

Febrero 2022 | Boletín N°5



SUMARIO

pag.

3

INTRODUCCIÓN

4

EMPRESAS ACREDITADAS

5

Doñana Nature

7

Parador de Mazagón

9

Platalea

11

PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL IX SEMINARIO PERMANENTE DE LA CETS

13

NUEVAS TIPOLOGÍAS DE EMPRESAS: GRUPO DE TRABAJO

15

PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DEL VISITANTE DEL **END** EN EL MARCO DE LA **CETS**

Edita:

FUNDACIÓN DOÑANA 21

Sede: C/ Altozano, 9. | 21730 Almonte(Huelva)

Tlfo: 959 45 18 15 | 697 95 70 82

email: donana21.fdana@juntadeandalucia.es

web: www.donana.es

Coordina:

M^a Carmen Raso Soltero

Responsable Técnica del Área de Promoción y Turismo
Doñana 21, Fundación Pública Andaluza.

INTRODUCCIÓN

por África Casado de Vaya y M^a Carmen Raso Soltero

Como ya es de sobra conocido, la CETS es un acuerdo voluntario entre los actores implicados en el desarrollo turístico para aplicar los principios de turismo sostenible en espacios naturales protegidos. Y es tal la importancia de su desarrollo que, en la normativa básica de Doñana, su PORN y su PRUG, aprobados por el Decreto 142/2016, existen varias referencias al papel que juega el proyecto de la CETS en la gestión de este espacio natural.

PORN

... la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) ha resultado un factor determinante en la mejora de la calidad de la oferta turística, en la creación de ofertas turísticas específicas, en la sensibilización del público, así como en la formación del tejido empresarial y los profesionales del sector.

Y entre los **OBJETIVOS GENERALES** del PORN: *Consolidar un turismo sostenible y de calidad como elemento dinamizador de la economía local.*

A su vez, en el apartado “TURISMO EN EL MEDIO RURAL, TURISMO ACTIVO E IMPULSO AL TURISMO DE NATURALEZA”, se especifica que: *La planificación y gestión del turismo se basará en la estrategia y plan de acción de la Carta Europea de Turismo Sostenible, llevándose a cabo de manera coordinada con los diferentes actores y administraciones con incidencia en el turismo de Doñana.*

PRUG

En la sección de USO PÚBLICO, TURISMO ACTIVO Y ECOTURISMO, se hace referencia a: *Se impulsará la continuación de la implementación de la Estrategia y Plan de Acción de la Carta Europea de Turismo Sostenible.*

Como dato importante hay que destacar que, hasta febrero de 2022, son 98 los Espacios Naturales Protegidos (ENP) acreditados, distribuidos en 15 países de Europa, de los cuales 29 son de España y 7 son Parques Nacionales, entre ellos se encuentran los dos andaluces, Sierra Nevada y Doñana. En Andalucía son 4 ENP acreditados con la CETS: Doñana, Sierra Nevada, Cazorla Segura y Las Villas, y Subbéticas.

Doñana se adhirió a la CETS por primera vez en el año 2006, Fase I, renovando su compromiso en dos ocasiones, la última de ellas en diciembre de 2019. La aparición de la pandemia y la declaración del estado de alarma en marzo de 2020 ha supuesto un inevitable aplazamiento en la realización de las acciones incluidas en el plan de acción.

En la segunda fase, Fase II, pueden adherirse voluntariamente las empresas turísticas ubicadas en el espacio protegido o que desarrollen en él su actividad, lo que implica un compromiso mutuo de colaboración con el espacio para el desarrollo de un turismo sostenible y la conservación del territorio. Esto a su vez genera una serie de beneficios a las empresas, ayudando a mejorar su actividad y la calidad de la oferta. Al mismo tiempo, el espacio natural cuenta con un grupo de empresas que trabajan activamente por el desarrollo sostenible y cumpliendo los objetivos propuestos por el parque. Actualmente, en Andalucía, sólo los Espacios Naturales de Doñana y Sierra Nevada trabajan en esta Fase II del proyecto.

La Fase II en Doñana comenzó en el año 2009 estando previsto que durante este año se certifiquen por 3ª vez las empresas, siendo actualmente 15 las que están inmersas en este proceso y otras 15 empresas, las que están formándose en el procedimiento para acreditarse con la CETS en cuanto sea posible. ●



EMPRESAS ACREDITADAS



ARDEA PURPUREA - VITUREVENT
www.ardeapurpurea.com

BUQUE REAL FERNANDO
www.visitasdonana.com

CAMPING DEHESA NUEVA
www.campingdehesanueva.es

CAMPING LA ALDEA
www.campinglaaldea.com

CAÑADA DE LOS PÁJAROS S.L.
canadadelospajaros.com

HACIENDA OLONTIGI S.L.
hacienda-olontigi.com

GUADIAMAREDUCA S.L.N.E
guadiamareduca.com

DOÑANA NATURE S.L.
donana-nature.com

PLATALEA
www.platalea.com

DOÑANA TOUR S.L.
donana.com

GRAN HOTEL DEL COTO
www.granhoteldelcoto.com

PARADOR DE MAZAGÓN
www.parador.es

DOÑANA RESERVAS Y VISITAS S.L.
www.donanareservas.com

SDAD. COOP. AND. MARISMAS DEL ROCÍO
www.donanavisitas.es

TURISMO RURAL GENATUR S.C.A.
genatur.com

EMPRESAS ACREDITADAS

DOÑANA NATURE

Doñana Nature con más de 25 años de experiencia es una empresa oficial de visitas guiadas al Parque Nacional de Doñana. Recorremos en vehículos 4x4 la zona norte de Doñana, incluyendo las zonas Marisma, Vera y Bosque. Además, Doñana Nature tiene en exclusiva una zona de acceso restringido como es Coto del Rey, zona histórica de Doñana donde se encuentra el Palacio del Rey del siglo XV. Donde además, se encuentra la Casa de la Garvija, casa histórica de guardas remodelada para uso exclusivo de nuestras experiencias.

Todas nuestras experiencias son guiadas por nuestros guías profesionales de naturaleza, especializados en Flora, Fauna, Historia y Cultura de Doñana.

Doñana Nature además posee un gran catálogo de experiencias para conocer y disfrutar de Doñana, como experiencias fotográficas, ornitológicas, gastronómicas, grupos....

Doñana Nature es la mejor opción para conocer Doñana de una forma exclusiva, privada y personalizada. ●



- ✕ Doñana Nature
- Calle Moguer,10 | El Rocío.
Calle Los Centenales,s/n | Hinojos
- ▲ Tel.: 959 442 160 | 630 978 216
- Mail: info@donana-nature.com
- ◆ Web: donana-nature.com



EMPRESAS ACREDITADAS



EMPRESAS ACREDITADAS

PARADOR DE MAZAGÓN

En un espacio paradisíaco y de belleza inigualable, dentro del Espacio Natural de Doñana, se ubica el Parador de Mazagón, frente al océano y en playas vírgenes, en medio de un frondoso bosque de pinos donde visitar el Parque Nacional de Doñana y la Ermita de El Rocío. Este es un lugar privilegiado para disfrutar de la naturaleza y de las azules aguas del Atlántico, descansar en las hamacas del jardín, bañarte en las distintas piscinas, hacer deporte en el gimnasio, o relajarte en el jacuzzi y zona wellness. Cada detalle está cuidado para que tu estancia sea maravillosa, una experiencia de relajación inolvidable.



Habitaciones confortables, con terrazas y hermosas panorámicas, y cómodos salones completan las agradables instalaciones. La oferta culinaria del hotel reúne productos del mar y de la sierra; destacan las gambas, coquinas y langostinos, y del interior jamones de jabugo, lomos y patés ibéricos.

Ven a disfrutar de este paraje único, donde la naturaleza del Espacio Natural de Doñana, la historia colombina, el fervor rociero, sus playas, el golf, sus bodegas, su gastronomía, y sus gentes, se funden en una tierra abierta al mar. Aquí pasarás largas tardes de descanso observando bellos atardeceres en los que los rayos de sol se despiden con cientos de colores.

**PARADORES**

Hoteles & Restaurantes 1928

- ✕ Parador de Mazagón
- Carretera San Juan del Puerto-Matalascañas km31, Mazagón
- ▲ Tel.: 959 536 300
- Mail: mazagon@parador.es
- ◆ Web: www.parador.es



EMPRESAS ACREDITADAS



EMPRESAS ACREDITADAS

PLATALEA

Platalea somos más que una empresa, somos un equipo humano enamorado del patrimonio natural, astronómico y cultural de Doñana. Con más de 15 años de experiencia en el sector, trabajamos con una metodología basada en la transmisión de emociones y el autodescubrimiento, combinando naturaleza y cultura; de esta forma aportamos algo más que conocimiento, para llegar a sensibilizar y a divulgar el rico patrimonio de nuestra tierra. ¡Nos gusta transmitir emociones!

Ofrecemos un amplio abanico de experiencias: actividades en familia, jornadas de convivencia para trabajadores, sesiones de astronomía en las playas de Doñana, rutas de senderismo o jornadas de participación y sensibilización. Ven a conocer Doñana, te sorprenderá. ●



- ✕ Platalea
- Calle Rico, 9 | Huelva
- ▲ Tel.: 660 414 920 | 600 924 627 | 635 796 033
- Mail: info@platalea.com
- ◆ Web: www.platalea.com



EMPRESAS ACREDITADAS



SEMINARIO VIRTUAL. DEL 21 Y 22 DE JUNIO DE 2021.

PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL IX SEMINARIO PERMANENTE DE LA CETS

por **Javier Gómez-Limón García**

(Oficina Técnica de EUROPARC-ESPAÑA)

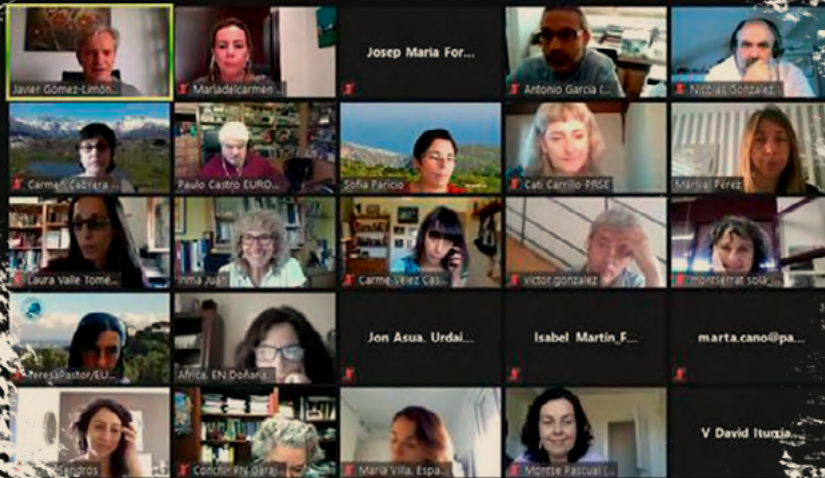
Este Seminario se viene desarrollando desde el año 2012. En esta edición, en el seminario participaron 53 personas, técnicos de uso público, directores de parques u otro personal técnico vinculado al proyecto de la CETS.

En la actualidad, 104 espacios protegidos europeos, en 15 países están acreditados con la CETS, de estos, 29 son espacios protegidos españoles. El número de empresas adheridas a la CETS en España se eleva a 408, en 18 espacios protegidos. El número de agencias de viaje adheridas son cinco, en tres espacios protegidos.

Paulo Castro, consejero de la Federación EUROPARC, anunció que la Federación EUROPARC está creando una nueva base de datos de espacios, empresas y agencias de viajes CETS a nivel europeo, que permita una fácil visualización y consulta en la nueva web CETS de la Federación. Esta estará disponible a finales del año 2021. Castro, también comentó el esfuerzo que se está realizando para preparar una nueva metodología Fase III (adhesión de agencias de viaje), a nivel europeo que permita reconocer a determinadas agencias y tour operadores de los principales países emisores de ecoturistas (Alemania, Reino Unido, Holanda, Dinamarca, etc.) que tienen muy pocos o ningún espacio CETS. Se pretende que esta metodología cumpla con los principales requisitos de las metodologías ya en marcha en Francia, España, Portugal e Italia.



Un punto de interés, dentro del programa del seminario, fue el análisis de las respuestas que se habían dado desde los espacios protegidos a la masificación generada por la COVID-19. Desde EUROPARC-España se realizó una breve introducción al tema, exponiendo algunos datos sobre el gran incremento de la afluencia de visitantes durante los meses de julio y agosto de 2020, frente a los datos de 2019, con aumentos de hasta el 31%, en algunos casos. Se expusieron algunos aspectos de interés para hacer frente a la masificación: Planificación adaptativa a la cambiante realidad (buenos planes de gestión), dotarse de una potente normativa que permita la regulación de usos y actividades, buen conocimiento científico/técnico de la problemática (datos visitas, tipologías, movilidad, frecuencia y estacionalidad visita) con análisis y estudios actualizados, colaboración con otras administraciones (locales, autonómicas: policía,...), una potente estrategia de comunicación hacia las “nuevas tipologías” de visitantes (menos sensibilizados, desconocedores del significado de un área protegida y menos respetuosos con la normativa)



con respuesta ágil y mensajes cortos y comprensibles, y una buena capacidad de gestión (recurso humanos y materiales suficientes).

Se preguntó a los participantes si estar acreditados con la CETS hizo que los espacios protegidos estuviesen mejor preparados para hacer frente a esta situación de masificación. En general, los participantes respondieron que sí, que, sobre todo, el hecho de tener redes de colaboración ya constituidas a través del proyecto CETS, hicieron más fácil la colaboración y cooperación, entre las administraciones públicas, y de éstas, con las empresas privadas.

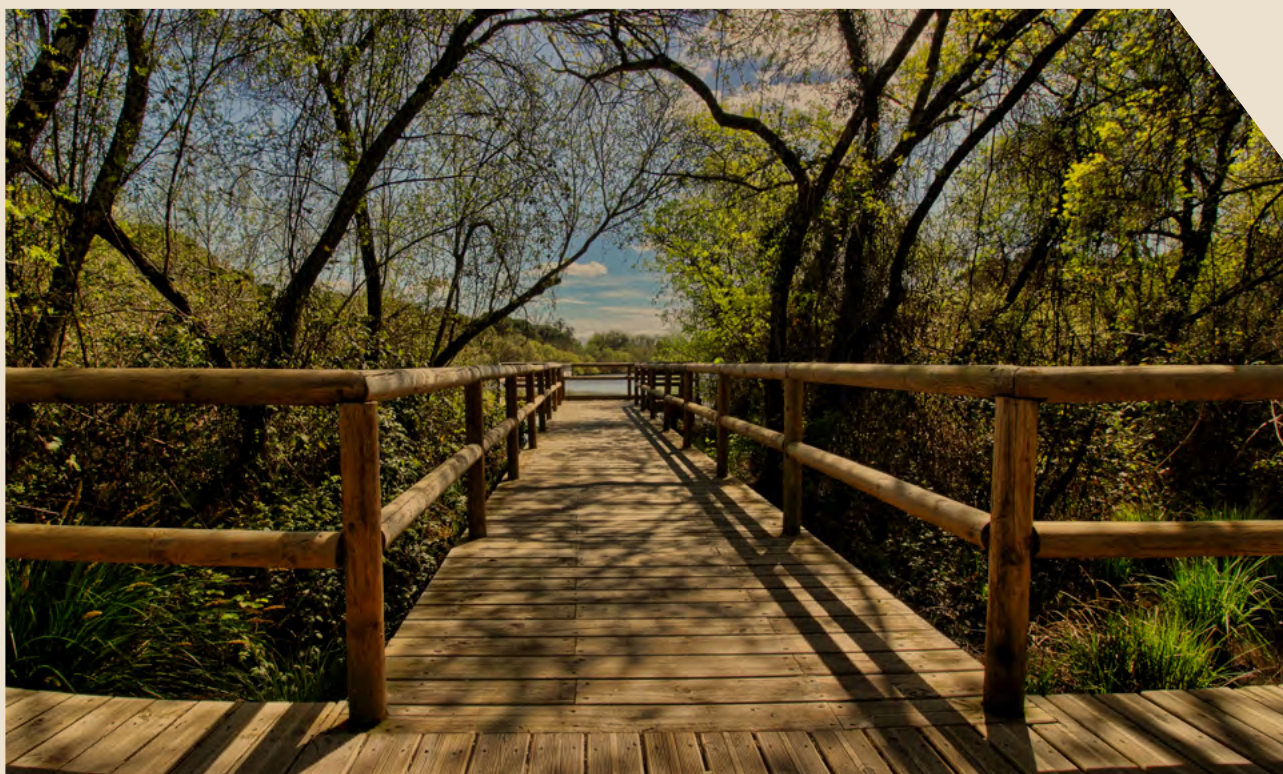
Asimismo, se analizó cómo habían afrontado las empresas CETS la pandemia del COVID-19, y qué tipo de medidas habían tomado. Para ello, se contó con la colaboración de Juan Bernardo Torre, de la empresa Doñana Reservas, que opera en el Espacio Natural Doñana. La empresa ha estado en ERTE durante una buena parte de los años 2020 y 2021, reduciendo en un 75% el número de clientes que han recibido en el último año. Para no ser exhaustivo, en el detalle de las medidas adoptadas por la empresa, se remite a la presentación en P. Point que realizó el empresario.

También se abordó en el Seminario el papel que juegan los Planes de Sostenibilidad Turística en destinos, impulsados por la Se-

cretaría de Estado de Turismo (SETUR), ya que éstos se han revelado como una importante herramienta para dotar de recurso económicos los espacios protegidos CETS. Los objetivos de estos planes son la mejora de la competitividad del destino turístico, el impulso del sector turístico en su camino hacia un turismo seguro y sostenible pos-COVID-19 y adecuarse a la Estrategia de turismo sostenible 2030. Uno de los pilares de estos planes es el impulsar el desarrollo de los destinos turísticos ubicados en áreas rurales y/o en espacios naturales protegidos. A los destinos donde se ubican el Parque Nacional de Cabañeros y el Parque Regional de Sierra Espuña se les ha concedido estos planes de sostenibilidad durante la convocatoria de 2020.

Por último, en el seminario se acuerda crear dos grupos de trabajo CETS, para poner en marcha en el mes de septiembre de 2021. Un grupo para abordar la creación de nuevos listados de chequeo, para nuevas tipologías de empresas, que habían manifestado su interés por adherirse al proyecto de la Carta, y otro grupo de trabajo para analizar cómo el Sistema de reconocimiento de la sostenibilidad del turismo de naturaleza en Red Natura 2000, se relaciona con otros sistemas de sostenibilidad turística, en concreto con la CETS. ●

NUEVAS TIPOLOGÍAS DE EMPRESAS: GRUPO DE TRABAJO



por **África Casado de Vaya**

Responsable CETS en el EN Doñana y miembro del GT

E

El IX Seminario Permanente de la CETS, celebrado de manera virtual en junio de 2021, detectó la necesidad de actualizar los requisitos de los Puntos de Información de la Carta, así como de definir aquellos tipos de empresas que pueden o no adherirse a la CETS, ya que en algunos espacios protegidos de España, este proyecto ha suscitado bastante interés en empresas de todo tipo vinculadas o con sede en dichos territorios, lo cual ha planteado dudas a los técnicos responsables de la Carta de cómo resolver estas situaciones.





A tal efecto, se creó un Grupo de Trabajo ad hoc, que comenzó a reunirse también de manera virtual en septiembre, coordinado por Europarc España e integrado por técnicas de Uso Público y responsables de la CETS en los parques nacionales de Doñana y Garajonay, así como del Parque Natural del Delta del Ebro y de los espacios protegidos gestionados por la Diputación de Barcelona.

En la primera sesión, celebrada el 30 de septiembre, se elaboró un listado de posibles tipologías de empresas con actividad en nuestros ENP y que han transmitido que querían ser empresas CETS, con el objetivo de analizar sus características y establecer algunos criterios, en el momento de decidir si pueden o no ser empresa CETS. Asimismo, se comenzó a hacer un listado de requisitos mínimos que tendrían que tener estas empresas para ser Puntos de Información.

En la reunión del 5 de noviembre, se avanzó en la definición de empresa CETS, acordándose redefinir el concepto de empresa CETS:

“Toda organización, con independencia de su forma jurídica, ya sea un organismo público o privado, que desarrolle productos y servicios turísticos en el ámbito donde se aplica la CETS y sean partícipes de la estrategia de turismo sostenible del espacio protegido adherido”.

De esta manera, aquellas empresas que estén interesadas en formar parte de la Carta deben estar incluidas en dicha definición.

En la última sesión, celebrada el 25 de noviembre, se profundizó en los requisitos mínimos que se deben exigir a los puntos de información, entre otros:

➤ Formación. Las empresas recibirán una formación por parte del espacio protegido. La formación será teórico/práctica, sobre los valores y la gestión del ENP, como bloque esencial, pudiendo completarse con otra temática.

➤ Acondicionamiento de las empresas como Puntos de Información. El ENP proporcionará materiales informativos del ENP, en este sentido, la tendencia debe ir hacia la digitalización de dicha información.

➤ Acuerdo de Colaboración. Se recomienda firmar un documento donde se recojan las obligaciones de cada una de las partes.

➤ Revisión de los Puntos de Información. Se hará una visita de verificación, al menos de manera anual, a los puntos de información por parte del personal del ENP.

➤ Encuestas de satisfacción. Los PI deben realizar encuestas de satisfacción, y enviar los resultados al ENP.

Todo ello se trasladará, para su ratificación al próximo Seminario Permanente de la CETS, en 2022. ●



por **Jesús Mateos**

Fundación Doñana21

PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CARACTERIZACIÓN DEL VISITANTE DEL END EN EL MARCO DE LA CETS

En el marco del proyecto para la elaboración de herramientas para la caracterización de visitantes y del análisis de la calidad de la experiencia en el Espacio Natural de Doñana, así como con la consideración de actividad incardinada en la formación de empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible de Doñana, han tenido lugar durante el último trimestre de 2012 unas Jornadas que tenían como objeto la mejora del conocimiento de los clientes y visitantes de Doñana.

A las mismas, se había convocado a guías, monitores/as, educadores/as, informadores/as y personal de atención al visitante de las empresas turísticas acreditadas o en proceso de acreditación con la Carta Europea de Turismo Sostenible de Doñana, así como de aquellas empresas autorizadas por el Espacio Natural para la realización de actividades de uso público y ecoturismo.



La primera jornada tuvo lugar el 14 de octubre en el Camping Dehesa Nueva de Aznalcázar y en la misma se plantearon objetivos como el inicio de un proceso participativo para elaborar una herramienta que facilite el registro y gestión de datos de visitantes, el logro de una aproximación más real del perfil del visitante y la articulación de medios que faciliten la elaboración de informes anuales a las empresas turísticas autorizadas por el END.

La inauguración corrió a cargo de Manuela Cabello, Alcaldesa de Aznalcázar y de José Juan Chans, Gerente del END, dando paso a las intervenciones de Teresa Agudo, técnica del END y de Javier Gómez Limón, responsable de proyectos de uso público y turismo sostenible de EUROPARC-España, que impartió la ponencia “Importancia de conocer al cliente y valorar su satisfacción. Sistemas de encuestas en otros espacios naturales”. También intervinieron re-

presentantes de las empresas Platalea (Ana Sánchez de Mora) y Real Fernando (Rafael Morales), que dieron a conocer buenas prácticas desarrolladas para conocer al cliente y su satisfacción con la visita a Doñana. Finalmente, Álvaro Raigada y Paz del Castillo, de Bioritmo SL, expusieron los beneficios que aportan las herramientas para conocer al cliente, y ya en la tarde tuvo lugar la sesión participativa sobre el diseño colaborativo de una herramienta para conocer y valorar la satisfacción del cliente.

La segunda jornada se desarrolló en el Centro de Visitantes El Acebuche el pasado 15 de diciembre, convocándose a los mismos destinatarios de la primera y a guías y personal de atención al público del END. Durante el encuentro se presentó la nueva herramienta de registro, caracterización y valoración de la visita a Doñana, fruto del trabajo participativo desarrollado en la primera jornada, implementándose una sesión práctica individualizada que concernía tanto a empresas que realizan rutas, como aquellas que ofertan alojamiento y servicios de restauración.

La idea es que una vez incorporadas las aportaciones que se señalaron durante la jornada, la herramienta, diseñada y desarrollada por la consultora Bioritmo S.L., se utilice tanto en los centros de visitantes del END, como por las empresas vinculadas a la CETS y las autorizadas para realizar rutas por el END, lo que vendría a significar la unificación de criterios a la hora de concretar el perfil del visitante de Doñana, así como para determinar el grado de satisfacción de los clientes y visitantes que tiene la intención de conocer y descubrir los valores de Doñana a través de diferentes formas y por medios diversos. ●



www.juntadeandalucia.es/medioambiente



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural



Junta de Andalucía

Consejería de Agricultura, Ganadería,
Pesca y Desarrollo Sostenible