); se ha resumido de forma teórica los **diferentes perfiles de turistas de naturaleza, y específicamente los ecoturistas** más genuinos. No se dispone de indicadores cuantitativos de este tipo de turistas, pero puede estimarse que los ecoturistas y los “turistas de territorio y naturaleza” podría estar entre un 15-20 % del volumen de turistas que reciben los ENP. Esto podría suponer una **cifra superior a los 4-5 millones de turistas al año en los ENP**, considerando que el conjunto de ENP de España recibe 30 millones de visitas anuales (Fte: Anuario Europarc 2009). Hay que considerar que aunque el producto ecoturismo y la estrategia aquí diseñada van orientadas principalmente a captar al ecoturista más genuino, en realidad buena parte de las actuaciones propuestas para crear el producto sirven para dirigirse al gran público que es un turista ocasional, o que es un turista activo, pero que por su afición va a conocer directamente el ENP donde practica su deporte favorito. Si los empresarios están adecuadamente formados van a poder atender a cualquier tipo de turista de naturaleza, y sobre todo a los denominados turistas ocasionales de naturaleza, y a los turistas de descanso y esparcimiento en la naturaleza.

3.2.2. Análisis técnico de herramientas y sus resultados.

Ecotono ha montado un equipo de trabajo técnico para analizar los documentos recopilados y dar el visto bueno a este análisis de herramientas y a la propuesta de Plan Estratégico, y ha formulado el siguiente guión de preguntas para diseñar los cuestionarios y métodos para el análisis participado.

¿Qué se va a analizar?: las herramientas expuestas anteriormente y sus resultados según los siguientes puntos clave:

- Contribución de los planes de acción a la mejora de la sostenibilidad del PN como destino turístico, y a la creación del producto ecoturismo. Funcionamiento de los foros de la CETS.
- Perfil de los turistas de estos PN y potencialidad de la demanda para consumir el producto ecoturismo garantizado por la CETS (en parte analizado en los diseños de los paquetes de ecoturismo efectuado por Turespaña).
- Grado de desarrollo de la oferta turística, adaptación de esta a la CETS y a un perfil de ecoturista genuino, e integración y configuración de las empresas adheridas para formar paquetes de ecoturismo.
- Actuaciones realizadas por los PN o por las empresas turísticas para ofrecer una experiencia de ecoturismo, y para mejorar la calidad de los servicios de uso público.
- Las actuaciones realizadas hasta la fecha para la promoción de la oferta de ecoturismo acreditada con la CETS, y las posibilidades de hacer convenios de promoción que incluyan toda la tipología de actuaciones de promoción (fam trip, materiales de promoción, asistencia a ferias, mailings). Para definir los tipos de acciones promocionales se han tenido en cuenta las



actuaciones concretas que se incluyen en los convenios de promoción entre Turespaña y las CC.AA. en otros clubes de producto para tomarlas como referencia.

- La conexión entre los planes, programas y diversas intervenciones sobre turismo en los 3 PN, y sus planes de acción y la oferta turística que cada PN defiende como la oferta de ecoturismo bajo el aval CETS; y la eficacia de estas conexiones para trazar acciones conjuntas de promoción.
- Evaluación del papel y potencialidad de los foros y asociaciones de empresarios para constituir una estructura de gestión turística con personalidad jurídica.
- Las posibilidades de diseñar actuaciones de promoción de la oferta turística acreditada para formular convenios específicos.

Se entiende por “herramienta” toda actuación o intervención que afecta al ENP como recurso y que sirve para programar y desarrollar el producto ecoturismo, ya sea creándolo o ayudando al territorio a prepararse para ofrecer este producto. Se han diferenciado distintas herramientas, según el actor que las ejecuta y la fase de la cadena de valor a la que corresponde.

Los ENP acreditados con la CETS aplican sus herramientas de gestión (PRUG) y sus planes de acción de la CETS para cumplir con sus objetivos, entre ellos el que marca la CETS de crear una oferta específica del ENP. Además en estos ENP se están ejecutando diferentes tipos de intervenciones de otras administraciones que pueden o podrían estar influyendo en los objetivos marcados por la CETS.

Todas estas intervenciones sin duda influyen en el ENP como destino turístico, y muchas de ellas precisamente son actuaciones de tipo turístico, mientras que en otros casos son intervenciones centradas en el desarrollo rural, pero que también guardan relación con el ecoturismo.

El proyecto de cooperación liderado por AIDER pretende en este primer paso diseñar un método para el análisis participativo de las herramientas que existen para crear el producto ecoturismo en PN con CETS, con el fin de que cada PN participante conozca la situación en la que se encuentra, identificando sus necesidades.

El método usado ha sido el de la cadena de valor, clasificando las diferentes intervenciones o herramienta en cada uno de sus eslabones. Para construir y rellenar la tabla de evaluación de herramientas se han efectuado las siguientes tareas:

- **Revisión del método club de producto turístico de Turespaña, y revisión del estudio comparativo de clubes de producto, con el fin de adaptar los pasos o eslabones de la cadena de valor del turismo para usarla en este análisis de herramientas. Se han fijado 10 eslabones de la cadena de valor.**
- **Búsqueda y revisión de todos los instrumentos y herramientas que inciden en el turismo en los ENP con CETS (nivel estatal, autonómico y local).**



- Clasificación de las herramientas según inciden en los eslabones de la cadena de valor.
- Análisis y clasificación de los actores que ejecutan las herramientas.
- Análisis de los resultados de aplicar cada una de las herramientas (esto ha significado revisar informes y entrevistar a responsables de cada herramienta), identificando sus puntos débiles o aspectos a mejorar de cada herramienta de cara a crear el producto ecoturismo en PN con CETS.
- Propuesta de actuaciones y recomendaciones para mejorar la creación del producto ecoturismo en cada eslabón de la cadena. Por un lado se han hecho recomendaciones sencillas, y por otro se proponen actuaciones concretas susceptibles de integrar un futuro Plan Estratégico de ecoturismo para una red de ENP acreditados con la CETS, y válidas también para ser aplicadas por cada uno de los 3 PN que participan en el proyecto de cooperación.

Resultados:

La Tabla Análisis de herramientas muestra los resultados que ha obtenido el grupo de trabajo de la empresa Ecotono. Estos resultados han sido enviados a los GAL y PN para ser contrastados, con el fin de identificar mejor las necesidades, y sobre todo afinar en las propuestas de actuaciones a proponer.

En la **primera columna** figuran todas las herramientas que actualmente se están aplicando en el ámbito de los ENP acreditados con la CETS (y específicamente en los 3 PN participantes en el proyecto de cooperación). En la **segunda columna** una identificación de los tipos de actores que participan en estas herramientas. En la **tercera columna** un primer avance de las necesidades detectadas en estas herramientas con respecto a la contribución de estas a la creación y éxito de un ecoturismo sostenible en el ámbito de los ENP acreditados con la CETS. En la **cuarta columna** se proponen algunas ideas e incluso nombres de actuaciones que podrían incluirse en el Plan Estratégico de Ecoturismo en PN con CETS, de cara a su ejecución con el proyecto de cooperación (en las tres próximas anualidades 2011-2013).

La última columna es la que contiene las primeras ideas o propuestas de actuación que posteriormente han sido depuradas tras las respuestas de los GAL y tras la revisión técnica efectuada. Además de esta matriz se han obtenido las recomendaciones que acompañan a las actuaciones propuestas en el Plan Estratégico.



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|---|---|--|--|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| <p>1. RECURSO Y PLANIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El ENP y su patrimonio ● PRUG vigentes ● PUP (Programas Interpretación del Patrimonio PIP, programa de Educación Ambiental, información, programas de equipamientos de uso público, etc) ● Estudios específicos de capacidad de acogida turística | <ul style="list-style-type: none"> ● Patronato PN y Comisiones ● Gestores de los PN ● Foro de la CETS ● Empresas turísticas concesionarias ● Universidades | <ul style="list-style-type: none"> ● Inventariar bien el recurso básico del ecoturismo: el ENP (patrimonio natural y cultural). ● Asegurar un buen nivel de protección y gestión del ENP: debe haber un PRUG vigente ● Los PRUG deben incorporar compromisos financieros de los planes de acción de CETS. ● PUP que contemplen la configuración de una oferta de ecoturismo con enfoque CETS, ajustada a la capacidad de acogida del ENP. ● Conocer la capacidad de acogida turística de los equipamientos y determinados lugares sensibles del ENP. ● Tener Progr. de Equip de UP adecuados. ● PIP adecuadamente desarrollados, participados por los empresarios en su ejecución. ● PIP que se traduzcan en equipamientos, medios y servicios interpretativos que puedan ser usados por los empresarios CETS. ● No hay inventarios de los RR.HH. susceptibles de participar en la interpretación del patrimonio en los paquetes de ecoturismo ● Favorecer a empresas adheridas a la CETS en las concesiones de UP, y en progr de información, interpretación, EA y formación. ● Mejorar el uso de la interpretación por las empresas adheridas a la CETS | <ul style="list-style-type: none"> ● Incorporar renovación CETS a objetivos y actuaciones de PRUG. ● Recomendaciones para hacer PUP enfoque CETS. ● <u>Guión modelo de un PIP con enfoque CETS.</u> ● <u>Plan de Formación CETS</u> para actores implicados y población ● Incorporar la interpretación a los paquetes de ecoturismo configurados por las empresas adheridas a la CETS. ● <u>Pack de materiales interpretativos para los guías y empresas de actividades adheridas</u> a la CETS, incluyendo versión en inglés. ● <u>Guión modelo de un estudio de capacidad de acogida turística.</u> ● Diseñar un procedimiento para incrementar la visibilidad y presencia de la CETS en los programas de uso público del ENP. ● Integración de recursos patrimoniales (culturales) en la oferta de uso público, y posteriormente en el ensamblaje de esta con la oferta privada para crear el producto ecoturismo. ● Programa de incorporación de equipamientos de UP de Entidades Locales y privados a la oferta de ecoturismo: inventario y evaluación de equipamientos, servicios a mejorar, acuerdos de colaboración (materiales, información, actividades conjuntas) |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|---|---|--|--|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| <p>1. RECURSO Y PLANIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Planes de Acción de la CETS (Actuaciones, actores implicados, presupuestos, grado de ejecución, indicadores) | <ul style="list-style-type: none"> Consejerías de Medio Ambiente y Gestores PN Foro CETS y comisiones EUROPARC Entidades Locales Grupos Acción Local TURESPAÑA y Direcciones Generales de Turismo | <ul style="list-style-type: none"> Los planes de acción CETS apenas incluyen acciones de promoción, refuerzo del tejido asociativo empresarial y de comercialización del ecoturismo. Escasa articulación de la oferta de ecoturismo más genuino. Déficit funcionamiento de foros de la CETS Déficit en el seguimiento de los Planes de acción. No se conocen los impactos de los planes de acción (las inversiones que movilizan, las mejoras en la cooperación institucional). Escasa participación de empresarios en ejecución de actuaciones concretas de los Planes de Acción No hay suficiente divulgación de estos planes de acción, y no suelen ser considerados por otros programas de intervenciones sobre el territorio. | <ul style="list-style-type: none"> <u>Diseño del Plan Estratégico de Ecoturismo</u> (actuaciones red y actuaciones en cada PN) que genere una oferta de ecoturismo específica de la CETS. <u>Sistema de Seguimiento común de Planes de Acción CETS</u> (que valore repercusiones de ejecución de los planes) Propuesta de Acciones específicas de apoyo a la oferta privada ecoturismo (servicio de visitas guiadas, procesos diseño de paquetes de ecoturismo). Incluir información de CETS y sus Planes de Acción en web de PN y de los GAL. |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|--|--|--|---|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| <p>2. DEMANDA</p> <ul style="list-style-type: none"> Investigaciones demanda y estudios de mercado de TURESPAÑA Aforos de visitas a los PN Encuestas de seguimiento de las visitas a PN, y de evaluación de servicios interpretativos y de educación ambiental Encuesta de ocupación de alojamientos Estudios demanda de las Ad. Turísticas y de los Observatorios | <ul style="list-style-type: none"> IET (TURESPAÑA) Observatorios turísticos CA y Patronatos de Turismo Gestores ENP Foros CETS, GAL Empresarios adheridos a CETS Asociaciones de empresas turísticas | <ul style="list-style-type: none"> Conocer mejor la demanda real al ENP para ajustar diseño de oferta de ecoturismo Conocer mejor los clientes de las empresas acreditadas con la CETS en los 3 PN. Mejorar la participación de los empresarios adheridos a la CETS en el seguimiento de la demanda en cada uno de sus ENP (% de ocupación, volumen de clientes al año, volumen de empleo mantenido o generado) Conocer mejor la opinión de clientes de los servicios de uso público y de la oferta turística adherida a CETS. Conocer mejor la demanda potencial de consumidores y turistas a PN No se conoce segmentación de la demanda (es decir, los diferentes tipos de ecoturistas genuinos, generalistas, específicos de una modalidad como el birding) Los empresarios de turismo no están formados para realizar estos estudios. | <ul style="list-style-type: none"> <u>Cuestionario de demanda real común</u> para empresas adheridas en los 3 PN, con procedimiento común y formación para los participantes. <u>Procedimiento para compartir datos e indicadores de demanda</u> entre las empresas adheridas a CETS. <u>Sistema de seguimiento de la información facilitada por los establecimientos acreditados como puntos de información turística en ENP con CETS</u> <u>Diseño y ejecución de estudios de demanda real de turistas en cada ENP con CETS</u> <u>Estudio de mercado específico de los clientes consumidores</u> de ecoturismo en países de origen. Referir paneles de preguntas de ecoturismo de encuestas específicas a encuestas más globales (del IET) |
| <p>3. EQUIPAMIENTOS - OFERTA TURÍSTICA.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programas de equipamientos de UP de las Consejerías de M Ambiente Subvenciones AIS de PN y otras subvenciones Planes de Desarrollo Sostenible del ENP | <ul style="list-style-type: none"> Consejerías de M. Ambiente Entidades locales Empresarios Asociaciones y población local | <ul style="list-style-type: none"> Adaptar equipamientos UP y establecimientos turísticos privados a criterios CETS. Escaso conocimiento de CETS por población local. Mejorar la fortaleza del tejido asociativo del sector turístico, sobre todo el ligado a la CETS. Debilidad de la financiación de foros de la CETS. La CETS debe ser mejor reconocida en el marco de estos PDS. | <ul style="list-style-type: none"> <u>Proyectos de adaptación equipamientos UP y oferta turística privada a CETS</u> a presentar a los PDR de los GAL, y a los PDS <u>Modular criterios de subvención para favorecer empresas adheridas a CETS</u> <u>Divulgación CETS y Planes de Acción</u> Aprovechar subvenciones del AIS para el funcionamiento de las estructuras de gestión turística locales (foros de la CETS) |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|--|--|--|--|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| <p>3. EQUIPAMIENTOS - OFERTA TURÍSTICA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Iniciativa de Turismo Sostenible (ITS) de la Junta de Andalucía ● Planes Competitividad Turística (PCT) ● Subvenciones administraciones turísticas y Agendas 21 locales | <ul style="list-style-type: none"> ● Dirección General de Turismo ● EELL., figura promotor TS ● Administración turística del Cabildo ● Comisiones de seguimiento | <ul style="list-style-type: none"> ● Más proyectos aplicados a crear producto ecoturismo y a contribuir a la ejecución del Plan de Acción CETS en las ITS y PCT ● Dotar con ITS a los ENP con CETS ● Reconocer la CETS como valor añadido de la oferta privada en las convocatorias de subvenciones de la Administración turística | <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Convenios cooperación</u> ITS locales y PCT con Gestores del PN para ejecutar Planes de Acción CETS integrando actuaciones de la ITS y de PCT ● Integración equipamientos y actuaciones de ITS y PCT en producto ecoturismo que se diseñe. ● Modificar Decretos de subvenciones para primar a las empresas adheridas a la CETS. |
| <p>3. EQUIPAMIENTOS - OFERTA TURÍSTICA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Programas de DR de GAL ● PDRS (2010-14) ● Proyectos de cooperación | <ul style="list-style-type: none"> ● GAL y Red Rural Nacional ● Cabildo, EE.LL. ● Otras AA.PP. | <ul style="list-style-type: none"> ● Escaso conocimiento de los PDR por las Ad. Turísticas. ● Los PDR acometen acciones puntuales, pocas veces pueden completar la cadena de valor para crear y comercializar un producto turístico. ● Reorientar programas de DR para crear producto turístico ● Mejorar la CETS como herramienta de contribución al desarrollo local | <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Incorporar actuaciones de los PDR a los Planes de Acción CETS</u> ● Funcionamiento del Gabinete de comunicación del proyecto de cooperación para conectar intervenciones y hacer que estas sean más favorables a la CETS. ● Recomendaciones para el diseño de Planes de Zonas Rurales (del PDRS 2010-2014) incorporando actuaciones de los planes de acción de la CETS. |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|---|---|---|--|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| <p>4. HERRAMIENTAS SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de adhesión de las empresas a la CETS | <ul style="list-style-type: none"> ● TURESPAÑA y Direcciones Generales de Turismo de las CCAA ● EUROPARC ● Foros CETS en cada PN ● Empresas adheridas ● Asociaciones de empresas sector primario. ● Consejerías de medio ambiente ● Empresas proveedoras de tecnologías ambientales o de productos locales | <ul style="list-style-type: none"> ● Integrar empresas del sector primario con avales de producción a la CETS. ● Formación variada para empresarios y gestores ● Mejorar intercambio de prácticas adoptadas por empresarios de turismo CETS ● Conocer mejor a proveedores locales que pueden ayudar a acometer actuaciones de los planes de mejora de cada una de las empresas adheridas. ● Mejorar la divulgación de las ventajas de la CETS. ● Mejorar la explicación de la CETS a los clientes de las empresas adheridas | <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Reformar el sistema de adhesión (2ª fase CETS) para incorporar empresas del sector primario.</u> ● Diseño y ejecución de un Plan de formación CETS ● <u>Base datos de proveedores locales para ayudar a empresas adheridas a mejorar su relación con el sector primario y empresas tecnológicas.</u> ● <u>Premios CETS a empresas</u> ● <u>Diseñar un procedimiento de recepción y comunicación de la CETS a los clientes de las empresas adheridas a la CETS</u> |
| <p>4. HERRAMIENTAS SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de calidad. ● Otros sistemas/Clubes de Producto ● Marca Parque Natural Andalucía ● Canarias Excelence | <ul style="list-style-type: none"> ● EUROPARC ● ICTE ● TURESPAÑA ● Gestores ENP ● Dir. Turismo ● Empresas concesionarias ● FASEPAN y otras asociaciones de turismo | <ul style="list-style-type: none"> ● La CETS no es conocida por los que aplican sistemas de calidad ● Incorporar la CETS a la formación en el SCTE ENP ● Incorporar empresas sector primario que usen sistemas calidad a la CETS ● Mejorar la calidad de los servicios de uso público PN ● Basarse en las marcas locales ya existentes | <ul style="list-style-type: none"> ● Dar visibilidad de la CETS en las ENP con Q ● <u>Mejorar sistemas de adhesión empresas CETS (nuevos requisitos sector primario)</u> ● <u>Implantación de la Q en ENP con CETS (asistencia de TURESPAÑA a los ENP)</u> ● <u>Incluir la CETS en la política de promoción de la Marca Parque Natural y otras marcas similares</u> |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|---|---|---|---|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| <p>5. CREACIÓN DE PRODUCTO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estudios de creación de paquetes de ecoturismo en los ENP acreditados con CETS Club Ecoturismo (manual y estructura de funcionamiento del club) Estudios sobre oferta turística de cada territorio (incluidos en las memorias de las ITS y de los PCT) | <ul style="list-style-type: none"> TURESPAÑA y administraciones turísticas EE.LL y estructuras de gestión turística Asociaciones de empresarios EUROPARC y Gestores ENP Agencias de viajes receptoras Operadores turísticos especializados Grupos de consumidores Portales especializados en viajes de naturaleza en España | <ul style="list-style-type: none"> Los paquetes turísticos deben ser integrados por empresas adheridas a la CETS. A veces no se conoce bien la oferta turística susceptible de integrarse en la CETS. No se conocen las agencias receptoras que podrían interesarse por la CETS, y tampoco los operadores especializados en ecoturismo que suelen venir a los ENP. No se conocen las cifras de negocio de las empresas turísticas que ofrecen ecoturismo en el ENP. Falta formación sobre cómo formular paquetes adaptados a la demanda Integrar actores en órganos de funcionamiento del Club de Ecoturismo. Crear la estructura de gestión del Club Ecoturismo (red de ENP y empresas acreditadas con la CETS). Mejorar la divulgación del club | <ul style="list-style-type: none"> Diseñar y aplicar el Plan Estratégico de Ecoturismo (nivel red) y plan de ecoturismo cada ENP. Talleres de creación de paquetes o modalidades de ecoturismo con las empresas adheridas a la CETS. Diseño del plan de formación de Ecoturismo en ENP con CETS. Gabinete comunicación del club. <u>Posible diseño de la 3ª fase de la CETS.</u> <u>Base de datos de operadores especializados y mailing masivo.</u> <u>Dossier de ecoturismo en España en PN con CETS (en inglés y otros idiomas)</u> |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|---|--|--|---|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| <p>6. PROMOCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios de promoción. • Planes de marketing de TURESPAÑA (en diseño la plataforma de clubes de producto) • Materiales promocionales: Guía de Ecoturismo. • Boletín electrónico de la CETS en el PNSN • Web oficiales (TURESPAÑA, EUROPARC, y de cada ENP). • Portales privados de viajes y operadores especializados • Ferias especializadas • Prensa especializada | <ul style="list-style-type: none"> • Administraciones Turísticas y empresas públicas de promoción, Patronatos de Turismo. • EE.LL. • Asociaciones de empresarios • TURESPAÑA • EUROPAC • Portales privados de turismo • Agencias de viajes • Potenciales prescriptores | <ul style="list-style-type: none"> • Escasa visibilidad del ecoturismo con la CETS • Los turistas no conocen el significado de la CETS, y de lo que significa una empresa adherida a la CETS. • Los convenios de promoción actuales y las campañas de publicidad no incorporan ecoturismo. • Se sigue haciendo una promoción turística poco diferenciada • Las empresas adheridas a la CETS no se incluyen en la promoción actual. • La CETS no figura en las web de administraciones turísticas • No hay imagen del club de ecoturismo • Hay pocas actuaciones de promoción de la CETS y de la oferta turística ligada a ella. • Los fam trip a nivel regional no se organizan centrados en la oferta de ecoturismo acreditada con CETS. • No se han identificado prescriptores de la CETS. • No se usan las redes sociales para divulgar la CETS, ni su oferta asociada. • Escaso uso de las TIC para promocionar la CETS. No es reconocida en portales privados • No se conocen los potenciales patrocinadores de la CETS o de su oferta adherida. | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Diseño y ejecución de un Plan de marketing dentro del Plan Estratégico Ecoturismo en PN con CETS.</u> • <u>Actuaciones concretas de promoción y comercialización</u> participadas por empresas adheridas y ENP (fam trip, pres trip) • <u>Crear una estructura de gestión turística del club ecoturismo.</u> • Incorporar CETS a web de turismo de las CC.AA., de los PN, GAL, y de empresas adheridas y de otros actores (Patronatos, Ayuntamientos, etc) • <u>Feria virtual de ecoturismo CETS</u> • <u>Congreso virtual Ecoturismo en ENP con CETS.</u> • <u>Batería de Acciones específicas de promoción en medios de comunicación afines al ecoturismo (Agenda Viva de la Fundación Félix Rodríguez de la Fuente, revistas de consumidores, ONG)</u> • <u>Campaña de captación de prescriptores a favor de la CETS.</u> • <u>Campaña Embajadores sociales de la CETS.</u> • Búsqueda de patrocinadores privados. • <u>Imagen gráfica del producto ecoturismo en ENP con CETS</u> • Llegar a firmar un <u>Convenio de promoción del club Ecoturismo en ENP con CETS</u> |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|---|--|--|---|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| 6. PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN <ul style="list-style-type: none"> Programas de participación ciudadana en la gestión turística Programas de voluntariado Programas de hermanamiento | <ul style="list-style-type: none"> Redes de consumidores Asociaciones de voluntarios Otros ENP adheridos a la CETS | <ul style="list-style-type: none"> Hacer visible la CETS en los programas de voluntariado en cada ENP Mejorar la participación de la población local en la CETS Población local no conoce bien la CETS Mejorar el intercambio de buenas prácticas y las acciones formativas compartidas entre destinos acreditados con la CETS | <ul style="list-style-type: none"> <u>Programa fiestas municipales más sostenibles, participando asociaciones mujeres y jóvenes</u> <u>Programa de hermanamiento con otros ENP con CETS</u> <u>Campaña divulgación CETS a población local</u> |
| 7. COMERCIALIZACIÓN <ul style="list-style-type: none"> Programas de comercialización CRM, programas de fidelización Web y centrales de reservas | <ul style="list-style-type: none"> AA.VV receptivas y asociaciones de operadores Asociaciones turísticas Estructura de gestión del club Empresarios turísticos adheridos a la CETS | <ul style="list-style-type: none"> Escasa venta de la oferta de ecoturismo ligada a la CETS No se conocen los operadores especializados Casi no hay agencias receptivas en los ENP que ofrezcan la oferta adherida a la CETS. Falta formación sobre comercialización. La oferta acreditada con la CETS casi no ha participado en eventos para la comercialización. Faltan acciones específicas de comercialización dirigidas a los empresarios adheridos a la CETS | <ul style="list-style-type: none"> <u>Diseño de programa de comercialización</u> <u>Seminario formativo de comercialización</u> <u>Bolsa de contratación CETS</u> <u>Estatus Agencia amiga de la CETS</u> <u>Diseño de un acuerdo comercial tipo para agencia amiga - empresas adheridas CETS</u> <u>Batería de actuaciones a ofrecer a los operadores amigos para contribuir al desarrollo sostenible en los ENP con CETS, y procedimiento para articular acuerdos de colaboración</u> |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|---|--|---|---|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| <p>8. ESTRUCTURA GESTIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructuras de gestión del destino turístico = Ente gestor del club de producto o red de ENP con CETS Estructuras locales ya existentes (asociaciones empresarios turísticos locales, consorcios, patronatos insulares) | <ul style="list-style-type: none"> ITS y PCT AEI Ecoturismo en ENP y TUREBE (Turismo en Reservas de la Biosfera) Grandes asociaciones o federaciones de empresas turísticas (Asetur, Gutural, ACTR) Foros CETS y GAL Asociaciones de empresarios de turismo ya existentes a nivel local | <ul style="list-style-type: none"> Tejido asociativo de turismo muy débil, con pocos socios. Las asociaciones agrupan distintos tipos de empresarios (no todos asumen la filosofía CETS). Escasa fuerza económica de estas asociaciones de turismo. Los foros de la CETS presentan dificultades de funcionamiento Identificar líderes a nivel nacional y local para crear la estructura de gestión del club de ecoturismo. Implicar y animar a las asociaciones empresariales a ser socios del club Aprovechar las estructuras con personalidad jurídica locales (asociaciones de turismo, foro, GAL, consorcios) para ser la entidad jurídica de referencia para el Gestor del club a nivel de la red | <ul style="list-style-type: none"> Estudio de la estructura más idónea (Federación de GAL, Consorcio, Fundación, etc.), considerando el escenario de 36 ENP con CETS y sus GAL en 2011. <u>Constitución de la Estructura de gestión del Club a nivel de los 3 PN</u> <u>Diseño del plan de gestión y de negocio del Ente gestor o estructura de gestión turística.</u> <u>Encuentro GAL del proyecto de cooperación con GAL y 36 ENP adheridos (cifra de ENP que pueden estar adheridos a la CETS en 2011-12)</u> |
| <p>9. INNOVACIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programas de fomento de la innovación turística AEI | <ul style="list-style-type: none"> Todos los actores AEI Ecoturismo y otras AEI MITYC (DGPYME y SEGITTUR) Gerencias de otros clubes de producto Universidades, Andalucía LAB. | <ul style="list-style-type: none"> La innovación en la creación y gestión del ecoturismo escasea. Conocer mejor los proyectos de la AEI Ecoturismo y sus posibilidades de aplicación práctica. Conocer los éxitos y fracasos de las AEI como entes gestores de un club Conectar esta AEI con la CETS Conocer otras AEI y sus proyectos innovadores de cara a ser aprovechados por | <ul style="list-style-type: none"> Favorecer la conexión del Club Ecoturismo con otras AEI <u>Diseño de proyectos innovadores susceptibles de ser presentados a la convocatoria de proyectos innovadores de AEI</u> |



| ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO Y SUS REPERCUSIONES EN PN CON LA CETS SEGÚN LA CADENA DE VALOR | | | |
|---|---|--|---|
| ¿QUÉ HERRAMIENTAS TENEMOS PARA MEJORAR EL ECOTURISMO? (según eslabones cadena de valor 1-10) | ¿CON QUÉ ACTORES? | ¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORARLO? (puntos débiles a mejorar) | ¿CÓMO VAMOS A HACERLO? (propuesta de actuaciones a incorporar a un Plan Estratégico de Ecoturismo) |
| 10. EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de evaluación del proyecto de cooperación | <ul style="list-style-type: none"> ● Todos los implicados | <ul style="list-style-type: none"> ● Falta diseñar un sistema de evaluación participado del club ecoturismo y de actuaciones concretas | <ul style="list-style-type: none"> ● Contar los resultados obtenidos de todo el proceso en un encuentro final ● <u>Diseñar un sistema de evaluación del plan Estratégico</u> |
| 10. EVALUACIÓN CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE <ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de contribución del desarrollo sostenible ● Procedimientos de evaluación de ITS, PCT, Subvenciones del AIS de PN ● Premios y galardones ● Sistemas de patrocinio | <ul style="list-style-type: none"> ● ENP acreditados con la CETS ● Empresas adheridas CETS ● Asociaciones empresariales ● Entidades bancarias y grandes empresas y fundaciones públicas | <ul style="list-style-type: none"> ● Falta diseñar sistema que contribuyan a aumentar la reinversión de los beneficios del turismo a nivel local ● Mejorar la fuentes de financiación privadas vía modalidades de patrocinio ● Conocer las evaluaciones de las subvenciones en AIS de PN para valorar ratios de inversión/impacto | <ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar un sistema común <u>visitor payback para los ENP con la CETS.</u> ● Diseño de los <u>premios CETS al mejor empresario del año, al mejor equipamiento de uso público, al mejor proveedor de las empresas adheridas.</u> |

3.2.3. Análisis participado de herramientas y de necesidades.

El anterior análisis técnico ha servido para el diseño de un sistema de preguntas en formato tabla que, según los eslabones de la cadena de valor, va haciendo preguntas en cada una de las fases o pasos que se han dado en los ENP con CETS, pasando revista a las herramientas usadas por estos actores en cada eslabón. De esta forma los técnicos de los GAL y de los ENP han podido leer las preguntas e identificar puntos débiles que hay en cada uno de sus ENP con respecto al proceso de creación del producto, y finalmente ha servido para redactar recomendaciones y apuntar actuaciones a realizar en el futuro.

Con el fin de realizar un contraste participativo eficaz y rápido, a cada punto débil le corresponde una o varias mejoras, que serán las que marquen la propuesta de actuaciones a realizar de manera ordenada y que tomará la forma de Plan Estratégico de Ecoturismo (nivel general), y la forma de recomendaciones y actuaciones concretas a realizar en cada uno de los PN.

El sistema de preguntas según la cadena de valor y la matriz análisis de herramientas se han enviado a cada actor participante, con el fin de ayudarle a valorar la situación de su PN y de su producto de ecoturismo.

Tras la recopilación de las respuestas de los participantes (han contestado algunos GAL, sus respuestas figuran en los anexos 1.3 y 1.4), se ha contrastado internamente con el equipo de trabajo de la empresa, y se han mantenido entrevistas con Turespaña y Europarc para conocer sus opiniones y considerar sus sugerencias.

A continuación figura la tabla denominada “sistema de preguntas” que sirve a los actores participantes para hacer un diagnóstico de la situación del producto ecoturismo, en sus componentes principales, en las herramientas que intervienen en su creación (promoción, comercialización, gestión), y en las medidas que se pueden tomar para mejorarlo.

Esta tabla ha sido respondida por los GAL de La Gomera y Alpujarra Occidental, y las respuestas han servido para identificar y acotar actuaciones que deben ponerse en marcha por estos GAL en el marco del proyecto de cooperación. Algunas sugerencias, como los viajes formativos a otros ENP con CETS, ya se han llevado a cabo.

Usando la cadena de valor, también se ha hecho el ejercicio de clasificar las actuaciones del plan de acción del PN de Garajonay (La Gomera) para visualizar la distribución de actuaciones por bloques, y así detectar cuáles son las actuaciones que deben ejecutarse para subsanar determinadas lagunas en el objetivo de crear una oferta de ecoturismo (el resultado figura en el anexo 1.5).



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|--|--|---|
| 1. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO Y DETECCIÓN DE LA OPORTUNIDAD. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Definición de ecoturismo. (ver gráfico de página 18 para comprender definición de ecoturismo). | <ul style="list-style-type: none"> Tenemos una definición de ecoturismo? ¿Tenemos esta definición recogida en algún documento? <hr/> <ul style="list-style-type: none"> En nuestro PN, ¿todos entendemos lo mismo por ecoturismo? ¿Cuál es el “componente nuclear” de la experiencia de ecoturismo en nuestro PN? (Las visitas guiadas al PN, las visitas a los centros de interpretación, el recorrido por senderos, las actividades de educación ambiental, las visitas a otros equipamientos interpretativos?) Aparte de la visita al PN como componente nuclear de la experiencia de ecoturismo, ¿considera que el ecoturismo pueda desarrollarse con recursos como la geología o el patrimonio cultural intangible? En las próximas preguntas deberá valorar si en su ENP han inventariado bien este tipo de recursos. | <ul style="list-style-type: none"> Definido por la OMT y varias declaraciones internacionales. En el Manual del club ecoturismo en ENP con CETS |
| <ul style="list-style-type: none"> Evaluación del ENP como RECURSO para ofrecer ecoturismo | <ul style="list-style-type: none"> ¿Los recursos del PN y su entorno (patrimonio natural y cultural) están bien identificados e inventariados para crear ecoturismo? ¿Existen recursos patrimoniales (naturales o culturales) que no son adecuadamente comunicados a través de los equipamientos y servicios actuales de UP del PN o a través de equipamientos interpretativos de otras instituciones? ¿El PN tiene un programa o plan de interpretación del patrimonio (PIP)? ¿Se ha desarrollado este PIP y este se traduce en equipamientos, medios y servicios interpretativos que pueden ser usados por los empresarios de turismo? ¿Se conocen los recursos humanos locales susceptibles de participar en la interpretación del patrimonio a través del producto ecoturismo? | |
| <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la PLANIFICACIÓN existente del ENP | <ul style="list-style-type: none"> Cómo está el PN “preparado” para ser la base de la experiencia de ecoturismo? | <ul style="list-style-type: none"> El ENP normalmente dispone de un PRUG, un equipo de gestión y presupuestos, un PUP y un Plan de Acción de la CETS. En teoría esto es suficiente para garantizar que el ENP es el componente nuclear del ecoturismo. El Plan de Acción de la CETS asegura que se está trabajando para crear una oferta específica de ecoturismo. |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • ¿El Plan de Uso Público del PN contempla la configuración de una oferta de ecoturismo con enfoque CETS, ajustada a la capacidad de acogida del ENP? • ¿El PN tiene desarrollados de forma suficiente programas de equipamientos de UP, programa de información y comunicación, programa de educación ambiental, seguimiento de visitas, seguridad? • ¿Qué programas de uso público le faltan por desarrollar al PN? | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se están siguiendo adecuadamente la ejecución de los Planes de Acción CETS? • ¿Se conocen los resultados de las actuaciones del Plan de Acción de la CETS? • ¿El foro participa en el seguimiento del Plan de Acción? ¿Cómo lo hace? • Los Planes de Acción reúnen actuaciones equilibradas para crear, promocionar y comercializar el ecoturismo? ¿Se ha realizado una evaluación de actuaciones según la cadena de valor? • ¿El Plan de Acción es suficientemente conocido por la Administración turística, y por la de desarrollo rural? • ¿Participan los empresarios de turismo directamente en alguna actuación del plan de acción? | |
| 2. INVESTIGACIÓN DE LA DEMANDA | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Investigación demanda nivel global | <ul style="list-style-type: none"> • Se han hecho estudios de demanda real en destinos de ecoturismo en España? • ¿Se han realizado investigaciones de mercado de ecoturismo en países de origen? ¿Se conoce cuáles son los principales países emisores de ecoturismo? • ¿Se conoce cómo son los ecoturistas y cómo son sus viajes? • ¿Se conoce la importancia que dan los ecoturistas a las certificaciones de sostenibilidad? | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta turistas en ENP con CETS 2006 (N=631) • Estudio de la OMT mercado de ecoturismo 2002 (mercado inglés, americano, alemán). • Análisis de trip reports de birdwatching a España 2006 • Esto no se conoce específicamente. |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Investigación demanda nivel local | <ul style="list-style-type: none"> Qué tipo de conocimiento sobre la demanda real de ecoturismo tiene su PN y su territorio CETS? ¿Quién tiene la mejor información sobre la demanda en el territorio CETS? ¿Tienen cifras globales de visitantes al PN, y conocen la distribución de visitas por equipamientos y lugares del PN? ¿Se conoce la tendencia en los últimos años? ¿Tienen cifras concretas de realización de actividades de ecoturismo en servicios de UP (rutas guiadas)? ¿Conocen sus opiniones sobre los servicios guiados consumidos? ¿Tienen perfiles de turistas identificados?, y tras esto se identifica un perfil de ecoturista definido para el PN? ¿Se conoce el perfil de los turistas de empresas adheridas a la CETS? | |
| <ul style="list-style-type: none"> Benchmarking de casos. | <ul style="list-style-type: none"> ¿Se han evaluado otros casos similares de ecoturismo en otros ENP que permitan conocer la demanda de ecoturismo? | |
| <ul style="list-style-type: none"> Utilidad de las investigaciones | <ul style="list-style-type: none"> ¿Se han valorado todos estos estudios y resultados para decidir la creación del producto ecoturismo en ENP con CETS? | |
| <ul style="list-style-type: none"> Niveles de colaboración en la información sobre demanda | <ul style="list-style-type: none"> Se comparten los datos de la demanda al PN con la administración turística, y con los empresarios?, y viceversa? ¿A través de qué cauces se comparte esta información? | |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|---|---|---|
| 3. IMPULSO DEL PROCESO DE CREACIÓN DEL PRODUCTO. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación y toma decisión para crear una oferta específica de ecoturismo en ENP con CETS (nivel estatal y niveles locales). Definición de meta común. ● Presentación de oportunidad del producto ecoturismo ● Identificación del Líder del proceso (nivel local) ● Actores implicados ● Decisiones adoptadas y nivel ● Asignación de roles a cada actor | <ul style="list-style-type: none"> ● ¿Cómo se acordó comenzar el proceso de creación del producto ecoturismo a nivel estatal? ● ¿En su PN cómo se ha acordado comenzar el proceso de creación del producto ecoturismo? ¿Quién lidera la idea de crear ecoturismo aprovechando la CETS? ● ¿Se ha analizado el papel de los actores implicados en la gestión turística del PN como destino de ecoturismo con la CETS? ● ¿Cuál es el papel del Foro de la CETS en su PN en este proceso? ● ¿Cuál es el papel de los GAL? ¿Se han asignado roles a cada actor? ● ¿El sector turístico ha presentado alguna idea sobre esto? ● ¿Qué tipo de acuerdos o decisiones se han tomado y a qué nivel? ● ¿Se ha comunicado la idea de participar en el club de producto a los órganos de participación formal y a otros organismos y entidades con competencias en turismo? ● ¿Existe instancia documental de este proceso? ● ¿Qué socios faltan para completar el producto ecoturismo? ¿Cómo se les ha implicado o cómo se les va a implicar? ● ¿Se les ha explicado qué queremos al final? ● ¿Se tiene a un grupo de actores capaz de aglutinar la oferta turística CETS para crear una estructura de gestión turística local? | <ul style="list-style-type: none"> ● Turespaña valoró la demanda y oferta según resultados del PITN y diseño las primeras líneas de apoyo a la CETS, reuniéndose con Europarc (FITUR 2005 para crear una red de ENP con CETS). 2006: diseño paquetes de ecoturismo en 7 ENP con CETS, y folleto divulgativo CETS. 2006-7: financió 2 jornadas de la Red Ibérica. 2007: financió diseño 2ª fase CETS (Sistema de adhesión empresas). 2008: revisó paquetes ecoturismo, analizó estructuras gestión. 2008 1ª implantación en 59 empresas. 2009: convenio con Europarc para implantar CETS en empresas en 10 ENP. 2009: diseño club de producto. 2010: reunión trabajo club ecoturismo. Mayo 2010: jornada evaluación Sistema adhesión empresas a CETS y presentación club de producto. ● Cuestionarios ENP y GAL 2008: informe sobre gestión turística. |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|--|--|--|
| 4. EQUIPAMIENTOS - OFERTA TURÍSTICA. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Dotación y mejora de equipamientos y servicios de UP especializados (componente nuclear y servicios de la experiencia de ecoturismo) Ver presentación en power point para comprender definición de ecoturismo. | <ul style="list-style-type: none"> • Los equipamientos y servicios de UP del PN, ¿se consideran adecuados en nº y tipo para ofrecer una experiencia de ecoturismo en el PN? • ¿Están suficientemente adaptados al público ecoturista? • ¿Están suficientemente aprovechados los equipamientos y servicios de UP del ENP por las empresas turísticas privadas para integrarlos en la oferta de ecoturismo? • ¿Existen equipamientos de uso público creados por otras instituciones que puedan ser incorporados a la oferta de ecoturismo del PN? • Existen equipamientos y servicios de uso público que incorporen recursos menos conocidos al producto ecoturismo (como la geología, el patrimonio intangible, los proyectos de recuperación o restauración ambiental, etc) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Creación y mejora de la oferta turística básica privada para el producto ecoturismo (componente de servicios básicos) | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se conoce el peso y tipología de la oferta turística en el PN? • ¿Tenemos suficientes empresarios CETS en nº y tipo cuya oferta se adapte al concepto de ecoturismo? • ¿Se han identificado servicios turísticos de interés para el ecoturismo sobre los que es preciso trabajar para integrarlos en el producto? • ¿Se favorece a empresas adheridas a las CETS en las concesiones de UP, y en los programas de información, interpretación, Educación ambiental y formación? • Hay algún producto de ecoturismo funcionando ya en nuestro PN? • ¿Quiénes son las empresas que lo componen o proveen? • ¿Conocemos quién vende estos productos? ¿Cuál es su éxito comercial? | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Implicación de otras administraciones en el apoyo y creación del ecoturismo | <ul style="list-style-type: none"> • ¿El PN o el GAL conocen los programas o intervenciones que las administraciones turísticas están ejecutando en territorio CETS? • ¿Cómo se nota el enfoque CETS en estas intervenciones? ¿Están ejecutando actuaciones con el enfoque CETS? • ¿Se están aprovechando los instrumentos financieros para favorecer a las empresas CETS (ej: subvenciones AIS, PDR de GAL) | |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|---|---|--|
| 5. CREACIÓN DE PRODUCTO. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del sistema de garantías del ENP con CETS y su elección para configurar el producto ecoturismo con los empresarios: Sistema de adhesión de empresas a la CETS (2ª fase CETS) | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se considera que el Sistema de Adhesión de empresas a la CETS es suficiente requisito para ser proveedor del producto ecoturismo en ENP con CETS? • Si no se considera suficiente, ¿en qué aspectos no es suficiente? • ¿Conocen la opinión de los empresarios de su PN sobre esto? | <ul style="list-style-type: none"> • A nivel estatal el diseño teórico del club ecoturismo en ENP con CETS establece que el principal requisito para adherirse al club sea que el ENP y las empresas deben estar acreditadas con la CETS, y además sugiere otros requisitos para poder crear un producto de ecoturismo con calidad. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Composición concreta del producto ecoturismo en cada ENP ajustada a 1ª definición | <ul style="list-style-type: none"> • Qué acciones se han desarrollado para configurar la oferta de ecoturismo con la CETS? ¿Quiénes las han hecho? • Los paquetes teóricos de ecoturismo que se diseñaron en los PN de Sierra Nevada y Doñana han sido considerados por agencias de viaje o por los empresarios? • ¿Qué papel debería jugar la interpretación del patrimonio en la configuración del producto ecoturismo en ENP con CETS? • ¿Qué papel juega el foro de la CETS en el proceso de configuración del producto ecoturismo? ¿cuál es el papel de las asociaciones de turismo locales? • ¿Se han detectado empresarios de turismo o de sectores complementarios necesarios para la configuración del producto ecoturismo? • ¿Considera que falta formación específica para configurar o ensamblar el producto ecoturismo con las empresas adheridas? • ¿Se dispone de algún procedimiento de comunicación entre los empresarios para ayudarles a ensamblar su oferta turística con los equipamientos y servicios de uso público, y entre los servicios que ofrecen ellos? Hay alguna persona responsable de estas tareas? Está en el equipo del parque, de los GAL o de las asociaciones de turismo, o del foro? • ¿Cómo podría intervenir la administración turística autonómica en este proceso? | |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|---|---|--|
| 6. HERRAMIENTAS SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Implantación del Sistema de adhesión de empresas a la CETS ● Implantación de otros sistemas y marcas | <ul style="list-style-type: none"> ● ¿Se ha evaluado la implantación del Sistema a nivel general? ● ¿Cómo ha sido la respuesta de los empresarios a la implantación del Sistema de Adhesión de empresas a la CETS en su PN? ● Están divulgando la CETS en los equipamientos y servicios de uso público del PN? ● ¿Conoce si se está produciendo intercambio de buenas prácticas entre las empresas adheridas a la CETS? ● Los empresarios están evaluando si sus clientes conocen la CETS antes de venir a su establecimiento? ● Los empresarios acreditados están evaluando cómo sus clientes valoran la CETS durante su estancia, y a qué niveles se esta evaluando (nivel establecimiento, nivel destino)? ● ¿Los empresarios adheridos a la CETS tienen en cuenta otras certificaciones ambientales o denominaciones de origen de los proveedores que les surten? ● El PN o el GAL han diseñado alguna actuación para reconocer y divulgar a los empresarios acreditados con la CETS? Y otras instituciones? ● ¿Cómo están conviviendo la CETS y otras marcas o sistemas de certificación existentes (ej: Marca P. Natural de Andalucía) ● ¿Tienen los empresarios suficiente formación sobre estas certificaciones y conocen a sus potenciales proveedores certificados cercanos? ● ¿Estos proveedores potenciales de las empresas turísticas acreditadas conocen lo que significa la CETS? | <ul style="list-style-type: none"> ● Se ha evaluado a través de cuestionarios a cada empresa, y se ha evaluado de forma participada en la jornada de mayo de 2010. Se dispone de datos precisos sobre la implantación de la CETS en empresas (nº, tipo de empresas, ubicación, volumen de plazas, etc). |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Implantación de sistemas de calidad turística | <ul style="list-style-type: none"> ● El PN ha incorporado a su plan de acción dotarse con sistemas de calidad y de gestión ambiental? ¿Lo está haciendo? ● En aquellos PN que tienen el sistema de calidad, ¿Cómo les ha servido este en la mejora de los servicios de uso público, en mejorar la formación del personal, en aumentar este personal? ● En el PN, los empresarios adheridos usan sistemas de calidad turística o de certificación ambiental? | <ul style="list-style-type: none"> ● |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|---|--|--|
| 7. PROMOCIÓN | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de investigaciones de la demanda para la elaboración del plan de promoción - marketing | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se ha analizado cuál es la presencia en Internet de los PN acreditados con la CETS y de su oferta de ecoturismo? • ¿El PN o el GAL conocen las ferias de ecoturismo más importantes? • ¿Conocen los principales portales o web especializadas en ecoturismo y subproductos como el birding, observación de cetáceos, etc? • ¿Se conoce cómo son los operadores especializados en ecoturismo? (ubicación, áreas geográficas, productos que ofrecen, dirección de contacto)? • ¿Se dispone de una segmentación de ecoturistas en su PN? • ¿Esta segmentación permite conocer los mercados de procedencia? • ¿Se conocen las asociaciones de potenciales consumidores de ecoturismo acreditado con la CETS (ONG)? | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Actuaciones de promoción aisladas Diseño y ejecución de un plan de marketing. | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se están haciendo algunas actuaciones concretas de promoción de la oferta turística adherida a la CETS? ¿Qué tipo de actuaciones? • ¿Cómo están colaborando los actores implicados en la CETS en estas actuaciones? • ¿El PN y el GAL tienen canales de comunicación directa para comunicar el producto de ecoturismo? • ¿Qué tipo de materiales de promoción específicos de ecoturismo dispone el PN y el GAL para llevar a ferias y actos de promoción? • ¿Se están usando las redes sociales en la promoción de la CETS y del ecoturismo ligado a ella? • ¿Las ad. turísticas han establecido contactos con el PN o el GAL para desarrollar conjuntamente acciones de promoción? • ¿Las asociaciones de empresarios turísticos participan en actos de promoción de la CETS? • ¿Se están aplicando las TIC para promocionar el PN como destino de ecoturismo? • ¿Se han elaborado listas de prescriptores para promocionar la CETS? | |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|---|---|--|
| 8. COMERCIALIZACIÓN | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento básico de cómo es la comercialización de la oferta de ecoturismo en su ENP ● Diseño y ejecución de una estrategia de comercialización del ecoturismo. | <ul style="list-style-type: none"> ● ¿El PN o el GAL conoce cómo se comercializa la oferta de ecoturismo de su territorio (qué % es por agencia, por venta directa)? ● ¿Conoce cuáles son los principales portales web que están vendiendo actividades turísticas en su PN? ● ¿Se conoce cómo se está comercializando el componente nuclear de la experiencia de ecoturismo en su PN? ¿Está integrado este componente en la oferta básica de alojamiento? ● ¿Conocen los operadores especializados en ecoturismo en el extranjero? ● ¿Se conoce qué tipo de paquetes ofrecen estos operadores? ¿Se conoce cuáles y cómo son los tipos de paquetes de ecoturismo que se venden en realidad? ● ¿Se conoce si estos operadores valoran una certificación como la CETS a la hora de buscar destinos, proveedores, e informar a sus clientes de las ventajas de la CETS? ● Cada PN o GAL conoce las agencias de viajes especializadas españolas y extranjeras que operan en su territorio? ● ¿Sabe si en su PN las empresas turísticas adheridas están llegando a acuerdos con operadores especializados para vender el producto ecoturismo? ● ¿Sabe si estos empresarios han participado en bolsas de contratación de ferias o encuentros organizados por la administración turística? ● ¿Se conocen los volúmenes de clientes anuales de las empresas adheridas a las CETS? ● ¿Las empresas adheridas a la CETS han trazado una estrategia de comercialización conjunta? ● ¿El PN o el GAL ha diseñado o tiene previsto una estrategia de comercialización del ecoturismo? ● ¿Se ha considerado la necesidad de crear una base de datos de clientes de ecoturismo del PN? | |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|---|--|--|
| 9. ESTRUCTURA GESTIÓN | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Situación de partida del tejido asociativo • Operatividad del foro de la CETS. | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se ha evaluado el papel del foro y de los actores implicados en la gestión turística del PN como destinos CETS? • ¿Cómo están implicadas las asociaciones de turismo en la CETS, en la implantación de la CETS en las empresas, y en el foro CETS? • ¿Hay algún acuerdo concreto entre las asociaciones y el foro CETS para la gestión turística o la promoción? • En el caso de que el foro no tenga personalidad jurídica, ¿hay alguna estructura con personalidad jurídica que pudiese servir para ejercer el papel de gestor turístico de un PN acreditado con CETS? • ¿Hay intervenciones que podrían aprovecharse para crear la estructura local de gestión turística en su PN? • ¿Cómo sería la participación de los empresarios en la estructura de gestión del destino? | <ul style="list-style-type: none"> • Sí, análisis de las estructuras de gestión del destino turístico (PN de Sierra Nevada y Doñana). |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de gestión nivel estatal (red de ENP con CETS) | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se conoce la AEI Ecoturismo en espacios protegidos? • ¿Qué tipo de figura jurídica piensa que puede ser más idónea para crear la estructura de gestión a nivel de la red? • ¿Se conocen las posibles fuentes de financiación de la estructura de gestión a nivel estatal? | |



| ESLABONES CADENA DE VALOR | SISTEMA DE PREGUNTAS | RESPUESTAS E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES |
|---|--|--|
| 10. EVALUACIÓN | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la ejecución del plan de acción de la CETS. | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se dispone de un método de evaluación conjunta y común para medir las repercusiones de la CETS en el desarrollo turístico sostenible? • ¿Se están aplicando métodos parciales de evaluación de algunos aspectos concretos de la CETS? ¿Con qué resultados? • ¿Cómo están participando los actores implicados en la evaluación de la CETS? • ¿Se ha previsto alguna actuación para que participen los turistas en la evaluación de la CETS? Y la población local? • ¿Se conocen los resultados de otras intervenciones de desarrollo turístico sobre el territorio CETS (repercusiones de las AIS, Iniciativas de Turismo Sostenible, planes de dinamización turística, Programas de desarrollo rural de los GAL? Y su vinculación o complementariedad con el Plan de Acción de la CETS? • ¿Se ha logrado introducir actuaciones del plan de acción en otros instrumentos de intervención turística? ¿Con qué resultados? | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación comercial del producto ecoturismo y de sus repercusiones | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se dispone de alguna evaluación sobre la incidencia de la CETS en el aumento de ventas o de clientes en las empresas adheridas | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del funcionamiento del club ecoturismo en ENP con CETS. | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se dispone de un método de evaluación de los resultados del club ecoturismo en ENP con CETS? | |



3.3. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Con el análisis anterior, el equipo de Ecotono ha redactado una propuesta de Plan Estratégico de Ecoturismo a nivel global que incluye actuaciones concretas de las que ha desarrollado una ficha detallando los métodos a aplicar para ejecutar las actuaciones que los GAL y los PN han considerado más interesantes. Las fichas de las actuaciones fueron enviadas a todos los actores participantes en el proyecto, fueron supervisadas y modificadas atendiendo a las sugerencias recibidas.

3.4. REDACCIÓN DEFINITIVA DEL PLAN ESTRATÉGICO

Tras la formulación definitiva de este, se ha trazada una hoja de ruta con próximos pasos a dar y recomendaciones para que el proyecto de cooperación pueda seguir su ritmo de ejecución, y sobre todo para que las actuaciones propuestas en el plan puedan ejecutarse adecuadamente.



4. PLAN ESTRATÉGICO DEL CLUB ECOTURISMO EN LOS ENP CON LA CETS

¿Por qué un plan estratégico?

El conjunto de ENP acreditados con la CETS y las empresas turísticas adheridas son una oferta real para la demanda, pero aún no están suficientemente organizados para que el producto de ecoturismo sea una oferta con proyección internacional.

Es necesario dar una respuesta ordenada al conjunto de actores públicos y privados que están participando y financiando la creación del producto ecoturismo, y que se encargan de que este producto se desarrolle en unos territorios avalados por la CETS.

Ya no es suficiente realizar actuaciones de apoyo a la CETS o a las empresas turísticas de forma puntual, sino que es preciso poner en marcha un conjunto de actuaciones adecuadamente agrupadas en una estrategia con un cronograma y una previsión de instrumentos financieros.

Es necesario aprovechar eficientemente el conjunto de actuaciones e iniciativas que, en el ámbito de los ENP acreditados con la CETS, se han puesto en funcionamiento con el impulso inicial de Turespaña, con el fin de que el producto ecoturismo sea una realidad en España.

Porque un solo ENP como destino turístico no tiene suficiente fuerza para llegar a la demanda turística internacional interesada en conocer el patrimonio natural de uno de los países europeos con mejor estado de conservación de sus paisajes.

Porque ya se han tomado algunas iniciativas que reflejan la necesidad de crear este producto de forma integrada, y por ello Turespaña diseñó de forma teórica el club ecoturismo en ENP con CETS como método para consolidar la oferta turística adherida a la CETS y ubicada en una selección de ENP acreditados a este nivel. Es decir, existe un embrión de club capaz de desarrollarse siempre que los actores implicados trabajen conjuntamente, y el proyecto de cooperación liderado por AIDER La Gomera es una excelente oportunidad.

¿Para qué?

Para disponer de un documento que consolide el proceso iniciado por Turespaña, y seguido por algunas Comunidades Autónomas, para la creación del producto ecoturismo en el conjunto de los ENP acreditados con la CETS, como una "red de destinos turísticos sostenibles".

Para unir esfuerzos financieros y agrupar los escasos fondos de distinta procedencia en torno a un plan que desarrolle acciones de soporte del producto ecoturismo para que pueda realizarse una promoción conjunta y más eficiente del ecoturismo, considerando el actual escenario de restricciones económicas, y la necesidad de canalizar los fondos con una meta común.



Para que el conjunto de actores implicados en este ecoturismo acreditado con la CETS tenga una herramienta que le otorgue fuerza y representatividad ante las administraciones públicas que deseen apoyar este producto.

¿Qué es?

Un conjunto de actuaciones para dar respuesta a las necesidades detectadas para que el producto ecoturismo sea una realidad, y un documento que oriente al sector empresarial para unirse y colocar el ecoturismo como un producto turístico de interés estratégico para España por su posición y oportunidad para ganar nuevas cuotas de mercado. Las actuaciones propuestas se clasifican en líneas de actuación, y estas se agrupan en ejes.

La mayor parte de las actuaciones se han diseñado para poder ser ejecutadas en el transcurso del proyecto de cooperación, mientras que otras actuaciones se desarrollarán fuera de este marco financiero por otros actores.

¿Cómo se ha hecho?

El plan estratégico del producto ecoturismo en ENP con CETS se ha elaborado siguiendo el método club de producto de Turespaña, y el esquema de la cadena de valor del producto turístico. Considera los resultados obtenidos del sistema de preguntas ad hoc diseñado específicamente para el análisis participado de las herramientas para mejorar el producto ecoturismo y sus repercusiones en los parques nacionales con CETS, y las repuestas obtenidas de los técnicos del ENP y los técnicos de cada GAL han valorado la situación de cada PN con respecto al grado de construcción del producto ecoturismo con el enfoque o amparo de la CETS. Del análisis se ha obtenido una matriz que identifica las necesidades del producto y propone actuaciones y recomendaciones para su mejora. Esta matriz es la que ha servido para la elaboración del Plan Estratégico del club ecoturismo en ENP con CETS.

¿Qué contiene y cómo puede aplicarse?

El Plan se articula en varios ejes y líneas de trabajo que a su vez incluyen las actuaciones que se consideran necesarias para crear el producto ecoturismo en esta selección de destinos turísticos sostenible, y avanzar en su promoción y comercialización.

Algunas de las actuaciones pueden ser acometidas ya directamente por los GAL en el marco del proyecto de cooperación liderado por AIDER, mientras que otras deben ponerse en marcha conjuntamente con otros actores (CC.AA., Turespaña, Europarc) para resolver algunas de las necesidades detectadas, sobre todo a corto y medio plazo, y con la participación de otros actores implicados en la CETS procedentes otros ENP.

Una buena parte de las actuaciones van dirigidas al nivel de red para que podamos hablar de un



auténtico plan estratégico de apoyo al producto a nivel nacional.

Las actuaciones incluidas en el plan se han ordenado para construir sistemáticamente el producto ecoturismo, según el método club de producto y tras el análisis participado de las herramientas actuales que se están aplicando en los territorios del ámbito de trabajo.

Se ha procurado elaborar un plan estratégico realista y con formato definitivo, si bien conviene decir que no es un plan cerrado, y que en todo momento debe estar abierto a la incorporación de actuaciones concretas, que en la línea de las metas trazadas en el plan, puedan ser incorporadas por los distintos actores involucrados en el club.

El Plan Estratégico se articula en varios ejes que guardan relación con los eslabones de la cadena de valor del producto ecoturismo, en total 9 ejes, desde que se considera el recurso base para crear el producto, hasta que se evalúan sus resultados y repercusiones. En cada uno de los 9 ejes y enmarcadas en líneas de trabajo, se proponen actuaciones concretas necesarias para crear el producto, y recomendaciones dirigidas a reforzar el producto, y los instrumentos que ayudan a los ENP a consolidarse como destinos turísticos sostenibles.

Por tanto, el plan es una propuesta de actuaciones y recomendaciones para mejorar la creación del producto ecoturismo en cada eslabón de la cadena. Las actuaciones que van numeradas se desarrollan en las correspondientes fichas para que los actores implicados en el proyecto de cooperación puedan ir acometiéndolas en el periodo 2010-2013, y se han considerado que son actuaciones de mayor interés a escala local, y también para la proyección del producto ecoturismo a nivel de red (las fichas figuran al final del Plan Estratégico). Las *actuaciones que no figuran numeradas* se corresponden con las que deben poner en marcha otros actores implicados en el club de ecoturismo con otro tipo de financiación (*se marcan en cursiva en este documento*). Se incluyen también en el plan estratégico para que este cumpla con su función de documento programador. Las recomendaciones se han elaborado para orientar a los actores ejecutores de cada actuación, y en ocasiones las recomendaciones pueden convertirse en nuevas actuaciones, si los actores implicados así lo consideran.

EJE 1: RECURSO.

En este eje del plan estratégico se trata de actuar sobre el recurso "parque nacional con CETS" mejorando su nivel de preparación como destino turístico, todo ello con los actores implicados en su gestión directa, con el fin de tener un producto de ecoturismo lo más genuino posible, y al mismo tiempo trabajar para tener un alto nivel de gestión del destino "PN acreditado con la CETS". Esto significa abrir dos líneas de trabajo.



Línea definición del producto.

Esta línea pretende que el recurso ENP con CETS sea adecuadamente tratado para que el producto ecoturismo sea accesible desde el punto de vista intelectual para el turista, y sobre todo este pueda conocer y disfrutar del patrimonio que encierra y representa el ENP. La actuación propuesta es fundamental para que el producto ecoturismo se configure con una buena combinación de los equipamientos y servicios de uso público del ENP, y de los equipamientos que puedan existir en el territorio y que permitan una lectura interpretativa del patrimonio.

- **Actuación 1.1. Plan de interpretación del patrimonio en un PN con CETS.**

La actuación consiste en elaborar un Plan de interpretación del patrimonio (PIP) dirigido a incorporar esta herramienta al producto ecoturismo. La interpretación del patrimonio debe usarse para proporcionar una experiencia memorable a los turistas, y no sólo es importante en los equipamientos y servicios de uso público del PN o de otras administraciones públicas, sino también en cómo los empresarios de turismo pueden contribuir a comunicar el PN desde sus negocios turísticos. El PIP debe identificar los mensajes más relevantes a comunicar al ecoturista que viene para conocer y disfrutar el PN (ya sea un ecoturista especializado, como un turista de naturaleza más generalista), siendo la interpretación el pegamento que puede conectar los diferentes servicios turísticos y dar sentido a su visita. Por ello la ficha correspondiente detalla el guión que debe seguirse para tener un buen plan interpretativo. Un guión de un PIP figura en el anexo 1.8.

Recomendaciones:

- En esta línea conviene que **todos los actores implicados** en el proceso de creación del producto **tengan un concepto común y entiendan lo mismo por ecoturismo**, pues de este entendimiento depende el correcto desarrollo de futuras acciones de promoción. La definición debería ser recogida en los correspondientes instrumentos de planificación y gestión del uso público (Ej: PRUG, PUP, PDS). Esta definición también debe ser tenida en cuenta por los actores que intervengan ejecutando programas de desarrollo turístico.
- Debe quedar claro a los empresarios que **su apuesta por ser empresarios proveedores de sus servicios para configurar el producto ecoturismo, no significa que como empresas renuncien a poner en marcha otros productos** (turismo activo, turismo cultural), pues tendrán libertad para seguir ofreciendo estas actividades y apostar simultáneamente por pertenecer a otros clubes de producto o usar otras herramientas.
- El PIP debe servir para **elaborar los mensajes principales que deben ser comunicados a los turistas** (lo que tiene de singular el PN, aquello por lo que merece ser visitado o conocido), y por tanto, **ser considerados posteriormente en las actuaciones de promoción, y sobre todo en la formación** que se pueda impartir a los empresarios, y en los talleres creativos que puedan ejecutarse para construir las modalidades de ecoturismo más idóneas. La experiencia del ecoturismo debe ir ligada a unos mensajes claros y comunicados de forma lúdica a los turistas, para que estos disfruten de una experiencia memorable.
- El PIP debe servir para **definir claramente cómo se quiere comunicar el compromiso**



del PN con la CETS como garantía de destino de turismo sostenible, y por tanto, qué debe hacerse para que haya una comunicación eficiente de este mensaje, no sólo a los turistas, sino a la población local y sobre todo a los gestores locales que intervienen a distintos niveles para realizar intervenciones de turismo y desarrollo local.

- El PIP debe aportar una propuesta de mejora de los equipamientos y servicios interpretativos existentes, incluyendo acciones que no comporten gastos, y sobre todo organizando la interpretación con los equipamientos y recursos humanos ya existentes. En caso de no existir unos recursos humanos mínimos para proporcionar una experiencia interpretativa del ENP, el PIP debe sugerir su puesta en marcha y una fórmula de funcionamiento.
- Facilitar los cauces oportunos (formación) para que los mensajes del PIP sean incorporados por los empresarios que configuren el producto ecoturismo.
- Que el PIP sea una guía para todos los actores que intervienen en la puesta en valor del patrimonio del PN. Puede incorporar todo tipo de equipamientos interpretativos aunque no dependan del gestor del PN, siempre que se cuide la calidad de la interpretación.
- Se recomienda diseñar actuaciones como atlas etnográficos y guías culturales participadas para que surjan experiencias lúdicas que puedan ser ofrecidas al turista.

Línea mejora de la gestión del recurso “los ENP con CETS”.

Se trata de proponer la ejecución de actuaciones que mejoren los resultados prácticos de los planes de acción de la CETS que está aplicando cada PN. Se considera que los planes de acción de la CETS son el mejor documento posible para programar el turismo sostenible en el territorio, si bien como a lo largo de sus 5 años de vigencia las situaciones pueden cambiar, conviene revisar estos planes, sobre todo considerando que deben servir para crear el producto ecoturismo. Para ello un análisis comparativo de los planes de acción conseguirá valorar hasta qué punto están creando el producto y garantizando las mejores condiciones del destino turístico en sentido amplio (adecuado desarrollo del plan de uso público, adecuado funcionamiento del foro CETS, una oferta turística que considera la capacidad de acogida, etc). Es decir, se trata de que los gestores del PN efectúen un seguimiento eficiente de cómo están avanzando en la ejecución del plan de acción de la CETS, con el fin de que hagan autoevaluaciones que les sirvan para identificar posibles desviaciones del plan de acción, y diseñar las medidas correctoras oportunas (que incluso pueden implicar modificaciones justificadas de las actuaciones contempladas en el plan de acción). La comparativa de planes de acción puede servir para diseñar actuaciones nuevas que refuercen el diseño de las modalidades de ecoturismo idóneas para cada PN.

- *Actuación Diseño de un sistema de seguimiento común de los planes de acción de la CETS.*

Se trata de hacer un análisis comparado de los tipos de actuaciones incluidas en los 3 planes de acción de los 3 PN, con el fin de intercambiar las mejores prácticas detectadas y enriquecer así los planes de cada ENP con CETS. Este análisis incluiría los indicadores de cada actuación, y

una propuesta para alcanzar indicadores comunes que permitan comparar realizaciones de cada PN y sumar repercusiones cuando sea posible. Por tanto, significa la elaboración de un **procedimiento común de seguimiento que permita conocer y usar estos indicadores a nivel de red de destinos sostenibles**. Este facilitará la producción de resultados que demuestren la contribución de la CETS al desarrollo sostenible. Correspondería a Europarc-España la ejecución de esta actuación, pues ellos son los garantes de la CETS y especialmente de su primera fase ante la Federation Europarc.

- **Actuación Diseño de una guía de autoevaluación para la renovación de la CETS.**

El producto ecoturismo en ENP con CETS no tiene sentido si los ENP no renuevan la CETS como compromiso práctico por ser destinos de turismo sostenible y trabajar con los empresarios para ayudarles a construir el producto. **La renovación de la CETS va a ser una prioridad de muchos ENP en España a corto y medio plazo**, y en esta fase la CETS se juega su prestigio como herramienta para los gestores, pero es que las administraciones turísticas y el sector privado se juegan también estar en un ENP reconocido y prestigiado, o bien lo contrario. Por ello se propone diseñar una guía para el gestor del ENP con CETS que le ayude a preparar la renovación (un nuevo plan de acción). Esta guía incluiría el diseño de un listado de chequeo de los parámetros en los que el auditor incide más para evaluar la renovación de la CETS, y una hoja de ruta con los pasos para renovar, con el fin de que los equipos de los parques puedan preparar mejor la documentación que revisará el evaluador. Se incluyen recomendaciones para atender al evaluador, y contrastar toda la información, y recomendaciones para asegurar la participación de los actores implicados. Se propone que sea Europarc-España el que desarrolle esta guía.

Recomendaciones:

- Los gestores de ENP con CETS deben **incorporar el término ecoturismo** a los instrumentos de planificación y gestión del ENP (PRUG, PUP y resto de documentos).
- El concepto de ecoturismo **deberá desarrollarse con las modalidades adecuadas más coherentes** con los recursos del ENP. Es decir, si el patrimonio geológico destaca, el ENP debería desarrollar el concepto de geoturismo como modalidad del producto ecoturismo que ofrece en el ENP, para llegar a un segmento de la demanda que es muy especializado, aunque sea minoritario.
- **Elevar el rango de los planes de acción de la CETS a la categoría de programas** a incluir o derivados de los PRUG, e incluso conectarlos directamente con los Planes de Uso Público (PUP).
- **Redactar los PUP considerando el ecoturismo como experiencia central a facilitar al visitante**, sin olvidar que habrá ecoturistas genuinos y otros de tipo generalista menos especializados.
- **El PN debe incluir la CETS en todos sus elementos** y debe diseñar un procedimiento para hacer visible la CETS en sus programas de comunicación, información, web oficial, etc.
- **Mejorar la comunicación de los planes de acción de la CETS**, especialmente a las



administraciones turísticas y a las locales, con el fin de que estas administraciones compartan las metas trazadas en los planes de acción y las persigan incorporando las actuaciones que figuren en estos planes a sus programas, en la medida que sea posible.

- Se recomienda que el sistema de seguimiento de la ejecución de los planes de acción de la CETS genere informes útiles para el gestor a la hora de diseñar presupuestos.

EJE 2: DEMANDA.

Este eje pretende **identificar claramente la demanda interesada** en realizar un ecoturismo, precisando además que se trata del producto ecoturismo en ENP con CETS, pues no hay producto viable sin ajustar este a la demanda. Esta identificación de los perfiles de la demanda interesada puede hacerse a nivel de PN, y a nivel de la red de PN y de ENP acreditados con la CETS. El conocimiento del mercado debe abordarse a nivel local para conocer con precisión las preferencias de los turistas que visitan el ENP. y a nivel global para conocer las tendencias generales y la evolución de los hábitos de los turistas para poder hacer una promoción eficaz.

Línea investigación de la demanda real a nivel local.

Es importante mejorar el conocimiento de los ecoturistas en cada PN, con el fin de adaptar la creación del producto a nivel local a las necesidades y expectativas de estos, además de tener una clasificación de los tipos de ecoturistas.

- **Actuación 2.1. Estudio de demanda real de ecoturistas en PN con la CETS.**

Se trata de realizar un estudio de demanda real de los clientes de las empresas adheridas a la CETS, para conocer con precisión su perfil. Puede hacerse para los 3 PN, o por separado, lógicamente con el mismo cuestionario. Un ejemplo de cuestionario figura en el anexo 1.7.

Recomendaciones:

- Realizar un estudio del mercado de ecoturismo en origen a través de cuestionario (debe hacerse conjuntamente para los 3 PN, incluso tomando como referencia los ENP de España, pues la investigación hay que hacerla en el extranjero).
- Los resultados de estas investigaciones deberán tener en cuenta el marco de referencia del sector turístico a nivel autonómico, para contextualizar los resultados en las cifras e indicadores turísticos a nivel regional.
- Debe diseñarse un procedimiento para compartir los resultados de las investigaciones de la demanda con los principales actores encargados de su seguimiento a nivel autonómico y a nivel nacional e internacional, considerando la proyección del producto ecoturismo.

Línea de investigación de la demanda real a nivel nacional.

Es muy importante tener datos a nivel nacional, pues los ecoturistas conocen primero el nivel de España como destino turístico especializado, y luego buscan los lugares más reseñables. Ejemplos de estos análisis figuran en el anexo 2.



- **Actuación 2.2. Estudio de demanda potencial de ecoturismo en España.**

Estudio del mercado nacional potencial de ecoturismo (debe hacerse en conjunto para los 3 PN).

- **Actuación 2.3. Análisis de los trip reports de ecoturismo en España.**

Estudio del mercado de origen a través de un análisis de trip reports de ecoturismo (o sus modalidades principales de observación de fauna, debe hacerse en conjunto para los 3 PN).

Recomendaciones:

- Para analizar los trip reports deberán buscarse las modalidades de ecoturismo que generen dichos reports, y considerar el sesgo que pueden tener los ecoturistas más especializados como es el caso de los observadores de aves.
- Los resultados de las investigaciones deben usarse para el diseño de las modalidades más idóneas para configurar el producto ecoturismo, y sobre todo para formar a los empresarios durante los talleres de creación del producto.
- En las investigaciones debe incorporarse la CETS en alguna pregunta concreta para averiguar el grado de conocimiento que tiene la demanda, y hasta qué punto influye en la elección de los servicios turísticos.

Línea investigación de la demanda inferida por el análisis de la oferta.

El análisis de la demanda a veces es costoso y complejo al requerir investigaciones en los mercados de origen de los turistas. Esto puede solucionarse en parte investigando cómo la oferta turística vende a través de los portales y web.

- **Actuación 2.4. Análisis de los portales (comerciales y no comerciales) de turismo de naturaleza, y Benchmarking de catálogos de viajes de ecoturismo de operadores especializados.**

Se trata de analizar la oferta de ecoturismo que aparece en los portales especializados, con el fin de conocer con detalle cómo son los viajes ofrecidos actualmente las empresas extranjeras al público especializado, y así usar esta información para ajustar los paquetes a la demanda.

Recomendaciones:

- Los resultados del análisis de portales deben servir para tomar ideas sobre cómo diseñar un portal o web del club de ecoturismo (diseño, formatos, contenidos, niveles de información y grado de detalle que demanda los ecoturistas especializados, etc).

EJE 3: IMPULSO DEL PROCESO DE CREACIÓN DEL PRODUCTO.

Es un eje fundamental para el éxito del producto ecoturismo, pues el momento en el que se elabora este plan estratégico es crucial para el futuro del producto ecoturismo a nivel nacional. Se trata de un producto de ecoturismo acreditado por la CETS, y por tanto, con unos niveles de exigencia

para los gestores del ENP y para los empresarios privados. A la vez España no es conocida por este producto, y la CETS aún está poco extendida. Es necesaria una labor de impulso que supere lo que hasta ahora se ha venido haciendo, principalmente por Turespaña y Europarc, para consolidar el producto y colocarlo en escalones superiores de la cadena de valor, y esto no puede hacerse sin la participación de empresarios unidos a nivel nacional. Como en los destinos ENP con CETS la atomización es una característica de las pequeñas empresas turísticas que prestan servicios de ecoturismo, se evidencia la necesidad de impulsar adecuadamente este proceso de creación del producto, dotándose de estructuras locales que en cada territorio CETS puedan aglutinar la representación de los empresarios adheridos a la CETS. Esto supone amplitud de miras en todos los actores participantes, y voluntad de consenso para crear las estructuras adecuadas.

Línea identificación de los actores y estructuras locales más idóneas para apoyar el ecoturismo.

El producto ecoturismo en los ENP con CETS se genera a nivel local con la participación de las diferentes empresas, y todo el sistema de garantías que proporciona la CETS pivota sobre el vínculo que se establece entre el gestor del ENP y las empresas adheridas, con el papel que cumple el foro de la CETS como lugar o instrumento para la participación y el seguimiento del cumplimiento de la CETS. Es preciso analizar el funcionamiento de los foros, su composición, y si estos tienen personalidad jurídica para poder ejercer las funciones de una estructura de gestión turística capaz de poner en marcha actuaciones de promoción del producto y del ENP acreditado con la CETS.

- **Actuación 3.1. Análisis de las estructuras de gestión turística del destino ENP con CETS.**

En el caso de PN de Doñana y Sierra Nevada está hecho (figuran en el anexo 5), aunque habría que actualizarlo, dados los cambios ocurridos en las asociaciones y actores locales; mientras que en Garajonay habría que hacerlo.

Recomendaciones:

- Los resultados obtenidos en los análisis locales de las estructuras de gestión deben compartirse por los distintos territorios CETS con el fin de poder intercambiar los puntos fuertes, y sobre todo de valorar la posibilidad de unirse para armar el ente gestor del club a nivel nacional.
- Durante el proceso de análisis de los actores en cada ENP que lo necesite, debe reconocerse y considerarse la figura o herramienta del foro de la CETS, con el fin de garantizar una adecuada participación.
- El análisis de actores y estructuras debe ser eminentemente práctico y reconocer el papel de la estructura o grupo de actores que tenga personalidad jurídica definida, y cuyas funciones y estructura sean los más adecuados para dar el soporte más idóneo a las empresas turísticas adheridas a la CETS. Los resultados deberían aconsejar sobre el sistema de representatividad empresarial más idóneo y sobre cómo mantenerlo, y además cómo sería la conexión de esta estructura local con el ente gestor que se desea surja para representar a los empresarios de turismo adheridos a la CETS, pero también a los ENP como destinos turísticos.



Línea comunicación del impulso del proceso de creación.

El proyecto de cooperación tiene un mecanismo de comunicación que ejerce el grupo coordinador AIDER La Gomera, y en cada territorio cada GAL participante tiene sus propios medios de comunicación, pero el producto ecoturismo en una red de territorios exige una labor específica, pues se trata de que sea conocido entre la demanda y los actores implicados en su consumo turístico.

Recomendaciones:

- La creación de un gabinete de comunicación del proyecto es altamente recomendable, y es una actuación horizontal que debe comenzar desde el inicio con este proyecto de cooperación. Podría posteriormente ligarse a la estructura de gestión del producto ecoturismo en PN con CETS, siempre que se logre crear un ente gestor a nivel nacional, o bien aprovechar alguno de los ya existentes (Ej: TUREBE). El gabinete deberá encargarse de comunicar notas, y preparar artículos y todas las actuaciones que impliquen visibilidad del proyecto de cooperación, y deberá asegurarse de que en cada GAL participante se está comunicando adecuadamente el proyecto de cooperación y sus resultados principales. En el futuro las funciones a desarrollar por este gabinete son las propias de las labores de comunicación que pueda ejercer la estructura que pueda liderar el club de producto a nivel nacional.
- El gabinete de comunicación deberá tener continuidad cuando se acabe el proyecto de cooperación, pues esta será la mejor prueba de que los territorios participantes han apostado por trabajar en red y constituirse en asociación para seguir impulsado el producto.
- En el caso de que a nivel nacional se identifique algún ente o asociación ya existente sobre la que trabajar o en la que delegar las funciones que debe cumplir el ente gestor, se deberá mantener unos criterios propios para la promoción y comunicación de los destinos acreditados con la CETS, considerando la estructura europea que hay sobre la CETS.

EJE 4: OFERTA DE ECOTURISMO: EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS DE USO PÚBLICO - OFERTA TURÍSTICA PRIVADA.

Este eje agrupa las actuaciones que puedan hacerse para mejorar las dotaciones de equipamientos y servicios especializados y básicos del producto ecoturismo. En los PN con CETS, aparte de este tipo de oferta turística, existen otras empresas relacionadas con el sector primario que pueden aportar sus producciones a la experiencia de ecoturismo. El sector público y el privado, siguiendo los objetivos de la CETS, deben cooperar para ofrecer un producto integrado. En este eje se trata de conocer bien la oferta turística susceptible de formar parte de la experiencia ecoturismo, considerando que en el eje 5 se trata del sistema de adhesión de empresa a la CETS que es el que pretende establecer la diferencia básica y fundamental de las empresas que adhiriéndose a la CETS entren a formar parte de la oferta de ecoturismo. Con respecto a la oferta de servicios y equipamientos de uso público de los PN, no se hacen propuestas de actuaciones específicas, pues en los correspondientes planes de acción de la CETS de cada PN, figuran



suficientes actuaciones dirigidas a mejorar estos servicios. Lo único que se aporta en este sentido son recomendaciones para equilibrar esta oferta, y sobre todo para cuadrar los planes de uso público con otras intervenciones de las administraciones turísticas y de desarrollo rural para que sean complementarias en la meta de crear esta oferta de ecoturismo.

- **Actuación 4.1. Análisis de la oferta turística susceptible de incorporarse al producto ecoturismo en el PN.**

Consiste en el análisis de la oferta de artesanos, productores primarios que en cada PN puede aportar valor añadido a la experiencia del ecoturismo. Se trata de analizar qué empresas quedan fuera del Sistema de adhesión de empresas a la CETS, pero que deben incorporarse a la hora de crear las modalidades de ecoturismo específicas de cada PN.

Recomendaciones:

- La administración ambiental del ENP con CETS debe tener **un procedimiento de comunicación con la administración turística**, con la de desarrollo rural, y con las administraciones locales para que en el marco de los planes de acción de la CETS, las actuaciones de mejora y creación de equipamientos y de oferta puedan ser adecuadamente cruzadas con otros programas e intervenciones de turismo (ej: Iniciativa de Turismo Sostenible de la Junta de Andalucía, Plan de competitividad turística “Canarias experiencia volcánica”, y otras intervenciones como los Programas de Desarrollo Rural de los GAL coincidentes con el ámbito de los PN con CETS, o los planes de zonas rurales del PDRS 2010-14). Este procedimiento ayudará a financiar más eficientemente las actuaciones, y evitará solapes.
- Sobre los equipamientos de uso público de los ENP que son los que constituyen la oferta específica de ecoturismo, y sobre cómo conectarlos con la oferta turística básica (establecimientos adheridos a la CETS) se sugieren cursos de formación y talleres en la actuación 5.1.
- Para conectar la oferta de servicios prestados en equipamientos de uso público con la oferta turística privada, podrían establecerse **convenios a nivel local** que permitiesen articular un modo de gestión entre los equipamientos de Uso público y la oferta privada.
- Se deben modular los criterios de subvención en las convocatorias de subvenciones para apoyar a la oferta turística privada en el entorno de los espacios protegidos, con el fin de favorecer a las empresas adheridas.

EJE 5: CREACIÓN DE PRODUCTO. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA CETS EN EMPRESAS (FORMACIÓN, HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD).

Este eje es el que **permite diferenciar el producto ecoturismo con el enfoque de la CETS**, aplicando a las empresas el sistema de adhesión a la CETS, y procurando que sean estas empresas las que configuren el producto ecoturismo. Así se asegura la sostenibilidad del producto final. Se incluyen las líneas de actuación dirigidas a garantizar la calidad y la sostenibilidad de los servicios turísticos que componen el producto ecoturismo, y a la necesaria formación. La garantía la proporciona la CETS y el sistema de adhesión de empresas a la CETS. Por tanto, **al unir dos**



eslabones de la cadena de valor de creación de producto y de herramientas de calidad y sostenibilidad (ver el “Sistema de preguntas” diseñado), se diferencian varias líneas de actuación.

Línea configuración de la experiencia turística a nivel local y nacional.

El producto ecoturismo no es dormir y comer en un establecimiento adherido a la CETS, sino que debe incluir la visita al ENP para disfrutar de los servicios y equipamientos que ofrezca. Por tanto, deben diseñarse actuaciones para armar el producto ecoturismo, considerando que una parte del producto son los servicios específicos prestados en los equipamientos de uso público del ENP acreditado (ya sean senderos, centros de interpretación, visitas guiadas, etc) que son los que proporcionan la esencia de la experiencia turística y que están en la raíz de la motivación del ecoturista; y la otra parte la constituyen las empresas acreditadas con la CETS (servicios básicos de alojamiento, restauración, empresas de actividades). Para crear la experiencia se necesita formación y trabajo conjunto entre los empresarios y con el gestor del ENP. Para asegurar que los servicios esenciales de la experiencia de ecoturismo son ensamblados adecuadamente con los servicios turísticos básicos, y que el resultado se ajusta a la demanda, es preciso realizar acciones formativas adecuadas y participadas por los empresarios y por los gestores del ENP con CETS. Para ello se plantea una acción formativa tipo taller en cada PN, y un encuentro conjunto entre los 3 PN para propiciar producto ecoturismo en red.

- **Actuación 5.1. Taller creativo de la experiencia de ecoturismo en el PN**

Debe hacerse un taller en cada PN, con el mismo método, para que la experiencia del ecoturismo comparta principios, diseño de los paquetes, y el enfoque de la CETS. El resultado será un conjunto de paquetes turísticos configurados por empresas adheridas que integren adecuadamente los servicios de uso público del PN donde se diseña el producto.

- **Actuación 5.2. Encuentro de empresas adheridas a la CETS en los 3 PN.**

Se trata de realizar un encuentro con empresarios acreditados con la CETS en los 3 PN para el intercambio de buenas prácticas y analizar posibilidades de crear rutas de ecoturismo en red, además de reforzar la meta de crear una estructura nacional de gestión.

Recomendaciones:

- Los talleres deben ser guiados y diseñados por especialistas en este tipo de técnicas y aconsejados por operadores turísticos de probada experiencia en acordar con los empresarios este tipo de paquetes turísticos.

Línea consolidar el Sistema de adhesión de empresas a la CETS, y ampliar la experiencia turística con la modificación del Sistema de adhesión y el diseño de la 3ª fase de la CETS.



El Sistema de adhesión de empresas a la CETS se lleva aplicando desde el 2009, año en el que se adhirieron las primeras empresas turísticas. Considerado que actualmente existen 20 ENP con CETS que están implantando el Sistema de adhesión de empresas turísticas a la CETS, es necesario que el Sistema continúe su extensión, y para ello se recomienda que el convenio Turespaña-Europarc pueda ser renovado por dos años más, con el fin de asegurar una masa crítica suficiente de empresas adheridas que otorgue peso específico a la oferta española de ecoturismo.

Se recomienda mejorar la implicación de las administraciones turísticas autonómicas en la financiación de la implantación de la CETS entre las empresas turísticas; tal y como está sucediendo en Cataluña, donde las empresas turísticas que se están adhiriendo a la CETS se hacen cargo de parte de los costes de adhesión, y otra parte lo financia la administración turística. En Andalucía también hay otras administraciones que se están implicando en la implantación del sistema como ocurre en el P. Natural de las Subbéticas, donde el personal del GAL está formando a las empresas para su adhesión a la CETS, ayudado por el responsable de la CETS de este ENP.

Además el Sistema de adhesión no contempla por ahora la incorporación de las empresas del sector primario y de la artesanía que en muchas ocasiones proporcionan al ecoturista la oportunidad de comprar productos locales. Por ello se propone que el sistema pueda ser ampliado.

Aunque el papel de las agencias de viaje es cada vez menor en la organización de los viajes y en la captación de turistas especializados, en el producto ecoturismo estas agencias aún tienen peso, pero todavía la 3ª fase de la CETS no se ha desarrollado.

Por tanto, en esta línea se incluyen 3 actuaciones de las que no se hace ficha numerada por corresponder su ejecución a la Federation Europarc, a Europarc-España y a Turespaña y a las administraciones turísticas autonómicas, por lo que no serían financiables por el presente proyecto de cooperación.

- **Actuación: Renovación del convenio Turespaña-Europarc para la implantación del sistema de adhesión de empresas a la CETS.**

Se contempla esta actuación para los años 2011-2012 para poder extender el sistema a ENP con CETS de nuevas CC.AA.

- **Actuación: Propuesta de ampliación del Sistema de adhesión de empresas a la CETS.**

Las empresas del sector primario y las de artesanía son parte de la oferta de un espacio protegido, y pueden enriquecer considerablemente las experiencias turísticas. Actualmente el sistema de adhesión no tiene requisitos para estas empresas. Esta actuación consistiría en la ampliación de los requisitos que afectarían a este tipo de empresas, y debería contar con el visto bueno de Europarc, y además ser demandada por parte de las empresas de este sector.

- **Actuación: Diseño de la 3ª fase de la CETS.**

Diseñar la 3ª fase de la CETS para facilitar la comercialización del producto ecoturismo con el distintivo CETS al implicar a las agencias de viaje que configuren estos paquetes. Se podría diseñar de forma participada el conjunto de requisitos y actuaciones que deben emprender las agencias de viajes para incorporarse a la CETS. Como para que el diseño del sistema pueda ser



validado por Europarc Federation, el diseño podría efectuarse a través de un Encuentro con operadores especializados y gestores de parques europeos con la CETS. A nivel de los territorios de los parques nacionales propuestos se podría elaborar un listado de touroperadores amigos de la CETS para operar con los empresarios de turismo adheridos. Para ello podría realizarse un encuentro formativo en cada parque participante con las agencias de viajes y operadores especializados, donde se mostrará la labor realizada por las empresas adheridas y por el parque nacional a favor del turismo sostenible, y las agencias de viajes deberán exponer sus compromisos con respecto a la CETS, y a la contratación de empresas locales.

Línea conexión oferta turística con el sector primario en cada PN.

El sistema de adhesión de empresas a la CETS propicia que los empresarios de turismo intercambien ideas y actuaciones para mejorar la sostenibilidad de sus negocios, y para ello es preciso dedicar un espacio específico para que se encuentren y puedan aprender unos de otros.

- **Actuación 5.3. Bolsa de contratación o Encuentro entre empresarios proveedores de suministros a las empresas adheridas a la CETS (perspectiva sector primario, jóvenes y de género).**

Se trata de realizar un encuentro en cada PN, para propiciar las relaciones comerciales entre el sector primario y el sector turístico. Los empresarios turísticos y las empresas relacionadas con el sector (proveedores de productos locales con denominación de origen o con el marchio de agricultura ecológica para restaurantes, alojamientos, servicios energéticos, de gestión de residuos, proveedoras de TIC, etc) necesitan conocer qué empresas del mercado y qué productores les pueden suministrar aquellos productos que precisan para hacer su oferta turística más sostenible. Por ello se efectuará un inventario de estos proveedores y de aquel servicio por el que destacan o buenas prácticas por las que han hecho sus negocios más rentables (podrán ser proveedores de otras zonas, siempre que puedan suministrar productos, servicios y tecnologías sostenibles para las empresas de los territorios propuestos). La base de datos generada podrá colocarse en la plataforma de servicios profesionales.

Recomendaciones:

- Para hacer el encuentro con los empresarios proveedores de suministros a las empresas adheridas a la CETS, es necesario conocer previamente a los proveedores locales para acometer las mejoras ambientales, tecnológicas, y sociales de los negocios adheridos a la CETS.

Línea mejora de la formación sobre la CETS y de la calidad de los servicios de uso público del ENP.

Para que el producto ecoturismo motive al turista y colme sus expectativas ha de cuidarse especialmente la calidad de los servicios, y para ello es preciso formar al personal de las empresas turísticas adheridas a la CETS. Se ha detectado que no sólo es suficiente con la formación que



reciben, normalmente los empresarios o propietarios de las pequeñas empresas adheridas, sino que es importante hacer formación de los empleados de estas empresas.

- **Actuación 5.4. Plan de formación de la CETS.**

Antes de diseñar los paquetes de ecoturismo, y considerando además que es preciso formar a los distintos recursos humanos que intervienen, es preciso diseñar un plan de formación y ejecutarlo. Según las necesidades formativas detectadas, el plan de formación podrá ir dirigido a distintos destinatarios. En principio cabría diseñar los siguientes tipos de cursos:

- **Curso de formación sobre la CETS y el club de ecoturismo para los técnicos de la CETS.** Cada ENP con CETS necesita un técnico que asuma las labores que conlleva tener la CETS (seguir la ejecución del plan de acción del PN, ser el responsable del sistema de adhesión de empresas turísticas a la CETS, mantener comunicación directa con empresas y GAL, diseño de acciones de promoción y formación del sector turístico, aplicar los sistemas de indicadores de la CETS). Se diseñará e impartirá un curso dirigido a capacitar al personal de los parques nacionales, GAL y entidades relacionadas con la gestión de la CETS (foros de la CETS, consorcios, asociaciones empresariales que han asumido labor de seguimiento o secretariado de la CETS), con el fin de lograr su capacitación sobre estas labores y para el uso de las herramientas creadas con este proyecto de cooperación (ej: la plataforma).
- **Curso de formación de trabajadores en establecimientos adheridos a la CETS.** Los empresarios necesitan personal preparado para trabajar en establecimientos y actividades turísticas que sean la base de la experiencia a proporcionar a través del club ecoturismo. Se primará el papel de las mujeres y de los jóvenes de los territorios propuestos, con el fin de contribuir a paliar los desequilibrios existentes.
- **Curso de animación del sector primario y de las pymes transformadoras de productos agroalimentarios para alcanzar el estatus de proveedores sostenibles del turismo en los parques.**

Se trata formar a los productores primarios (pequeños agricultores de tipo familiar, ganaderos) y a las pymes agroalimentarias locales para dotarse de técnicas de producción ecológica, incorporar el concepto de responsabilidad social corporativa a sus negocios, el concepto de producciones con denominación de origen. Estos cursos serán prácticos y dirigidos a ayudar a las empresas a crear sus propios planes de mejora y a establecer un conjunto de requisitos de los proveedores del sector primario para la CETS, de esta forma se amplía el contenido de la CETS que está demasiado centrado en el sector turístico.

Recomendaciones:

- Aprovechar los esfuerzos formativos que Europarc-España está haciendo en la



formación de la CETS con las empresas a través del programa emplea verde de la Fundación Biodiversidad.

- Aprovechamiento del servicio que Turespaña presta a los ENP que voluntariamente quieran implantar la norma UNE 187002 de calidad de los servicios de uso público de los ENP.

EJE 6: PROMOCIÓN.

El producto ecoturismo se ha promocionado hasta la fecha con acciones aisladas emprendidas por distintos actores. Esta promoción se ha basado más en la publicidad del destino turístico que en un esfuerzo por comunicar que tenemos una oferta turística diferenciada por su contribución al desarrollo sostenible al estar acreditada con la CETS. Este aval es aún poco conocido a nivel europeo, y además aún menos por los potenciales turistas. El diagnóstico efectuado ha puesto de manifiesto que la promoción es un punto débil. Los 3 PN estudiados sí usan el aval de la CETS en sus instrumentos y medios de promoción, e incluso están trabajando con acciones concretas que involucran a los empresarios, como es el caso del PN de Sierra Nevada que ha diseñado un boletín de la CETS que distribuye electrónicamente y que muestra los avances en su plan de acción, las empresas adheridas y sus medidas, y las noticias sobre turismo sostenible. Además el PN de Sierra Nevada está organizando un evento específico que se llama PromoCETS y que trata de mostrar la oferta adherida debidamente agrupada para lanzarla a la población turista potencial. El resto de actores implicados apenas hacen una promoción turística diferenciada con la CETS, aunque hacen promoción turística general de sus territorios. El resultado final es una promoción inconexa que debe ser reorientada en clave de aprovechar mejor los escasos fondos, sumando esfuerzos entre todos.

Está claro que los PN con CETS necesitan reforzar estas acciones, y que es muy importante que los empresarios comiencen a participar en esta promoción aportando fondos y recursos. Turespaña apostó por este club, y ya ha cumplido con sus compromisos iniciales de editar una guía de ecoturismo que agrupase a la oferta adherida a la CETS y ha divulgado esta guía por las OET. Además para principios de 2011 estará disponible la oferta acreditada con la CETS en el portal www.spain.info. Por su parte Europarc también ha colocado las empresas adheridas a la CETS en su web.

Las administraciones turísticas autonómicas comienzan ahora a realizar alguna actuación de promoción, como fue el caso del fam trip sobre ecoturismo realizado en el P. Natural de las Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas en 2010. Sin embargo, todas estas actuaciones siguen siendo muy dispersas, y no tienen el enfoque de una red de destinos, al contrario que ocurre con otros clubes de producto que han desarrollado planes de marketing.

Las actuaciones que se puedan realizar necesitan el amparo de un plan específico de marketing, y este debe diseñarse pensando en los 3 PN con CETS y en el resto de ENP con CETS, pues la promoción internacional debe ser una meta fundamental en esta estrategia.

Por otro lado, si al final se logra constituir un ente gestor nacional de este club de producto, lo

primero que se necesitará será un plan de marketing que pueda presentarse como principal actuación a realizar en el marco de un convenio de promoción (un ejemplo figura en el anexo 4).

- **Actuación 6.1. Diseño de un plan de marketing del ecoturismo en los PN con CETS (nivel red el plan, y un plan operativo para cada PN).**

Se trata de diseñar un plan de marketing válido para los 3 PN con CETS como experiencia piloto de un plan de marketing más amplio que pudiese incorporar al resto de territorios o ENP con CETS y la oferta adherida. Su ejecución se realizaría a través de un convenio con las administraciones turísticas, pero algunas de las actuaciones concretas podrían ejecutarse con el proyecto de cooperación.

Recomendaciones:

- Cabe realizar varias recomendaciones que pueden tomar la forma de actuaciones si los actores implicados lo establecen en sus programaciones y que son las siguientes:
- **Actuación Plan de publicaciones del club ecoturismo.**

Se debería contar con un plan de publicaciones que primara el uso de nuevas tecnologías, por lo que la mayoría de los manuales se colgarían en la plataforma profesional del club. Se recomienda que la guía de ecoturismo de los ENP y empresas adheridas a la CETS sea actualizada para incorporar la oferta de empresas en el 2011, que probablemente supere las 250 empresas. El plan debería prever un mínimo de publicaciones dirigidas a mostrar el producto ecoturismo en ferias de turismo y actuaciones de promoción, primando los formatos innovadores que supongan ahorro de papel y de costes de producción.

Europarc-España ha diseñado una guía para la adhesión de empresas turísticas a la CETS con la financiación del programa Emplea Verde de la Fundación Biodiversidad, y en esta línea podría continuarse para convertir estas guías en formatos electrónicos para en el futuro acometer una formación on-line.

Se recomienda que este plan de publicaciones incorpore algunas dirigidas a crear vínculos con la población local y el sector primario, por lo que se sugiere realizar un manual para la dinamización de las fiestas y actividades culturales a modo de guía cultural participada por los colectivos de mujeres y jóvenes.

- **Actuación Web 2.0 promocional del club de ecoturismo en ENP con CETS.**
Se recomienda diseñar una web específica con un itinerario virtual para construirse el paquete turístico desde el lugar de origen del turista. En este web debería figurar la oferta de ecoturismo asociada al club. Debería ser renovada por las propias asociaciones de empresarios que deben comprometerse a mantener la web y sus gastos de gestión y actualización. Debe procurarse la integración y conexión de esta web en otras de otros clubes y en los portales de promoción turística de Turespaña y de las empresas públicas de promoción de las CC.AA.
- **Actuación Creación del Pasaporte Parques con la CETS.**



Se propone diseñar y aplicar una tarjeta electrónica de fidelización de la demanda turística con descuentos proporcionados por los empresarios adheridos al club, y con un sistema de seguimiento de los consumos de los turistas que son clientes de los establecimientos adheridos al club (ya sean establecimientos turísticos privados o bien equipamientos de uso público del parque nacional). La tarjeta o pasaporte conlleva la realización de acciones formativas a los empresarios y al personal que atiende los equipamientos, el diseño de un cuestionario homogéneo que permita conocer el perfil de los consumidores, una base de datos asociada sobre el segmento de demanda turística más interesado en el ecoturismo en estos ENP, y un abanico de acciones de divulgación que servirán para captar a la demanda turística.

- ***Actuación Premio embajadores de la CETS y mejor empresario.***

Se propone la creación de un premio CETS que reconozca al empresario adherido del año, en distintas categorías (**establecimiento turístico** que destaque por alguna mejora tomada, **proyecto o equipamiento del ENP** que destaque por alguna buena práctica, **actor más implicado** en la divulgación del ecoturismo o la CETS). Por tanto, cabe la participación de la población local. Se invitaría al jurado a personalidades del ámbito turístico y periodístico, y se entregaría coincidiendo con alguna feria de turismo de cierta repercusión.

- ***Acciones de animación de asociaciones de mujeres y colectivos de jóvenes a favor del club ecoturismo.***

Las mujeres y los jóvenes forman parte de asociaciones que organizar actividades de tipo cultural que animan el ocio y tiempo libre de la población local, y que para el turista veraneante pueden suponer un acercamiento a una modalidad como el ecoturismo a la que difícilmente llegarían a consumir (son segundos residentes, turismo en casas de familiares). Además las actividades culturales y fiestas patronales suponen una oferta interesante que complementa la experiencia singular del ecoturismo, siempre que se promuevan las fiestas de interés turístico o las relacionadas con el sector primario o los paisajes que se pretenden conservar. Se propone la realización de un inventario de las fiestas y actividades culturales, una base de datos de las asociaciones de mujeres y jóvenes con capacidad para trabajar estas actividades, con el fin de hacer un curso de animación. De este curso y la labor de animación resultará un programa de mejora de las fiestas y actividades culturales para hacerlas más sostenibles. Se pretende que las asociaciones de mujeres y jóvenes de los territorios propuestos elaboren, con la correspondiente ayuda, un plan de actuaciones culturales a ejecutar a modo de ejemplo en el transcurso del proyecto de cooperación y en época de afluencia turística.

- ***Actuación Diseño de un programa de hermanamiento entre PN con CETS en Europa.***

Se recomienda el diseño de las líneas generales de un programa de hermanamiento con otros parques europeos con la CETS, consistente en visitas de intercambio de empresarios de turismo, y de técnicos responsables de la CETS en cada ENP. Se recomienda que estos programas puedan ser ejecutados en el marco de programas o fondos europeos de cooperación (tipo INTERREG), o en el caso de países extracomunitarios con la AECID.



- **Actuación Ejecución de viajes formativos a ENP con CETS.**

Se recomienda la ejecución de viajes formativos a ENP con CETS que destaquen por su trabajo con el sector empresarial, para que los empresarios de un ENP con CETS conozcan las experiencias de otros ENP acreditados. Se recomienda que se organicen de forma conjunta con los gestores de ambos ENP, y con los representantes empresariales, y que en su desarrollo primen los contenidos formativos. Al final de estos viajes, no sólo debe evaluarse la satisfacción de los participantes, sino la consecución de acuerdos de cooperación que sirvan para trazar una oferta conjunta de ecoturismo.

EJE 7: COMERCIALIZACIÓN.

El producto ecoturismo hasta la fecha casi no ha estado presente en el mercado turístico español, y apenas tenemos imagen asociada a este tipo de oferta. De esta forma resulta que apenas existen agencias receptoras españolas que se dediquen a recopilar la oferta de las pequeñas empresas turísticas ubicadas en los ENP, y que logren armar algún paquete turístico viable fuera de España. Tampoco se conocen bien cómo son los operadores turísticos o agencias especializadas extranjeras que ofrecen en sus catálogos algunos productos de ecoturismo en ENP españoles. En el caso de algunas modalidades de ecoturismo como es el caso del turismo ornitológico o birding, España sí tiene presencia en los catálogos de los operadores turísticos. Turespaña y las CC.AA. tienen información sobre las agencias extranjeras interesadas en ecoturismo, pero generalmente es un conocimiento disperso y no es sistemático, lo que dificulta las campañas y acciones de promoción. Se sabe que algunos operadores especializados vienen a España para organizar sus paquetes y catálogos, pero no se sabe cómo acuerdan con las empresas españolas los servicios a incluir, y qué características deben tener estos servicios para que sean merecedores de incluirse en estos catálogos y llegar a ese turista especialista que se pretende captar. Tampoco se conoce si la CETS comienza a ser un aval valorado por los operadores turísticos y por el público final, pero se sospecha que apenas es conocido. Por ello hay que diseñar una actuación específica que logre aportar este conocimiento.

- **Actuación 7.1. Análisis de los TT.OO. especializados en ecoturismo y de su conocimiento y valoración de la CETS.**

Se trata de hacer un análisis y caracterización de los operadores especializados en ecoturismo para conocer su interés en trabajar con la oferta acreditada por la CETS en los 3 PN, y obtener una base de datos para promoción, y un contraste de paquetes y modalidades que hayan sido diseñadas anteriormente (debe hacerse conjuntamente entre los 3 PN pues el conocimiento a obtener es general y compartido). En el estudio debe hacerse un cuestionario que mida el conocimiento de la CETS por estos operadores, y el reconocimiento y el potencial interés de los clientes especializados de estos operadores por elegir positivamente una oferta acreditada con la CETS frente a otra que no lo esté.



Recomendaciones:

- Como complemento a esta información, convendría entrevistar a algunos directores de OET de Turespaña y a los responsables de promoción de entidades como Turismo Andaluz, Turismo Cataluña que hayan tratado con estos operadores.
- Se recomienda iniciar acciones tipo bolsas de contratación en las ferias de promoción a las que pueda asistirse vía apoyo de las CC.AA. en el marco de sus campañas de promoción general.

EJE 8: ESTRUCTURA DE GESTIÓN DEL CLUB DE PRODUCTO.

El eslabón decisivo para que el producto ecoturismo pueda despegar es la creación de una estructura de gestión del club a nivel de red, o bien el aprovechamiento de alguna estructura ya existente (tipo Agrupación Empresarial Innovadora), pues de esta forma podrá proyectarse el producto al exterior con garantías y con un esfuerzo conjunto de todos. La continuidad del producto ecoturismo y el nivel de labores a realizar para cumplir con el método de trabajo club de producto así lo requieren.

El ente gestor a nivel nacional es **fundamental para poder alcanzar acuerdos de promoción con Turespaña, y conjuntamente con las CC.AA.** Dado que el ecoturismo es un producto que preferentemente va a implicar la venta de paquetes o viajes que discurren por varios ENP de distintas CC.AA. y dada la diversidad de situaciones, la labor de este ente gestor nacional es clave.

Turespaña ya definió las funciones de este ente gestor en el manual del club de ecoturismo en ENP acreditados con la CETS. Ahora es necesario establecer qué tipo de estructura y cómo aglutinará a los diversos actores participantes en el producto ecoturismo, de forma práctica y eficaz. Los actores implicados en los ENP con CETS deben considerar las estructuras que puedan existir, y que sean afines o similares para lograr aglutinar esta oferta turística. El ente gestor a nivel nacional no descenderá al funcionamiento y organización de la oferta turística y las relaciones entre los empresarios y sus ENP. El ente gestor nacional se ocuparía de ejecutar este plan estratégico extrapolado al conjunto de los 30 ENP con CETS, y debería ser capaz de aglutinar intereses de todos. Es importante acometer este paso a corto plazo, pues tras 6 años de apoyo a la CETS, el momento actual pide la organización del sector para que no desaparezcan los apoyos financieros, y sobre todo para conseguir la implicación en la cofinanciación del sector privado. Por otro lado, el ente gestor debe ser el catalizador de toda la promoción del club, y encargarse de las relaciones con los entes locales o las asociaciones locales de cada ENP con CETS.

- **Actuación 8.1. Estudio de viabilidad de la estructura jurídica de gestión turística del club ecoturismo en ENP con CETS** (nivel red).

Esta actuación es clave para poder ofrecer el producto ecoturismo en una red de ENP con CETS. Se propone que la idea parta del proyecto de cooperación porque aglutina a GAL y ENP, y por tanto puede ser un buen punto de partida para analizar la mejor figura jurídica. Al final se debe redactar unos estatutos para crear la estructura de gestión turística nivel red.



Recomendaciones:

- El ente gestor del club ecoturismo a nivel nacional sólo será útil si existen estructuras locales de gestión turística en cada uno de los ENP que puedan ser la referencia de este club para los empresarios locales, y para el propio gestor del ENP.
- Se recomienda que cada ENP con CETS, basándose en este Plan Estratégico, pueda desarrollar un **plan del producto ecoturismo** que pueda complementar su propio Plan de acción, e incluso pueda ser recogido como actuación de este. El siguiente esquema o índice puede servir al gestor del ENP y a la estructura local de gestión turística.
- Se debe estudiar la posibilidad de aprovechar estructuras ya existentes como alguna Agrupación empresarial innovadora (TUREBE Turismo en las Reservas de la Biosfera Españolas reúne a gestores de reservas, asociaciones empresariales y centros de investigación).

Redacción de un plan estratégico de ecoturismo para cada PN participante: se desarrollaría un plan de ecoturismo para cada PN que podría contener el siguiente guión:

- El PN, recurso para el ecoturismo. Singularidades y fragilidad.
 - Evaluación del modelo de uso público del PN, conexión con empresas adheridas a la CETS, tipología de la oferta turística básica y su grado de adecuación al ecoturismo.
 - El turista del PN. Tendencias, preferencias.
 - El Plan de acción de la CETS del PN concreto, conexión con el ecoturismo a nivel local.
 - Evaluación de los actores locales implicados en la CETS: foro, asociaciones. Evaluación de las estructuras existentes.
 - Valoración de necesidades locales para ser un destino CETS.
 - Diseño de actuaciones concretas en las siguientes líneas: incorporación de la CETS al PRUG, PUP; adecuación de los equipamientos de uso público, diseño de una línea de subvenciones para acometer medidas de mejora para la empresa turística.
 - Propuesta de paquetes de ecoturismo con las empresas adheridas a la CETS.
 - Constitución de una estructura local para la gestión del destino turístico. Conexión con la estructura nacional del club.
 - Plan de marketing del PN con CETS.
 - Resumen de actuaciones del plan para el destino, presupuestos, calendario de ejecución.
 - Dossier resumen del plan.
 - Propuesta de evaluación del plan.
- **Actuación Elaboración de una plataforma electrónica de servicios profesionales para actores implicados en la gestión de la CETS.**

Se recomienda crear esta plataforma como nexo de unión de todos los servicios profesionales que acometa el Club Ecoturismo en ENP con CETS y todos sus actores implicados, desarrollándola de forma piloto en los parques nacionales propuestos, pero con vocación de extenderse para prestar servicios a los otros ENP con CETS (un total de 30 en España a fecha de

septiembre de 2010). Esta plataforma cubrirá un doble objetivo: para los gestores de los ENP un sistema de seguimiento de los planes de acción de la CETS y sus repercusiones, y para los empresarios adheridos un sistema de seguimiento de sus programas de actuaciones con un intercambio de buenas prácticas ejecutadas entre ellos, y un apartado de FAQ preguntas más frecuentes. La plataforma podría incluir una bolsa de empleo electrónica para técnicos y profesionales del sector turístico, con posibilidad de intercambiar información con otras plataformas de productos turísticos (ej: la plataforma estilo activo de ANETA). Incluirá una base de datos con los proveedores locales de servicios para hacer más sostenibles sus negocios para que puedan elegirlos a la hora de acometer sus compromisos con la sostenibilidad, un intercambio de las mejores buenas prácticas puestas en marcha por las empresas turísticas y también por los gestores de los parques nacionales y una calculadora (software específico) de contribuciones al desarrollo sostenible con estancias en establecimientos adheridos a la CETS. De esta web o plataforma electrónica pueden colgar muchos servicios que en el futuro pueda ofrecer la estructura de gestión que reúna la oferta privada turística de los ENP y empresas adheridas a la CETS.

EJE 9: EVALUACIÓN.

La evaluación es fundamental para conocer el éxito y utilidad de las actuaciones reflejadas en el presente Plan Estratégico del club Ecoturismo en ENP con CETS. En este caso se recomienda establecer dos tipos de evaluaciones. La primera un sistema de evaluación de las actuaciones del plan estratégico en clave de indicadores de realización, y de repercusión de los resultados, haciéndola de forma participada para que se puedan mejorar todos los aspectos posibles. La segunda es una evaluación de los resultados del proyecto de cooperación que sirva al nivel de los 3 PN y los GAL participantes en el proyecto de cooperación, pero invitando a los gestores y representantes empresariales de los otros 27 ENP con la CETS, para que puedan conocer de primera mano los resultados del proyecto de cooperación, y lograr captarles para el club ecoturismo en ENP con CETS, si resulta que aún no participan en esta iniciativa.

- ***Actuación Diseño y aplicación de un Sistema de evaluación y seguimiento de repercusiones socioeconómicas del turismo en los ENP con CETS***

Diseño de indicadores de empleo, ocupación turística, formación, responsabilidad social de las empresas, facturación y contribución al desarrollo sostenible, balance de ahorro de costes. Se desarrollará un conjunto de indicadores comunes para evaluar la ejecución de los planes de acción de los parques adheridos a la CETS, con el fin de facilitar su renovación en el futuro y ahorrar en costes de auditoría, primando la autoevaluación, siempre que el método dé garantías. Los indicadores se centrarán en las dimensiones ambiental, social, y económica del club de ecoturismo. Se diseñará otro sistema de indicadores para medir la contribución de los empresarios adheridos; y por último se diseñará un sistema de evaluación del propio proyecto



de cooperación que servirá para que todos los actores participantes den su opinión cuantitativa y cualitativa al proyecto de cooperación al final de su ejecución. Su aplicación sería a lo largo de los 3 años siguientes contando con las asociaciones de turismo, las empresas adheridas, etc. En este estudio podría incluirse el diseño de un sistema visitor payback de contribución de los turistas a la conservación.

- **Actuación Encuentro de ENP con CETS.**

Debe realizarse un Encuentro donde asistirán todos los actores participantes, y podrá invitarse a una selección de gestores de otros ENP con CETS, y representantes de asociaciones empresariales para conocer con detalle los resultados logrados, y sobre todo exponerles el proyecto de formalización del club de producto. Este Encuentro debería servir para mostrar todos los resultados y las actuaciones llevadas a cabo, y evaluar desde la participación los logros alcanzados. Este encuentro debe mostrar los resultados del estudio de viabilidad del ente gestor a nivel nacional, el plan estratégico y avanzar en alcanzar compromisos conjuntos de las administraciones ambientales y turísticas para formular un convenio para consolidar el producto ecoturismo basado en la red de ENP con CETS.

En definitiva, el Plan Estratégico incluye 14 actuaciones con sus correspondientes fichas para su puesta en marcha vía proyecto de cooperación o bien otras intervenciones, y otras 16 actuaciones (sin ficha) que se recomienda poner en práctica más a medio plazo y por otros actores implicados.

5. FICHAS DE ACTUACIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO

A continuación figuran las 14 fichas de las actuaciones cuya metodología se ha detallado para que sirvan como nuevas herramientas para mejorar el producto ecoturismo.

ACTUACIÓN 1.1. PLAN DE INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO EN EL ENP CON CETS

Justificación:

Los Parques Nacionales suelen tener planificada la interpretación de su patrimonio y los equipamientos y servicios de uso público que sirven para mostrar sus principales recursos. En ocasiones esta planificación interpretativa se reduce a algunos equipamientos como los centros de visitantes, y una red de senderos, en algunos casos completada con visitas guiadas, faltando una interpretación más completa que aproveche todo el patrimonio del PN (incluyendo los recursos humanos y saberes que son un recurso intangible), y que comunique la gestión de este. Sobre todo suele faltar la incorporación de recursos y equipamientos que no dependen del PN, pero que forman parte de la experiencia del turista interesado en conocer el patrimonio del PN.

Objeto:

Proporcionar un guión y un método para la elaboración de un plan de interpretación con un enfoque amplio y participativo, en el que se considera el ENP, su entorno, y sobre todo el patrimonio intangible ligado a usos del territorio y su gestión.

Descripción:

Redacción de un plan de interpretación que analice la situación de partida del patrimonio, proporcione una evaluación de los tipos de equipamientos y servicios de uso público a través de los cuáles se comunica (evaluando su eficiencia), y logre el diseño de actuaciones concretas que sirvan para incorporar aquellos elementos o recursos del territorio que proporcionan experiencias y emociones al producto ecoturismo.

Método:

El presente guión sirve para elaborar un plan de interpretación del patrimonio.

- **Crear un grupo de trabajo entre el PN, el GAL y algún técnico local** que intervenga en revalorizar el patrimonio, con el fin de que el grupo sea el que redacte el Plan interpretativo (aunque también puede contratarse externamente).
- **Revisión de los inventarios de recursos** ya existentes en el PN y su entorno susceptibles de interés para los ecoturistas (todo tipo de perfiles, desde el más naturalístico, hasta el ecoturista más interesado en la cultura), para evaluar cuáles son los recursos del patrimonio que son singulares y que aún no se conocen suficientemente, y no se aprovechan para ser parte de la experiencia de la visita al PN. Se pretende que el PN, el GAL y las Entidades Locales muestren sus inventarios en una mesa de trabajo, e intercambien inventarios que

hayan podido hacer diferentes actores para tener la mejor información sobre el recurso para poder comunicarla a través de técnicas interpretativas. En caso de que existan recursos sin inventariar o caracterizar, tendría que hacerse un inventario específico, para caracterizar los recursos (tipo de recurso, ubicación, grado de conservación, accesibilidad, propiedad). Se recomienda que se trabaje con cartografía actualizada y con sistemas de información geográfica. En esta mesa de trabajo, conformada por el técnico del PN el del GAL y otros técnicos del territorio, y mediante una dinámica de grupo puede **identificarse cuáles son los principales temas del PN**, cuáles son más relevantes para el turista motivado por conocer el PN (ej: en el PN de Sierra Nevada, uno de los principales temas es la flora mediterránea de alta montaña, y otro es el aprovechamiento singular del agua). Una vez identificados los temas principales, se desarrollará el tema con subtemas y se deben enunciar el desarrollo de estos a modo de discurso interpretativo de cada tema. Al final se tiene una matriz que identifica los temas principales y los desarrolla en varios niveles en función del tipo de público que se tendrá en cada ocasión. En este inventario debe incluirse la identificación del capital humano del territorio susceptible de ser incorporado a la interpretación que acompañará a ciertas modalidades del producto ecoturismo que cada PN diseñe.

- **Evaluación de los equipamientos y servicios de uso público** usados para comunicar o interpretar el patrimonio. Se trata de hacer una evaluación de los medios interpretativos existentes, y de los mensajes que se comunican a través de esos equipamientos, es decir, evaluar la eficacia con la que estos equipamientos llegan al turista, y si se comunican los mensajes adecuados. Esto se efectuará combinando encuestas a los usuarios de los servicios interpretativos, y mediante la técnica cliente misterioso que consiste en la visita a los equipamientos y servicios que estén funcionando. Esta técnica permite conocer si los servicios interpretativos están trabajando para que el usuario se lleve un recuerdo imborrable de su visita a un PN (pues es una visita poco repetible), además de fallos en el funcionamiento de los servicios.
- **Valoración de los usuarios actuales de los servicios interpretativos (del PN y de otros actores)**. Se pretende mediante una sencilla encuesta conocer cómo son estos usuarios y si valoran los servicios que ofrecen los centros de interpretación y las visitas guiadas. De la misma forma saber si los empresarios de turismo están ofreciendo o dando información sobre los servicios interpretativos del PN. También se valorará si hay posibilidades de incorporar equipamientos interpretativos privados (un museo) o de ayuntamientos a la oferta de ecoturismo. Aquí se contempla el diseño de requisitos de cierta calidad para que estos equipamientos puedan formar parte del producto (podrán usarse sistemas ya implantados en el territorio, por ejemplo, en Andalucía se están aplicando las buenas prácticas del SICTED para equipamientos interpretativos en algunos parques).
- **Propuesta de mensajes a reforzar** en los equipamientos y en el discurso interpretativo de



los servicios guiados existentes. Este desarrollo de mensajes puede formar parte de los materiales formativos que puedan usarse en cursos para la formación en interpretación del patrimonio a impartir en el futuro, y también como mensajes a comunicar en los lemas de venta y promoción del PN y de los paquetes de ecoturismo.

- **Propuesta de actuaciones de mejora** de los equipamientos y servicios de uso público con dos objetivos: mejorar la forma en la que comunican el patrimonio, y propiciar la incorporación de los servicios interpretativos a los servicios turísticos que configuren el producto ecoturismo. Se debe incluir una propuesta del uso de las TIC y nuevos instrumentos y tecnologías informáticas en la interpretación del PN, proponiendo actuaciones para desarrollar temas interpretativos por ejemplo en unidades PDA y de telefonía móvil. Dentro de este apartado debe sugerirse cómo se incorpora la interpretación a la experiencia de ecoturismo a través de los empresarios privados. Por ejemplo, una de las actuaciones más útiles sería diseñar y ejecutar un curso de técnicas de interpretación aplicadas de forma práctica a las rutas que los guías privados hacen en el PN o en su entorno. Otra actuación sería diseñar, elaborar y suministrar un material interpretativo de carácter práctico sobre el PN, útil para que los guías de empresas puedan usarlo. Podría diseñarse la mochila del guía que podría incluir fotografías antiguas de paisajes y nuevas para interpretar el paisaje y su evolución, o una selección de mensajes interpretativos para diferentes rutas guiadas.

Estimación de presupuesto:

- Entre 40.000 - 60.000 euros dependiendo del tamaño y complejidad del territorio para cada PN. En el caso de que tengan ya inventarios o planes similares hechos, sólo hay que evaluar y conectar la interpretación del patrimonio con el producto ecoturismo, a través de cursos dirigidos a los empresarios, y con el diseño de materiales que sirvan al profesional de la interpretación.

Actor ejecutor:

- GAL y PN

Actores implicados:

- Entidades Locales, Administración turística autonómica, empresarios privados.

Plazo de ejecución:

- 8 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación (actuación individual para el GAL que lo necesite)

Secundarias: subvenciones del área de influencia del PN, Programa de Desarrollo Rural 2007-13, Planes de Zonas Rurales que proponga cada Comunidad Autónoma en el marco del PDRS

2010-2014.

Prioridad:

A corto plazo, en el primer año del convenio (en el caso de PN y GAL que no tengan un plan de interpretación). Si ya tienen un PIP o documento similar, sería importante acometer las actuaciones concretas que conecten empresas adheridas con la comunicación e interpretación del patrimonio con PN.

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

Resuelve posibles carencias de identificación y evaluación de recursos detectada en el eslabón 1 (definición del producto, evaluación del recurso), y ayuda a los actores implicados en el territorio CETS a compartir una misma visión por la interpretación y comunicación de su territorio.

Tener un PIP sirve para orientar toda la estrategia de comunicación del territorio, de cara a mejorar esta en el sector turístico. El desglose de mensajes y el desarrollo de los temas principales sirve para armar los discursos, y proporcionar emociones a los ecoturistas, siempre y cuando los servicios interpretativos asuman las recomendaciones del PIP, y la interpretación sea considerada por los empresarios como una herramienta para satisfacer al turista aportándole emociones sobre su estancia y disfrute en el PN. El PIP sólo será útil si la propuesta de actuaciones de mejora de la interpretación se ejecuta, y entre ellas hay alguna actuación de integración de la interpretación en los servicios guiados de empresas adheridas a la CETS. Un ejemplo de guión o índice de un plan de interpretación figura en el anexo.

ACTUACIÓN 2.1. ESTUDIO DE DEMANDA REAL DE ECOTURISTAS EN PN CON LA CETS

Justificación:

Los estudios de demanda real efectuados por Turespaña en 2006 en los 7 ENP acreditados con CETS se hicieron con una muestra aleatoria de 631 turistas, concluyendo que el perfil mayoritario es un turista que visita el ENP, pero con una motivación principal de descanso, combinando naturaleza y cultura en sentido amplio. Entonces no había aún empresas adheridas a la CETS, y el cuestionario se hizo de forma personalizada en una selección de lugares y establecimientos de 7 ENP con CETS. Ahora es posible centrar mejor la muestra, entrevistando a los clientes de los establecimientos adheridos a la CETS (sobre unos 50 o más empresas en los 3 PN con CETS). Se necesita conocer la evolución del perfil, y sobre todo conocer el cliente de la oferta turística acreditada con la CETS, para saber si este se elige por causa de la CETS, y sobre todo para conocer el público objetivo del plan de marketing que se debe hacer en el futuro.

Objeto:

Obtener el perfil del ecoturista (predominantemente español, para el extranjero se aplicarán otros métodos) que es cliente de la oferta adherida a la CETS, con el fin de conocer mejor su comportamiento, e indagar el reconocimiento de la CETS antes y después de su estancia y visita al PN. Además aplicar un cuestionario común que pueda ser compartido por los ENP con CETS y con las empresas adheridas que ganarán conocimiento sobre los clientes de un futuro club de producto de ecoturismo, y así podrán orientarse mejor las acciones de promoción.

Descripción:

Diseño de un cuestionario común a realizar sobre el terreno en los establecimientos adheridos a la CETS y en una selección de los servicios guiados en los 3 PN. Acción conjunta, pues el objetivo es caracterizar a la demanda realmente interesada en hacer ecoturismo. La diversidad de los 3 PN permitirá caracterizar un amplio abanico de ecoturistas.

Método:

Cuestionario con respuestas cerradas (preguntas cortas) y alguna pregunta abierta. Tamaño de muestra mínima de 400 cuestionarios válidos por cada PN (podrá hacerse en pre-test). Muestreo simple al azar en una primera ronda (selección de clientes de establecimientos y empresas adheridas en días pares, por ejemplo), y en una segunda fase al azar estratificado por grupos de edades. La distribución temporal de los cuestionarios seguirá el ritmo mensual de la afluencia al PN medido por sus aforos y conteos habituales a lo largo de 1 año. Cuestionario en castellano e inglés para captar una muestra significativa. Se realizaría la encuesta al final de su estancia o al final de la

actividad o servicio ecoturístico realizado por personal preparado, por lo que se precisa de la colaboración del empresario que avisaría de las fechas más idóneas para realizar la encuesta (a la salida o facturación). En el caso de los servicios guiados, se actuaría de forma similar, los encuestadores pasarían el cuestionario al final de los recorridos guiados, y una vez que el guía contratado se haya despedido. Para que la encuesta sea eficaz es preciso coordinarse con los guías del PN o de las empresas que prestan servicios guiados en régimen de concesión y autorización, con el fin de que el encuestador haga acto de presencia al final de los requisitos guiados.

VARIABLES BÁSICAS A OBTENER PARA DEFINIR EL PERFIL: procedencia (urbana, rural, geográfica), edad, sexo, nivel formación, nivel ingresos, parentesco, hábitos vacacionales, etc.

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN DEL VIAJE: grado de repetición de visita, duración viaje, tamaño de grupo, PN como lugar principal del viaje o secundario, motivo principal y secundario del viaje, fuente de información para elegir el PN, alojamiento elegido y fuente de información usada, actividades realizadas en el PN, lugares visitados en el PN, conocimiento de la CETS, motivos selección del ENP frente a otros destinos, motivos de elección del alojamiento frente a otros, percepción de las medidas tomadas por el establecimiento, percepción del aval CETS en el destino. Se realizará un tratamiento estadístico con paquetes convencionales (SPSS o similar), y se redactará un informe de resultados con las gráficas de interpretación, y se incluirán toda la tabulación de respuestas y frecuencias en anexos para cada una de las preguntas formuladas, además de proporcionar los ficheros básicos y los cuestionarios brutos.

Estimación de presupuesto:

- Para 1.200 encuestas con su tratamiento y elaboración de informe, se estima en 18.000 euros impuestos incluidos.

Actor ejecutor:

- Los GAL pueden contratar este cuestionario como acción conjunta o separadamente. Se precisa una empresa con experiencia en realización de encuestas. Debe ser una acción a ejecutar conjuntamente en los 3 PN, aunque puede contratarse por separado, siempre que se respete el cuestionario común.

Actores implicados:

- Los empresarios adheridos deberán involucrarse en el suministro de cuestionarios rellenos (ya sean alojamientos, restaurantes y empresas de actividades adheridas), y también el personal que atienda servicios de uso público (ya sea en régimen de concesión, o autorización). Los cuestionarios los realizará personal de la empresa contratada sobre el terreno.



Plazo de ejecución:

- 12 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación (actuación común o por GAL)
- Secundarias: puede participar el equipo técnico de cada GDR, a través de su programa de desarrollo rural.

Prioridad:

A corto plazo, en el primer año o segundo año del convenio. En el caso de que el PN o el GAL tengan información detallada sobre la demanda, debe usarse esta y combinar la con la investigación específica.

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

Se obtendrá el perfil del turista cliente de la oferta adherida a la CETS, conociendo sus características básicas y las características del viaje y estancia de ecoturismo. Permitirá saber el grado de conocimiento de la CETS, su influencia en la elección del establecimiento y del destino, y permitirá divulgar la CETS de primera mano, y sensibilizar al encuestado sobre sus ventajas y su contribución al haber sido cliente de una empresa adherida. Se dispondrá de información concreta para diseñar acciones de promoción. Se aprovechará para recopilar los datos de los turistas (correo electrónico con su previo consentimiento), de cara a acciones de promoción, y de información a enviar sobre el PN y sus actividades. En los anexos se aporta un ejemplo de cuestionario de demanda real sobre ecoturismo.

ACTUACIÓN 2.2. ESTUDIO DE DEMANDA POTENCIAL DE ECOTURISMO EN ESPAÑA

Justificación:

Los PN tienen estudios de cuantificación y caracterización de los visitantes y turistas que vienen a disfrutarlo y conocerlo, y por las cifras de visitantes, podría decirse que existe una demanda real elevada interesada en conocer los PN. En otra ficha se ha propuesto realizar una encuesta a la demanda real de turistas que usan los establecimientos y empresas adheridas a la CETS. Estos métodos proporcionan el perfil del turista a los PN. Sin embargo, no proporcionan información sobre la demanda potencial que podría venir al PN a hacer ecoturismo, pero que aún no lo ha hecho. Por ello se sugiere la realización de un estudio de demanda potencial del mercado español, pues es el más accesible.

Objeto:

Realizar una investigación de la demanda potencial que ayude al gestor del PN y a los empresarios de turismo a conocer el peso específico que supone la población que realizaría un viaje de ecoturismo, y además conocer mejor cómo es el ecoturista y cómo plantea su viaje a un destino como un PN, con el fin de obtener conclusiones válidas para el diseño del producto ecoturismo.

Descripción:

Se pretende conocer cómo son los turistas interesados en realizar ecoturismo en los PN. Se quiere conocer cómo piensan los turistas con motivación para hacer turismo de naturaleza y activo, y de aquí qué tipo de argumentos usan para buscar y decidir sus destinos de vacaciones y de viajes cortos.

Método:

- Cuestionario básico sobre hábitos de vacaciones y viajes para detectar las unidades muestrales que han hecho algún viaje de turismo de naturaleza, porque serán los más interesados en consumir el producto ecoturismo. Este muestreo hay que hacerlo sobre un tamaño amplio de población, pero sobre un grupo humano ubicado en un lugar de fácil acceso (ej: personal de una entidad donde sea fácil pasar la encuesta, se puede hacer en una feria de turismo de naturaleza). El cuestionario es sencillo y se pregunta sobre sus hábitos de vacaciones, para identificar el número y tipo de viajes de naturaleza que hacen al año. La realización in situ del cuestionario permitirá identificar las unidades muestrales que han respondido positivamente a un interés en ecoturismo, y entonces con estos sujetos se pasa a responder la segunda parte del cuestionario, ya centrada en cómo sería su viaje ideal a un destino de ecoturismo tipo PN con la CETS. El cuestionario pasa a ser un cuestionario visual donde se le mostrarán fotos del producto de ecoturismo y características del viaje que le gustaría hacer. Se pueden mostrar fotos de los paquetes diseñados por



Turespaña en los PN de Doñana y Sierra Nevada, y preparar un cuestionario específico para Garajonay. El cuestionario visual expone fotos y descripciones cortas (titulares) de lo que se puede ver, hacer y sentir en el PN y en la oferta turística acreditada con la CETS, para inferir el interés del turista por los diferentes servicios que se le presentan.

- Con las unidades muestrales seleccionadas (siempre que sea fácil acceder a ellas), pueden hacerse Grupos de discusión para conocer cómo planifican sus viajes, los disfrutan y los recuerdan, para conocer cómo debe vestirse el producto ecoturismo antes, durante y después que es comprado. Se podrían hacer 4-6 Grupos de 10 usuarios. En estos grupos se aplicará el juego de rol ponte en la piel del ecoturista para planear tu próximo viaje.

Estimación de presupuesto:

- El estudio completo puede ser 30.000 euros, dependiendo de los muestreos en ferias y del número de grupos de discusión.

Actor ejecutor:

- Acción conjunta, por los GAL y los PN, contratación externa.

Actores implicados:

- Clientes, empresarios adheridos a la CETS, ferias especializadas.

Plazo de ejecución:

- 6 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación (actuación común o por GAL)
- Secundarias: proyectos de investigación que puedan ser acometidos por universidades, o investigación de mercado con presupuesto de Turespaña (sólo en el caso de que se pueda firmar un convenio con el ente gestor del club ecoturismo).

Prioridad:

A medio plazo, en el tercer año del convenio o después. En el caso de que el PN o el GAL tengan información detallada sobre la demanda, puede retrasar la ejecución de este estudio.

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

Resuelve las necesidades detectadas en el eslabón 2 (investigación de demanda), aportando conocimiento fundamental sobre la demanda de ecoturismo. Se obtendrá un conocimiento profundo sobre el porcentaje de turistas de naturaleza interesados realmente en disfrutar de una oferta de ecoturismo diferenciada, y se conocerán mejor cómo son sus hábitos de vacaciones. Se conocerán también las opciones sobre los servicios más demandados en los paquetes de ecoturismo que se muestren

ACTUACIÓN 2.3. ANÁLISIS DE LOS TRIP REPORTS DE ECOTURISMO EN ESPAÑA

Justificación:

No se conoce el perfil del ecoturista especializado que viene a España contratando agencias especializadas, ni tampoco cómo son sus viajes, ante la dificultad de conseguir entrevistarles sobre el terreno. La elaboración de trip reports entre los ecoturistas es una costumbre cuando acaban sus viajes, y España es líder en número de informes colgados en los portales especializados (sobre todo para la modalidad de observación de aves). Los trip reports están bien desarrollados para el producto de las aves, pero no para el resto de actividades ecoturistas, y será necesario buscar portales específicos.

Objeto:

Conocer con precisión cómo son los viajes de ecoturismo (modalidad birding y otras modalidades) realizados por turistas muy especializados, y cómo son los ecoturistas que los realizan, con el fin de conocer las variables importantes del viaje, y para ello se usarán los trip reports. Los resultados se usarán posteriormente para el diseño de los paquetes de ecoturismo.

Descripción:

Búsqueda en Internet en portales especializados de trip reports con destino España, y específicamente los 3 PN, aunque también se analizarán otros ENP como destinos de estos viajes, y análisis de contenidos, para conocer las características del ecoturista y sus viajes, y la satisfacción general de su viaje, y la concreta sobre los servicios que haya usado.

Método:

Diseño de una ficha para análisis de contenidos de los trip reports, tratamiento estadístico de las variables del viaje (duración, lugares visitas, actividades, alojamientos, especies observadas, guías o empresas contratadas, punto de entrada y salida, transporte usado para moverse en destino), análisis de contenidos y satisfacción. Análisis de una muestra de 600 trip reports como mínimo realizados en los últimos 3 años a destinos de ecoturismo de España. Comparativa con resultados de estos análisis hechos en otras CC.AA.

Estimación de presupuesto:

- 6.000 euros.

Actor ejecutor:

- GAL contrata a una empresa especialista, o bien puede hacerlo con personal propio, siempre



que le dedique tiempo suficiente y conozca bien el inglés, y otros idiomas para vaciado de contenido.

Actores implicados:

- Guías y empresas especializadas que pueden facilitar el conocimiento de portales especializados.

Plazo de ejecución:

- 3 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación (actuación común que puede hacerse de forma individual siempre que se use el mismo método).
- Secundarias: Programa de Desarrollo Rural 2007-13 en ejecución, por tanto, presupuesto atribuible a aportación del personal técnico de los GAL.

Prioridad:

- A corto plazo, en el primer o segundo año del convenio. En el caso de que el PN o el GAL tengan información detallada sobre la demanda, puede retrasar la ejecución de este estudio.

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

Se entregará una ficha por trip report, y un tratamiento estadístico de todos los trip para obtener las características de los viajes que pueden servir para orientar en el diseño futuro de los paquetes (que se hará en sesiones y encuentros creativos con los empresarios adheridos, ver otra actuación propuesta). Se compararán los resultados según la modalidad (birding) y cada uno de los PN con otros ENP que pueda haber en la muestra. Resuelve las necesidades detectadas en el eslabón 2 de demanda, y sirve para conocer mejor cómo hacer acciones de promoción en la medida que se infieren los detalles que gustan a los ecoturistas cuando describen sus viajes. Los resultados pueden mostrarse en los talleres de creación de producto de ecoturismo para sensibilizar a los empresarios sobre los aspectos más valorados por los ecoturistas. Un ejemplo de ficha de trip report figura en el anexo.

ACTUACIÓN 2.4. ANÁLISIS DE LOS PORTALES (COMERCIALES Y NO COMERCIALES) DE TURISMO DE NATURALEZA, Y BENCHMARKING DE CATÁLOGOS DE VIAJES DE ECOTURISMO DE OPERADORES ESPECIALIZADOS

Justificación:

La oferta de turismo de naturaleza se ofrece en numerosos portales de Internet, algunos comerciales pues dependen de agencias especializadas (<http://www.pura-aventura.com/holidays/spain-holidays>), y otros portales son de tipo informativo pero muy especializados que son usados por los ecoturistas para montar viajes por su cuenta (www.wildspain.com; <http://www.iberianature.com/>). Los primeros portales deben ser analizados para conocer los operadores especializados que disponen de catálogos en Internet donde muestran al público toda su oferta de viajes, con todo tipo de detalles, dependiendo del operador. Aunque la oferta de ecoturismo mayoritaria es hacia países de África, América y Asia, también hay viajes a Europa y a España que se ofrecen desde las agencias especializadas. El análisis de estos catálogos permitirá conocer cómo están diseñando estos viajes de ecoturismo, qué tipo de proveedores de alojamiento surten los catálogos (hasta qué punto reflejan esto), y en definitiva permitirá inferir las características de la demanda de ecoturismo en origen que viene a España considerando que en ella hay una oferta de ecoturismo.

Los portales no comerciales deben ser identificados y analizados con el fin de valorar cómo podría colocarse en ellos el producto ecoturismo en ENP con CETS, o colocar la información de un PN con CETS, pues estos portales están dirigidos a suministrar información detallada sobre estos destinos. Además puede orientar en el diseño de un futuro portal del club Ecoturismo en ENP con CETS (nombre más comercial "ecoturismo en España").

Objeto:

El análisis de portales permitirá conocer cuáles y cómo son los portales web especializados en ecoturismo en España y en el extranjero, para detectar operadores especializados, y tenerlos en una base de datos para futuras acciones de promoción y comercialización, y así analizar la idoneidad de colocar en ellos información detallada del ENP con CETS.

El análisis de catálogos permitirá conocer cómo son los paquetes de ecoturismo que diseñan los operadores especializados, y por tanto, inferir los gustos y preferencias de los ecoturistas más genuinos, en su mayoría extranjeros. Conocer cómo han ensamblado la oferta, y qué tipo de información exponen en los formatos publicitarios, de cara a conocer cómo deberán los parques españoles y sus empresarios adheridos dar formato a sus paquetes de ecoturismo con la CETS. Esto ayudará mucho a los tres territorios para las futuras acciones de promoción, y sobre todo será

básico para tener materiales con los que realizar la actuación de Taller creativo del producto ecoturismo (se propone en otra ficha).

Descripción:

Se trata de hacer un inventario de portales, y de operadores, y luego extraer los catálogos de sus viajes a países competidores con España, y también con destino a los ENP españoles.

El análisis (benchmarking) de los catálogos de viajes de ecoturismo de una selección de los operadores de turismo de naturaleza extranjeros y españoles se hará con una ficha o formato adecuado. En realidad se trata de analizar la competencia, pues al analizar la oferta de viajes de ecoturismo a otros países, se analizarán las características de esos viajes, y hasta qué punto pueden diseñarse en España viajes similares. Es una realidad que estos operadores están ya trabajando con algunos ENP acreditados con la CETS, como es el caso del operador inglés Pura Aventura en Aracena; o el caso de Arawak como operador español que ofrece un paquete en el P. Natural de Somiedo. Un ejemplo de una de estas fichas de paquetes se facilitará en el anexo del documento final. Se analizará cómo diseñan esos catálogos, por ejemplo en sus pasos previos (¿visitan la zona, con quiénes se reúnen, quién los acompaña, qué buscan...?).

Método:

- Revisión de los listados de portales y de operadores especializados de las OET de Turespaña (tienen un CRM y bases de datos) para seleccionar los especializados en ecoturismo.
- Hacer una búsqueda en Internet sobre los portales extranjeros y españoles (comerciales y no comerciales).
- Análisis de contenido y formato de web, para conocer mejor cómo se está promocionando la oferta, y qué tipo de información general y particular tiene accesible el ecoturista cuando entra en uno de estos portales especializados.
- Identificación de operadores especializados en turismo de naturaleza usando los listados de Turespaña, búsqueda por Internet de sus catálogos. Se buscarán operadores españoles y sobre todo extranjeros.
- Análisis de los catálogos para detectar viajes de ecoturismo a ENP de similares características que los españoles, buscando los posibles competidores (Francia, Italia, Polonia, Rumanía, Austria, Grecia, Portugal). Caracterización de los viajes haciendo un benchmarking, vaciando contenidos de los paquetes, y haciendo un pequeño análisis estadístico para inferir las variables que definen cada paquete.
- Identificación de los viajes de ecoturismo con destino España, para conocer el % que supone España dentro del catálogo de cada operador, y en su conjunto. Caracterización de los viajes, presencia de los destinos españoles, y ranking por frecuencia de aparición, además de otras características como la duración, el punto de entrada y salida, etc.

- Estudio sobre los formatos de los paquetes identificados (grado de detalle de la información general, específico, información práctica, información de los proveedores de servicios, existencia de certificados de los proveedores, perfil profesional de los guías, consejos para el viaje, calidad de fotos, calidad y operatividad de los formatos electrónicos, fórmulas de reserva y compra).
- Propuesta de recomendaciones para hacer formatos para los paquetes de ecoturismo que se puedan hacer en el futuro en los 3 PN con CETS.

Estimación de presupuesto:

- 18.000 euros.

Actor ejecutor:

- Puede hacer conjuntamente para todos los GAL (pues los resultados tienen más sentido, al analizar conjuntamente y obtener conclusiones válidas para todos los GAL y PN, aunque se hagan también precisiones y análisis de escala local, pues hay operadores muy diferentes). Puede hacerse contratando una empresa especializada de consultoría. El análisis también podrían acometerlo personal de los GAL que domine bien dos idiomas extranjeros (inglés y alemán) y tenga experiencia en el sector turístico.

Actores implicados:

- Operadores especializados, Turespaña, empresarios adheridos a la CETS, los 3 PN.

Plazo de ejecución:

- 3 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación (actuación común o por GAL)
- Secundarias: asignación de personal del GAL en el concepto de nómina a financiar por el PDR 2007-13 de cada GAL.

Prioridad:

- A corto plazo, en el primer año del convenio. En el caso de que el PN o el GAL tengan información detallada sobre la demanda, puede retrasar la ejecución de este estudio.

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

El análisis de los portales permitirá conocer cuáles son los mejores (más interesantes para la comercialización) para considerarlos en las acciones de promoción. Además permitirá servir de referencia al diseño de un futuro portal del club ecoturismo.

La comparativa de viajes de ecoturismo a otros países cercanos y los ofrecidos por los operadores



extranjeros a sus mercados en España resultará en recomendaciones sobre cómo diseñar los paquetes más adaptados a los clientes de los operadores especializados que más clientes manejan (desde el diseño de los viajes, hasta aspectos de los formatos de promoción en papel y en Internet).

Por tanto, podrá emitirse un informe con recomendaciones para el diseño de materiales y formatos para el futuro diseño de los catálogos de ecoturismo de los ENP con CETS. Estos resultados podrán usarse en el taller de creación del producto ecoturismo, y en el diseño del plan de marketing.

Se resuelven necesidades detectadas en el eslabón de la investigación de la demanda, y las identificadas en los eslabones de la promoción y de la comercialización.

ACTUACIÓN 3.1. ANÁLISIS DE LAS ESTRUCTURAS DE GESTIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO ENP CON LA CETS

Justificación:

Los ENP son destinos turísticos pero su complejidad (tamaño, competencias, diversidad de entidades que intervienen en su gestión turística) hace difícil que se tenga un interlocutor capaz de ser la referencia para la gestión turística a nivel local. Además del equipo gestor de cada ENP, en el caso de los ENP con la CETS, existen los foros que intervienen en el seguimiento de la CETS y que son un vínculo entre el ENP y los empresarios, y también con las asociaciones de empresarios de turismo, y por supuesto los GAL que pueden concitar intereses y voluntades, y apoyar acciones complementarias para que el producto ecoturismo sea una realidad. Ahora lo que falta es tener un ente gestor que pueda realizar todas las tareas que precisen ser acometidas a nivel local para conseguir que el producto ecoturismo sea una realidad (acciones de promoción, comercialización, seguimiento, etc).

Objeto:

Analizar los actores locales, sus competencias y sus funciones prestadas actualmente en toda la cadena del producto ecoturismo en cada PN.

Analizar la figura más idónea para liderar a los empresarios adheridos a la CETS, procurando al final proponer la figura jurídica más conveniente que se pueda hacer cargo de la gestión de la oferta de ecoturismo.

Descripción:

Se trata de hacer un estudio que sirva a nivel local para la caracterización de los actores implicados y muy centrada en conocer su disponibilidad y solvencia técnica y financiera para entrar en la constitución de una estructura de gestión turística local que en el futuro sea la responsable de promocionar la oferta de ecoturismo, pero que al mismo tiempo sea modelo de calidad y referencia para el resto de asociaciones sectoriales del turismo. Se hará sólo en el caso del PN que lo necesite (recordemos que Doñana y Sierra Nevada tienen informes sobre este análisis, aunque deberían actualizarse).

Método:

- Revisión de los actores implicados en la gestión turística local de cada PN. Se realizará una revisión de quiénes son y cuáles son sus funciones con respecto a promover la CETS y la oferta de ecoturismo de su territorio, y qué tipo de actuaciones debe hacer cada uno para dar aplicación al producto ecoturismo. Se hará a través de un cuestionario del que se tiene un

modelo. Se enviará el cuestionario a todos los actores (GAL, PN, empresarios, foro, patronatos de turismo, cabildo, etc).

- Tratamiento de la información recopilada de cara a exponerla en una reunión de trabajo.
- Reunión de trabajo de 2 tardes para establecimiento de los puntos clave de la estructura del club: funciones a realizar, gerencia del club, dedicaciones, financiación (cuotas), sede.
- Reunión con actores implicados para sondear su posición para constituir una estructura a nivel estatal, y toma de decisiones.
- Propuesta de figura jurídica a crear (posiblemente en algunos casos puede servir la asociación creada para dar cobertura al foro de la CETS, o bien un consorcio, o incluso un GAL).
- Redacción de estatutos.
- Constitución formal de la entidad gestora local.
- Elaboración de un plan operativo anual para la puesta en marcha y el funcionamiento del primer año de esta estructura de gestión turística local.

Estimación de presupuesto:

- 6.000 euros.

Actor ejecutor:

- GAL

Actores implicados:

- PN, GAL, Empresarios adheridos, asociaciones empresariales de turismo y de otros sectores, etc.

Plazo de ejecución:

- 3 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación (actuación común o por GAL).
- Secundarias: la actuación también puede ser acometida por el personal de los GAL.

Prioridad:

- Debe acometerse a corto plazo, pues aportará conocimiento sobre el papel de cada actor en el futuro producto ecoturismo, y conocer cuál será su rol (cómo están apostando por la CETS).
- En el caso de que el PN o el GAL tengan información detallada sobre la demanda, puede retrasar la ejecución de este estudio.



Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

La revisión de las funciones y competencias que tiene cada actor ayudará a definir el papel de cada uno en la futura estructura de gestión turística o ente local.

Se definirá la figura jurídica más idónea para este caso. Crear esta estructura es vital, pues es la que debe realizar las actuaciones de promoción del club.

El ente gestor local (estructura de gestión) debe existir para aglutinar a todos los empresarios de turismo adheridos a nivel local, y ser la referencia para integrarse en el Club de ecoturismo a nivel estatal, que permita que cada territorio pueda participar en las acciones de promoción que pueden ser incluidas en un futuro convenio entre Turespaña y el Ente gestor del club, y las CC.AA.

A nivel local la fórmula jurídica a elegir debe permitir la participación de entidades locales. El plan operativo debe ser el referente para el seguimiento de la CETS y cuidar las relaciones entre todos los actores implicados, y asegurar fuentes financieras para implantar el club, y realizar una labor de seguimiento y promoción. Contribuye a resolver las necesidades del eslabón 3 y el 9. Se va a contribuir a debatir el modelo de ecoturismo de forma participada, y al final se habrán dado unos pasos para crear el ente gestor en cada PN con CETS, que sin duda podrá ejecutar la mayoría de las actuaciones que se fijen para la promoción.

ACTUACIÓN 4.1. ANÁLISIS DE LA OFERTA TURÍSTICA SUSCEPTIBLE DE INCORPORARSE AL PRODUCTO ECOTURISMO EN EL PN

Justificación:

Algunos PN conocen bien la oferta turística privada y pública que hay en sus territorios, pero en ocasiones no se conoce con detalle cómo es esta oferta, y cómo está preparada para configurar un producto de ecoturismo con suficiente calidad y dosis de sostenibilidad. Es preciso revisar la oferta turística de cada ENP de cara a poder seleccionar en el futuro la más idónea (sólo en el caso de que esta labor no se haya acometido antes). Es importante partir de la base de que los servicios complementarios debieran ser bastante amplios, ya que el turismo es una actividad económica con una transversalidad enorme.

Objeto:

Caracterizar la base de la oferta turística básica del producto ecoturismo, y la base de la oferta de servicios complementarios (incluidos algunos transportes, comercios relacionados con artesanía, productos locales agroalimentarios) para que todos tengan el enfoque CETS presente. Inventariar la oferta de artesanos y analizar quien podría componer el producto.

Descripción:

Se debe realizar un inventario y caracterización de esta oferta, básica y complementaria, mediante búsqueda en Internet, registro oficial, cuestionario y revisión sobre el terreno. Deberá evaluarse la oferta de cara a su integración en el producto de ecoturismo, incluyendo la oferta pública y oferta privada

Método:

- Revisión de estudios e inventarios (registros oficiales) sobre la oferta turística
- Revisión de los registros oficiales de turismo para asegurarse de que sólo se trabaja con la oferta legal, y en qué epígrafes se registran las diferentes actividades.
- Revisión en Internet de la oferta turística para conocer tipologías y calidades por fotos y descripciones.
- Revisión de requisitos de calidad para entrar en el Club ecoturismo y revisión práctica de la oferta turística del PN que lo necesite sobre el terreno para asegurar que la oferta turística que se va a usar como servicios complementarios al componente nuclear y a los servicios básicos (alojamientos, restauración) es idónea y cumple ciertos requisitos (no son los requisitos de la CETS). Esta revisión podrá aplicarse sobre el terreno para seleccionar las empresas turísticas más idóneas (también se incluyen empresas de transportes, convenios relacionados con productos locales). No se trata de que estas empresas se adhieran a la CETS, sino de conocerlas para ver cómo se pueden integrar en el producto ecoturismo y ver

bajo qué fórmula.

Estimación de presupuesto:

- 10.000 euros por PN (variable en función de lo que ya haya revisado)

Actor ejecutor:

- GAL, se hará sólo en el PN que se considere necesario.

Actores implicados:

- Todas las empresas turísticas registradas susceptibles de entrar en el Club.

Plazo de ejecución:

- 5 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación (actuación de cada GAL)
- Secundarias: puede participar el equipo técnico de cada GAL, y puede usarse presupuesto para realizar esta actuación con el PDR de cada GAL.

Prioridad:

- A corto plazo, en el primer año o segundo año del convenio. En el caso de que el PN o el GAL tengan información detallada sobre la demanda, debe usarse esta y combinar la investigación.

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

- Revisión de requisitos del Club
- Bases de datos de empresas turísticas básicas que cumplan cierta calidad
- Base de datos de empresas turísticas que den servicios complementarios a los ya básicos de alojamiento.
- Informe de caracterización de la oferta más idónea para ser incorporada al producto, incluyendo empresas artesanas, pequeñas tiendas de productos locales. Se procurará su plasmación cartográfica. Estos informes se usarán para los talleres de creación de producto.

Contribuye a organizar mejor la oferta turística, sin olvidar algunos componentes que el Sistema de adhesión o 2ª fase de la CETS aún no contempla, y sobre todo permite su incorporación a la experiencia de ecoturismo enriqueciéndola, siempre que se haga con el método CETS.

Servirá para nutrir otras actuaciones de las propuestas en este plan estratégico del ecoturismo.

ACTUACIÓN 5.1. TALLER CREATIVO EXPERIENCIA DE ECOTURISMO EN EL PN

Justificación:

Los paquetes de ecoturismo diseñados en el 2006 en 7 ENP con CETS procuraron ajustarse a la demanda española y extranjera, procurando la participación de los empresarios de cada ENP, y asistidos por especialistas que los establecieron con suficiente grado de detalle. Pero en su diseño teórico no pudo contemplarse la acreditación de la CETS en las empresas como valor añadido y filtro, pues aún no había empresas acreditadas. En estos talleres no se pudo lanzar la idea de hacer club de producto, pues aún era muy pronto para hablar de ella. Ahora hay suficiente masa crítica de empresas adheridas en los 3 PN (Doñana va a acreditar por su cuenta nuevas empresas), y además se ha diseñado teóricamente los requisitos de adhesión al club de producto, por lo que cabe hacer una actuación de tipo creativo para ensamblar la oferta en el producto ecoturismo.

Objeto:

Crear el producto o experiencia del ecoturismo con las empresas adheridas a la CETS y con los equipamientos y servicios de uso público del PN, diseñando de forma creativa y participada con experto, las modalidades turísticas más idóneas a la demanda (ajustadas a los diferentes perfiles de ecoturistas) con la participación de los empresarios CETS.

Descripción:

Diseño y ejecución de un taller de 2 días de duración en cada PN, donde se usarán técnicas creativas para el diseño del producto ecoturismo (con alto contenido experiencial).

Método:

1er día:

- 1ª sesión de análisis y clasificación de los proveedores certificados con la CETS y de los servicios de uso público para configurar el producto ecoturismo. Se usará el mapa de distribución de esta oferta turística para componer las diferentes modalidades, que deberán incorporar el componente nuclear del producto de ecoturismo (las visitas guiadas y los equipamientos de uso público más singulares).
- 2ª sesión: Actividad "Ponte en la piel del ecoturista". Taller de diseño de la modalidad de ecoturismo que se ajuste mejor a los perfiles de ecoturistas identificados para el PN. Los empresarios participantes se dividen en grupos y adoptan el papel de distintos tipos de ecoturistas, con el fin de diseñar modalidades de ecoturismo compuestas por los empresarios certificados con la CETS. El diseño del producto no se queda en la agregación de los componentes (alojamiento, actividad, transporte, restauración), sino que el conductor del



grupo debe propiciar mediante técnicas imaginativas que surjan los componentes intangibles del producto que están proponiendo, y las fórmulas más adecuadas para enriquecer el producto, y hacerlo más singular. Para ello se recurrirá a diseñar el paquete o experiencia partiendo del momento en el que el turista crea la expectativa de su viaje o de la experiencia que desea probar, siguiendo por la preparación del viaje (cómo el empresario y el planificador turístico pueden ayudarlo), pasando por la recepción del cliente (las distintas fórmulas según el tipo de empresario), las maneras de informar al cliente sobre las actividades incluidas en el paquete o a realizar durante su estancia si ha organizado el viaje por su cuenta; acabando sobre cómo deben conseguir la satisfacción del cliente, y que este recuerde su experiencia y la recomiende, tras su regreso a su lugar de residencia.

- En la configuración del paquete deben recogerse por escrito todas las ideas que surjan en el proceso creativo, siendo después convenientemente tamizadas para llegar a una ficha del paquete o experiencia de ecoturismo que se pueda promocionar y vender, con nombres atractivos, y descripciones ajustadas a los distintos clientes.

Será necesario preparar y contar con los siguientes materiales a emplear en las dos sesiones por los participantes:

- Perfiles de ecoturistas, resumen de la oferta turística certificada con la CETS y oportunamente clasificada y distribuida en el mapa del PN
- Empresas y recursos para completar la experiencia de ecoturismo (las empresas participantes en el taller, los equipamientos y servicios del PN seleccionados según el tipo de ecoturista al que se dirija cada modalidad que se diseñe).
- Fichas de equipamientos y servicios de uso público
- Fotos y folletos de la oferta certificada para tener en todo momento la información necesaria para diseñar modalidades adaptadas a todo tipo de públicos.
- Resultados de las actuaciones 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 4.1. con el fin de usarlos en el taller para trabajar con los empresarios.

En el 2º día alguna de las modalidades diseñadas será probada sobre el terreno por alguno de los agentes comerciales de algún touroperador especializado traído especialmente para que haga esta labor. Durante la prueba, el conductor de los talleres junto con los empresarios participantes realizarán preguntas al experto que opinará sobre la adecuación de los paquetes diseñados el día anterior, procediéndose a las oportunas modificaciones (deberá dominarse el inglés para comunicar con el operador especializado, al que será preciso traer a España). Todos los empresarios adheridos participantes tendrán la oportunidad de ver cómo quedan los paquetes y de acompañar el operador.

Estimación de presupuesto:

- 24.000€ para los tres PN, 8.000 por PN.



Actor ejecutor:

- PN y GAL

Actores implicados:

- Empresarios adheridos a la CETS, responsables de la gestión de algunos equipamientos de uso público, empresas relacionadas con el turismo que provean los servicios necesarios para diseñar las modalidades (transporte, etc).

Plazo de ejecución:

- 2 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación (actuación en cada PN a desarrollar por cada GAL)
- Secundarias: puede participar el equipo técnico de cada GDR, o bien contratarlo externamente que será lo más viable y que salga con resultados.

Prioridad:

- A medio plazo (tercera anualidad) del convenio, pues primero deben acometerse las actuaciones reflejadas y necesarias para conocer demanda, oferta, etc.

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

Resuelve las necesidades del eslabón 5 (creación del producto). Tras el taller se elaborará un informe de cómo ha funcionado el método, y se diseñarán las modalidades de ecoturismo más idóneas conforme a los materiales, empresas adheridas, y recomendaciones y ajustes del operador especializado.

El taller bien realizado supone una formación a los empresarios que antes no habrán recibido, pues se usarán técnicas de comunicación específicas, y la experiencia de trabajar con el operador especializado pocas veces la han tenido. La prueba práctica puede servir para abrir mercado con el operador que venga a cada PN.

ACTUACIÓN 5.2. ENCUENTRO DE EMPRESAS ADHERIDAS A LA CETS DE LOS 3 PN

Justificación:

Las empresas adheridas a la CETS son una parte importante del producto ecoturismo, al constituir los servicios básicos para el turista. Su pequeña dimensión y su debilidad asociativa hacen conveniente diseñar acciones que propicien su encuentro, especialmente si se hace en torno a la idea de crear un club, intercambiar buenas prácticas y la oferta de ecoturismo que ellos hayan diseñado con otras actuaciones. El club de ecoturismo en ENP con la CETS sólo será una realidad si los empresarios adheridos, actualmente dispersos en cada uno de sus parques, toman cierto liderazgo y deciden constituir una estructura de gestión que les permita promocionar y comercializar el producto ecoturismo en el futuro con cierta garantía para lograr el apoyo económico de las acciones de promoción por parte de Turespaña y las Administraciones Turísticas autonómicas.

Objeto:

Reunir a todas las empresas adheridas a la CETS en los 3 PN para facilitar el intercambio de buenas prácticas, ampliar la creación de producto ecoturismo, y acordar posibilidades de trabajo y representación comunes en torno al club de producto ecoturismo.

Descripción:

Diseñar y ejecutar una jornada o encuentro de las empresas adheridas a la CETS de los tres PN.

En la 1ª sesión se presentarían e intercambiarían buenas prácticas de una selección de empresas destacadas por la repercusión de las medidas que estén tomando en sus planes de mejora, con el fin de que cunda el ejemplo y unas aprendan de otras.

En la 2ª sesión se conocerían las modalidades de ecoturismo que cada PN ha diseñado, con el fin de intercambiar sus experiencias en este proceso, y estudiar las posibilidades de conexión entre estas modalidades.

En una 3ª sesión los empresarios analizarán la posibilidad de su participación en la estructura de gestión del club de producto, y tendrían que alcanzar un acuerdo sobre cuál y cómo va a ser la participación empresarial en el club de producto ecoturismo en ENP con CETS.

Método:

La selección de las buenas prácticas a exponer se hará previamente con cada PN para detallar las más innovadoras, contando sobre todo sus resultados prácticos, impactos positivos conseguidos, cómo las pusieron en marcha y sus proveedores. Para ello será necesario analizar las medidas o

mejoras que cada empresa adherida está haciendo, con el fin de conocer con detalle las repercusiones de las medidas que sean más innovadoras y positivas.

Se contará con empresas turísticas que hayan creado sinergias y redes con otras empresas de su territorio. El encuentro de empresas debería mostrar que la oferta se configura en base a todo un circuito de oferta turística conectado, y que esas empresas deben trabajar coordinadamente para comercializar un destino.

La presentación de las modalidades turísticas diseñadas en cada PN se mostrarán en presentaciones power point. Estas presentaciones mostrarán las fichas sólo de las modalidades turísticas diseñadas que estén listas para su comercialización. Se trata de mostrar paquetes turísticos semicerrados o bien hechos a medida, con la selección de las empresas adheridas. Cada territorio mostrará los paquetes diseñados, con el fin de que el resto de empresarios los conozcan e intercambien los problemas y soluciones que han ido encontrando en el proceso de diseño de cada uno de sus parques.

En la sesión sobre la estructura de gestión, se expondrán los resultados del Estudio de viabilidad de la estructura de gestión turística a nivel de red, para intentar llegar a un acuerdo sobre cómo debe ser la participación de las empresas (cuotas, funciones, responsabilidad, acciones inmediatas a realizar, cooperación con los GAL, los PN y las administraciones turísticas, etc.), y el papel de liderazgo que deben desempeñar las empresas adheridas a la CETS a través de sus asociaciones o de sus foros (siempre que estos tengan personalidad jurídica).

Estimación de presupuesto:

- 10.000 euros

Actor ejecutor:

- Los GAL de los tres PN (acción conjunta)

Actores implicados:

- Empresas adheridas a la CETS en los 3 PN
- Presidentes de los 3 foros de la CETS en los 3 PN, y se invitaría a los representantes de los foros de otros ENP con CETS (siempre que estos foros tengan personalidad jurídica, y estén operativos y en conexión con sus empresarios adheridos), con el fin de propiciar que el Ente gestor del club de producto sea decidido por los empresarios y actores implicados.
- Representantes de los 3 PN
- Turespaña y Europarc

Plazo de ejecución:

- 2 meses (organización, convocatoria, preparación de materiales, ejecución del encuentro).



Fuentes financieras:

- **Primarias:** el proyecto de cooperación.
- **Secundarias:** puede participar el equipo técnico de cada GDR

Prioridad:

- A medio o largo plazo (en el segundo o tercer año del convenio).

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

- El intercambio de las mejores buenas prácticas permitirán su conocimiento y utilidad para empresarios adheridos, al mismo tiempo que se divulgan para que sean más reconocidas.
- La presentación de las diferentes modalidades de ecoturismo que hayan sido diseñadas en cada uno de los 3 PN permitirá su difusión entre todos los empresarios, y ver las posibilidades de diseñar rutas que impliquen a varios ENP.
- Se habrá aprovechado para presentar las modalidades turísticas diseñadas en cada PN, con lo que esto supone como posibilidad para diseñar una modalidad conjunta.
- La tercera sesión permitirá exponer los puntos comunes de los empresarios con respecto a la creación del Ente gestor del club de producto a nivel estatal.

En función de la ejecución de las anteriores actuaciones, este encuentro estará más lleno de contenidos y será mejor aprovechado por los empresarios, sobre todo si antes se han hecho las acciones 3.1 y 9.1).

ACTUACIÓN 5.3. BOLSA DE CONTRATACIÓN O ENCUENTRO ENTRE EMPRESARIOS PROVEEDORES DE SUMINISTROS A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS ADHERIDAS A LA CETS (PERSPECTIVA SECTOR PRIMARIO, JÓVENES Y GÉNERO)

Justificación:

El producto de ecoturismo no sólo son empresas adheridas, sino que debe incorporar el consumo de productos locales y el suministro de soluciones para mejorar la eficiencia y ahorro de recursos consumidos por el turismo. En los PN no se conocen suficientemente estos proveedores que deben ser los primeros en suministrar a las empresas adheridas, ni cómo son estas empresas y su incidencia en el empleo local, y además no hay muchas relaciones comerciales entre ambos tipos de empresarios. Muchas de las empresas emplean a jóvenes y mujeres, por lo que es conveniente propiciar un encuentro que sirva para que se conozcan y favorecer intercambios comerciales, con el fin de contribuir a los objetivos de la convocatoria del proyecto de cooperación de la Red Rural Nacional.

Objeto:

Encontrar más proveedores de productos que usan las empresas adheridas, que están ubicadas en los PN y sus entornos y prestan servicios útiles y con clara contribución a la sostenibilidad, con el fin de que se encuentren, se conozcan y surjan acuerdos comerciales entre ellos.

Divulgar las empresas de productores primarios que emplean a jóvenes y mujeres del territorio, con una actuación práctica de divulgación de la CETS y de difusión de los productos que estas empresas suministran.

Descripción:

- Propiciar un encuentro de un día entre ambos tipos de empresarios para propiciar conocimiento y acuerdos comerciales en cada uno de los PN. El encuentro incluiría una degustación de productos locales con invitación de prensa. En algunos casos puede que un día no sea suficiente, y se podrían diseñar encuentros por sectores, por ejemplo la ganadería, la agricultura, la artesanía, el transporte, la oferta de equipamientos, etc.
- Realizar uno de los días una acción divulgativa dirigida a la población local para que entienda la dimensión y repercusión de la CETS y del producto ecoturismo en el desarrollo rural sostenible.

Método:

- Identificación de proveedores de sectores (agroalimentación, artesanía, comercio justo, tecnologías ambientales, suministros oficinas y TIC) en función de listados existentes de consejerías y departamentos oportunos, y del propio conocimiento de las empresas

adheridas a la CETS.

- Caracterización de esta oferta y selección de las que apliquen mejores prácticas (en el caso de Andalucía se usaría la Marca Parque Natural) para asistir al encuentro. Se seleccionarán positivamente empresas de mujeres y jóvenes que sean de este sector y apliquen estas prácticas y sean suministradoras actuales o potenciales de las empresas adheridas.
- 1er día: Convocatoria y celebración de una jornada de un día en cada PN. El programa incluye presentación de promotores, bolsa de contratación laboral, exposición de algunos productos (degustación), firma de acuerdos entre proveedores.
- 2º día: Divulgación de la CETS y su contribución al desarrollo local, invitando a asociaciones de jóvenes, mujeres y sector primario, para conocer qué es la CETS y cómo pueden participar en ella como estrategia territorial.
- Presentaciones sobre las ventajas de usar productos locales (Menú Kilómetro Cero) y del uso de tecnologías ambientales.
- Realización de un dossier divulgativo y envío a todos los colectivos.

En el marco de esta actuación pueden surgir otras acciones como la elaboración de una guía cultural participada, un programa de fiestas sostenibles, o un galardón al proveedor más sostenible.

Estimación de presupuesto:

- 30.000 € en los 3 PN. 10.000€ por ENP

Actor ejecutor:

- Cada GAL

Actores implicados:

- Empresarios privados del sector primario ubicados en el territorio
- Empresas de tecnologías ambientales y TIC.
- Colectivos de mujeres y jóvenes, y asociaciones locales.

Plazo de ejecución:

- 2 meses (organización, convocatoria, preparación de materiales, ejecución del encuentro).

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación.
- Secundarias: puede participar el equipo técnico de cada GDR, y además pueden financiar las asociaciones de empresarios de turismo.

Prioridad:

- A medio o largo plazo (en el segundo o tercer año del convenio).



Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

- Directorio de proveedores de empresas CETS
- Lista de suministros y productos útiles a las empresas turísticas adheridas
- Dossier de jornadas de difusión y materiales de sensibilización y divulgación del producto ecoturismo constituido con proveedores locales.

Cumple con las necesidades del paso 6 de la cadena de valor, y además con la perspectiva de género y sector primario demanda en el proyecto de cooperación.

ACTUACIÓN 5.4. PLAN DE FORMACIÓN DE LA CETS.

Justificación:

La formación de empresas que conlleva el sistema de adhesión de empresas a la CETS no es suficiente para ayudar a los empresarios a diseñar el producto ecoturismo. En el análisis realizado en este trabajo, se ha detectado que los técnicos de los GAL y los gestores de los PN también necesitan formación específica sobre el cómo diseñar productos turísticos, y sobre todo

Objeto:

Diseñar un plan de formación específico para los ENP con CETS con el fin de responder a las necesidades detectadas, y diseñar acciones formativas concretas que puedan aplicarse en cada uno de los PN participantes, o bien en el conjunto de los PN.

Descripción:

Se trata de diseñar el plan formativo y los contenidos, materiales y fórmulas de formación mejor adaptadas a las necesidades de los potenciales alumnos. Cada curso duraría una semana con 35 horas lectivas. El presupuesto incluye la logística y la preparación de los correspondientes materiales para los alumnos.

Método:

- Primero se hará un cuestionario para valorar la idoneidad de los cursos, y sobre todo ver la profundidad de los contenidos y el mejor formato para su impartición, con el fin de que sean aceptados por los alumnos potenciales.

En principio se proponen los siguientes cursos, modificables según la respuesta al primer punto.

- **Curso de formación sobre la CETS y el club de ecoturismo para los técnicos de la CETS.** Cada ENP con CETS necesita un técnico que asuma las labores que conlleva tener la CETS (seguir la ejecución del plan de acción del PN, ser el responsable del sistema de adhesión de empresas turísticas a la CETS, mantener comunicación directa con empresas y GAL, diseño de acciones de promoción y formación del sector turístico, aplicar los sistemas de indicadores de la CETS). Se diseñará e impartirá un curso dirigido a capacitar al personal de los parques nacionales, GAL y entidades relacionadas con la gestión de la CETS (foros de la CETS, consorcios, asociaciones empresariales que han asumido labor de seguimiento o secretariado de la CETS), con el fin de lograr su capacitación sobre estas labores y para el uso de las herramientas creadas con este proyecto de cooperación (ej: la plataforma).



- **Curso de formación de trabajadores en establecimientos adheridos a la CETS.**

Los empresarios necesitan personal preparado para trabajar en establecimientos y actividades turísticas que sean la base de la experiencia a proporcionar a través del club ecoturismo. Se primará el papel de las mujeres y de los jóvenes de los territorios propuestos, con el fin de contribuir a paliar los desequilibrios existentes.

- **Curso de animación del sector primario y de las pymes transformadoras de productos agroalimentarios para alcanzar el estatus de proveedores sostenibles del turismo en los parques.**

Se trata formar a los productores primarios (pequeños agricultores de tipo familiar, ganaderos) y a las pymes agroalimentarias locales para dotarse de técnicas de producción ecológica, incorporar el concepto de responsabilidad social corporativa a sus negocios, el concepto de producciones con denominación de origen. Estos cursos serán prácticos y dirigidos a ayudar a las empresas a crear sus propios planes de mejora y a establecer un conjunto de requisitos de los proveedores del sector primario para la CETS, de esta forma se amplía el contenido de la CETS que está demasiado centrado en el sector turístico.

Estimación de presupuesto:

- 12.000 euros por curso y por PN. En total 36.000 euros por PN.

Actor ejecutor:

- Acción individual de cada PN.

Actores implicados:

- Los GAL y los gestores de los PN.

Plazo de ejecución:

- 3 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación.
- Secundarias: Programas de desarrollo rural de cada GAL, línea de subvenciones de los PN en las AIS.

Prioridad:

- A medio plazo (en el tercer año del convenio).

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

- Mejora de la preparación de los destinatarios de los cursos.



ACTUACIÓN 6.1. GUIÓN DEL PLAN DE MARKETING DEL PRODUCTO ECOTURISMO EN LOS PN CON CETS

Justificación:

Los PN dan a conocer sus equipamientos y servicios de uso público y sus posibilidades de visita con sus propios programas de información (Web, etc.). Mientras los GAL han hecho actuaciones de promoción de los territorios, y por otro lado las asociaciones turísticas acometen la promoción de sus establecimientos. Puede afirmarse que hay promoción turística de los PN, pero no hay promoción del ecoturismo como producto. Los tres PN cuentan, o van a contar, con más de 60 empresas adheridas a la CETS, y con la ejecución del presente proyecto de cooperación van a crear el producto ecoturismo (cada PN desarrollará las modalidades ecoturísticas más idóneas). El diseño del producto no está completo si no se hace un plan de marketing que establezca las actuaciones de promoción y comercialización que necesitan los empresarios locales que son los que al final venden el producto. El plan de marketing permitirá aglutinar las acciones dispersas de promoción de los GAL y vertebrarlas en torno a la CETS junto con las acciones de los PN.

Objeto:

Tener un guión para elaborar el Plan de Marketing con la participación de los actores implicados del producto ecoturismo en los PN, con el fin de redactarlo y ejecutarlo en un futuro próximo.

Descripción:

El Plan de Marketing se elaborará para el nivel de red e incluye todas las acciones de promoción a realizar y la estrategia de comercialización. Además se incluye un guión para elaborar un plan operativo anual de marketing de cada PN.

Método:

- Fijación de objetivos del plan de marketing (nivel red, nivel cada PN)
- Determinación y clasificación de los mercados de ecoturismo (español y extranjero), a través de un resumen ejecutivo de las diferentes investigaciones de la demanda y estudios realizados.
- Elaboración de la estrategia de marketing: redacción de mensajes a comunicar, cauces para implicar a diferentes actores.
- Propuesta de imagen del producto ecoturismo en ENP con CETS (identidad corporativa, registro de marca, diseño norma de uso) (en parte actuación en proceso puesta en marcha por AIDER)
- Análisis ejecutivo de los instrumentos y acciones de promoción de los tres PN, y de las CCAA en materia de turismo de naturaleza, para concluir cuáles son las más idóneas para ser aprovechadas.
- Propuesta de acciones de promoción del producto ecoturismo (nivel Red):



- Definición de tipología de acciones: campañas corporativas entre Turespaña y CCAA, campañas información PN, fam trip, relación de ferias idóneas, relación de portales idóneos para acciones de publicidad, feria virtual de ecoturismo, campaña de press trip, campaña de presentaciones en mercado de origen (presentaciones a TT.OO en OET de mercados emisores)
- Ficha de cada una de las Acciones de promoción
- Propuesta de Web del Club de producto (la condición para la elaboración de este Plan es que se tenga constituido el Ente Gestor a nivel de Red)
- Diseño estrategia de venta: acciones de bolsas de contratación con TT.OO seleccionados, campañas de venta a público especializado.
- Diseño estrategia de fidelización: Tarjeta del Club, Newsletter, programa de descuentos.

Estimación de presupuesto:

- 30.000 euros.

Actor ejecutor:

- Los GAL, acción conjunta.

Actores implicados:

- Asociaciones de empresarios
- Turespaña, CCAA, patronatos de turismo.
- TT.OO y asociaciones de consumidores

Plazo de ejecución:

- 9 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación.
- Secundarias: presupuestos del PDR de cada GAL, subvenciones del área de influencia socioeconómica para la ejecución de alguna actuación incluida en el plan de marketing, y contribución económica de los empresarios de turismo a alguna actuación. En el futuro algunas de las actuaciones incluidas en el plan de marketing podrían ser financiadas por Turespaña y por las empresas públicas de promoción turística de las CC.AA., siempre que se constituya un ente gestor del club de producto y se llegue a firmar un convenio.

Prioridad:

- A medio o largo plazo (en el segundo o tercer año del convenio).

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

- Plan de Marketing de la "Red de 3 PN" válido para transferir al conjunto de ENP con CETS
- Planes operativos de marketing (anuales) para cada PN.

ACTUACIÓN 7.1. ANÁLISIS DE LOS TT.OO ESPECIALIZADOS EN ECOTURISMO Y SU COMOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LA CETS

Justificación:

No se conoce cómo son los TT.OO especializados en ecoturismo, y para cualquier acción comercial es preciso conocer su ubicación y características, el conocimiento que tienen sobre la CETS (qué valor otorgan a la CETS), saber su disposición a trabajar con las empresas turísticas adheridas a la CETS y en definitiva a comercializar el producto ecoturismo en España.

Objeto:

Inventariar los TT.OO especializados en ecoturismo, conocer sus ubicaciones y características para tenerlas disponibles para las empresas adheridas a la CETS y al Club de producto, y su disposición a trabajar con el producto ecoturismo en España.

Descripción:

Inventario, caracterización y realización de una acción divulgativa (mailing) sobre la CETS a TT.OO potencialmente interesados.

Método:

- Inventario de TT.OO con Internet y búsqueda en OET y estudio de Turespaña.
- Cuestionario básico de caracterización de TO (ubicación, datos de contacto, mercados principales, oferta principal, formas de publicidad, portales usados, volumen de ventas, precios de paquetes)
- Preguntas sobre CETS: Se les enviará por mail un dossier informativo sobre lo que es la CETS, del tipo de oferta ecoturística que promueve, para que valoren su conocimiento de la CETS, disposición a contactar con empresas adheridas, disposición a que se hagan TO amigo de la CETS.
- Informe sobre el cuestionario hecho. Al menos se contactará con 100 TT.OO europeos especializados en T. de naturaleza y T. activo y local.

Estimación de presupuesto:

- 10.000€ para las tres PN

Actor ejecutor:

- Los GAL, debe acometerse una acción conjunta en el marco del proyecto de cooperación.

Actores implicados:

- TT.OO implicados



- OET, Turespaña

Plazo de ejecución:

- 6 meses (organización, convocatoria, preparación de materiales, ejecución del encuentro).

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación.
- Secundarias: puede participar el equipo técnico de cada GDR.

Prioridad:

- A medio o largo plazo (en el segundo o tercer año del convenio).

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

- Base de Datos de los TT.OO y selección de los más idóneos
- Cuestionario y resultados
- Campaña y dossier de comunicación de la CETS

Tener una base de datos de operadores es fundamental para poder hacer bolsas de contratación, y divulgar la oferta de ecoturismo.

ACTUACIÓN 8.1. ESTUDIO DE VIABILIDAD DE LA ESTRUCTURA JURÍDICA DE GESTIÓN TURÍSTICA DEL CLUB ECOTURISMO EN PN CON LA CETS

Justificación:

Los 30 ENP con CETS y el conjunto de empresas adheridas tienen la posibilidad de crear una red que venda su distintivo CETS de forma conjunta con sus actores implicados, cumpliendo así la filosofía de la CETS y contribuyendo al desarrollo rural sostenible, pero sobre todo siendo eficaces en la venta del producto ecoturismo en los ENP.

La dispersión de las acciones de promoción de turismo de naturaleza que acometen las distintas administraciones turísticas hace necesario unirse para captar fondos y desarrollar conjuntamente la promoción y la comercialización del producto ecoturismo en una selección de destinos diferenciados por la CETS y lo que esta significa.

La diversidad de los PN con CETS y la debilidad de las asociaciones empresariales ubicadas en estos ENP hacen difícil que se tenga un interlocutor capaz de ser la referencia para la gestión turística a nivel de red. Existe la oportunidad de conseguir esto con el proyecto de cooperación que lidera AIDER y que apoyan Europarc y Turespaña.

Objeto:

Analizar la figura más idónea para liderar a los empresarios adheridos a la CETS y a los actores implicados en el conjunto de los PN con CETS, tomando como referencia los análisis de los actores implicados en cada nivel (ver actuación 3.1), y valorando el tipo de ente gestor que a nivel estatal pueda representar a todos los empresarios que se adhieran. En este ente tendrían cabida el resto de estructuras locales que en sus respectivos ENP con CETS se hayan fijado como las operativas para representar a sus empresarios y vincularlos con la CETS. De esta forma el proyecto habrá sido totalmente transferible y demostrativo como la filosofía LEADER.

Mostrar una imagen conjunta de esta red a las administraciones turísticas, con el fin de poder alcanzar acuerdos para la promoción, y ser más eficientes.

Descripción:

Se trata de hacer un estudio que sirva para la caracterización de TODOS los actores implicados y muy centrada en conocer su disponibilidad y solvencia técnica y financiera para entrar en la constitución de una estructura de gestión turística estatal que en el futuro sea la responsable de promocionar la oferta de ecoturismo a nivel del club. En el diseño del club de ecoturismo hay un primer reparto de las funciones, que habría que consensuar en este proceso que se ofrece ahora.



Método:

- Revisión de los actores implicados en la gestión turística de una futura red de ENP con CETS a nivel estatal. Se realizará una revisión de quiénes son y cuáles son sus funciones con respecto al club de ecoturismo, y qué tipo de actuaciones debe hacer cada uno para dar continuidad al club ecoturismo.
- Bechmarking de casos de gestión turística en ENP y en destinos similares. Se revisarán otros estudios y los casos concretos que se detecte que han puesto en marcha una estructura mixta (público - privada) que permita hacer viable el ecoturismo. De estos casos se analizará el sistema de financiación, la implicación de los empresarios, el papel de la administración pública. Se debería considerar el papel que pueden jugar algunas estructuras o agrupaciones empresariales ya existentes que pueden aportar su modelo y su filosofía de desarrollo turístico, siempre que coincidan con la CETS. Este podría ser el caso de la Agrupación Empresarial Innovadora TUREBE (Turismo en la Red de Reservas de la Biosfera Españolas).
- Establecimiento de los puntos clave de la estructura del club: funciones a realizar, gerencia del club, dedicaciones, financiación (cuotas), sede.
- Reunión con actores implicados para sondear su posición para constituir una estructura a nivel estatal, y toma de decisiones.
- Propuesta de figura jurídica
- Redacción de estatutos.
- Constitución formal de la entidad gestora del club de producto ecoturismo en ENP con CETS.
- Elaboración de un plan operativo anual para la puesta en marcha y el funcionamiento del primer año de esta estructura de gestión turística.

Estimación de presupuesto:

- 18.000 euros.

Actor ejecutor:

- Acción conjunta.

Actores implicados:

- Los GAL

Plazo de ejecución:

- 6 meses.

Fuentes financieras:

- Primarias: el proyecto de cooperación.



Prioridad:

- A corto plazo (en el segundo año del convenio).

Resultados previstos y utilidad para la creación del producto ecoturismo:

El estudio de otras estructuras y el análisis de los actores implicados en crear la estructura de gestión de la red de ENP con CETS permitirán **definir la figura jurídica más idónea** para este caso. Crear esta estructura es vital, pues es la que debe realizar las actuaciones de promoción del club.

El ente gestor del club (estructura de gestión) debe existir para aglutinar a todos los empresarios de turismo adheridos, y además la fórmula jurídica a elegir debe permitir la participación de entidades locales. El plan operativo debe ser el referente e incluir la firma de convenios de promoción y asegurar una fuente financiera mínima para poner en marcha el producto ecoturismo.



6. CUADRO RESUMEN DEL PLAN ESTRATÉGICO

A continuación se incluye un cuadro resumen del Plan Estratégico en Espacios Naturales Protegidos con la Carta Europea de Turismo Sostenible, en el que se indican el presupuesto y la prioridad de ejecución de cada una de las actuaciones propuestas.

CUADRO RESUMEN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ECOTURISMO EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS CON LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE

| EJE | LÍNEA | ACTUACIÓN | PRESUPUESTO ESTIMADO | PRIORIDAD | | |
|--|---|---|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | | Corto plazo | Medio plazo | Largo plazo |
| 1. RECURSO | | | | | | |
| | Línea definición del producto | Actuación 1.1. Plan de interpretación del patrimonio en un PN con CETS | 40.000 € / PN | | | |
| | Línea mejora de la gestión del recurso "los ENP con CETS" | <i>Actuación Diseño de un sistema de seguimiento común de los planes de acción de la CETS</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación Diseño de una guía de autoevaluación para la renovación de la CETS</i> | - | | | |
| 2. DEMANDA | | | | | | |
| | Línea investigación de la demanda real a nivel local | Actuación 2.1. Estudio de demanda real de ecoturistas en PN con la CETS | 18.000 € | | | |
| | Línea de investigación de la demanda real a nivel nacional | Actuación 2.2. Estudio de demanda potencial de ecoturismo en España | 30.000 € | | | |
| | | Actuación 2.3. Análisis de los trip reports de ecoturismo en España | 6.000 € | | | |
| | Línea investigación de la demanda inferida por el análisis de la oferta | Actuación 2.4. Análisis de los portales (comerciales y no comerciales) de turismo de naturaleza, y Benchmarking de catálogos de viajes de ecoturismo de operadores especializados. | 18.000 € | | | |
| 3. IMPULSO DEL PROCESO DE CREACIÓN DEL PRODUCTO | | | | | | |
| | Línea identificación de los actores y estructuras locales más idóneas para apoyar el ecoturismo | Actuación 3.1. Análisis de las estructuras de gestión turística del destino ENP con CETS | 6.000 € | | | |
| | Línea comunicación del impulso del proceso de creación | <i>Actuación: Gabinete de comunicación</i> | - | | | |

| EJE | LÍNEA | ACTUACIÓN | PRESUPUESTO ESTIMADO | PRIORIDAD | | |
|---|--|--|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | | Corto plazo | Medio plazo | Largo plazo |
| 4. OFERTA DE ECOTURISMO: EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS DE USO PÚBLICO - OFERTA TURÍSTICA PRIVADA | | | | | | |
| | | Actuación 4.1. Análisis de la oferta turística susceptible de incorporarse al producto ecoturismo en el PN | 10.000 €/PN | | | |
| 5. CREACIÓN DE PRODUCTO. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA CETS EN EMPRESAS (FORMACIÓN, HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD) | | | | | | |
| | Línea configuración de la experiencia turística a nivel local y nacional | Actuación 5.1. Taller creativo de la experiencia de ecoturismo en el PN | 8.000 €/PN | | | |
| | | Actuación 5.2. Encuentro de empresas adheridas a la CETS en los 3 PN | 10.000 € | | | |
| | Línea consolidar el Sistema de adhesión de empresas a la CETS, y ampliar la experiencia turística con la modificación del Sistema de adhesión y el diseño de la 3ª fase de la CETS | <i>Actuación: Renovación del convenio Turespaña-Europarc para la implantación del sistema de adhesión de empresas a la CETS</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación: Propuesta de ampliación del Sistema de adhesión de empresas a la CETS</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación: Diseño de la 3ª fase de la CETS</i> | - | | | |
| | Línea conexión oferta turística con el sector primario en cada PN | Actuación 5.3. Bolsa de contratación o Encuentro entre empresarios proveedores de suministros a las empresas adheridas a la CETS (perspectiva sector primario, jóvenes y de género) | 10.000 € 7 PN | | | |
| | Línea mejora de la formación sobre la CETS y de la calidad de los servicios de uso público del ENP | Actuación 5.4. Plan de formación de la CETS | 12.000 € / PN | | | |
| 6. PROMOCIÓN | | | | | | |
| | | Actuación 6.1. Diseño de un plan de marketing del ecoturismo en los PN con CETS (nivel de red) | 30.000 € | | | |
| | | <i>Actuación: Plan de publicaciones del club ecoturismo</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación: Web 2.0 promocional del club de ecoturismo en ENP con CETS</i> | - | | | |

| EJE | LÍNEA | ACTUACIÓN | PRESUPUESTO ESTIMADO | PRIORIDAD | | |
|--|-------|--|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | | Corto plazo | Medio plazo | Largo plazo |
| | | <i>Actuación: Creación del Pasaporte Parques con la CETS</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación: Premio embajadores de la CETS y mejor empresario</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación: Acciones de animación de asociaciones de mujeres y colectivos de jóvenes a favor del club ecoturismo</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación: Diseño de un programa de hermanamiento entre PN con CETS en Europa</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación Ejecución de viajes formativos a ENP con CETS</i> | - | | | |
| 7. COMERCIALIZACIÓN | | | | | | |
| | | Actuación 7.1. Análisis de los TT.OO. especializados en ecoturismo y de su conocimiento y valoración de la CETS | 10.000 € | | | |
| 8. ESTRUCTURA DE GESTIÓN DEL CLUB DE PRODUCTO | | | | | | |
| | | Actuación 8.1. Estudio de viabilidad de la estructura jurídica de gestión turística del club ecoturismo en ENP con CETS (nivel red) | 18.000 € | | | |
| | | <i>Actuación: Elaboración de una plataforma electrónica de servicios profesionales para actores implicados en la gestión de la CETS</i> | - | | | |
| 9. EVALUACIÓN | | | | | | |
| | | <i>Actuación: Diseño y aplicación de un Sistema de evaluación y seguimiento de repercusiones socioeconómicas del turismo en los ENP con CETS</i> | - | | | |
| | | <i>Actuación: Encuentro de ENP con CETS</i> | - | | | |



7. CONCLUSIONES

El presente estudio **recopila la información más actualizada del proceso propiciado por la CETS para la creación de un producto de ecoturismo en los ENP españoles, tomando como referencia 3 PN. Resume qué es la CETS, su situación actual, cómo se ha implantado entre los empresarios, cómo se está trabajando con ellos, y cómo se está impulsando el producto ecoturismo. Justifica la razón de ser del proyecto de cooperación entre PN como acción clave para que el producto ecoturismo en España sea una realidad.**

Analiza las diferentes intervenciones que se han hecho hasta la fecha para intentar crear una oferta de ecoturismo, detectando las carencias del proceso.

El presente análisis de las herramientas existentes ha permitido **diseñar un cuestionario o sistema de preguntas que sirve para evaluar de forma participada cómo se está creando este producto en los PN con CETS, y el método es transferible a otros ENP con CETS.**

Aplicando el método de la cadena de valor del producto turístico, **se han identificado las necesidades actuales del producto y los actores que deben intervenir en su mejora, proponiéndose cómo hacerlo, cuándo, con qué, con quiénes.**

El método **club de producto** permite **visualizar el producto en todas sus fases de desarrollo, y definir las actuaciones más adecuadas para hacerlo visible y llevarlo al mercado, al mismo tiempo que no olvida las actuaciones que han de ejecutarse a nivel de destino.**

El análisis participativo de las herramientas que sirven para crear el producto, efectuado a través del método diseñado, **ha establecido las principales líneas de actuación para mejorar el producto ecoturismo.**

Tras la aplicación del método diseñado, **se ha formulado un Plan Estratégico que debe orientar a todos los actores implicados en sus futuras intervenciones.**

El Plan Estratégico diseñado **debe ser la hoja de ruta a seguir para que el ecoturismo en estos ENP con CETS pueda consolidarse.** Los actores implicados en este diseño piloto y el resto de actores en otros ENP con CETS **deben acordar la creación de un ente gestor del producto a nivel nacional, o bien aprovechar alguna estructura existente como las Agrupaciones Empresariales Innovadoras, para poner en marcha el producto, y poder aplicar el plan estratégico firmando convenios de cooperación entre las administraciones y los empresarios adheridos a la CETS.**

El Plan Estratégico reúne actuaciones que **puedan aplicarse ya en los 3 PN a través del proyecto de cooperación.** Son actuaciones que inciden en todos los pasos necesarios para vender el producto, y sobre todo mejorar sus repercusiones sobre el medio rural. **Algunas actuaciones**



integran la participación práctica del sector primario en el producto ecoturismo.

De cada actuación se ha detallado el método para ejecutarla, de tal forma que **el propio plan constituye una batería de herramientas para mejorar el producto.** El Plan es **una oportunidad para que los GAL cumplan su función de innovar** y demostrar que su trabajo conjunto beneficia a todos los actores implicados en un producto clave para la economía de los 3 PN y de los ENP con CETS.

Las 14 actuaciones propuestas detalladas, junto con las otras 15 actuaciones que se sugieren, constituyen **el mejor conjunto de propuestas formuladas para consolidar el producto ecoturismo garantizado por la CETS.** Su ejecución es vital para el futuro de este producto diferenciador de la oferta turística española.

Las actuaciones del Plan Estratégico se dividen en aquellas que van dirigidas a ser ejecutadas por algunos de los PN de forma individual y práctica para resolver alguna carencia concreta, y aquellas que se han diseñado para ser ejecutadas conjuntamente por los 3 PN, pues resuelven problemas comunes, y sobre todo van orientadas a ofrecer soluciones conjuntas y transferibles para una red de destinos sostenibles acreditada por la CETS.

El presente Plan Estratégico del producto ecoturismo en ENP con CETS **debe servir a los GAL para mejorar su participación en la gestión del producto turístico,** y sobre todo diseñar actuaciones dirigidas a **crear una experiencia turística memorable sobre la base de una red de ENP diferenciados por ser destinos de turismo sostenible.**

Los gestores de los ENP deben tener más en cuenta el **papel de los GAL** en la creación del producto y su apoyo a distintos niveles. Los GAL deben ser conscientes de que con el **proyecto de cooperación deben compartir metas** y ejecutar actuaciones prácticas con el ENP.

Los denominados “foros de la CETS” deben funcionar para mejorar la participación en el seguimiento de la CETS y en la toma de decisiones sobre turismo sostenible a nivel local. **Estos foros deben dotarse de estructura jurídica para ser los entes locales sobre los que pivote el club de producto,** y sean los que puedan realizar las actuaciones que proporcionen soporte al producto configurado en cada ENP con CETS. En algunos casos los foros ya tienen personalidad jurídica. Estas estructuras locales son vitales para que pueda funcionar la estructura de gestión a nivel nacional del club de producto.

El **producto ecoturismo en ENP con CETS se configura con los equipamientos y servicios de uso público de los ENP y con los servicios turísticos proporcionados por las empresas adheridas a la CETS.** Se sugiere que el club de producto ecoturismo sea **capaz de integrar a los servicios complementarios que prestan empresas no turísticas** (artesanos, pequeños comercios de productos agroalimentarios).



El Plan debe ser adecuadamente comunicado a los órganos gestores de los 3 PN, y a las administraciones turísticas implicadas para que puedan converger en su aplicación a la escala local. Además, el plan debe ser el documento referencia para los ENP con CETS, y para las administraciones turísticas, por lo que una actuación importante del proyecto de cooperación debe ser organizar un encuentro de ENP con CETS

El proyecto de cooperación puede poner en marcha varias de las actuaciones propuestas, pero la más importante será la de crear el ente gestor nacional del club, o bien usar alguna estructura existente para que pueda dar cobertura a los actores y socios del proyecto de cooperación, y ejecutar las primeras acciones de promoción conjunta, a través de convenios que logren concitar esfuerzos de las administraciones turísticas y ambientales.

El papel de Europarc es fundamental, pues de la correcta gestión que se haga de la CETS y de los ENP acreditados con la CETS depende la visibilidad y garantía del producto ecoturismo en este ámbito. Por ello se recomienda a Europarc un eficaz seguimiento del uso que los ENP hacen de la CETS, del cumplimiento de los planes de acción para las correspondientes renovaciones, y del seguimiento de los compromisos de los empresarios.

Las administraciones turísticas deben integrar este club de producto como una fórmula que permita la cooperación entre territorios, pensando que se trata de un producto que puede discurrir por varias CC.AA., y del que interesa hacer una promoción conjunta. Las administraciones de desarrollo rural pueden apostar por apoyar este producto y ayudar a las empresas adheridas a la CETS a mejorar sus establecimientos y servicios con marcos de ayudas. Las asociaciones de empresas turísticas ubicadas en los entornos de los ENP con CETS deben valorar su integración con los foros y asumir el papel de dinamizadoras de la CETS y del producto ecoturismo.



8. PRÓXIMOS PASOS A DAR

Aprobar definitivamente este Plan Estratégico con los socios del proyecto de cooperación (GAL) y con los colaboradores (gestores de los 3 PN, Turespaña y Europarc) para comenzar su ejecución.

Decidir las actuaciones más adecuadas para su aplicación inmediata en el proyecto de cooperación para los años 2011-2012-2013. El resto de actuaciones deberán ejecutarse con las aportaciones de otras administraciones, y para ello será precisa una gerencia del club de producto.

Acordar el paso fundamental de constituir un ente gestor nacional que se haga responsable del producto ecoturismo en los ENP acreditados con la CETS, o bien usar una estructura existente.

Elaborar un convenio marco entre las administraciones turísticas y el ente gestor del club de producto para la consolidación del producto, y llevar a cabo las primeras acciones de promoción.

Presentar el Plan Estratégico como la primera actuación del club de producto, diseñada gracias al proyecto de cooperación, invitando al resto de ENP con CETS para aumentar la proyección.