

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

Diplomatura en Turismo

---



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA



ESCUELA POLITECNICA  
SUPERIOR DE GANDIA

“ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA: EL CASO DEL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA Y EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR”

**TRABAJO FINAL DE CARRERA**

Autor/es:

**Isabel Martínez Muñoz**

Director/es:

**Dña. Maria Jose Viñals Blasco**

**GANDIA, 2013**



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>2. OBJETO DEL ESTUDIO</b>	<b>13</b>
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
<b>4. EL USO PÚBLICO EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS</b>	<b>16</b>
4.1. <i>EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS</i>	16
4.2. <i>TURISMO Y USO PÚBLICO EN ESPACIOS NATURALES</i>	21
4.2.1. El turismo sostenible	21
4.2.2. El fenómeno social del ocio y del turismo en los Espacios Naturales Protegidos	28
4.2.3. El uso público en Espacios Naturales Protegidos	37
<b>5. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS</b>	<b>46</b>
5.1. <i>LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	46
5.2. <i>ANTECEDENTES EN EL SECTOR TURÍSTICO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA CALIDAD</i>	53
5.3. <i>EL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICO ESPAÑOLA (SCTE)</i>	70
5.3.1. ¿Qué es el SCTE?	70
5.3.2. ¿Qué es el SCTE Sectores?	71
5.3.3. ¿Qué es el SICTE Destinos (SICTED)?	83
5.4. <i>LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS.</i>	86
5.4.1. La Norma de Calidad Turística para Espacios Naturales Protegidos	88
5.4.2. La Carta Europea de Turismo Sostenible	94
5.4.3. Otras herramientas para la calidad	97
5.5. <i>EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL USO PÚBLICO EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS</i>	103



<b>6. LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS EN LA REGIÓN DE MURCIA</b>	<b>110</b>
6.1. MARCO NORMATIVO	110
6.1.1. Normativa de la UE.	110
6.1.2. Normativa Estatal.	110
6.1.3. Normativa de la Comunidad Autónoma de Murcia.	112
6.1.4. Estrategias ambientales.	113
6.2. INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN	114
6.3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	117
<b>7. CARACTERIZACIÓN DEL ESPACIO GEOGRÁFICO Y ÁMBITO AFECTADO</b>	<b>121</b>
7.1. EL MEDIO NATURAL EN LA REGIÓN DE MURCIA	121
7.1.1. La Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.	123
7.1.2. La Red Natura 2000	125
7.1.3. Otras figuras de protección	129
7.2. EQUIPAMIENTOS, SERVICIOS Y OTROS RECURSOS DE USO PÚBLICO EN LA REGIÓN DE MURCIA	131
7.2.1. Centros de Visitantes	131
7.2.2. Puntos de Información	133
7.2.3. Áreas recreativas	134
7.2.4. Zonas de baño	136
7.2.5. Áreas de Acampada Autorizada	136
7.2.6. Refugios Forestales	137
7.2.7. Miradores Paisajísticos	138
7.2.8. Red de Senderos	139
7.2.9. Observatorio de aves	142
7.2.10. Aula de la Naturaleza.	142
7.2.11. Otros equipamientos y recursos turísticos.	144
7.2.12. Material divulgativo.	144
7.3. EL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA	145
7.3.1. Descripción básica y localización.	145
7.3.2. Zonificación de usos	148



7.3.3.	Uso público y actividad turística.	151
7.3.4.	Otras iniciativas.	159
<b>7.4.</b>	<b><i>EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR</i></b>	<b>160</b>
7.4.1.	Descripción básica y localización	160
7.4.2.	Zonificación	162
7.4.3.	Uso público y actividad turística	164
<b>8.</b>	<b>IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA EN LOS ENP DE LA REGIÓN DE MURCIA: EL CASO DEL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA Y EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR</b>	<b>172</b>
<b>8.1.</b>	<b><i>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA</i></b>	<b>172</b>
8.1.1.	La gestión del uso público	172
8.1.2.	Caracterización de la oferta de equipamientos y servicios de uso público	173
8.1.3.	Seguimiento y evaluación del uso público	176
<b>8.2.</b>	<b><i>METODOLOGÍA EMPLEADA EN PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS</i></b>	<b>177</b>
8.2.1.	Documentación y Herramientas del Sistema.	178
8.2.2.	Análisis y diagnóstico del uso público	180
8.2.3.	Diseño, desarrollo e implantación de un Sistema de autoevaluación.	192
8.2.4.	Desarrollo e implantación del Manual de Calidad	196
8.2.5.	Identificación, diseño, redacción e implantación de Procedimientos Operativos e Instrucciones de Trabajo.	200
8.2.6.	Inventario de Equipamientos y Señalización	207
8.2.7.	Diseño de Planes de Mejora para el Cumplimiento de la Norma	210
8.2.8.	Definición e implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad.	211
8.2.9.	Diseño e implantación del Sistema de Encuestación.	215
8.2.10.	Elaboración e implantación del Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias.	218
8.2.11.	Formación, entrega e implantación del Sistema	219
8.2.12.	Actuaciones de mejora y adecuación en equipamientos de uso público y señalización	222
8.2.13.	Control, seguimiento y evaluación del sistema.	226
8.2.14.	Auditoría externa de Calidad	227
8.2.15.	Mantenimiento y mejora continua del Sistema	229



8.2.16. Cronograma del Proceso	230
<b>9. RESULTADOS OBTENIDOS</b>	<b>232</b>
9.1. LA GESTIÓN DEL USO PÚBLICO	232
9.2. LA GESTIÓN AMBIENTAL DEL USO PÚBLICO	236
9.3. LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	237
9.4. LOS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO	238
9.5. LOS SERVICIOS DE USO PÚBLICO	240
<b>10. CONCLUSIONES</b>	<b>243</b>
<b>11. REFERENCIAS</b>	<b>257</b>
11.1. BIBLIOGRAFÍA	257
11.2. PÁGINAS WEB CONSULTADAS	272

## **INDICE DE TABLAS**

**Tabla 1:** Evolución de los últimos años del número de personas que visitan los Parques Nacionales.

**Tabla 2:** Tipología de certificados de calidad en Espacios Naturales Protegidos para cada Comunidad Autónoma.

**Tabla 3:** Áreas de gestión en las que se encuentra estructurada la Unidad de Uso Público.

**Tabla 4:** Superficies de las distintas figuras de protección para Espacios Naturales Protegidos en la Región de Murcia

**Tabla 5:** Listado de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia

**Tabla 6:** Superficies de LIC y ZEPA en la Región de Murcia

**Tabla 7:** Listado de los Centros de Visitantes en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia

**Tabla 8:** Listado de los Puntos de Información en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia

**Tabla 9:** Listado de las Áreas Recreativas y de Estancia en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia

**Tabla 10:** Listado de las Zonas de Baño en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia



- Tabla 11:** *Listado de las Áreas de Acampada Autorizada en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia*
- Tabla 12:** *Listado de Refugios Forestales en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.*
- Tabla 13:** *Listado de Miradores Paisajísticos en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.*
- Tabla 14:** *Listado de Senderos Autoguiados en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.*
- Tabla 15:** *Listado de Senderos Naturales en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.*
- Tabla 16:** *Listado de Observatorios de Aves en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.*
- Tabla 17:** *Listado de Aulas de La Naturaleza en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.*
- Tabla 18:** *Listado de equipamientos de uso público en zonas de uso público intensivo del Parque Regional Sierra Espuña.*
- Tabla 19:** *Indicadores de uso público en el Parque Regional Sierra Espuña*
- Tabla 20:** *Restaurantes en el Parque Regional Sierra Espuña*
- Tabla 21:** *Otros recursos turísticos en el Parque Regional Sierra Espuña*
- Tabla 22:** *Indicadores de uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.*
- Tabla 23:** *Equipamientos de uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.*
- Tabla 24:** *Otros equipamientos turísticos en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.*
- Tabla 25:** *Estructura de contenidos para Manual de Calidad.*
- Tabla 26:** *Política de Calidad del Parque Regional Sierra Espuña*
- Tabla 27:** *Procedimientos Operativos identificados, redactados e implantados.*
- Tabla 28:** *Formatos de registro identificados e implantados.*
- Tabla 29:** *Otra documentación del sistema redactada e implantada.*
- Tabla 30:** *Ejemplo de algunos “Indicadores para Calidad del Uso Público en el Parque Regional Sierra Espuña para el año 2007”.*
- Tabla 31:** *Extracto del “Plan de Encuestación” del Parque Regional Sierra Espuña para el año 2008*
- Tabla 32:** *Definición del “Plan de Cualificación en Calidad”*
- Tabla 33:** *Cronograma del proceso de implantación del Sistema de Calidad Turística para el uso público en los Espacios Naturales Protegidos Sierra Espuña y Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.*



## INDICE DE FIGURAS

**Figura Nº 1:** Distintivo de acreditación mediante el sistema de Gestión y Auditoría Ambiental EMAS

**Figura Nº 2:** Distintivo de acreditación que otorga el “Consejo Global para un Turismo Sostenible”

**Figura Nº 3:** Distintivo de que certifica que un producto cumple con los criterios establecidos por el Comité de la Unión Europea para Ecolabel

**Figura Nº 4.1:** Iniciativas de etiquetado de calidad para el turismo en Europa (parte I)

**Figura Nº 4.2:** Iniciativas de etiquetado de calidad para el turismo en Europa (parte II)

**Figura Nº 5:** Distintivo “Q de Calidad” que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

**Figura Nº 6:** Emblema Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

**Figura Nº 7:** Distintivo que acredita el “Compromiso de Calidad Turística en Destinos”

**Figura Nº 8:** Entrevistando al personal adscrito al Servicio de Información en Espacios Naturales Protegidos durante el procedimiento de evaluación externa en el Centro de Visitantes El Valle del Parque Regional El Valle y Carascoy en octubre de 2010.

**Figura Nº 9:** Localización de la Región de Murcia en la Península Ibérica.

**Figura Nº 10:** Localización del Parque Regional Sierra Espuña y Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

**Figura Nº 11:** Nuevo icono de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia

**Figura Nº 12:** La Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

**Figura Nº13:** Los Lugares de Importancia Comunitaria (LIC) en la Región de Murcia.

**Figura Nº 14:** Las Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA) en la Región de Murcia

**Figura Nº 15:** El Humedal de Importancia Internacional de Ramsar “Mar Menor” (HIIR).

**Figura Nº 16:** La Zona Especialmente Protegida de Importancia para el Mediterráneo (ZEPIM) “Mar Menor y Área Oriental Mediterránea de la Costa”.

**Figura Nº 17:** Nuevo icono de la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia.

**Figura Nº 18:** Nuevo icono de la Red de Aulas de La Naturaleza.

**Figura Nº 19:** Material divulgativo sobre el medio natural de la Región de Murcia editado por la Dirección General de Medio Ambiente.

**Figura Nº 20:** Límites del Parque Regional Sierra Espuña y Términos Municipales afectados.



- Figura Nº 21:** Los arruís en Sierra Espuña.
- Figura Nº 22:** Los pozos de la nieve en Sierra Espuña.
- Figura Nº 23:** Zonificación según el Plan de Ordenación de los Recursos Naturales del Parque Regional Sierra Espuña y Paisaje Protegido Barrancos de Gebas
- Figura Nº 24:** Tipología de equipamientos de uso público en el Parque Regional Sierra Espuña.
- Figura Nº 25:** Principales recursos, servicios y actividades en el Parque Regional Sierra Espuña.
- Figura Nº 26:** Límites del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y Términos Municipales afectados
- Figura Nº 27:** Zonificación del Plan de Ordenación de Recursos Naturales del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Figura Nº 28:** Tipología de equipamientos de uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Figura Nº 29:** Principales recursos, servicios y actividades en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Figura Nº 30:** La Encañizada, sistema de pesca tradicional. Al fondo Casa “El Ventorillo”, Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar
- Figura Nº 31:** Sendero del “Dinosaurio”, Parque Regional Sierra Espuña
- Figura Nº 32:** Área de Acampada “Campamento de los Exploradores” en el Parque Regional Sierra Espuña
- Figura Nº 33:** Refugio Forestal “Fuente del Hilo” en el Parque Regional Sierra Espuña.
- Figura Nº 34:** Vista aérea de área recreativa y aparcamiento “El Coterillo” en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Figura Nº 35:** Aseos públicos en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar
- Figura Nº 36:** Observatorio de Aves “El Coterillo” en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar
- Figura Nº 37:** Centro de Visitantes “Las Salinas” y observatorio, Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar
- Figura Nº 38:** Módulos en Sala de Interpretación del Centro de Visitantes “Ricardo Codorníu”, Parque Regional Sierra Espuña
- Figura Nº 39:** Señal direccional de localización de observatorio de fauna en el Sendero del Coterillo, Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Figura Nº 40:** Cabañas para pernocta en el Aula de La Naturaleza “Las Alquerías” en el Parque Regional Sierra Espuña.
- Figura Nº 41:** Señalización portátil para prevenir accidentes





**Figura Nº 42:** Resultados obtenidos en “Cuestionario de Autoevaluación” para el uso público en el Parque Regional Sierra Espuña

**Figura Nº 43:** Resultados obtenidos en “Cuestionario de Autoevaluación” para el uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

**Figura Nº 44:** Portada del “Manual de Calidad del Parque Regional de Sierra Espuña” e Índice del “Manual de Calidad del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar”, respectivamente.

**Figura Nº 45:** Organigrama del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar”.

**Figura Nº 46:** Ejemplo de procedimiento operativo.

**Figura Nº 47:** Imagen del Inventario de Señalización en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

**Figura Nº 48:** Imagen del “Inventario de Equipamientos de Uso Público en el Parque Regional Sierra Espuña”

**Figura Nº 49:** Modelo de “Hojas de Sugerencias” editado para la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

**Figura Nº 50:** Portada de la charla y manual elaborado como parte del Plan de Cualificación en Calidad para la Red de Espacios Naturales Protegidos.

**Figura Nº 51:** Señalización de capacidad de acogida.

**Figura Nº 52:** Paneles de Información en Centros de Visitantes y Puntos de Información.

**Figura Nº 53:** Cartelería con recomendaciones sobre buenas prácticas medioambientales.

**Figura Nº 54:** Ejemplo de señalización en área recreativa.

**Figura Nº 55:** Botiquín.

**Figura Nº 56:** Puesta de sol desde El Parque Regional Sierra Espuña.



## PRESENTACIÓN

A mediados de los años 90, atendiendo a la solicitud de las diversas Asociaciones y Federaciones empresariales turísticas, la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo impulsó y puso en marcha el programa de actuaciones “Sistema de Calidad Turística Española (SCTE)”.

Este programa tiene como objetivos el apoyo a la implantación de la Marca Calidad Turística Española, certificación expedida por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), y la prestación de asistencia técnica necesaria para dotar a las empresas turísticas y a las administraciones públicas que gestionan los destinos de las técnicas y herramientas para la mejora continua de la calidad.

Con estas premisas, el Ministerio de Economía, a través de la Secretaría General de Turismo, y a petición de EUROPARC-España, decidió abordar el diseño y la implantación piloto de un Sistema de Calidad específico para los Espacios Naturales Protegidos. Dicho Sistema de Calidad se refiere únicamente a los servicios y equipamientos de uso público que ofrece el espacio protegido, tanto directamente como a través de entidades concesionarias.

En este contexto, la Norma de Calidad para Espacios Naturales Protegidos nació como un documento creado por gestores y profesionales de Espacios Naturales Protegidos que establecía los requisitos y estándares que deben cumplir los Espacios Naturales como condición para la certificación mediante la Marca de Calidad Turística Española “Q de Calidad”. La última versión de este documento (edición 1.1.) fue publicada en octubre de 2002 por el Instituto de la Calidad Turística Española.

En 2008 la Norma se convierte en norma UNE-EN 187002:2008 al ser normalizada por la Sociedad Española de Normalización y Certificación AENOR y se producen algunos cambios en cuanto a estándares fijados por la



norma original y al proceso de certificación y renovación implantado hasta esa fecha.

La adhesión a este sistema de calidad es totalmente voluntaria y por supuesto requiere un esfuerzo extraordinario de trabajo e inversiones e incluso cambios metodológicos y documentales en la forma de trabajo para adecuar el Espacio Natural Protegido a los requisitos que marca la Norma de Calidad.

En sus orígenes, para la obtención de la “Q de Calidad” era necesario solicitar la certificación al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), entidad de certificación de Sistemas de Calidad específicos para empresas turísticas y promotor del sistema. No obstante, y al igual que en cualquier proceso de certificación normalizado, una empresa acreditada por el ICTE e independiente se encargaba de verificar “in situ” el cumplimiento de la Norma de Calidad para Espacios Naturales Protegidos a través de rigurosas Auditorías de Calidad.

Desde su normalización como Norma UNE-EN, el procedimiento de auditoría y certificación sí se ha visto alterado, puesto que los clientes pueden elegir libremente empresa auditora de entre aquéllas que previamente hayan sido homologadas por el ICTE. Además, la duración de la certificación pasa a ser de tres años, manteniéndose la obligatoriedad de una auditoría anual de seguimiento.

Actualmente, veinticuatro espacios naturales del Estado Español están certificados con la “Q de Calidad Turística” (<http://redeuroparc.org>). En la Región de Murcia el Parque Regional Sierra Espuña fue pionero en la implantación de este sistema, siendo certificado con la “Q” de Calidad en marzo del año 2005, seguido por el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar que la obtuvo en el año 2006. Desde entonces ambos espacios han sido sometidos a las correspondientes auditorías de seguimiento y de renovación, lo que les ha permitido mantener tan distinguido sello hasta la fecha.



Pero la marca “Q de Calidad” no es el único fin para el cual se inició este proceso de implantación de un sistema de calidad. Los cambios promovidos a fin de adaptar estos Espacios Naturales a los requisitos planteados primero por la Norma y posteriormente por la norma UNE-EN 187002:2008 han permitido logros sustanciales no solo en los equipamientos de uso público, también en los servicios y definitivamente en el área de gestión interna de la Unidad de Uso Público.

La oferta de equipamientos y servicios de uso público en un Espacio Natural Protegido conlleva un gran esfuerzo de gestión y organización del personal que trabaja en el área de Uso Público. Mediante la implantación del Sistema de Calidad en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia se pretende establecer una metodología y herramientas de trabajo que permitan organizar esa gestión, aumentando la motivación del personal y su integración.

En general, un Espacio Natural Protegido con el sello Q de Calidad certifica el servicio, los equipamientos y la gestión del mismo. Además indica el compromiso voluntario por parte de la Administración por aplicar mejoras en la calidad de sus instalaciones y servicios, garantizando así una mayor satisfacción del visitante y/o usuario de los equipamientos de uso público de los Espacios Naturales Protegidos.

De forma paralela, la garantía de una mejora en la atención a los visitantes y un elevado grado de satisfacción tras haber visitado o utilizado alguno de los equipamientos o servicios de uso público permite revalorizar los recursos que se tratan de conservar, convirtiéndose así en una herramienta más en el ámbito de la sensibilización y educación ambiental.



## 1. INTRODUCCIÓN

Este estudio responde a las exigencias de la titulación universitaria Diplomatura en Turismo ofertada en la Escola Politècnica Superior de Gandia (Universitat Politècnica de València) y que establece, dentro de su Plan de Estudios, la obligatoriedad de cursar y superar 4, 5 créditos de la asignatura “Proyecto Fin de Carrera” para la obtención del correspondiente título.

Atendiendo a la normativa que establece esta Escuela para el Trabajo Final de Carrera, este trabajo se enmarca dentro de las modalidades establecidas como estudio perteneciente al ámbito profesional de la titulación del alumno y ha estado dirigido por la Doctora Maria José Viñals Blasco, que se ha encargado de supervisar tanto los trabajos previos de investigación como la redacción de las conclusiones y resultados finales que quedan reflejados en este documento.

La temática de este estudio está relacionada con la propia experiencia de la autora como consultora de Ibama Ingeniería y Medio Ambiente S. L.; empresa de la que es cofundadora y gerente, adjudicataria de varios contratos relacionados con la gestión de la calidad en el Uso Público de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia y en los que ha desarrollado su actividad profesional en calidad de Asistencia Técnica para la actual Dirección General de Medio Ambiente de la Consejería de Presidencia de la Región de Murcia desde el año 2003, primero adscrita al Área de Uso Público y como Coordinadora de Calidad de los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia y, durante el año 2008, como Ingeniero Técnico Forestal en la Unidad de Defensa contra Incendios Forestales y como colaboradora en la Sección de Coordinación del Cuerpo de Agentes Medioambientales con la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000.



## **2. OBJETO DEL ESTUDIO**

Con este estudio se pretende documentar y analizar el proceso de diseño, implantación, seguimiento y evaluación del Sistema de Calidad Turística para el Uso Público en el Parque Regional Sierra Espuña y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar en la Región de Murcia.

Este objetivo principal se estructura en los siguientes objetivos secundarios:

- Analizar la evolución y situación actual de los sistemas de gestión de la calidad en el ámbito de los Espacios Naturales Protegidos en España y en otros países.
- Exponer el proceso metodológico seguido para la certificación con el sello “Q de Calidad” en los Parques Regionales Sierra Espuña y Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Identificar los beneficios, mejoras, principales problemáticas y dificultades derivados de la implantación de un sistema de calidad en la gestión del Uso Público en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Exponer la evolución de la oferta de Uso Público (servicios y equipamientos) en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia durante el proceso de certificación con la Norma para la Calidad Turística para el Uso Público en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Para ello se ha procedido previamente a una revisión del concepto de turismo sostenible y de Uso Público en el contexto de los espacios naturales protegidos, con el fin de referenciar la relevancia de esta actividad económica como herramienta para la gestión de los mismos.

Posteriormente se hace una reflexión sobre los esfuerzos realizados por distintos organismos claves en el ámbito de la planificación y gestión del turismo, por implantar sistemas o mecanismos de gestión y verificación de la



calidad en distintos sectores, muy especialmente en el ámbito del turismo sostenible, donde la gestión medioambiental juega un papel clave por la propia definición de sostenibilidad que se pretende para algunos destinos turísticos, pasando a ser primordial para aquellos que intervienen en la planificación y gestión del territorio.

Por último, se hace un breve análisis del proceso de implantación del sistema de calidad turística en los espacios naturales protegidos en España, para centrarnos finalmente en la situación del Sistema de Calidad Turística para Espacios Naturales Protegidos en la Región de Murcia, en concreto, en el Parque Regional Sierra Espuña y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar en la actualidad.

Los resultados de este estudio pretenden servir de referencia para otros gestores cuyos objetivos sean la mejora de la calidad del Uso Público en el ámbito de los Espacios Naturales Protegidos. No se pretende un análisis pormenorizado de la documentación y herramientas generadas a través de la implantación del sistema en los espacios naturales de la Región de Murcia, sino una herramienta metodológica que permita al profesional destinado a la planificación y gestión del Uso Público, una visión global del proceso de gestión de la calidad enfocada hacia el Uso Público en espacios naturales protegidos.

### **3. METODOLOGÍA**

La mayor parte de la información y resultados obtenidos para la elaboración de este estudio proceden de mi propia experiencia como Coordinadora de Calidad en los Espacios Naturales objeto de este estudio. No obstante, y dado el carácter académico de este trabajo, una parte importante del mismo, condicionada por la dificultad para encontrar referencias y datos concluyentes sobre la situación de los sistemas de calidad en el ámbito de los espacios



naturales, ha consistido en la revisión de otras fuentes de información y documentales con el fin de encontrar referencias sobre la situación de los sistemas de calidad en los espacios naturales protegidos de España y de otros países.

En concreto, el trabajo se ha centrado en las siguientes fases:

- Revisión bibliográfica y páginas webs de organismos oficiales.
- Entrevistas con profesionales del sector: gestores de ENP y de Uso Público en particular y consultores especializados en la materia.
- Análisis de la evolución y situación actual de los sistemas de gestión de la calidad en el ámbito de los ENP en España y en el extranjero.
- Visitas al Parque Regional Sierra Espuña y Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y entrevistas con personal externo e interno adscrito a los ENP indicados.
- Identificación y desarrollo del proceso metodológico seguido para la certificación con el sello “Q de Calidad” en los ENP indicados.
- Identificación y análisis de los beneficios, mejoras, problemáticas y dificultades derivados de la implantación de un sistema de calidad en la gestión del Uso Público en ENP.
- Análisis y diagnóstico de la evolución de la oferta de Uso Público en los ENP indicados.
- Estudio y síntesis de las conclusiones derivadas del presente estudio.
- Redacción de la memoria del proyecto.

La redacción de este estudio comenzó en enero de 2011 y ha supuesto un total de más de 400 horas de trabajo tanto de investigación como de redacción y maquetación de los contenidos.





## **4. EL USO PÚBLICO EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS**

### **4.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS**

Los primeros Espacios Naturales Protegidos se declararon en EEUU a finales del siglo XIX con la creación de Yellowstone como primer Parque Nacional. A partir de ahí le siguieron Australia, Canadá, Nueva Zelanda y finalmente Europa, donde los estados pioneros en materia de conservación fueron Suecia, Suiza y España con la declaración de varios Parques Nacionales antes de 1920.

La creación de estos Parques Nacionales tiene una serie de aspectos en común: primero, fueron creados a iniciativa gubernamental; segundo, se trataba de áreas de gran extensión con representación de valores medioambientales y tercero, los parques pasaban a estar disponibles para todo el mundo. Con estas premisas se concluye que desde el principio de la concepción de Parque Nacional, el Uso Público y el turismo en estos espacios fueron los principales pilares de este movimiento.

Con la creciente aparición de nuevas áreas protegidas en el siglo XX el concepto de éstas fue evolucionando. El modelo romántico de espacios naturales vírgenes de grandes extensiones destinados a la protección y el disfrute derivó más adelante en la necesidad de una adecuada conservación del medio natural que se adaptara a nuevos modelos del territorio en los que se incluían nuevos componentes como la ecología, el paisaje, el medio marino o los factores socio-económicos y culturales. En consecuencia, el concepto de territorio y una población partícipe de éste y de los recursos naturales y culturales que ofrece, ha ido acompañando la historia reciente de los espacios naturales protegidos (EAGLES et al, 2002).



Esta primera modalidad de Uso Público basada en un disfrute contemplativo de la naturaleza pronto fue evolucionando, a la vez que el propio concepto de parque nacional también se modificaba hacia una idea más global de espacio natural protegido, donde se integran las actividades humanas (BENAYAS, J., BLANCO, R. y GUTIERREZ, J., 2000)

En 1948 se funda la Unión Internacional para la Conservación de la naturaleza (UICN), la mayor red medioambiental mundial. Su misión es influir, estimular y apoyar a las sociedades de todo el planeta con objeto de mantener la integridad de la naturaleza y asegurar el uso equitativo y ecológicamente sostenible de los recursos naturales, actuando como plataforma de encuentro, debate y cooperación entre los organismos gubernamentales y no gubernamentales responsables de la conservación de la naturaleza.

En 1992 la UICN establece la definición de “área protegida” en el IV Congreso de Parques Nacionales y Áreas Protegidas (Caracas, 1992) y queda recogida en el Plan de Acción para las Áreas Protegidas de Europa “Parques para la Vida” (1994):

*“Una zona de tierra y/o mar especialmente dedicada a la protección y mantenimiento de la diversidad biológica y de los recursos naturales y culturales asociados y gestionada legalmente o por otros medios eficaces”* (UICN, 1994)

La evolución del concepto de área protegida puede apreciarse en la clasificación que establece la IUCN en 1994 para las áreas protegidas, cuyo punto de partida es la conservación de la biodiversidad, reconociendo también la importancia de otros objetivos como el recreo y el turismo. Los niveles de protección y el uso sostenible de los recursos siguen un gradiente cruzado desde las categorías de mayor protección integral: reserva natural estricta, área natural silvestre, parque nacional, monumento natural, área de manejo de hábitats/especies, paisajes terrestres y marinos protegidos y área protegida con recursos manejados.



Por otro lado, son numerosos los espacios naturales protegidos que forman parte de otras redes internacionales de áreas protegidas. En el caso de la UNESCO, cabe destacar la “Red Internacional de Reservas de la Biosfera” reconocida por el Programa MaB “Hombre y Biosfera” y los “Sitios naturales del Patrimonio Mundial” aprobados por el “Comité para el Patrimonio Mundial”.

Otros convenios internacionales a destacar son el “Convenio RAMSAR”, firmado en la ciudad homónima de Irán en 1971 y a partir del cual se declaran las “Zonas Húmedas de Importancia Internacional”; el “Convenio para la Protección del Mar Mediterráneo contra la Contaminación” que aprueba las “Zonas Especialmente Protegidas de Importancia para el Mar Mediterráneo” (ZEPIM) y el “Convenio sobre la Diversidad Biológica” aprobado en 1992 en la “Cumbre de la Tierra” de Río de Janeiro, a partir del cual se puede considerar el inicio de la tercera etapa moderna o etapa actual en la conservación de espacios naturales, con un claro perfil dirigido al desarrollo sostenible y a una mayor sensibilidad con las poblaciones locales, en la determinación de los objetivos ambientales y económicos de los espacios protegidos (ESTEVE, M.A., MARTINEZ, J.M. y SORO, B., 2012)

A nivel europeo, la Directiva 92/43/CEE del Consejo, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestre (Directiva de Hábitats) y la Directiva 79/409/CEE del Consejo, relativa a la conservación de las aves silvestres (Directiva Aves) constituyen el referente normativo para la creación de la Red Natura 2000. Se trata de una red ecológica europea que tiene como objetivo garantizar la conservación de la biodiversidad mediante el mantenimiento o, el restablecimiento, en un estado de conservación favorable de los tipos de hábitats naturales y de los hábitats de las especies de que se trate su área de distribución natural. Esta red está integrada por las Zonas de Especial Conservación (ZEC) y las Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA). Los Lugares de Importancia Comunitaria (LIC) son los territorios donde están representados los hábitats a proteger, propuestos para su declaración como ZEC.



En el ámbito estatal español, la primera Ley de Parques Nacionales, aprobada el 8 de diciembre de 1916 consiguió que España fuera uno de los países pioneros en Europa en la apuesta por la protección de la naturaleza. Bajo esta ley se declararon en 1918 los dos primeros parques nacionales españoles, el de la Montaña de Covadonga (actual Picos de Europa) y el de Ordesa. En 1954 y 1955 la Red de Parques nacionales se ve ampliada con tres nuevos espacios: Teide, Caldera de Taburiente y Aigüestortes i Estany de Sant Maurici.

En 1957 la Ley de Montes recogería en su articulado todo lo referente, hasta el momento, a Parques Nacionales y servía de marco legal para la protección de Doñana, Tablas de Daimiel y Timanfaya.

En 1975 se promulga la primera Ley de Espacios Naturales Protegidos (Ley 15/1975, de 2 de mayo), que será derogada finalmente por la Ley 4/89 de Conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestre. Ésta establece las siguientes figuras de protección: Reservas Naturales, Parques, Monumentos Naturales y Paisajes Protegidos e incluye conceptos como Zonas Periféricas de Protección y las Áreas de Influencia Socioeconómicas de los espacios protegidos. La Ley recoge el mandato establecido en el artículo 45 de la constitución Española por el que se reconoce el derecho de todos los españoles a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo. Pero cabe destacar que la aportación más importante de esta Ley son los Planes de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN), como instrumento de planificación, y los Planes Rectores de Uso y Gestión (PRUG) como documento básico para la gestión de los parques.

En concreto, los PORN son instrumentos jurídicos de planificación cuyos objetivos son definir y señalar el estado de conservación de los recursos y ecosistemas del ámbito territorial que se trate; determinar las limitaciones que deben establecerse según el estado de conservación del espacio; señalar los



regímenes de protección que procedan; promover la aplicación de medidas de conservación y formular los criterios de políticas sectoriales compatibles con las anteriores exigencias. Los PRUG se desarrollarán a través de los planes anuales de trabajos e inversiones y, cuando la entidad de las actuaciones a realizar lo requiera, a través de los planes sectoriales específicos.

A partir de 1984, las competencias en materia de conservación de espacios naturales son transferidas del Estado a las Comunidades Autónomas, con algunas excepciones. De este modo, la mayoría de los espacios naturales presentes en el estado español pasan a ser gestionados directamente por las propias comunidades autónomas.

Como consecuencia, las comunidades autónomas han desarrollado normativa propia mediante la cual se han creado categorías de protección adecuadas a las peculiaridades del territorio que las componen.

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia se crea la Ley 4/92 de Ordenación y Protección del Territorio de la Región de Murcia que establece que los espacios naturales de la Región de Murcia que, por sus valores, interés ecológico, científico, socioeconómico o cultural, necesiten un régimen especial de protección y gestión, serán declarados en algunas de las siguientes categorías: Parques Regionales, Reservas Naturales, Monumentos Naturales y Paisajes Protegidos.

En la actualidad, el marco legal básico de protección de espacios naturales en España queda definido por la Ley 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, que establece el régimen jurídico básico de la conservación, uso sostenible, mejora y restauración del patrimonio natural y de la biodiversidad española. La ley viene a derogar y sustituir a la citada Ley 4/1989, y mantiene la clasificación de los Espacios Naturales Protegidos establecida por ésta, añadiendo un nuevo concepto, el de Áreas Marinas Protegidas.

Por otro lado, los principios inspiradores de esta ley tienen dos vertientes. La primera, centrada en la consideración del propio patrimonio natural, en el



mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales y de los sistemas vitales básicos, en la preservación de la diversidad biológica, de los ecosistemas naturales, de la diversidad geológica y del paisaje; y la otra perspectiva, enfocada a la utilización del patrimonio natural que contribuya a impulsar procesos de mejora en la sostenibilidad del desarrollo, la promoción de la utilización ordenada de los recursos para garantizar el aprovechamiento sostenible del patrimonio natural y, por último, garantizar la información y participación de los ciudadanos en el diseño y ejecución de las políticas públicas a través de programas de formación, educación ambiental e información, con especial atención a los usuarios del territorio.

## **4.2. TURISMO Y USO PÚBLICO EN ESPACIOS NATURALES**

### **4.2.1. El turismo sostenible**

La Organización Mundial del Turismo (OMT), como organismo de ejecución del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, alienta a los gobiernos a que asuman un papel relevante en el turismo, cooperando con el sector privado, las autoridades locales y las organizaciones no gubernamentales. Además, ayuda a los países de todo el mundo a maximizar los efectos positivos del turismo, minimizando al mismo tiempo las posibles consecuencias negativas para el medio ambiente y la sociedad.

La OMT establece la siguiente definición de turismo:

*Turismo: “Conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocio y otros motivos”.*



La literatura distingue entre turismo que sigue las corrientes y turismo de intereses específicos. El turismo de naturaleza, en todas sus variantes, está considerado como turismo de intereses específicos (EAGLES et al, 2001). Los autores establecen la siguiente clasificación de términos del turismo de naturaleza (adaptado de Butler, 1992): turismo de naturaleza, turismo rural, turismo de vida silvestre, turismo alternativo, turismo orientado a la naturaleza, turismo antropológico, turismo medioambiental, viajar con la madre naturaleza, turismo de bajo impacto, turismo de jungla, viaje de aventura, ecoviajes, turismo cultural, turismo de ciencias, turismo verde, viajes de ética bioturística, turismo de aventura suave, turismo apropiado, turismo étnico, excursiones ecológicas, turismo sostenible, ecoaventuras, turismo socialmente responsable, vacaciones de naturaleza, turismo suave, ecoturismo y ocio silvestre no consuntivo.

Del mismo modo aclaran que existe una distinción entre el turismo basado en la naturaleza y el ecoturismo. El turismo basado en la naturaleza abarca el término en sentido amplio, interesado en general en el disfrute de la naturaleza (que podría no contribuir directamente a su conservación). El ecoturismo es un tipo específico de turismo de naturaleza, lo que implica criterios distintos a los exclusivos de turismo de naturaleza, tales como una contribución positiva a la conservación.

Fenell (1999) define el ecoturismo como una forma de turismo basado en los recursos naturales y principalmente en la experiencia y el conocimiento de la naturaleza y que es gestionado para producir un bajo nivel de impacto, de consumo y orientado hacia lo local (control, beneficios y escala). Esta forma de turismo suele producirse en áreas naturales y debe contribuir a la conservación y preservación de dichas áreas.

La Organización Mundial del Turismo ha estado implicada en el campo del ecoturismo desde principios de los años noventa. Además de varias publicaciones, en el marco de las Naciones Unidas, declaró 2002 como el "Año



Internacional del Ecoturismo” (IYE). Los participantes en la “Cumbre Mundial de Ecoturismo” (2002), conscientes de las limitaciones de este proceso consultivo para incorporar el input de la gran variedad de operadores de ecoturismo, en particular las organizaciones no gubernamentales y las comunidades locales, reconocen que el ecoturismo abarca los principios del turismo sostenible, atendiendo a los impactos económicos, sociales y medioambientales del turismo.

También abarca los siguientes principios, que le distinguen del concepto más amplio de turismo sostenible (WES, 2002):

- Contribuye de forma activa a la conservación del patrimonio natural y cultural, incluye la población local e indígena en su planificación, desarrollo y operaciones, contribuyendo a su bienestar.
- Interpreta el patrimonio natural y cultural del destino a los visitantes.
- Se presta mejor a los viajeros independientes, así como a la organización de tours para grupos de pequeño tamaño.

Por otro lado, debemos considerar el concepto de desarrollo sostenible, que es “aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”. Estos principios, basados en el informe BRUNTLAND “Nuestro Futuro Común” (UN, 1987), se formularon por primera vez en la “Conferencia de Estocolmo” en 1972.

Está claro que la sostenibilidad juega un papel clave en el desarrollo socio-económico del planeta y de nuevo quedaría patente en la “Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible” celebrada en 2002 en Johannesburgo. La “Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo” celebrada en Río de Janeiro en 1992, facilitaba los principios fundamentales y el programa de acción para lograr un desarrollo sostenible. En Johannesburgo, esta institución se reafirma en el compromiso con los principios planteados en





Río, y con la completa implementación de la Agenda 21. El plan planteado en la “Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible” pretende mantener e ir más allá con los logros conseguidos desde la cumbre de Río y conseguir la realización de aquellos aún pendientes.

En este contexto surge un nuevo concepto, el de turismo sostenible, que implica la combinación de los principios de conservación con el desarrollo turístico ayudando a reducir las amenazas del turismo sobre los espacios protegidos y a convertir el turismo en una oportunidad para los parques de ganar apoyo en los objetivos de conservación (EAGLE et al, 2001).

Font y Harris (2004) analizan el nivel de inclusión de los criterios no medioambientales en el concepto de sostenibilidad y turismo sostenible y la dificultad para valorarlos. Estos son los que denominan estándares sociales, que engloban aspectos sociales, culturales y económicos y los diferencia de estándares de calidad y estándares medioambientales.

Para ello analizan cinco sistemas de certificación en turismo sostenible y la experiencia en la implantación y valoración de estándares desde la perspectiva de la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad. Los autores destacan que la mayoría de programas de certificación se centran en conductas medioambientales positivas, procedimientos de reducción de gasto o consumo pero no tienden a incluir parámetros sociales, como podrían ser la creación de empleo, apoyo a los productos locales, mejoras en las relaciones entre los distintos entes sociales, la distribución de riqueza, la participación social y su implicación en decisiones y operaciones dirigidas al desarrollo turístico. También destacan que los programas que tienen un ámbito de aplicación a menor escala territorial son más sensibles con la población local, lo que conlleva ciertas dificultades cuando hay que transferir estas experiencias a una mayor escala.

Los autores concluyen que es necesaria una mayor experiencia para poder determinar mejores prácticas, creíbles y efectivas económicamente, antes de



que la industria pueda alcanzar a cumplir las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo en la introducción de más aspectos sociales en los programas de certificación sostenible. Se trata de dar un paso más allá, de lo medioambiental a la responsabilidad social corporativa, que puede ser más imperfecto y costoso pero tiene mayor relevancia para los consumidores de productos turísticos y las poblaciones locales de los destinos receptivos.

La importancia de ampliar la participación social en el proceso de planificación turística se ve reflejada en muchos estudios. Por ejemplo, la creación del “Community Tourism Self-Assessment Instrument” (CTAI), un instrumento de valoración inicial diseñado para valorar los sentimientos de las comunidades locales hacia el turismo y para analizar la fiabilidad de la comunidad local antes de iniciar un plan de desarrollo del turismo implantado en algunos destinos de Canadá demostró que iba más allá al tratarse de un mecanismo mediante el que se estableció diálogo sobre la materia, mejorando la conexión entre la comunidad y el proyecto. Este instrumento reveló a su vez algunas de las áreas de gestión claves de las que deberían ser conscientes planificadores y gestores turísticos en un contexto en el que las comunidades locales se enfrentan al desarrollo turístico (Reid, Mair y George, 2004).

No obstante, algunos autores plantean la duda sobre si el sector turístico necesita una nueva ética medioambiental; ya que, siendo evidente un cambio en los principios políticos y de gestión en el ámbito del turismo desde los 80, los fundamentos de esta ética se mantienen antropocéntricos, preocupados por la economía y el bienestar de la sociedad, en lugar de reconocer los derechos de la naturaleza (HOLDEN, 2003).

CEBALLOS (1996) destaca que, desafortunadamente, la interfaz actual entre turismo y conservación ha coexistido casi en conflicto. Esto ha sido debido a varios motivos: gestión inadecuada, falta de concienciación por parte de ambos sectores en lo relativo a metas y objetivos y, al explosivo crecimiento del turismo por un lado y la degradación o pérdida de áreas naturales por otro.

Demasiado frecuentemente, la expansión del turismo basado en la naturaleza se ha producido sin suficiente planificación. Pero un cambio de actitud por ambas partes podría dar lugar a una serie de beneficios para un país (especialmente en países en vías de desarrollo). Concluye que una relación de simbiosis que beneficia a ambas partes, aquellos responsables del turismo y aquellos responsables de la conservación, puede alcanzarse.

Es evidente que el sector turístico se encuentra muy fragmentado aún, y que empiezan a llevarse a cabo iniciativas hacia el desarrollo de un turismo sostenible y económicamente rentable. La Organización Mundial del Turismo (UNWTO), junto al Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP) y la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN) han iniciado esfuerzos conjuntamente para crear políticas y herramientas de planificación y gestión que permitan a los gobiernos y al sector privado desarrollar un turismo sostenible.

Algunas de las iniciativas voluntarias promovidas por éstos, que en algunos casos cuentan con participación privada, se manifiestan con la creación de el “Global Sustainable Tourism Council” (GSTC) que desde agosto del 2010 está dedicado a promocionar prácticas de turismo sostenible en el mundo; el “Global Partnership for Sustainable Tourism” (GPST), iniciativa global lanzada en 2011 para inyectar sostenibilidad en políticas de turismo, desarrollo y operaciones; el “Global Observatory on Sustainable Tourism” (GOST), que fortalece la gestión de la información y el seguimiento apoyando la toma de decisiones y el desarrollo de políticas; el “International Task Force on Sustainable Tourism Development” (ITF-STD); y el “Tourism Sustainability Group” (TSG) que en 2007 formularía una serie de propuestas y recomendaciones para un turismo más sostenible en Europa y un conjunto de estrategias a medio-largo plazo para alcanzar en Europa un turismo más sostenible y más competitivo basado en dichas recomendaciones.



A nivel Europeo, la Comisión ha elaborado un Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) para la gestión sostenible en destinos. Este sistema está diseñado para controlar, gestionar y medir sus actuaciones en materia de sostenibilidad, sin la necesidad de formación específica. Además ha introducido y promovido una serie de herramientas para facilitar la gestión ambiental de las empresas, tales como las “EU-Ecolabels” o el “EMAS”,

De hecho, el grupo formado por la Organización Mundial del Turismo (WTO), el Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP) y la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN), junto a la Comisión Europea está trabajando en la elaboración de una “Carta para un Turismo Sostenible y Responsable” y apoya la implantación de indicadores de turismo en los “Destinos Europeos de Excelencia” (EDEN) ([www.sdt.unwto.org](http://www.sdt.unwto.org)).

EDEN es un proyecto auspiciado por la Unión Europea que promueve modelos de desarrollo de turismo sostenible en Europa, basado en competiciones anuales en las que se selecciona un “destino turístico de excelencia” por cada país participante. En concreto, otro hecho que pone en relevancia la importancia del turismo en áreas protegidas fue la temática de la convocatoria de “Destinos Europeos de Excelencia” para el año 2009: “Turismo y áreas protegidas”.

Otra iniciativa fundada en 2000 por un grupo de turoperadores con el respaldo de la Organización Mundial del Turismo es la “Tour Operators’ Initiative for Sustainable Tourism Development” (TOI). Se trata de una acción de carácter internacional y plataforma de encuentro para el desarrollo de ideas y proyectos enfocados hacia los aspectos ambientales, sociales, económicos y culturales del sector turístico.

Está claro que, para hacer el sector del turismo más competitivo, es necesario tener un mejor conocimiento socioeconómico de éste y de sus relaciones con el medio ambiente. La competitividad de este sector depende estrechamente de



su sostenibilidad, en tanto que la calidad del destino turístico está fuertemente influenciada por su entorno natural y cultural y su integración con la población local (EUROPEAN COMMISSION, 2010).

Proveer de servicios y equipamientos de calidad al visitante o usuario es una parte fundamental en el desarrollo de productos o destinos de calidad, en especial aquellos basados en los valores naturales y culturales del entorno. En estas circunstancias, a mayores niveles de calidad, mayor satisfacción en el turista y una mayor concienciación sobre los valores del territorio.

#### **4.2.2. El fenómeno social del ocio y del turismo en los Espacios Naturales Protegidos**

Es importante reconocer el potencial del turismo como fuente de ingresos y de riqueza en un país. Según la OMT, en 2012 la cifra record de un billón de turistas cruzaron fronteras internacionales y se estima que entre cinco y seis billones de viajeros se desplacen dentro de sus propios países en un año. El principal destino de los turistas internacionales es Europa (51%), seguido de la zona de Asia/Pacífico (22%) y de América (16%), siendo la principal motivación para los viajes las vacaciones, el recreo o el ocio (51%), seguido por visitar a familiares o amigos y la salud (27%) y el trabajo o profesión (15%).

Los últimos datos manifiestan un impacto directo del 9% en el Producto Interior Bruto en todo el mundo, 1 de cada 11 empleos está relacionado con el sector turístico y se han desplazado más de un billón de turistas en 2012 que han llegado a generar 1,3 trillones de dólares estadounidenses. Además, es un sector económico en continua expansión como así manifiestan los últimos datos publicados por esta Organización: doce millones de turistas internacionales más durante los cuatro primeros meses del año 2013 (<http://unwto.org>).



Según la Organización Mundial del Turismo (2011), el turismo ha contribuido en un 6,40 % al Producto Interior Bruto de España y ha permitido emplear un 5,10% de la población activa. Según se desprende del Plan Director de Turismo de la Región de Murcia 2006-2012, la aportación del Producto Nacional Bruto (PNB) turístico al PNB regional también ha evolucionado muy favorablemente. A principios de 2001, la aportación del sector hostelero al PNB regional se cifraba en un 6,71% frente al 8,31% de media para el conjunto de las Comunidades autónomas.

Del mismo modo, es patente el interés social que despiertan los espacios naturales y que responde a los cambios producidos durante los últimos años en la demanda de productos y servicios de ocio. Éste se ve respaldado por el incremento paulatino de visitantes a los Parques Nacionales a partir del año 1991, hasta superar la cifra de diez millones de visitas por primera vez en 2000, y mantenerse en torno a los once millones de visitantes a partir de 2004.

Según EUROPARC (2002), este incremento de la afluencia de las visitas a los espacios protegidos en los últimos años ha sido motivada fundamentalmente por los siguientes factores: incremento del poder adquisitivo y movilidad de los ciudadanos y el aumento del tiempo dedicado al ocio y a la necesidad de espacios verdes. Como consecuencia, la demanda de naturaleza con fines recreativos, turísticos y educativos en los espacios protegidos se ha convertido en un reto para sus gestores.

El número total de visitas a nuestros Espacios Protegidos se aproxima a los 36 millones de visitas anuales. Sólo los Parques Nacionales reciben casi 11 millones de visitas cada año. El número total de personas que trabajan directamente en los Parques españoles supera las 4000 (EUROPARC, 2009)

En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución en los últimos años del número de personas que visitan los Parques Nacionales (MMARyM, 2011):



ENP	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Aigüestortes	356.411	341.759	337.484	355.633	322.555	304.606	329.227
Cabrera	66.535	73.540	71.987	74.532	76.541	60.804	60.662
Cabañeros	63.739	70.782	66.935	73.926	72.688	78.767	90.001
C. Taburiente	395.264	367.938	380.399	371.558	389.024	408.088	337.649
Doñana	361.984	391.536	381.964	376.287	384.638	350.005	380.155
Garajonay	641.754	859.860	854.824	842.467	884.858	860.000	625.801
I. Atlánticas	171.999	182.394	213.897	220.240	238.939	254.000	274.716
Monfragüe <sup>1</sup>	-	-	-	-	351.885	331.788	306.041
Ordesa	619.700	582.800	598.950	616.700	617.950	616.600	617.500
Picos	1.990.255	2.221.761	1.939.803	1.863.847	1.774.955	1.712.668	1.818.671
S. Nevada	315.000	558.489	645.738	728.137	737.183	684.573	673.302
T. Daimiel	107.437	128.640	123.413	100.666	122.955	94.687	105.957
Teide	3.364.873	3.540.195	3.349.204	3.567.701	3.142.418	2.866.057	3.052.830
Timanfaya	1.841.431	1.815.186	1.778.882	1.787.776	1.748.149	1.600.175	1.371.349
<b>Total</b>	<b>10.296.382</b>	<b>11.134.880</b>	<b>10.743.480</b>	<b>10.979.470</b>	<b>10.864.738</b>	<b>10.222.818</b>	<b>10.083.561</b>

<sup>1</sup> Debido a su incorporación en la Red de Parques Nacionales en marzo de 2007, no se contemplan los datos anteriores a ese año. Los datos de 2007 incluyen los visitantes de los meses de enero y febrero (13.308), meses en los que Monfragüe todavía no era Parque Nacional.

**Tabla 1:** Evolución de los últimos años del número de personas que visitan los Parques Nacionales.

En España tenemos 15 Parques Nacionales destinados a la conservación y al disfrute social, incluyendo el recién declarado en junio de 2013 Parque Nacional “Sierra de Guadarrama”. Los 155 Parques Naturales actualmente declarados pretenden compatibilizar la conservación y el desarrollo socioeconómico rural sostenible. Los 290 Monumentos Naturales recogen lugares de excepcional valor geomorfológico y geológico, las 265 Reservas Naturales se destinan a conservar especies y hábitats singulares, y los 53 Paisajes Protegidos se destinan a preservar culturas tradicionales que han dado carácter al territorio (EUROPARC, 2009).

En conjunto, los Espacios Naturales Protegidos representan el 11,8% de la superficie terrestre (casi 6 millones de hectáreas) a las que hay que añadir otras 250.000 marinas. España es el país que más superficie aporta en términos absolutos a la Red Natura 2000 (más de 14 millones de hectáreas, el 28% del territorio español) (EUROPARC, 2009).



Eagles (2002) indica una serie de factores que de forma aislada o conjunta han intervenido en el comportamiento y las tendencias de la sociedad hacia un turismo sostenible o ecoturismo:

- Un incremento en los niveles de educación.
- Los avances en los cuidados de la salud que permiten una vida más longeva.
- Los cambios en el rol de la mujer en la sociedad.
- Los cambios en la distribución del tiempo libre o de ocio.
- El incremento de la demanda de oportunidades de ocio de mayor calidad.
- Cambios en los modelos de actividades recreativas y de ocio demandados.
- Avances en las comunicaciones globales y en las tecnologías de la información
- La proliferación de distintas opciones de viaje.
- La seguridad y salud personal
- El incremento de los intereses e inquietudes por el medio ambiente.

A esto hay que añadir la propia caracterización del Espacio Natural Protegido como destino turístico si atendemos al grado de cumplimiento de los requisitos mínimos para que un lugar sea considerado como un destino turístico (SANCHO, A. y RUIZ, P., 2002):

- Cuentan con unas condiciones naturales excepcionales (flora, fauna, formaciones geológicas, etc.)
- Posibilitan el disfrute de la naturaleza como bien superior
- Posibilita la complementariedad de prácticas deportes o actividades de riesgo y aventura.





- Albergan valores etnológicos, ecológicos y socioculturales que suponen un importante valor añadido.
- Incluyen especies de flora y fauna, ecosistemas representativos de lo que existió hace tiempo en un país.
- Al ser una modalidad de espacio protegido cuentan con un marchamo de calidad, marketing y comercialización que les hace ser conocidos.
- Propician la educación de la ciudadanía en materia de medioambiente a través de la contemplación e interpretación de la naturaleza.
- Proporciona apoyo a las economías rurales e involucra a la comunidad local mediante la creación de nuevos puestos de trabajo (guías, tiendas artesanales, etc.)

Los Espacios Protegidos son, especialmente en territorios en situación más crítica, un activo fundamental dentro de cualquier programa o estrategia de desarrollo territorial. En estos espacios las medidas de protección, conservación, regulación y promoción deben servir para garantizar un desarrollo que preserve los equilibrios ecológicos, económicos y sociales. Este planteamiento implica asumir que pueden tener, según su naturaleza, características y localización, funciones diversas y constituirse en elementos estables de la gestión del territorio (TROITIÑO, 2005).

En este contexto, los Espacios Naturales Protegidos se conciben como instrumentos de ordenación y gestión territorial y deben quedar integrados en el marco de las políticas sectoriales. Se convierten así en una oportunidad para promover estrategias que favorezcan el desarrollo sostenible, considerando la pervivencia de los valores naturales y el bienestar de la población que habita el territorio. Para su logro, los espacios naturales protegidos deben disponer de instrumentos adecuados de planificación, gestión y control de los medios de que disponen.



Por ello los gestores deben hacer un esfuerzo considerable para integrar los espacios protegidos en el marco de estrategias de cooperación y desarrollo territorial. El espacio protegido debería funcionar como un instrumento dinamizador de recursos y de innovación en la gestión territorial. Una política de protección de la naturaleza, especialmente en áreas rurales frágiles a nivel social o ambiental, requiere integrarse en una estrategia de desarrollo y cooperación territorial sostenibles.

Siguiendo esta línea, el “Plan de Acción para los espacios naturales protegidos del estado español” (2002) incluye los principales retos para los espacios naturales protegidos en los próximos años estableciendo, entre otros:

- *Integrar los espacios protegidos en las políticas sectoriales como instrumentos básicos de la ordenación territorial.*
- *Establecer criterios objetivos para la puesta en marcha de medidas de desarrollo socioeconómico, fomentándose exclusivamente aquellas compatibles con la conservación.*
- *El reto de planificar el Uso Público en todos aquellos espacios protegidos que tengan entre sus objetivos facilitar el disfrute cultural, educativo y recreativo de la naturaleza.*
- *Incorporar la evaluación periódica de los instrumentos de planificación y los resultados obtenidos de la gestión de los espacios protegidos.*

La relevancia del turismo en la planificación y gestión de las áreas protegidas queda también manifiesta en el “V Congreso Mundial de los Parques” celebrado en septiembre de 2003 en Durban, Sudáfrica. El turismo no fue una de las líneas de trabajo en el congreso, sin embargo fue uno de los puntos tratados en una de las sesiones plenarias sobre alianzas estratégicas y fue incluido entre los resultados clave de la misma. La mayoría de las presentaciones y otras discusiones incluyeron el turismo y el papel fundamental que juega en la conservación de la biodiversidad.



La expectativa de que los parques proporcionan beneficios a las comunidades (riqueza, reducción de la pobreza, sustento cultural y espiritual, educación, etc.) están en la vanguardia del desarrollo. Por tanto, el papel del turismo es obvio, especialmente el ecoturismo y cualquier forma de turismo basado en la comunidad o en la herencia cultural (Staiff y Bushell, 2004).

Por otro lado, existe una necesidad urgente de alcanzar un consenso en buenas prácticas para el establecimiento, implementación, seguimiento, certificación y revisión de estándares para el turismo sostenible (BENDELL y FONT, 2004).

Este ha sido un punto que indirectamente fue tratado en Durban durante el 5º Congreso Mundial sobre Parques Naturales, concepto que apareció durante muchas de las sesiones llevadas a cabo, junto a casos de estudio donde programas de certificación en todo el mundo garantizaba la protección de ecosistemas que son un punto de atracción para el turismo. Por tanto, para cumplir con las expectativas planteadas durante el congreso, habrá que hacer el turismo participe de la conservación (STAIFF y BUSHELL, 2004)

La gestión de la calidad es una cuestión permanente en el ámbito del turismo y en concreto en el ecoturismo. Para la evaluación de la calidad del servicio para los ecoturistas se ha creado una escala concreta: ECOSERV, una metodología adaptada de la versión de SERVQUAL y que contribuye, siendo un avance teórico y metodológico en el ámbito de la calidad en la prestación de un servicio en el marco del ecoturismo (KHAN, 2003), que incluye un total de 30 aspectos para medir las expectativas de calidad en el servicio de los ecoturistas.

TROITIÑO et al. (2005) concluyen que es necesario hacer un esfuerzo considerable para integrar los Espacios Protegidos en el marco de estrategias de cooperación y desarrollo territorial. Una política de Espacios Protegidos escalonada y jerarquizada de protección de los recursos naturales y culturales, de conservación de recursos agrarios y de regulación de nuevos usos y



actividades, diseñada en función de valores, dinámicas, problemáticas y niveles de humanización de las diferentes unidades socioterritoriales, debería propiciar la puesta en marcha de programas de desarrollo territorial sostenible en espacios geográficos que, con frecuencia, se encuentran en situación crítica y que requieren de nuevas ideas y proyectos para sobrevivir.

En el “V Congreso Mundial de los Parques” se adoptó la Recomendación 12, “El turismo como medio para la conservación y apoyo de las áreas protegidas”. La introducción de la mesa de trabajo establece que:

*“El sector mundial del turismo y la recreación puede aportar beneficios considerables a las áreas protegidas y las comunidades asociadas. Si bien el turismo por sí sólo no es suficiente para prestar apoyo a las áreas protegidas o el desarrollo comunitario, puede aportar beneficios económicos, oportunidades para las comunidades, oportunidades para la adquisición de tierras destinadas al establecimiento de áreas protegidas, una mayor valoración del patrimonio cultural y natural, un mayor conocimiento de la interacción entre los seres humanos y su medio ambiente, y un mayor interés y compromiso en la conservación de los valores naturales y culturales” (IUCN, 2003)*

Los Espacios Protegidos son, especialmente en territorios en situación más crítica, un activo fundamental dentro de cualquier programa o estrategia de desarrollo territorial. En estos espacios las medidas de protección, conservación, regulación y promoción deben servir para garantizar un desarrollo que preserve los equilibrios ecológicos, económicos y sociales. Este planteamiento implica asumir que pueden tener, según su naturaleza, características y localización, funciones diversas y constituirse en elementos estables de la gestión del territorio (SANCHO, 2005).

Los Espacios Naturales Protegidos son fiel reflejo de los cambios acaecidos en la demanda y en la oferta turística. El genuino concepto de Uso Público, más asociado a la interpretación y la educación ambiental, se amplía al considerar la recreación de los visitantes y las actividades turísticas. No sólo existe una



demanda de los ciudadanos por disfrutar de los espacios protegidos, sino que a ésta se añade una demanda socioeconómica de la población local por participar en los beneficios que aportan los visitantes y turistas. Por tanto, los beneficios económicos del Uso Público, la necesidad de contar con la participación de los ciudadanos y la contribución de los espacios al desarrollo sostenible de los municipios del entorno han propiciado una evolución del escenario de gestión del Uso Público en estos espacios naturales. La viabilidad de esta situación pasa por asegurar la compatibilidad entre la conservación del espacio y el fomento de la riqueza económica en sus entornos, teniendo como referencia la sostenibilidad ambiental, social y económica (JUNTA DE ANDALUCÍA, 2000)

Bajo estas premisas, se puede concluir que los espacios naturales contribuyen al bienestar social a través de los distintos bienes y servicios que ofrecen, entre los que se encuentra la provisión de lugares para el recreo, la educación, la ciencia y la cultura.

Por tanto, el Uso Público de los espacios naturales protegidos puede considerarse como una parte de la actividad turística y, por lo tanto, la interpretación del patrimonio puede ser uno de los puntos clave para mejorar la calidad de los servicios y beneficios que el visitante recibe en un parque nacional (BENAYAS, J., BLANCO, J. y GUTIERREZ, J. 2000)

Es en este contexto cuando el papel del turismo como actividad económica dinamizadora puede convertirse en una oportunidad de desarrollo económico. Pero la dificultad radica en establecer los mecanismos que eviten o reduzcan los impactos o efectos negativos en los objetivos de conservación del espacio y en las poblaciones autóctonas. En este sentido, la Carta Europea de Turismo Sostenible aprobada en 1999 y promovida por EUROPARC puede ser una herramienta hacia la sostenibilidad de un turismo compatible con la conservación del medio ambiente.



Podemos concluir que los Espacios Naturales Protegidos son un activo clave en cualquier programa o estrategia de desarrollo territorial. Las áreas protegidas deben servir, a través del diseño de medidas de protección, conservación, regulación y promoción, para garantizar la conservación de los valores naturales, económicos y sociales del territorio, por lo que sin duda, deberán quedar integrados en la gestión del territorio. El turismo sostenible puede ser uno de los medios para conseguirlo.

#### **4.2.3. El Uso Público en Espacios Naturales Protegidos**

El Uso Público se define como un conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos que, independientemente de quién los gestione, deben ser provistos por la Administración del espacio protegido con la finalidad de acercar a los visitantes a los valores naturales y culturales de éste, de una forma ordenada, segura y que garantice la conservación, la comprensión y el aprecio de tales valores a través de la información, la educación y la interpretación del patrimonio. (EUROPAR-España, 2005).

Morales y Guerra (1996) definen el Uso Público como aquella unidad de la gestión encargada de establecer los mecanismos específicos de acción para todos los sectores de usuarios a los que va dirigida, racionalizando la dotación de equipamientos, materiales, medios y personal necesarios para la atención a cada uno de ellos, y regulando los servicios y actividades de concesionarios y otras entidades ajenas a la administración del propio espacio protegido.

Los autores establecen que, una sección de Uso Público bien concebida puede contribuir de forma directa o indirecta a obtener los siguientes beneficios:

- Canalización adecuada del flujo de visitantes y mejor utilización del espacio o área.



- Disminución del impacto derivado de las actividades de Uso Público.
- Rentabilización del esfuerzo de comunicación y, por consiguiente, la obtención de unas actitudes deseables en los visitantes.
- Mejora de la imagen de la institución encargada de la gestión del ENP
- Obtención de un mayor apoyo y comprensión públicos a toda la gestión de conservación.

No obstante, para una mejor comprensión del Uso Público y de los equipamientos, servicios y actividades que engloba, se hace necesario distinguir entre los siguientes conceptos que intervienen en su definición y que aparecen recogidos en el “Manual sobre conceptos de Uso Público en los Espacios Naturales Protegidos” (EUROPARC-España, 2005):

- Recurso para Uso Público: todo proceso o elemento del medio (natural, socioeconómico o cultural) que es susceptible de atraer y hacer disfrutar a los visitantes dentro de las actividades consideradas como Uso Público.

Por tanto, los recursos son los fundamentos, la base que permite dar respuesta a la pregunta de cómo hacer atractivo el espacio protegido con el objetivo de propiciar el acercamiento a los visitantes.

- Actividad de Uso Público: acción de ocio o esparcimiento que llevan a cabo los visitantes de un espacio natural protegido utilizando sus servicios o equipamientos y a la que es inherente el acercamiento a los valores naturales y culturales de dicho espacio. Son tanto aquellas que promueve la Administración del espacio natural protegido facilitando su práctica, como aquellas otras que por iniciativa particular, colectiva o de otras entidades, se desarrollen por diferentes motivaciones.



- Equipamiento de Uso Público: Instalación fija o móvil destinada a prestar soporte físico a las actividades y programas de Uso Público. Su utilidad puede residir en si misma o servir de recurso básico a servicios prestados por personal especializado.

Los tipos de equipamientos que se ofrecen en los diferentes espacios protegidos son en concepto bastante similares, si bien en algunos casos, la denominación difiere; esto sucede especialmente en los equipamientos de acogida e información, en los que es frecuente que se adopten nombres diferentes aun teniendo contenidos funcionales iguales o con variantes pequeñas. La profusión de equipamientos aconseja su clasificación. Cada entidad adecúa esta clasificación a sus necesidades, no obstante se propone desde EUROPARC-España los siguientes grupos básicos: equipamientos de acogida información, equipamientos educativos, equipamientos recreativos y equipamientos de apoyo.

Dentro de estos grupos se pueden encontrar un amplio abanico de denominaciones o equipamientos: centro de documentación, centro de investigación, centro de visitantes/centro de información/centro de interpretación/casa del parque, ecomuseo/centro temático, punto de información, oficina de gestión del espacio protegido, aula de naturaleza/escuela de naturaleza/casa de colonias/aula del mar/casa taller, jardín botánico/área botánica, área recreativa, merendero, mirador, observatorio, sendero, sendero interpretativo, sendero autoguiado, sendero guiado/ruta interpretativa, sendero señalizado, sendero homologado, sendero GR (gran recorrido), sendero PR (pequeño recorrido), sendero SL (sendero local), ruta, vía ciclista/carril de cicloturismo, vía verde, albergue, refugio, campamento de turismo/camping, área de acampada/zona de acampada/zona de acampada controlada y aparcamiento. También distingue entre un conjunto de dotaciones: exposición interpretativa, señalización/señalética, panel y señal.





En el área de Uso Público también se distinguen los programas y servicios para visitantes. De ahí las siguientes definiciones que aporta EUROPARC-España (2005):

- Servicio de Uso Público: Atención prestada a los visitantes para facilitarles la realización de actividades de Uso Público. Puede requerir el apoyo de equipamientos concretos y/o personal especializado.
- Servicio interpretativo. Servicio que aporta las claves para revelar al público el significado de un lugar. Habitualmente se realiza por medio de la comunicación, las estructuras, los programas, las tareas y la organización de la Administración de un espacio protegido.
- Voluntariado ambiental: Conjunto de iniciativas de participación social en las que determinadas personas de forma individual y colectiva, libremente y sin ánimo de lucro, dedican parte de su tiempo y capacidades a la realización de tareas de divulgación, conservación y protección del espacio natural protegido.

Este tipo de servicios se puede concretar en una serie de actividades: comunicación ambiental, educación ambiental, información, interpretación del patrimonio, extensión y promoción, y normalmente serán prestados por personal de atención al público que atenderá a la siguiente tipología: informador, educador ambiental y guía intérprete.

En el “Manual de conceptos de Uso Público en los espacios naturales protegidos” (EUROPARC-España, 2005) se hace una diferenciación del concepto de Uso Público con el de turismo. EUROPARC-España incluye la definición de turismo que ofrece la Organización Mundial del Turismo (OMT), ya comentada en apartados anteriores:



*“Conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocio y otros motivos”*

Desde el punto de vista práctico la diferencia radica en que la Administración ambiental tendrá competencias limitadas sobre turismo pero plenas competencias sobre lo que se entiende por Uso Público, por lo que siempre se encontrarán actividades con responsabilidades compartidas.

Partiendo de la necesidad de definir el concepto Uso Público por parte de las Administraciones ambientales, y dada la importancia del Uso Público y de la actividad turística en el ámbito de los Espacios Naturales Protegidos, surge la necesidad de repasar algunas recomendaciones o propuestas que alimentan el Plan de Acción para los espacios protegidos del estado español” (EUROPARC, 2002) con el propósito de completar aspectos de gestión y administración del Uso Público y consolidar una base teórica sobre el Uso Público en los espacios naturales protegidos (EUROPARC-España, 2005).

Algunas de estas propuestas de acción vienen recogidas en el “Manual de Conceptos para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos” (EUROPARC-España, 2005), las cuales se resumen a continuación:

- Conveniencia de que las Administraciones ambientales adopten una definición de Uso Público. Esto ayudaría a identificar cuál es su ámbito administrativo y de competencias, sobre todo respecto a la administración turística.
- Las Administraciones ambientales deberían contar con una unidad administrativa dedicada a la gestión del Uso Público con personal propio que propiciaría trabajar con principios y criterios unificados.
- La profesionalización del personal adscrito a la unidad administrativa de Uso Público y a los servicios de Uso Público es una de las tareas



específicas a la que deben atender los programas de capacitación, ampliándolo a otros agentes sociales involucrados en la gestión.

- La participación social se reconoce como un sistema necesario para el desarrollo del Uso Público.
- Los diferentes agentes sociales relacionados con la gestión ambiental y el turismo deben contribuir a generar a generar una visión común sobre qué es y cómo debe ser el turismo y las actividades afines en los espacios naturales protegidos.
- La Carta Europea del Turismo Sostenible en Espacios Protegidos es una oportunidad para poner en común los diferentes agentes involucrados en el turismo sostenible de estos espacios.
- Es necesario disponer de una Estrategia regional/Plan Director de Uso Público, siendo conveniente la colaboración de la Administración turística para su elaboración.
- Se recomienda que los Espacios Naturales Protegidos con mayor vocación para el Uso Público cuenten con su propio Plan de Uso Público, que contenga los objetivos y modelo de gestión, las directrices, la programación de actividades y su regulación, así como el seguimiento y evaluación del propio plan.
- Es necesario desarrollar programas de investigación globales que analicen las repercusiones del Uso Público, incluyendo el diseño de una metodología de seguimiento y sistema de indicadores objetivos con la puesta en común de las distintas Administraciones.
- Se recomienda trabajar en fórmulas de gestión de equipamientos que revierta positivamente en los intereses locales.
- Es conveniente completar y poner en marcha sistemas de calidad y sistemas de gestión ambiental para los equipamientos y servicios.



- Se debería contar con protocolos y normas de seguridad con fines preventivos y de actuación que garanticen la protección de los visitantes.
- Se aconseja la definición y clasificación de los equipamientos de Uso Público atendiendo a la función que desempeñan.
- Los senderos deben ser reconocidos como uno de los equipamientos que permiten un mayor disfrute del paisaje y de los recursos patrimoniales y tienen además un gran potencial educativo.
- Se propone mejorar la accesibilidad de los equipamientos a las personas con discapacidad.
- Se debe procurar la coherencia y homogeneización del sistema de señalización.
- Se propone un esfuerzo para ofertar un conjunto diverso y amplio de programas y servicios de actividades, buscando un balance con la dedicación prioritaria que ha tenido la dotación de equipamientos.
- Se sugiere definir un cuerpo básico de publicaciones a disposición del público.
- Dada la profusión de actividades relacionadas con el turismo rural y el turismo activo, y el vacío normativo para su práctica en los Espacios Naturales Protegidos, se recomienda promover su regulación. Igualmente debería regularse los criterios y condiciones para otorgar certificaciones verdes a las empresas con prácticas adecuadas a la conservación.

De nuevo, entre los objetivos generales de los ejes del Programa de Trabajo 2009-2013 para las Áreas Protegidas (EUROPARC, 2009) se incluye como una de las líneas de trabajo la “Calidad en la gestión del Uso Público y el turismo”, dentro de uno de los ejes de trabajo “Instrumentos para garantizar la gestión



eficaz”. A través de esta acción se concreta la necesidad de fomentar las buenas prácticas turísticas y la calidad en el Uso Público de los Espacios Naturales Protegidos.

Entre los retos identificados en el Programa de Trabajo, destacamos:

- Mejorar la integración de las acciones de conservación y las políticas territoriales y sociales
- Integrar armónicamente las iniciativas orientadas al desarrollo rural y a la conservación de la naturaleza.
- Mejorar la eficacia de las estructuras de gestión de las áreas protegidas.
- Mejorar la calidad de la gestión en los ámbitos de conservación, Uso Público y desarrollo socioeconómico.
- Avanzar en la evaluación de la eficacia de las áreas protegidas.
- Avanzar en nuevas fórmulas de gestión con implicación de los propietarios, de la población local y de los agentes sociales.
- Poner en valor los beneficios para la sociedad de las áreas protegidas.

Podemos concluir que, los retos del Uso Público para los próximos años son (JUNTA DE ANDALUCÍA, 2000):

- Compatibilizar el Uso Público en el interior del espacio protegido con el objetivo prioritario de la conservación de la biodiversidad
- Contribuir al ajuste del modelo o escenario de desarrollo turístico del entorno de los espacios protegidos a través del modelo que de Uso Público que se haya diseñado en el interior de estos espacios. Éste último sujeto a la obligación de su compatibilidad con la conservación del espacio.



- Buscar la calidad del Uso Público, especialmente en interpretación y educación ambiental, como herramientas para inducir cambios en las actitudes y comportamientos ambientales de los visitantes a la vez que se mejora la calidad de los espacios protegidos como destinos para el ocio.
- Promover las buenas prácticas en la gestión del Uso Público como ejemplos demostrativos para el desarrollo turístico de los entornos.
- Procurar una gestión activa de los equipamientos de Uso Público a través de fórmulas de participación de los ciudadanos.
- Conseguir que parte de los beneficios económicos se inviertan en los espacios protegidos.

El seguimiento del Uso Público es una responsabilidad fundamental para los gestores. Los resultados son indicadores críticos de las funciones naturales, sociales y económicas desarrollados por los parques y sus conservadores (HORNBACK, KENNETH y EAGLE, 1999)

Esto nos lleva a reflexionar sobre la importancia del Uso Público para la gestión del turismo sostenible en un Espacio Natural y su entorno. A través de una correcta planificación y gestión del Uso Público se va a garantizar: un acercamiento, conocimiento y disfrute de los valores que ostenta; conocer, caracterizar y en consecuencia gestionar de forma efectiva los flujos de visitantes al permitir adaptar los equipamientos y servicios a las necesidades y expectativas de cada uno de ellos; proveer de equipamientos, servicios y regulación específica que garanticen el uso sostenible de los recursos y, por último, incidir directamente en las motivaciones y comportamiento de los visitantes a través de la información, interpretación, comunicación y educación ambiental que permite dar a conocer los valores del territorio y el medio ambiente en general.



## **5. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS**

### **5.1. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El consumo está vinculado a los valores visibles que ofrecen los productos; y la biodiversidad que se ve favorecida por una determinada manera de producir un bien de consumo no siempre es un valor visible. El diseño de mecanismos de certificación y etiquetado es un mecanismo para hacer visibles ciertos valores diferenciales del producto o del servicio y para dar respuesta ante la información asimétrica existente entre consumidores y productores.

Los sistemas de gestión de la calidad proporcionan a cualquier organización una herramienta de trabajo para controlar el cumplimiento de unos determinados niveles de servicio y para estimular una dinámica de mejora continua. Además, la implantación de estos sistemas puede suponer un paso previo hacia la sostenibilidad de las actividades de la organización, a la que le será más fácil implantar posteriormente un “Sistema de Gestión Medioambiental” basado en los principios y metodología de la calidad. Son consideradas estas herramientas de gestión en este estudio ya que su aplicación se ha producido y se sigue produciendo en el ámbito de los Espacios Naturales Protegidos en España. De hecho, y como se verá más adelante, su grado de aplicación supera al de los sistemas de gestión medioambiental y además, porque pueden suponer un primer paso para la inmersión posterior en procesos de certificación ambiental.

Una organización que desee implantar un Sistema de Gestión de la Calidad puede hacerlo siguiendo dos vías:

- siguiendo o no una norma, sin solicitar ningún reconocimiento.
- siguiendo una norma y solicitando un reconocimiento (certificación y/o verificación y/o registro).



El objetivo último de la certificación y del etiquetado ambiental es establecer un vínculo entre los consumidores que están dispuestos a pagar más para favorecer a la biodiversidad y los productores que asumen un coste adicional de producción por tenerla en cuenta en sus procesos de producción (EUROPARC-España, 2010).

Las normas son el fruto del consenso entre todas las partes interesadas e involucradas en la actividad objeto de la misma. Además, deben aprobarse por un Organismo de Normalización reconocido. En el caso del estado español, las normas técnicas se elaboran en el seno de AENOR, la entidad legalmente responsable de su desarrollo, a través de los Comités Técnicos de Normalización en los que están presentes todas las partes interesadas.

El Comité Español de Certificación (AENOR) define como norma, el documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico.

De forma paralela AENOR representa los intereses de las empresas y la sociedad española en los organismos internacionales y europeos de normalización. Es el miembro español de pleno derecho y participa en los órganos de gobierno y en la actividad de los órganos técnicos de las siguientes organizaciones:

- Organización Internacional de Normalización (ISO)
- Comisión Electrotécnica Internacional (IEC)
- Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC)
- Comité Europeo de Normalización (CEN)

Con la elaboración de normas europeas comunes se consigue eliminar los obstáculos al comercio. La misión de CEN es elaborar normas europeas. En esta función, a CEN le acompañan las Organizaciones Europeas de Normalización siguientes: CENELEC (especializada en la normalización





electrotécnica) y ETSI (especializada en la normalización de las telecomunicaciones).

Las normas europeas las aprueban los Organismos Nacionales de Normalización que componen CEN mediante un sistema de votos ponderados. Tras publicarlas CEN, cada Organismo Nacional de Normalización está obligado a adoptar la norma europea como norma nacional idéntica y a anular cualquier norma nacional existente que esté en conflicto con la nueva norma europea. Por ello, una norma europea se convierte en norma nacional en los 28 países miembros de CEN (CEN, 2004). Estas normas se venden a través de los Organismos Nacionales de Normalización de sus países.

Esto no significa que las normas europeas se elaboren en un clima de aislamiento regional. CEN tiene un acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (ISO) mediante el cual se desarrollan conjuntamente normas comunes europeas e internacionales.

Los trabajos de la Organización Internacional de Normalización (ISO) concluyen en acuerdos internacionales que son publicados con la forma de Normas Internacionales. ISO entiende por Norma aquellos acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos, destinados a ser utilizados sistemáticamente como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales, procesos y servicios son aptos para su empleo.

La diferencia entre una norma ISO y una norma EN, elaborada por el Comité Europeo de Normalización (CEN), es que los organismos de normalización de la UE (AENOR en España) están obligados a adoptar las normas EN íntegramente como norma nacional. Aunque una norma se adopte a nivel europeo o internacional, para imponer la obligatoriedad de su cumplimiento se precisa una reglamentación específica y su incorporación a la legislación de cada estado miembro. En España, las normas EN reciben la denominación UNE-EN.

La familia ISO 9000 constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaces. Esta familia la forman:

- La Norma ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- La Norma ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- La Norma ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.
- La Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.

En la familia ISO 9000 se utiliza el término organización para designar un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Esto incluye denominaciones como compañía, corporación, organización, fundación, organismo, asociación, o una parte o combinación de ellas.

La norma internacional ISO 9001 especifica los requisitos para los SGC, genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto o el servicio que provean. Son complementarios a los requisitos del producto o servicio, que pueden ser especificados por los clientes, por la propia organización o por disposiciones reglamentarias. En resumen, esta norma es válida para cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, que busque mejorar la manera en que se trabaja y funciona. Por otro lado, la Norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando su desarrollo implementa y mejora la eficacia de un SGC para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Otra de las familias de normas ISO de aplicación al área de gestión de una organización es la familia de normas ISO 14000. En concreto, la norma ISO 14001, que especifica los requisitos de un sistema de gestión medioambiental que permitan a una organización desarrollar una política y objetivos que contemplen tanto los requisitos legales como otros requisitos asumidos por la organización en materia de medio ambiente.

Del conjunto de normas que regulan la aplicación de sistemas de gestión ambiental han perdurado dos: la norma UNE-EN – ISO 14001 Sistemas de Gestión Medioambiental, Especificaciones y Directrices para su utilización, y el Reglamento EMAS relativo a un Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales (Environmental Management and Audit Scheme). Actualmente, este último, está regulado por el conocido como EMAS III, o Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), y por el que se derogan el Reglamento (CE) nº 761/2001 y las Decisiones 2001/681/CE y 2006/193/CE de la Comisión.



**Figura nº 1:** Distintivo de acreditación mediante el sistema de Gestión y Auditoría Ambiental EMAS



Otro de los organismos que a nivel internacional cuentan con un reconocido prestigio en el ámbito de la estandarización de requisitos para la protección del medio ambiente es ISEAL. Se trata de una organización no gubernamental cuyo propósito es fortalecer los sistemas de estándares de sostenibilidad en beneficio de la población y del medio ambiente. En ella participan todos los proveedores y organismos de acreditación que demuestran su capacidad para dar cumplimiento a los “Códigos de Buenas Prácticas” de ISEAL y los requisitos específicos que les acompañan. Algunos de los sectores que abarcan son la agricultura, forestal, pesca, textil, carbón y el agua, ampliándose a nuevos sectores como la minería y los minerales.

Por otro lado encontramos modelos internacionales de gestión de la calidad total, destacando el Premio Europeo a la Calidad de las Empresas que otorga EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) para premiar la implantación del Modelo de Excelencia Empresarial o Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total en organizaciones europeas. Se trata de un conjunto de herramientas no prescriptivas que acredita a las empresas, independientemente de su tamaño, sector o grado de desarrollo confiriéndoles una holística visión de conjunto en la que se valora qué resultados se han obtenido y cómo se han alcanzado.

Pero también existen otros modelos internacionales de gestión de la calidad total, en los que no se indaga por ir más allá del propósito de este análisis. Cabe destacar la comparativa llevada a cabo por Nieto y Ros (2006) entre los modelos internacionales de gestión de la calidad total, concluyendo que:

- Apenas existen diferencias entre los Modelos EFQM e Iberoamericano, debido a que cuentan con los mismos principios y básicamente los mismos criterios.
- Todos ellos sirven de autoevaluación, bien para incorporar mejoras bien para comprobar el funcionamiento y rendimiento organizativo.



- El Modelo Malcolm Baldrige es quizá el más completo, pues incorpora una mayor cantidad de criterios englobando todos aquellos en los que se basa el Modelo EFQM, Iberoamericano, y el de Deming. Cabe mencionar que el más específico es el Modelo EFQM debido a que contiene treinta y dos subcriterios
- Los Modelos EFQM, Iberoamericano y Malcolm Bladrige son más éticos que el Modelo Deming cuyo perfil es más técnico, pues los primeros están enfocados hacia la dirección de la calidad por parte de los empresarios y el segundo es administrado y estructurado por ingenieros japoneses.
- Todos los Modelos conciben la organización como conjunto de subsistemas relacionados y conectados entre sí, todos tienen su papel y su importancia específica en el logro del objetivo primordial y la mejora continua.

En algunas zonas el concepto de calidad ha llegado hasta la digitalización del negocio o actividad económica. La metodología QFD (Quality Function Deployment) es una técnica de planificación de diseño de la calidad cuyo objetivo es conseguir la simbiosis entre las necesidades del usuario del producto o servicio y las características de dicho producto o servicio.

En la zona de Aragón se llevó a cabo una evaluación de la calidad de la web de organismos de turismo por comarcas. Las conclusiones llevaron a que dado que el objetivo principal de las páginas web de los Organismos públicos debería ser dar a conocer las Comarcas a que representan para tratar de fomentar el turismo en las mismas, es necesario tener presente algunas limitaciones observadas, como el hecho que la mitad de estas páginas presentaba la información en un único idioma.



Por otro lado, el estudio realizado mostraba que la información de los servicios en la comarca era deficiente, así como un déficit aprovechamiento para actividades de marketing (ABELLA S. et al., 2009).

## **5.2. ANTECEDENTES EN EL SECTOR TURÍSTICO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA CALIDAD**

La gestión de la calidad en el ámbito del turismo ha tenido un fortísimo desarrollo en las dos últimas décadas. Por un lado, las organizaciones turísticas públicas y privadas han adoptado herramientas de gestión de la calidad que con anterioridad se circunscribían al ámbito industrial (control estadístico, comités de calidad...). Incluso las más avanzadas han implantado sistemas y modelos estandarizados multisectoriales de gestión de la calidad (ISO 9001, EFQM, ...). Por otro lado, en España se ha producido una intensa actividad de desarrollo de sistemas y marcas de calidad verticales específicamente concebidos para las actividades turísticas.

En este sentido, destaca la experiencia del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), pionera a nivel internacional y que ha dotado a las empresas y entidades turísticas de una metodología para la gestión de la calidad que combina el cumplimiento de estándares y el enfoque hacia la mejora continua. Además han ido apareciendo otros sistemas y marcas de calidad promovidos bien por administraciones regionales y locales o bien por asociaciones sectoriales o redes de corte cooperativo enfocadas a la calidad en el sector turístico.

La gestión de la calidad es, hoy en día, un lugar común en el sector turístico: el número de empresas certificadas bajo algún sistema se incrementa año tras año; las administraciones promueven la incorporación de las mejores prácticas en este campo; la formación de los profesionales del turismo incluye la gestión



de la calidad como una materia; y, lo que es más importante, se ha producido un cambio cultural en relación a la calidad de los servicios turísticos, tanto entre los prestadores como entre los clientes.

Pero al igual que ocurrió en otros sectores, en el turismo la gestión de la calidad se ha extendido progresivamente hacia la gestión medioambiental. Las herramientas y sistemas que nacieron para reducir las no conformidades de los clientes se han aplicado con éxito a la gestión de la relación de la empresa con su medio ambiente. Los sistemas de gestión medioambiental multisectoriales han mimetizado los planteamientos de los sistemas de gestión de la calidad, llegando en el caso de ISO 9001 e ISO 14001 a plantearse como un par de normas con un alto grado de compatibilidad y fácilmente integrables en un único sistema de gestión.

Pero, además de la compatibilidad y la posibilidad de integración, hay tres aspectos de la relación entre gestión de calidad y gestión medioambiental en los que merece la pena detenerse.

En el contexto internacional son varias las certificaciones o etiquetas ecológicas específicas para la industria turística y, más concretamente para el sector del ecoturismo. Existen certificaciones a todos los niveles: regional, nacional e internacional y la mayoría se centran en instalaciones y en alojamientos. Estas certificaciones o etiquetas se centran principalmente en el ámbito medioambiental, aunque también en el social y en servicios de calidad. Se advierte que en el caso de los países que no han desarrollado proyectos de certificación, pretenden desarrollarlos en un futuro, lo que revela una fuerte concienciación sobre el tema (UN, 2003).

Los sistemas de gestión de la calidad proveen de herramientas a las organizaciones para controlar sus estándares de servicio y estimular el proceso de la mejora continua. Además, la implantación de estos sistemas puede generar beneficios adicionales a la sostenibilidad de las operaciones de la



organización, en tanto comparten principios y metodología con instrumentos de gestión medioambiental.

En el contexto de los procedimientos de certificación existentes, la mayoría de las referencias en materia de gestión de la calidad en productos o destinos turísticos están vinculadas al concepto de turismo sostenible, a los estándares, recomendaciones, directrices, indicadores y ejemplos de esta actividad desde el punto de vista de la sostenibilidad. No obstante, el ámbito de la gestión de la calidad se menciona en muchos de los objetivos o planes de acción propuestos por los distintos organismos analizados, aunque finalmente suele materializarse en acreditaciones vinculadas a la gestión medioambiental o el sostenibilidad del producto o destino.

De hecho, son muchas las iniciativas que a lo largo de los años se han ido desarrollando como fases preliminares a un sistema de gestión de la calidad y/o de gestión ambiental en el ámbito del sector turístico, y en particular, en el sector turístico de áreas protegidas. El mejor ejemplo de buenas intenciones de este sector lo podemos tener en las guías de buenas prácticas para empresas turísticas, donde se hace patente la importancia de ofrecer información sobre buenas prácticas que contribuyan a mejorar su relación con los gestores de los espacios protegidos, la gestión medioambiental de su actividad empresarial y la integración en la economía local (FUNDACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL DE CASTILLA Y LEON, 2006).

La Organización Mundial del Turismo definía, durante el “Comité para la Calidad” celebrado en Cuba en 2003, la “calidad en turismo” como:

“el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades legítimas de productos y servicios, requisitos y expectativas del consumidor, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente aceptadas y de conformidad con unos determinantes de calidad como son la seguridad, la protección, higiene,





accesibilidad, transparencia, autenticidad y la armonía de la actividad turística con el medio humano y natural”.

Según esta definición, la calidad y la sostenibilidad en turismo están inherentemente unidas. La Organización Mundial del Turismo insta a la aplicación de un más amplio concepto de calidad: mientras la aplicación convencional de gestión de la calidad en establecimientos turísticos y servicios se mantiene como base, la calidad del medioambiente natural y cultural de los destinos se añade a ésta, y juntos representan la calidad total de la experiencia del turista. Así mientras la calidad es percibida inmediatamente por los consumidores a través de la actividad turística, sostenibilidad significa el marco político y de procesos de gestión que la respaldan, asegurando una oferta de elevada calidad y que la experiencia turística perdure en el tiempo.

La Organización Mundial del Turismo ha iniciado desde 2001 varios grupos de trabajo, seminarios y jornadas consultivas sobre sistemas y estándares de calidad. Una de las líneas de trabajo que está llevando a cabo con el Comité Técnico ISO 228 sobre “Turismo y servicios afines” es el desarrollo de varios estándares internacionales para el turismo. Este comité está compuesto por representantes de organizaciones de estandarización nacionales, representantes de organismos turísticos nacionales y asociaciones de la industria, así como otras organizaciones vinculadas al sector. Algunos de los estándares sobre sectores concretos de la actividad turística en los que están trabajando en la actualidad versan sobre: playas, centros náuticos, oficinas de información turística, centros de wellness y spa, centros de talasoterapia, espacios naturales protegidos (Servicios turísticos para el Uso Público provistos por el la autoridad del Espacio Natural Protegido-Requisitos), turismo de aventura y servicios de buceo recreativo.

Otro de los aspectos en los que la Organización Mundial del Turismo ha participado y promovido activamente es en la elaboración de un conjunto de signos y símbolos que sienten las bases de una información sobre la calidad de

las instalaciones y servicios del turismo, debidamente estructurada, y que permita al turista tomar su mejor decisión, y tener la seguridad que el valor se corresponde con el precio. Una de las clasificaciones más populares son las “estrellas” de los hoteles. De hecho, según la Organización Mundial del Turismo, el establecimiento de un sistema de clasificación puede ir vinculado a aspectos de gestión medioambiental y sostenibilidad.

Dado el interés de la Organización Mundial del Turismo por asentar un sistema de estándares, requisitos y acreditaciones en materia de calidad y sostenibilidad, se han incorporado a la agenda del “Comité para el Desarrollo Sostenible del Turismo” algunas de estas cuestiones que anteriormente recaían en el “Comité para el Apoyo a la Calidad y el Comercio”.

Una de las iniciativas llevadas a cabo a nivel internacional es la guía de “Indicadores de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos” editada por la Organización Mundial del Turismo (2004). Esta guía se creó con el fin de identificar los factores claves y los indicadores que puedan ayudar a los gestores a responder eficientemente a éstos y mantener los aspectos que hacen viable y atractivo un destino. En ella se define el concepto de indicador, como medida de la existencia de severidad en asuntos, señales o potenciales situaciones o problemas, medida del riesgo o la necesidad potencial de actuar, y medio para identificar y medir los resultados de nuestras acciones.

Aunque la iniciativa más relevante a nivel internacional, auspiciada por la Organización Mundial del Turismo (WTO), a través del “Consejo Global para un Turismo Sostenible”, es la creación de “Criterios Globales para un Turismo Sostenible” y los “Criterios Globales para un Turismo Sostenible en Destino”. Este programa de certificación, además de ser un sistema de acreditación propio que toma como referencia los procedimientos de verificación y conformidad de ISO, va a permitir que cualquier programa de certificación que utilice o incluya los estándares reconocidos por el “Consejo Global para un Turismo Sostenible”, sea a su vez acreditado en este sistema.



En enero de 2012, el “Consejo Global para un Turismo Sostenible” anunciaba las primeras organizaciones turísticas certificadas con éstos estándares: Amadeus, Melia, Royal Caribbean Cruises Ltd, Sabre Holdings and TUI Travel. Además reconocía la acreditación de otros estándares o certificaciones sobre sostenibilidad en el cumplimiento de los estándares fijados por este organismo, como por ejemplo “Advanced EcoCertification” (Australia), Ecotourism Ireland Label (Irlanda), Standard for Tourism Operations (Rainforest Alliance’s) y algunos más.



Una vez aprobado el proceso de certificación, tanto el órgano de certificación como la empresa o destino que ostenten dicho certificado, pueden utilizar este logo.

**Figura nº 2:** Distintivo de acreditación que otorga el “Consejo Global para un Turismo Sostenible”

Por otro lado, como ya comentábamos anteriormente, la Organización Mundial del Turismo respalda la iniciativa privada “Tour Operators’ Initiative for Sustainable Tourism Development” (TOI) y trabaja, junto a la Comisión Europea en la elaboración de una “Carta para un Turismo Sostenible y Responsable”, además de servir como foro para la investigación y el intercambio de conocimiento, configurándose como una plataforma de encuentro de ideas, estrategias, acciones y mecanismos para el desarrollo de un turismo sostenible.



Otra de las herramientas y certificaciones existentes promovidas por la Unión Europea son las “Eco-Label” (más enfocadas hacia el producto, aunque también incluyen dentro de los campos de aplicación, el sector de alojamientos turísticos), garantía de que un producto es respetuoso hacia el medio ambiente y de buena calidad.



*Figura nº 3: Distintivo de que certifica que un producto cumple con los criterios establecidos por el Comité de la Unión Europea*

La importancia de la calidad del turismo en la Unión Europea también se hace patente a través de las acciones desarrolladas para dar respuesta a los objetivos que establece la Comisión Europea para el sector turístico, manifestados en la “Comunicación sobre Turismo” COM(2010) 352 final (EC, 2010):

- Estimular la competitividad del sector turístico europeo
- Promover el desarrollo de un turismo sostenible, responsable y de elevada calidad
- Consolidar la imagen de Europa como un conjunto de destinos sostenibles y de alta calidad.
- Maximizar el potencial de la Unión Europea para el desarrollo del turismo.



En base a estos objetivos la Comisión Europea desarrolló en 2010 un marco de acción para la implementación de un plan en turismo. Este marco de trabajo incluía una serie acciones concretas para dar cumplimiento a los objetivos planteados que han sido revisados en mayo de este año 2013.

Respecto al objetivo “Promover el desarrollo de un turismo sostenible, responsable y de elevada calidad” la Comisión Europea propone las siguientes acciones concretas:

- El desarrollo de un sistema de indicadores para la gestión sostenible en destinos –ya referenciado en apartados anteriores-, desarrollado en cooperación con la “Red de Regiones Europeas” por un turismo europeo sostenible y competitivo (NECSTour) y la red de destinos EDEN. El Sistema de Indicadores para el Turismo Europeo (ETSI) fue lanzado en febrero de 2013 entre numerosos asistentes del sector público y privado.
- El desarrollo de una etiqueta europea para la calidad, la marca “Qualité Tourisme”, que permita incrementar la seguridad y confianza del consumidor hacia el producto turístico y compensar los esfuerzos de aquellos profesionales del sector cuyo objetivo es la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente. En 2011 ya se elaboró un esquema conceptual y conjunto de criterios para la European Label for Tourism Quality Schemes (ETQ Label). La adopción de esta iniciativa legislativa propuesta estaría prevista para junio de 2013.
- Proponer una carta para el turismo sostenible y responsable y establecer un premio para aquellos negocios y destinos que cumplan los requisitos establecidos en ésta. Ya se ha comenzado a trabajar en este documento que sentaría los principios de un turismo sostenible y responsable en los destinos, empresas, servicios y también hacia los turistas y que toma como referencia otras cartas y criterios tanto a nivel internacional como



europeo (ej. Criterios Globales de Turismo Sostenible). Esta prevista la finalización de la propuesta para finales del 2013

A nivel estatal, AENOR ha elaborado y aprobado varias normas que afectan exclusivamente a distintos sectores de actividad dentro de la industria turística, estando vigentes las siguientes, en función del Comité Técnico Normalizador del que provienen:

- AEN/CTN 182 HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS
  - UNE 182001:2008: Hoteles y apartamentos turísticos.
  - UNE 182001:2008/1M: 2010: Hoteles y apartamentos turísticos
  - UNE-EN ISO 18513:2004: Servicios turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos.
- AEN/CTN 185 SERVICIOS TURÍSTICOS DE TIEMPO COMPARTIDO
  - UNE 185001:2009: Establecimientos de tiempo compartido (aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico)
- AEN/CTN 186 ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE SALUD A TRAVÉS DEL AGUA
  - UNE 186001:2009: Establecimientos balnearios.
- AEN/CTN 187 GESTIÓN DE SERVICIOS DEL ENTORNO TURÍSTICO
  - UNE 187005:2009: Convention bureaux
  - UNE 187002:2008/1M:2011: Espacios Naturales Protegidos.
  - UNE 187003:2008: Oficinas de información turísticas
  - UNE 187007:2011: Playas
  - UNE-EN 15565:2008: Servicios turísticos. Requisitos para la prestación de programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo.



- AEN/CTN 188 SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO, OCIO Y TURISMO ACTIVO
  - UNE 188001:2011: Campos de golf
  - UNE 188002:2006: Estaciones de esquí y de montaña
  - UNE 188005:2009: Ocio nocturno.
  - UNE 188004:2009: Servicios turísticos en instalaciones náutico deportivas.
  - UNE 188003:2009: Turismo activo.
- AEN/CTN 189 SERVICIOS TURÍSTICOS DE INTERMEDIACIÓN
  - UNE 189002:2012: Servicio de azafatas y personal de acogida y apoyo a la organización.
  - UNE-EN 13809:2003: Servicios turísticos. Agencias de viaje y turoperadores.
  - UNE 189001:2011: Servicios turísticos de intermediación.
- AEN/CTN 302 TURISMO INDUSTRIAL
  - UNE 302001:2012: Turismo industrial.

Para todas las normas indicadas, la Secretaría de estos comités corresponde al Instituto para Calidad Turística Española (ICTE); reflejo de los orígenes de estas normas, que en su mayoría provienen de las intenciones normalizadoras para el sector turístico de este organismo. Algunas de estas normas, tienen rango de normas europeas (epígrafe –EN), sin perder su vocación expansiva en la proyección internacional (ISO).

Tras el análisis bibliográfico y de las distintas fuentes documentales analizadas se ha identificado una gran variedad de sistemas de calidad, de gestión ambiental y de sostenibilidad que pueden ser de aplicación al sector turístico.



Además de las etiquetas, procedimientos de certificación y normas enumeradas anteriormente, se detecta una gran variedad de normas, recomendaciones, etiquetas y procedimientos o sistemas de certificación de aplicación a empresas, servicios, equipamientos o destinos turísticos. De todos ellos, aquellas acreditaciones relativas a la sostenibilidad o responsabilidad social los que mayor representación tienen entre todos.

De hecho, tras el análisis documental efectuado, sólo se han identificado tres sistemas o procedimientos de certificación para la gestión de la calidad en los servicios turísticos, estos son: “Quality Label for Swiss Tourism” (de aplicación en Suiza, Alemania y Austria); “Quality 1000” (de aplicación en Finlandia) y Marca de Calidad Turística Española “Q de Calidad” (de aplicación en España).

En contraposición, numerosos certificados relacionados con las distintas áreas de sostenibilidad (medio ambiente, temas sociales, economía y cultura) están disponibles a través de un amplio abanico de organismos certificadores. En este sentido, el portal “DESTINET” (<http://destinet.eu>) es una herramienta clave que permite la transparencia en este campo y que ha sido desarrollada conjuntamente por la Agencia Europea para el Medio Ambiente y ECOTRANS, organismo fundado con el propósito de conformar una red de expertos y organizaciones implicadas en el turismo, el medioambiente el desarrollo regional y que buscan la promoción de buenas prácticas en el campo del turismo sostenible.

Desde 1994, ECOTRANS ha publicado y ha actualizado continuamente una lista global de eco etiquetas, con el objetivo de promover la transparencia en este campo. El portal independiente y orientado hacia la calidad DestiNet para el turismo sostenible y responsable, reúne en un solo lugar todos los programas de certificación y los establecimientos de turismo certificados. Estos programas de certificación registrados pueden agregar al mapa del mercado verde global de DestiNet las empresas, destinos y compañías de turismo certificadas.





A continuación se presentan algunos de los 134 programas de certificación que tienen registrados ([www.destinet.eu](http://www.destinet.eu), febrero 2013). Entre ellos se encuentran: Banderas Azules (Blue Flag), la Carta Europea de Turismo Sostenible, la Etiqueta Europa (European Ecolabel), la iniciativa PAN Parks y la Q de Calidad. Por otro lado ECO-DESTINET ha elaborado el “Estándar Europeo para el Etiquetado en Ecoturismo” (EETLS). Este etiquetado pretende actuar como instrumento armonizador entre las distintas iniciativas de etiquetado de calidad en Europa que se aproximan al ecoturismo en forma de producto o de servicio.

	Áreas de Sostenibilidad (Temas cubiertos)	Transparencia (Acceso al Estándar)	Procedimiento de Verificación			Reconocimiento Global					
	Medio Ambiente	Temas Sociales	Economía	Cultura	Publicado	Publicado Parcialmente	No Publicado	Auditor de Tercera Parte In Situ	Auditor de Segunda Parte In Situ	Auditoria a distancia	Reconocido por el GSTC
 Adventure Green Alaska (AGA)	•	•	•			•					•
 Austrian Ecolabel	•					•			•		•
 Biosphere Responsible Tourism	•	•	•	•		•			•		•
 Blaue Schwalbe	•	•	•				•				•
 Blue Flag	•			•		•			•		
 CST, Costa Rica	•	•	•			•			•		•
 Clean Tourism Certification, Poland	•			•		•			•		
 CSR Tourism, Germany	•	•	•	•		•			•		•
 EarthCheck	•	•	•	•				•	•		•
 ECEAT Quality Label	•			•		•					•
 eco awards Namibia	•	•	•			•			•		
 ECO Certification Program, Australia	•	•	•			•			•		•
 ECO Certification, Malta	•			•		•			•		•
 Ecotourism Label, Ireland	•			•		•			•		•
 ECOCAMPING	•	•	•			•			•		
 EcoLabel Luxembourg	•			•		•			•		
 Ecoprofit	•					•		•	•		
 Eco-Romania	•	•	•	•		•			•		
 Ecotourism Kenya's Eco-rating scheme	•	•	•					•		•	
 EASIS, Japan	•	•	•	•		•			•		•
 European Charter EUROPARC	•	•	•			•			•		
 European Ecolabel	•					•			•		
 Fair Trade in Tourism South Africa	•	•	•			•			•		•
 GREAT Green Deal, Guatemala	•	•	•	•		•			•		
 Green Certificate, Latvia	•					•				•	

Figura nº 4.1: Iniciativas de etiquetado de calidad para el turismo en Europa (parte I)



	Áreas de Sostenibilidad (Temas cubiertos)				Transparencia (Acceso al Estándar)		Procedimiento de Verificación			Reconocimiento Global	
	Medio Ambiente	Temas Sociales	Economía	Cultura	Publicado	Publicado Parcialmente	No Publicado	Auditor de Tercera Parte In Situ	Auditor de Segunda Parte In Situ	Auditoría a distancia	Reconocido por el GSTC
Adventure Green Alaska (AGA)	•	•	•			•					•
Austrian Ecolabel	•					•			•		•
Biosphere Responsible Tourism	•	•	•	•	•				•		•
Blaue Schwalbe	•	•	•				•				•
Blue Flag	•			•		•			•		
CST, Costa Rica	•	•	•			•			•		•
Clean Tourism Certification, Poland	•			•	•	•			•		
CSR Tourism, Germany	•	•	•	•	•	•			•		•
EarthCheck	•	•	•	•	•			•	•		•
ECEAT Quality Label	•			•		•					•
eco awards Namibia	•	•	•			•			•		
ECO Certification Program, Australia	•	•	•			•			•		•
ECO Certification, Malta	•			•		•			•		•
Ecotourism Label, Ireland	•				•	•			•		•
ECOCAMPING	•	•	•			•			•		
EcoLabel Luxembourg	•			•		•			•		
Ecoprofit	•					•		•	•		
Eco-Romania	•	•	•	•	•	•			•		
Ecotourism Kenya's Eco-rating scheme	•	•	•					•		•	
EASIS, Japan	•	•	•	•	•	•			•		•
European Charter EUROPARC	•	•	•			•			•		
European Ecolabel	•					•			•		
Fair Trade in Tourism South Africa	•	•	•			•			•		•
GREAT Green Deal, Guatemala	•	•	•	•	•	•			•		
Green Certificate, Latvia	•					•				•	

Figura nº 4.2: Iniciativas de etiquetado de calidad para el turismo en Europa (parte II)



A nivel estatal, a mediados de los años 90 el sector turístico español decide llevar a cabo un cambio estratégico y adopta iniciativas que permitan avanzar en la mejora de la calidad de sus productos y servicios como factor competitivo y signo diferenciador en los mercados nacionales e internacionales.

A escala nacional la principal estrategia desarrollada con incidencia directa en la calidad del sector turístico es el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE) 2000-2006, nacido con la vocación de mantener la posición de liderazgo turístico internacional de España.

El PICTE da continuidad a los Planes de Excelencia Turística y los Planes de Dinamización, incorporando una nueva línea: los Planes de Gestión Turística Integrada (asistencia técnica para la mejora de la gestión municipal).

Los Planes de Dinamización y de Excelencia Turística son instrumentos para la mejora de la competitividad del sector turístico en destinos en los que participan las administraciones competentes (estatal, regional y local). Por otro lado, hay que hacer referencia a los Planes de Dinamización del Producto Turístico (PDPT) que, a diferencia de los anteriores, pretenden crear en el destino productos turísticos de calidad susceptibles de ser comercializados en un futuro.

El antecesor al PICTE es el Plan FUTURES (I Plan Marco de Competitividad del Turismo Español) 1992-1995, que luego se renovó para los años 1996-1999 (II Plan Marco de Competitividad del Turismo Español).

El Plan FUTURES fue un programa básico de mejora de la competitividad turística puesto en marcha por la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas en 1992. El Plan FUTURES 1992-1995 emprendió planes globales en destinos turísticos basados en el principio de corresponsabilidad de todos los agentes sociales y económicos. Este Plan se renovó para los años 1996-1999 y fue sustituido por el Plan Integral de Calidad del Turismo Español 2000-2006 (PICTE) en 2000.

El Plan FUTURES también contemplaba el proyecto “Municipio Turístico Sostenible”, anteriormente denominado “Municipio Verde”. Es un proyecto impulsado en 1997 por la Secretaría General de Turismo con el objeto de definir e implantar un sistema de gestión medioambiental basado en el Reglamento EMAS para municipios turísticos, desarrollado para promover e impulsar la conservación y mejora de las características ambientales del entorno, contando con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

El Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE 2000) sintonizaba con los esfuerzos que tanto el sector empresarial como las administraciones públicas estaban llevando a cabo por consolidar la posición de liderazgo del turismo español. Esto se llevó a cabo bajo el principio de calidad, que da coherencia a todas las actuaciones que componen el Plan. Se produce la sustitución de la competitividad por la calidad.

La Calidad pasa de ser una preocupación esencialmente empresarial, apoyada por las administraciones general y autonómicas, a constituirse en el referente global del sector, abarcando la noción de calidad no sólo al sector y la actividad privada, sino también a los destinos y a la aplicación de criterios de sostenibilidad medioambiental como principio fundamental.

El espíritu de colaboración y cooperación entre las Administraciones, esencial en el modelo de organización territorial español, fue el eje de los programas del Plan Integral de Calidad del Turismo Español, cuyo objetivo era la formulación de políticas turísticas de interés general para el conjunto de los destinos españoles.

Los programas en los que se concretaba el Plan Integral de Calidad del Turismo Español abordaban cuestiones de carácter general para el turismo, con un planeamiento que implicaba tanto al sector privado como a diferentes Administraciones públicas.



Así el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICHTE 2000-2006) nace con dos principios básicos: la calidad como principio fundamental y la cooperación como instrumento. Éste se materializaría a través de distintos programas: calidad en los destinos turísticos; calidad en los productos turísticos; calidad en los sectores empresariales; formación en la calidad; innovación y desarrollo tecnológico; internacionalización de la empresa turística española; cooperación internacional; información estadística y análisis económico; promoción y apoyo a la comercialización.

En base a todo ello, desde 1996 y como resultado del apoyo de la Administración Turística del Estado se desarrolló el macroproyecto conocido como Sistema de Calidad Turística Española que ha permitido, entre otras cuestiones, desarrollar sistemas de calidad específicos para diversos subsectores turísticos.

El Plan Estratégico del Turismo Español: Horizonte 2020 fue aprobado en 2007 por el Consejo Español de Turismo; una iniciativa del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que supone un ejercicio de revisión estratégica del sector turístico español, fijando como horizonte de referencia el año 2020. El fin del Plan Estratégico es conseguir que en esa fecha el sistema turístico español sea más competitivo y sostenible y su objetivo es que el desarrollo turístico de España se asiente sobre las bases de la competitividad y sostenibilidad ambiental, social y económica.

Este plan inició su aplicación en enero de 2008 mediante el Plan de Turismo Español 2008-2012; un plan marco que proporcionaba un ámbito de cooperación y colaboración a las distintas administraciones públicas para actuar sobre el turismo. Los ejes de trabajo que más interesan desde el punto de vista de este estudio son: turismo, medioambiente y sociedad (el objetivo general de este programa era asumir el compromiso por la sostenibilidad y desarrollar prototipos que puedan servir de referencia); y planificación y gestión de los destinos turísticos (para desarrollar un modelo turístico que considere el



desarrollo territorial, la calidad del entorno, la calidad y profesionalidad de los servicios turísticos y el bienestar social).

En la Región de Murcia, El Plan Director de Turismo de la Región de Murcia 2006/2012, que se inscribe en el marco del Plan Estratégico de Desarrollo de la Región de Murcia, tenía como objetivo potenciar la Región como destino turístico atractivo, diferenciado y de calidad, mediante estrategias basadas en la sostenibilidad capaces de conciliar la rentabilidad económica con la conservación del patrimonio cultural, natural e histórico. Éste Plan tenía como una de las líneas de intervención la promoción y calidad de las empresas, en consonancia con dos de los objetivos que marca el “Plan de Fomento del Turismo de la Región de Murcia (2000/2006)”, que es la calidad y la fidelización.

### **5.3. EL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICO ESPAÑOLA (SCTE)**

Actualmente la calidad es un factor clave para la promoción y comercialización de destinos, equipamientos y servicios turísticos, y por tanto para la competitividad del mercado. Las estrategias de calidad y diferenciación se han convertido en el eje estratégico a desarrollar por los agentes implicados en el sector, para lo que se han puesto en marcha e impulsado sistemas y distintivos de calidad desde diferentes instancias.

A continuación se hace una breve descripción del principal sistema de calidad desarrollado para el sector turístico en el estado español.

#### **5.3.1. ¿Qué es el SCTE?**

El Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) es un conjunto de soluciones tecnológicas en el que están intrínsecamente relacionados conceptos tales



como calidad, competitividad, rentabilidad y sostenibilidad. El SCTE está desarrollado por y para el sector turístico español.

El Sistema de Calidad Turística Española se asienta en tres soluciones metodológicas:

- El SCTE Sectores, basado en las Normas de Calidad Turística Española, y que culmina con la certificación del establecimiento con la Marca de Calidad Turística.
- El SCTE Destinos, que surge ante la necesidad de disponer de una herramienta metodológica capaz de gestionar un sistema de calidad integral en destino en el que se involucren el mayor número posible de agentes turísticos y no turísticos del destino
- El SCTE Buenas Prácticas, a caballo entre el SCTE Sectores y el SCTE Destinos, que nace bajo la cobertura que proporcionan los planes de excelencia y dinamización turística. Constituye una pieza fundamental para la mejora de la calidad en los destinos turísticos.

### **5.3.2. ¿Qué es el SCTE Sectores?**

Es un conjunto de productos para la implantación, gestión y aseguramiento de la calidad del servicio en las empresas del sector turístico. Estos productos son consecuentes con las normas de calidad turística.

El Sistema de Calidad Turística Española Sectores desarrollado por iniciativa del sector empresarial y apoyado desde sus comienzos por la Administración Turística del Estado, está orientado a facilitar a las empresas del sector turístico español una herramienta metodología que les permita mantener y mejorar su posición competitiva. Supone básicamente el desarrollo de una metodología común para todos los subsectores turísticos que están implicados





en la mejora de la calidad de sus productos y servicios, y el respaldo institucional a la implantación de la Marca de Calidad Turística Española.

### ➤ OBJETIVOS DEL SCTE SECTORES

El primer objetivo del sistema por tanto es dotar a las empresas del sector turístico español de un sistema de gestión y mejora de la calidad de productos y servicios, que les permita crear una ventaja competitiva adecuada a los nuevos retos que el mercado les plantea. Esto se concreta en cuatro acciones básicas:

- La realización de una autoevaluación inicial con el fin de determinar la situación del establecimiento frente a la norma
- El establecimiento de un cuadro de mando para la medición del servicio
- El desarrollo de un manual de calidad y de los procedimientos y de un sistema de mejora
- La certificación.

El segundo objetivo del Sistema de Calidad Turística Española es conseguir el reconocimiento de la imagen de marca de España como destino de calidad. El SCTE incide por tanto en la "enfaticación del concepto de Calidad Turística Española" como signo diferenciador en los mercados internacionales y recoge en su seno el espíritu de colaboración de todos los agentes implicados.

El SCTE establece las siguientes actuaciones para consolidar esta estrategia conjunta:

- Apoyo a la creación de sistemas de calidad en diversos subsectores turísticos
- Apoyo a la creación de una marca única (Marca de Calidad Turística Española)



**Figura nº 5:** Distintivo “Q de Calidad” que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

- Apoyo a la creación de un ente gestor único (Instituto para la Calidad Turística Española)



**Figura nº 6:** Emblema Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

- Apoyo a la participación de las organizaciones empresariales españolas en los organismos internacionales de normalización (Grupos de trabajo en CEN e ISO)

Frente a otras experiencias anteriores en sistemas de calidad con un nivel de aplicabilidad intersectorial, el desarrollo del conjunto de elementos que componen estos nuevos sistemas al ser específicamente diseñados para el sector turístico, suponen una experiencia pionera tanto en el ámbito nacional como internacional.

Calidad, competitividad, rentabilidad y sostenibilidad son conceptos que están intrínsecamente relacionados dentro del plan de actuaciones establecido. Por ello el enfoque dado a estas actuaciones ('hacia la calidad total y la mejora



continua') ha sido el de establecer sistemas de calidad en los que, además de asumirse las necesidades de calidad de bienes y servicios, se considera la gestión de la calidad como un área de negocio dentro de la organización, necesitando disponer de estructura técnica y humana dedicada a su consecución.

Finalmente, la comunicación a los mercados de los logros obtenidos, ostentando los establecimientos que alcancen el nivel exigido, un sello distintivo por la calidad de sus servicios (Marca de Calidad Turística Española) permitirá además rentabilizar el esfuerzo por conseguir niveles de mejora continua en sus empresas.

### ➤ **CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA**

Las principales características que distinguen este sistema son:

- Han sido desarrollados de forma específica por y para el sector turístico español, abarcando el conjunto normativo tres niveles: normativa no turística que afecta a temas de seguridad, higiene, etc., normativa turística de obligado cumplimiento y autorregulación.
- Responden a una metodología común aunque adaptada a las características de cada subsector y producto.
- Tienen carácter voluntario y abierto
- Están orientados hacia una perspectiva de rentabilidad (mejora competitiva), facilitando además la comunicación visual al mercado a través de la concesión de una Marca de Calidad que identifica a los establecimientos.
- Son adaptables a la política de calidad de cada empresa
- Son compatibles con ISO9000



### ➤ **BENEFICIARIOS DEL SISTEMA**

Los beneficiarios del SCTE Sectores van a ser por un lado, los clientes-turistas, en la medida en que el certificado les permite efectuar la elección de un producto turístico con un alto grado de fiabilidad y les garantiza calidad en la prestación del servicio; y por otro, las empresas y organizaciones turísticas de los distintos subsectores que participan en el modelo de calidad, dado que cuentan con un sistema de calidad que contribuye a elevar la satisfacción de sus clientes externos y el nivel de fidelización de los mismos, además de aumentar la motivación de su personal.

### ➤ **ACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SISTEMA**

Los actores que intervienen en este sistema son: la Secretaría de Estado de Turismo, el Instituto para la Calidad Turística Española, las Asociaciones Empresariales, las empresas asesoras y las entidades turísticas adheridas al SCTE Sectores.

El Plan de Actuaciones, que comenzó en 1996, se desarrolla en varias fases y está orientado para responder a un modelo común en cuanto a estructura, organización y nivel de estándares alcanzado.

### ➤ **ASISTENCIA TÉCNICA DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO Y TURISMO**

La Asistencia Técnica prestada por la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo para todos ellos ha estado enfocada hacia:

- La realización de un Diagnóstico oferta-demanda
- La realización de acciones de sensibilización y formación



- La creación de Normas de Calidad específicas
- La creación de un Sistema de Auditoría y Certificación
- El diseño e implantación de una Marca de Calidad
- El diseño y creación de Herramientas para la gestión de la mejora continua
- El diseño de una imagen de calidad única para todo el sector.
- En la fase de implantación: la asistencia individualizada a las asociaciones y empresas que van a hacer uso de estas herramientas y la creación de departamentos de apoyo a la gestión de la calidad tanto en las propias empresas como en las asociaciones que van a constituir los núcleos de implantación del Sistema.

El diseño de una imagen de calidad única para todo el sector, se entiende desde la óptica de que el desarrollo de una metodología común - que ofrece un idéntico grado de exigencia en nivel de estándares, procedimientos de acreditación y certificación, control en el uso de la marca, etc., posibilita el establecimiento de garantías recíprocas entre todos los subsectores turísticos en los que se están implantando estos Sistemas de Calidad. A tenor de ello, el SCTE ofrece como estrategia competitiva el establecimiento de una Marca de Calidad única que permitirá obtener una mayor eficacia en el desarrollo de intereses y objetivos comunes a todos los subsectores.

Paralelamente la Asistencia Técnica prestada por la Secretaría de Estado de Turismo ha estado destinada a la consolidación de un ente gestor único: el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) de forma que actué como referente único en temas de calidad para el conjunto del Sector Turístico Español.



## ➤ HERRAMIENTAS DEL SISTEMA

Otro de los resultados derivados de la asistencia técnica de la Secretaría de Estado es la elaboración de un conjunto de herramientas para la calidad que van a permitir a las empresas trabajar en la mejora continua de sus servicios mediante el establecimiento de los correspondientes planes de mejora.

- Sistema de Encuestación
- Sistema de Quejas y Sugerencias
- Cuestionario de Autoevaluación
- Sistema de Indicadores de Calidad
- Guía para el desarrollo del Manual de Calidad
- Guía para el desarrollo de Planes de Mejora, etc.

De esta forma el SCTE apuesta porque el aprovechamiento de sinergias facilite la comprensión y la credibilidad de la Marca de Calidad Turística Española en el mercado nacional e internacional y refuerce la imagen de España como destino turístico.

## ➤ QUÉ ES EL ICTE

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es la entidad encargada de la certificación de los sistemas de calidad para empresas turísticas. Es una asociación de carácter privado, independiente, y sin ánimo de lucro, reconocida en todo el ámbito nacional y constituida en el año 2000 fruto de la fusión de los antiguos institutos creados por seis subsectores turísticos con el fin de difundir los sistemas de aseguramiento de la calidad en las empresas de sus respectivos ámbitos.

El ICTE tiene entre sus objetivos garantizar a los usuarios de los productos y servicios turísticos españoles los niveles de calidad establecidos en las normas



desarrolladas, y otorgar los certificados de la Marca a las empresas que alcancen dichos niveles, así como garantizar la coherencia técnica de todos los sistemas desarrollados.

Las funciones y objetivos del ICTE se concretan en cinco áreas funcionales:

- Normalización: creación, desarrollo y revisión de las normas de calidad turística.
- Certificación: reconocimiento al esfuerzo realizado por las empresas turísticas en la implantación de sistemas de calidad mediante la concesión del sello de Calidad Turística Española
- Promoción: de la Marca de Calidad Turística Española y de las empresas que la ostentan en campañas de publicidad, publicaciones, representación en ferias, notas de prensa, etc.
- Formación: organización de cursos presenciales, on-line y programas de asistencia técnica-
- Implantación: apoyo a las empresas turísticas a través de las delegaciones territoriales, para que adapten sus sistemas tradicionales de gestión a los sistemas de aseguramiento de la calidad, con la coordinación de cursos de formación, asistencia técnica y publicaciones.

#### ➤ **SUBSECTORES QUE INTERVIENEN EN EL ICTE Y EN EL SCTE** **SECTORES: NORMAS EXISTENTES**

La puesta en marcha del Sistema de Calidad Turística Sectores ha supuesto el acuerdo unánime del conjunto de subsectores que forman el Sector Turístico Español sobre la necesidad de desarrollar modelos de gestión que permitan adecuar los servicios ofrecidos a las expectativas de la demanda y a su vez garantizan el nivel de servicio establecido.



En este sentido, desde la Secretaría de Estado de Turismo se han establecido los mecanismos de colaboración adecuados entre todos los agentes implicados -públicos y privados. De acuerdo a las peticiones recibidas, el SCTE contempla el desarrollo de Sistemas de Calidad en los siguientes subsectores que participan en el Instituto para la Calidad Turística: guías de turismo, restauración, hoteles y apartamentos turísticos, alojamientos rurales, campings, balnearios, establecimientos de tiempo compartido, espacios naturales protegidos, playas, oficinas de información turística, palacios de congresos, convention bureaux, patronatos de turismo, campos de golf, estaciones de esquí, turismo activo, instalaciones náutico deportivas, ocio nocturno, agencias de viajes, servicio de azafatas y personal de acogida y apoyo, turismo industrial y autocares turísticos.

#### ➤ **AENOR y el ICTE**

AENOR y el ICTE, con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, llegaron a un acuerdo con objeto de dotar a las normas de Calidad Turística del ICTE de reconocimiento público. En este nuevo escenario, en el seno de AENOR se aprobó la constitución de los CTNs (Comités Técnicos de Normalización) correspondientes a los subsectores turísticos que tiene la norma.

#### ➤ **COMO CONSEGUIR LA “Q” DE CALIDAD**

El Instituto para la Calidad Turística ha publicado un “Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos” que establece las reglas aplicadas por éste para la concesión, mantenimiento y extinción de uso de la marca “Q Calidad Turística” para servicios turísticos certificados.





En base a este reglamento, se proponen las siguientes fases para la obtención de la marca “Q” de Calidad:

1. Petición de adhesión. Cumplimentación de un cuestionario que recoge las características esenciales del establecimiento.
2. Recepción por el establecimiento o entidad de un módulo compuesto por la norma de calidad del subsector al que pertenece y el cuestionario de autoevaluación.
3. Formación inicial sobre el lanzamiento del proyecto, para la familiarización con el contenido de la norma de calidad.
4. Autoevaluación del establecimiento. Permite conocer el estado del mismo frente a la norma.
5. Formación en herramientas de calidad a las personas con responsabilidades en la implantación del sistema.
6. Planes de mejora: documentación, implantación y herramientas.
7. Solicitud de certificación.
8. Auditoría para la certificación e informe de auditoría. En cualquier caso, las entidades auditoras deberán estar reconocidas y los auditores cualificados atendiendo al procedimiento aplicable..

Como resultado de la auditoría, el auditor emitirá el correspondiente informe que, además de la valoración (puntos), incluirá las desviaciones que se hubieran encontrado durante la visita de auditoría.

La empresa turística será responsable de la elaboración del Plan de Acción Correctiva (PAC) que contendrá las actividades realizadas por la entidad para corregir dichas desviaciones y adecuar los servicios a los requisitos de las normas. La empresa turística deberá remitir dicho Plan al ICTE.



9. Comité de certificación y seguimiento del nivel de calidad atendiendo a los calendarios de certificación que se publican periódicamente por el ICTE. El Comité de Certificación analizará el informe de auditoría y el Plan de Acciones Correctivas, adoptando alguno de los siguientes acuerdos: conceder el Certificado o denegar la concesión del Certificado.
10. Obtención de la “Q de Calidad”, mediante la firma de contrato el ICTE concede a la empresa licenciataria la autorización de uso de la Marca para los servicios definidos en el alcance.

Auditorías de seguimiento y renovación. El certificado tiene un periodo de validez máximo de tres años y, al menos una vez al año el ICTE comprobará el sistema de calidad aplicado mediante auditorías de seguimiento, siguiendo el mismo procedimiento que para la auditoría de obtención y renovación de la Marca.

Según el último informe del ICTE (agosto 2013), un total de 1978 establecimientos se encuentran certificados con la “Q de Calidad Turística”, de los cuales, los subsectores con mayor número de certificaciones corresponden a: servicios de restauración (623 certificaciones), hoteles y apartamentos turísticos (462), servicios turísticos de intermediación (221), playas (184), alojamientos rurales (164) y oficinas de información turística (138). Las Comunidades Autónomas con mayor número de certificaciones son: Andalucía (313), Comunidad Valenciana (241), País Vasco (238), Galicia (233) y Cataluña (145).

Los antecedentes de implantación y promoción de este sistema en la Región de Murcia se remontan a 1998, con la puesta en marcha del mismo en el sector hotelero (HOSTEMUR) y los alojamientos rurales (NORATUR). En 2002 nace la delegación del Instituto para la Calidad Turística Española en la Región de Murcia, formada por 6 asociaciones empresariales (HOSTEMUR, NORATUR,



HOSTECAR, HOSTERUR, Asociación de Camping de la Región de Murcia y Asociación de Agencias de Viajes de la Región de Murcia” (CES, 2010). La Región de Murcia cuenta con sólo 82 certificaciones, dos de las cuales corresponden a Espacios Naturales Protegidos.

### ➤ **BENEFICIOS Y VENTAJAS DEL SICTE SECTORES**

Beneficios del Sistema para el cliente:

- Garantía de calidad de los productos y servicios
- Participación activa del cliente en la mejora del establecimiento (tratamiento de quejas y sugerencias y sistema de encuestación)
- Mayor confianza en la profesionalidad del personal.
- Adecuación de los servicios a sus expectativas y necesidades
- Mayor seguridad en la elección del establecimiento

Ventajas del sistema para las empresas:

- Mejora de la gestión empresarial, que se refleja en la excelencia del producto y por tanto de la competitividad.
- Aumento de la formación del personal, lo que redunda en un refuerzo de la motivación de éste y contribuye a su integración.
- Mejora de la eficacia de las herramientas empresariales
- Mayor satisfacción del cliente, ya que permite conocer las expectativas de éste.
- Inmersión en un proceso de mejora continua del establecimiento.
- Reconocimiento por parte del sector turístico y del cliente.
- Utilización de la “Q” como instrumento de promoción y comercialización
- Nueva visión del establecimiento como “un todo”.



### 5.3.3. ¿Qué es el SICTE Destinos (SICTED)?

Más recientemente, y paralelamente a la implantación de la Q de Calidad Turística en establecimientos turísticos, se ha puesto en marcha el Sistema de Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED), apoyado por la Secretaría de Estado de Turismo y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Este proceso valora la calidad de forma global, e involucra a todo el municipio que lo impulsa atendiendo al carácter transversal de la actividad turística, con la finalidad de estimular la calidad de los destinos turísticos trabajando con empresas/servicios turísticos de hasta 30 oficios diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

El SCTE Destinos se basa en la conciencia integral de destino y en la identificación de objetivos comunes de los agentes implicados. El SCTE Destinos persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino, de manera que no se aprecien deficiencias de calidad sustanciales entre los diferentes productos (agentes) que componen la oferta en el destino y, con ello, condicionamientos negativos de la percepción y satisfacción de los turistas.

El sistema permite la adscripción de diversas tipologías de establecimientos relevantes y/o estrechamente relacionados con la competitividad y percepción del destino por parte de los visitantes

Entre otras herramientas, cuenta con 30 manuales de buenas prácticas, uno por cada oficio. Ofrece a las empresas/servicios turísticos adheridos un plan de formación, visitas de asistencia técnica por parte de asesores homologados, talleres colectivos, grupos de trabajo que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la adecuación de la



empresa/servicio a los estándares de calidad. Todo ello culmina en la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística.



*Figura nº 7: Distintivo que acredita el “Compromiso de Calidad Turística en Destinos”*

Éste se otorga a las empresas/servicios turísticos que han acreditado el cumplimiento de los requisitos fijados en los manuales que les son de aplicación a través de una evaluación externa que garantiza un servicio óptimo. Es un reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue al establecimiento frente a la competencia. El distintivo tiene validez bienal, aunque está condicionado a una evaluación anual de seguimiento.

El SICTED dota a las empresas o entidades que se adhieran, ya sean turísticas o no turísticas, pero relacionadas con este sector, de un sistema de gestión y mejora de la calidad de sus productos y servicios.

Paralelamente, al igual que ocurre con la Q de Calidad Turística, las empresas y servicios que consiguen el distintivo son objeto de una promoción específica que contribuye a proyectar el destino turístico y a diferenciarlo atendiendo a su apuesta por la calidad de servicios y equipamientos.

El SICTED es un impulso al desarrollo turístico de la ciudad y requiere la motivación y colaboración de todos los agentes del destino para contribuir a la satisfacción del turista.

En la actualidad, en la Región de Murcia se encuentran adheridos los siguientes destinos: Águilas, Cartagena, Lorca, Mar Menor, Mazarrón, Murcia, Comarca del Noroeste, Puerto Lumbreras, Sierra Espuña y Valle de Ricote.

En el ámbito de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, la entonces Dirección General de Patrimonio Natural y Biodiversidad de la Consejería de Agricultura y Agua de la Región de Murcia se adhirió al “Sistema de Calidad Turística en Destinos 2006” que lideraba el Ayuntamiento de Murcia con tres equipamientos de Uso Público del “Parque Regional El Valle y Carrascoy”, ubicados dentro de los límites del término municipal de Murcia: el Centro de Visitantes “El Valle” y el Aula de Naturaleza “El Arboretum” a través de la implantación del Manual de Buenas Prácticas para Museos y Centros de Interpretación, siendo acreditado con el distintivo de “Compromiso de Calidad Turística” tras la correspondiente evaluación externa en noviembre de 2009. En el 2010 sería acreditado en este mismo Parque Regional el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre. A fecha de hoy, estos equipamientos mantienen su certificación, excepto el Aula de Naturaleza, debido al cese de servicios que se venían prestando desde ésta y su cierre temporal.



**Figura nº 8:** Entrevistando al personal adscrito al Servicio de Información en Espacios Naturales Protegidos durante el procedimiento de evaluación externa en el Centro de Visitantes El Valle del Parque Regional El Valle y Carrascoy en octubre de 2010.



#### **5.4. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS.**

La calidad del Uso Público es una meta perseguida por todas las administraciones ambientales. El 72% ha puesto en marcha algún sistema de gestión de la calidad o gestión medioambiental o está en vías de ello. Son muchos los aspectos relacionados con el Uso Público a los que es posible aplicar criterios de calidad. A los equipamientos pueden aplicarse estándares de calidad para sus objetivos de comunicación, niveles de mantenimiento, imagen, calidades constructivas, tecnologías limpias, etc. También puede aplicarse criterios de calidad a los contenidos de diferentes medios divulgativos así como a los soportes y materiales utilizados en instalaciones o publicaciones. Igualmente es aplicable para la atención al público y para los programas y servicios de Uso Público. Otra manera de entender los criterios de calidad es su aplicación a la gestión integral del sistema de Uso Público (EUROPARC, 2005). EUROPARC establece la siguiente definición de calidad:

*“Condiciones y cualidades intrínsecas que deben poseer los recursos, equipamientos y servicios del espacio natural protegido para que las actividades de Uso Público se desarrollen de forma satisfactoria para los visitantes y para la administración, siempre dentro de los objetivos sociales y de conservación asignados al Uso Público”*

Que los espacios naturales protegidos alcancen sus objetivos depende de muchos factores, algunos internos relativos a la propia administración de conservación de la naturaleza, y otros externos, ligados a diferentes factores que inciden sobre el territorio, los recursos y los ecosistemas. Los espacios naturales protegidos deben perfeccionar su capacidad de gestionar los complejos sistemas que acogen. Las dimensiones de la capacidad de gestión son la gobernabilidad (apoyo político, legislación y capacidad de gobierno), el apoyo social (implicación y apoyo de la comunidad local, propietarios y otros grupos sociales), los instrumentos de planificación (planes estratégicos, planes



ejecutivos) y los recursos (humanos, financieros, infraestructuras, conocimiento).

Los retos identificados en el Programa de Trabajo que proponía EUROPARC (2009) para las áreas protegidas son, entre otros: mejorar la eficacia de las estructuras de gestión de las áreas protegidas; mejorar la calidad de la gestión en los ámbitos de conservación, Uso Público y desarrollo socioeconómico; avanzar en la evaluación de la eficacia de las áreas protegidas y poner en valor los beneficios para la sociedad de las áreas protegidas. Todos ellos objetivos y procesos relacionados directamente con la gestión de la calidad. De hecho así se manifiesta cuando incluyen líneas de acción concretas vinculadas a cada uno de ellos, como son: la calidad en la gestión del Uso Público y el turismo y evaluación de la eficacia de la gestión.

No obstante, el PRUG es una de las herramientas de planificación en la que los gestores de áreas protegidas se han apoyado para referenciar un conjunto de acciones encaminadas a mejorar los estándares de calidad, muchos de ellos coincidentes con algunos de los requisitos que establece la Norma de Calidad para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos.

Hueso (2003) incluía en su propuesta de Plan Rector de Uso y Gestión para el complejo Lagunar de la Salada de Chiprana en Zaragoza, los siguientes objetivos particulares relacionados con la gestión de recursos, equipamientos y servicios de Uso Público: efectuar un inventario y diagnóstico detallado de los recursos disponibles y necesarios para el Uso Público, habilitar infraestructuras y servicios necesarios para satisfacer y orientar de forma equilibrada la demanda social de naturaleza, optimizar la gestión, uso, mantenimiento y financiación de equipamientos y servicios de Uso Público bajo las premisas de mejora continua de los mismos y adecuación a la capacidad de acogida y perseguir un objetivo de calidad en la oferta de servicios y equipamientos al visitante.





Pero los primeros antecedentes a nivel europeo en el ámbito de la gestión de la calidad en espacios naturales protegidos datan de 1965, cuando se crea el Diploma Europeo del Consejo de Europa, creado en 1965 para distinguir aquellas áreas naturales europeas especialmente bien conservadas o gestionadas y que supone un reconocimiento internacional (EUROPARC-España, 2002-Plan de Acción).

#### **5.4.1. La Norma de Calidad Turística para Espacios Naturales Protegidos**

En el año 2000, los espacios naturales protegidos se sumaron a la iniciativa normalizadora del SCTE a petición de la asociación EUROPARC-España. El objetivo establecido fue el diseño de un sistema de calidad que abarcara los servicios y equipamientos públicos que ofrece un espacio natural, tanto directamente como a través de entidades concesionarias. En aquel momento era un subsector atípico respecto a los que estaban ya incluidos en el SCTE, puesto que no tenía carácter empresarial e incluía aspectos relacionados con la conservación.

La primera fase del proyecto tuvo carácter experimental y se llevó a cabo en los años 2000 y 2001. En ella se contó con la colaboración voluntaria de siete espacios protegidos:

- Parque Nacional de la Caldera de Taburiente (Canarias)
- Parque Natural de la Zona Volcánica de La Garrotxa (Cataluña)
- Parque Natural de las Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas (Andalucía)
- Parque Natural del Cabo de Gata-Níjar (Andalucía)
- Parque Natural del Carrascar de la Font Roja (Comunidad Valenciana)



- Parque Natural del Montseny (Cataluña)
- Parque Natural Señorío de Bértiz (Navarra)

A través de un trabajo de campo en estos espacios y con la información suministrada por una serie de informantes clave, se realizó un diagnóstico de la oferta y la demanda de las actividades y servicios de Uso Público que llevan a cabo los espacios naturales protegidos. De esta forma se consiguió realizar un diagnóstico contrastado sobre los elementos que componen la calidad en estos servicios.

A partir de ahí, se elaboró una norma de calidad y unas herramientas de apoyo para la implantación. Para ello se estableció un Comité Técnico Normalizador, constituido por representantes de Europarc-España y de los espacios protegidos que formaban parte del proyecto piloto.

El objetivo principal de la implantación de este sistema es garantizar un nivel de calidad óptimo en los equipamientos y servicios del Parque y la gestión del Uso Público en general, mediante el cumplimiento de los requisitos y estándares establecidos. El sistema ejerce de guía para la mejora de la gestión, la formación, la planificación, la organización y, desde luego, el servicio prestado. Para conseguir dicho objetivo, el sistema dispone de un conjunto de herramientas y procedimientos que permite evaluar de forma continua la eficacia de los servicios que los Espacios Naturales Protegidos ofrecen a los ciudadanos y ciudadanas.

De hecho, como alternativa para aquellos Espacios Naturales que no cumplieran la norma, se estableció la posibilidad de adhesión a los códigos de buenas prácticas que también promueve el Instituto para la Calidad Turística en el marco del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos. En éste, los sectores que más se adaptaban son: espacios naturales protegidos y, en función de los equipamientos de que se dispongan, albergues, alojamientos rurales, guías turísticos, oficinas de información turística y centros y museos de interés turístico visitable; y los requisitos para adherirse se encuentran en un



nivel de planificación, gestión y control o seguimiento de la calidad un nivel por debajo:

- Cumplir con la legalidad vigente para ejercer su actividad
- Pertener a uno de los subsectores contemplados por el SICTED
- El empresario o representante de la institución o servicio potencialmente colaborador debe declarar que entiende y comparte:
- El objetivo básico que se pretende conseguir de disponer de unos resultados sobre el nivel de calidad de servicio del destino que permitan sugerir y orientar sobre medidas generales o subsectoriales a adoptar para lograr una mejora de dicho nivel.
- Las ventajas derivadas para el propio negocio o institución y las de su contribución a la calidad de servicio del destino.

La Norma de Calidad Turística para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos tenía una estructura semejante a las elaboradas para otros subsectores turísticos por el ICTE, estando dividida en diez subnormas de calidad aplicables a diferentes unidades de servicio: dirección; acogida y recreación; información; señalización; educación ambiental e interpretación del patrimonio; comercialización y reservas; seguridad; limpieza y mantenimiento; gestión ambiental; y seguimiento y evaluación.

Las herramientas de apoyo, por su parte, pretendían ayudar a los encargados de la gestión a implantar el sistema de calidad. Los documentos generados fueron: cuestionario de autoevaluación; manual guía de procedimientos; manual guía del manual de calidad; sistema de quejas y sugerencias; manual guía indicadores de calidad; y sistema de encuestación.

La fase experimental continuó con la implantación del sistema en los espacios piloto, para lo que se realizaron diversas actividades de formación, asesoramiento, visitas técnicas y auditorías.



Con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, en los años 2002 y 2003 se extendió la experiencia a otros 19 espacios naturales protegidos, todos ellos con categoría de parque. Entre estos espacios se encontraba el Parque Regional Sierra Espuña, que fue partícipe de esta segunda fase del proceso. La norma pasó a partir de ahí a ser aplicada de forma voluntaria por los espacios naturales protegidos

La transformación de las normas sectoriales en normas UNE a raíz del acuerdo ICTE-Aenor propició que la norma de espacios naturales protegidos se convirtiese en norma pública (UNE 187002:2008). La norma anterior quedó derogada, aunque realmente se introdujeron muy pocos cambios y todos de tipo formal. Sin embargo, el procedimiento de auditoría y certificación sí se ha visto alterado, puesto que los clientes pueden elegir libremente empresa auditora de entre aquéllas que previamente hayan sido homologadas por el ICTE. Además, la duración de la certificación pasa a ser de tres años, manteniéndose la obligatoriedad de una auditoría anual de seguimiento.

La norma de espacios naturales protegidos tiene una sección específica dedicada a Gestión ambiental. En ella se establecen cuatro grupos de requisitos. En primer lugar, los equipamientos de Uso Público deben cumplir con las disposiciones que regulan el espacio (declaración, plan de ordenación, plan rector de uso y gestión, plan de Uso Público). En segundo lugar, la dirección debe establecer un conjunto de buenas prácticas medioambientales en la gestión de los equipamientos (consumos energéticos y de agua, reducción y recogida selectiva de residuos, educación ambiental). En tercer lugar, los equipamientos tienen que ser respetuosos con el entorno. Finalmente, se exige que el espacio protegido tenga un sistema elemental de gestión ambiental, que esté parcialmente documentado, que se establezcan indicadores y que se realice un seguimiento sistemático de las no conformidades.



En junio de 2013, un total de 24 espacios naturales protegidos estaban certificados con el SCTE (Fuente: EUROPARC, 2013):

- Parque Natural de Valderejo (País Vasco) 2013.
- Parque Natural Posets-Maladeta (Aragón) 2013.
- Paisaje Protegido San Juan de la Peña y Monte Oroel (Aragón) 2011.
- Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia (Castilla y León) 2011.
- Parque Regional de la Sierra de Gredos (Castilla y León) 2008.
- Parque Natural Sierra de Cebollera (La Rioja) 2008.
- Parque Regional de los Picos de Europa (Castilla y León) 2008.
- Parque Natural Moncayo (Aragón) 2007.
- Parque Natural Sierra y Cañones de Guara (Aragón) 2007.
- Parque Nacional de Doñana (Andalucía) 2007.
- Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i L'Obac (Cataluña) 2007.
- Parque Natural de Fuentes Carrionas y Fuente Cobre-Montaña Palentina (Castilla y León) 2007.
- Monumento Natural Ojo de Guareña (Castilla y León) 2007.
- Reserva Natural Valle de Iruelas (Castilla y León) 2007.
- Monumento Natural Monte de Santiago (Castilla y León) 2007.
- Parque Natural del Cañón del río Lobos (Castilla y León) 2006.
- Parque Natural del Señorío de Bertiz (Navarra) 2006.



- Parque Nacional de Aigüestortes i Estany de Sant Maurici (Cataluña) 2006.
- Parc Natural del Montseny (Cataluña) 2004.
- Parque Natural de las Hoces del Duratón (Castilla y León) 2004.
- Parc Natural de la Font Roja (Comunidad Valenciana) 2003
- Parque Natural de la zona volcánica de la Garrotxa (Cataluña) 2003.

Si revisamos los estándares que establece la Norma, se puede comprobar que los requisitos que plantea se aproximan mucho al nuevo paradigma de Uso Público en el que nos encontramos, en el que Uso Público y conservación, más allá de actividades compatibles, se convierten en actividades complementarias (BENAYAS, J., 2006).

Por lo que algunas de las exigencias planteadas atienden a la necesidad de conservar y minimizar los impactos derivados del Uso Público, al contemplar directrices de gestión para regular el uso y disfrute públicos de la naturaleza, evitando o minimizando su impacto sobre el medio proponiendo: la implantación de medidas específicas para control del Uso Público y de la capacidad de acogida del medio, medidas disuasorias basadas en la información y comunicación, la accesibilidad, la participación social, etc. En resumen, la demanda del medio natural por sociedades cada vez más urbanas, plantea nuevos retos en la adecuación de las aspiraciones y expectativas de estos usuarios a territorios en continuo cambio y evolución (BENAYAS, J., 2006).

Por tanto, la gestión de la calidad y la implantación de las herramientas de evaluación que los distintos sistemas de calidad ofrecen pueden convertirse en un elemento clave para permitir esta adaptación.



#### 5.4.2. La Carta Europea de Turismo Sostenible

La Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) es una iniciativa de la Federación EUROPARC. Su objetivo es establecer un compromiso y acuerdo voluntario entre los actores implicados en el desarrollo turístico en el espacio natural protegido para llevar a la práctica una estrategia local y un plan de actuaciones a favor del desarrollo sostenible. Esta Carta se compone de una primera fase en la que los espacios protegidos solicitan la acreditación, y una segunda fase en la que las empresas turísticas que operan en los espacios acreditados pueden adherirse a la Carta (EUROPARC, 2010).

En 2007 EUROPARC-España, con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo coordinó un grupo de trabajo con el objetivo de establecer las líneas maestras de un Sistema de Adhesión para vincular a la CETS a las empresas de los parques españoles ya adheridos, aprobado ese año. En marzo de 2008 la Federación EUROPARC validó la metodología que comenzó a aplicarse en julio de 2008 gracias al apoyo de la Secretaría.

Los objetivos del sistema de adhesión son fomentar una estrecha colaboración entre los gestores de los espacios protegidos acreditados con la CETS y las empresas turísticas, basada en sólidos compromisos mutuos para avanzar hacia un turismo más sostenible y diferenciar a las empresas por su compromiso voluntario con el desarrollo turístico sostenible del espacio protegido donde operan, ayudándolas desde todas las administraciones implicadas a mejorar continuamente la sostenibilidad de sus negocios. EUROPARC-España es la entidad responsable de garantizar el desarrollo de la segunda fase de la CETS y dar seguimiento al proceso de adhesión de empresas.

Las empresas que quieran adherirse deben cumplir unas condiciones de acceso comunes para toda Europa: estar ubicadas o desarrollar sus actividades en el ámbito de aplicación de la CETS, cumplir la legislación



vigente que le sea de aplicación, desarrollar actividades compatibles con la estrategia de turismo sostenible y la normativa del espacio, y formar parte del Foro de Turismo Sostenible y participar activamente en el mismo. En el caso español se exige además el compromiso de implantación de una serie de actuaciones básicas de sostenibilidad antes de su adhesión, organizadas en tres bloques: mejorar su oferta y su conexión con el espacio protegido, mejorar su comportamiento ambiental, y apoyar al desarrollo local y la conservación del patrimonio. Por último, la empresa deberá definir durante el proceso de adhesión, un programa de actuaciones a tres años articulado en nueve actuaciones, tres para cada uno de los bloques referidos, actuaciones diferentes a las básicas ya implantadas.

Los espacios se comprometen a discriminar positivamente a las empresas adheridas, realizando una difusión específica de las mismas en los centros de visitantes y puntos de información, así como en materiales informativos y publicaciones del espacio, y a facilitar información sobre las empresas para su difusión el ámbito europeo en las actuaciones de promoción de la Red Europea. También se comprometen a considerar la adhesión a la CETS como un mérito valorable en las subvenciones del espacio protegido o la administración ambiental, a favorecer a las empresas frente a las que no lo están a la hora de seleccionar los destinatarios de las actividades formativas e informativas que organice el espacio protegido, y a facilitar regularmente a las empresas información sobre el espacio y en especial sobre el desarrollo del Plan de Acción, así como estadísticas de visitantes y otra información de interés. La renovación de la adhesión de la carta se realizará cada 5 años.

A principios de 2009 un total de 21 espacios protegidos españoles estaban acreditados con la CETS, todos ellos desarrollando un plan de actuaciones con el objetivo de desarrollar un modelo turístico en clave de sostenibilidad (EUROPARC, 2009).





La importancia del turismo sostenible como motor económico y aliado de la conservación queda de nuevo patente en una de las sesiones técnicas del “XV Congreso EUROPARC-España” (2009). De las conclusiones se resaltan los siguientes beneficios y oportunidades de futuro más relevantes que ofrece la CETS para el espacio natural protegido y su entorno socioeconómico (EUROPARC-España, 2010):

- La CETS se ha consolidado como el instrumento idóneo para planificar, conjuntamente con todos los agentes sociales, el turismo sostenible en los espacios naturales protegidos y sus áreas de influencia socioeconómica.
- La CETS no es una etiqueta de calidad, es una herramienta de participación en el territorio que ayuda a fomentar el diálogo, establecer consensos y a solucionar problemas de gestión.
- La CETS sirve para estrechar los vínculos entre el espacio protegido y el sector turístico que opera en su territorio, vínculos basados en sólidos compromisos para poner en marcha actuaciones en turismo sostenible que ayuden a conservar la biodiversidad y el patrimonio cultural.
- La CETS ha ayudado a los espacios protegidos a abrirse a la sociedad, que ha pasado de ser mera destinataria de actuaciones a convertirse en protagonista de las mismas.

Las oportunidades de futuro más relevantes son:

- Aprovechar la CETS para su promoción como modelo de referencia en desarrollos turísticos sostenibles, para exportarlo a otros territorios y de ejemplo para la administración turística.
- Participar en la creación y desarrollo del Club de Productos para empresas y espacios protegidos con la CETS, de forma que se organice



a todos los actores implicados en la comercialización de los productos asociados a la CETS.

- Crear y desarrollar redes de información y formación en turismo sostenible asociadas a los espacios naturales protegidos.
- Aumentar la implicación de las administraciones turísticas regionales en el desarrollo e implantación de la CETS.

Gracias al convenio firmado con TURESPAÑA, EUROPARC-España facilitó asistencia técnica a los empresarios turísticos que trabajaban en diferentes espacios naturales protegidos acreditados con la Carta Europea de Turismo Sostenible. Durante el periodo 2010-2011 se dio asistencia a 60 nuevas empresas. En noviembre de 2010 existían 155 empresas adheridas a la Carta en 12 espacios naturales protegidos. Alcanzar la adhesión de más de 250 empresas posibilitaría comenzar a trabajar con un Club de Producto de Ecoturismo para empresas y espacios protegidos adheridos a la carta (EUROPARC, 2010)

#### **5.4.3. Otras herramientas para la calidad**

En el caso de la Junta de Andalucía, la Consejería de Medio Ambiente ha implantado en los últimos 20 años un ambicioso modelo de gestión para todas las actividades y procedimientos que se desarrollan en el ámbito de los espacios protegidos, modelo que ha supuesto la coordinación y homogeneización de criterios y actuaciones. El trabajo realizado ha conducido a recibir en 2006 el certificado de calidad ambiental ISO 14001, convirtiendo a Andalucía en la primera comunidad autónoma española que obtiene este distintivo para todos sus Parques Naturales y Nacionales (RODRIGUEZ, 2008).

Además la Junta de Andalucía lleva a cabo una serie de iniciativas para impulsar la calidad de los servicios y productos de estos espacios, como la



marca “Parque Natural”, que en sólo ocho años han conseguido 193 empresas y 1.125 productos o servicios turísticos de naturaleza. Esta marca permite que la población y las empresas situadas en los espacios naturales protegidos se beneficien de la valorización del territorio, ofreciendo al visitante productos y servicios certificados asociados a los valores medioambientales de estas áreas, que potencian la imagen de un producto natural. Estos productos responden a los compromisos exigidos para la obtención de la marca. En Castilla y León también se está desarrollando la Marca Natural con el fin de establecer un distintivo de procedencia de determinados servicios turísticos y productos agroalimentarios y artesanos de las zonas de influencia socioeconómica de los espacios naturales protegidos.

Hay que considerar las diferencias entre la Carta Europea en Turismo Sostenible y la marca Parque Natural. La Marca parque Natural es una marca de calidad cuya licencia de uso otorga la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. La empresa debe superar una auditoría y obtener un certificado emitido por una entidad de certificación acreditada por ENAC; entraña cierto coste económico y brida oportunidades de promoción financiadas por la Junta de Andalucía a través de la Consejería de Medio Ambiente. Las obligaciones de las empresas para con el parque consisten en fijar un compromiso de mejora ambiental.

La carta es un reconocimiento para el espacio (Fase I) que otorga la Federación EUROPARC tras una auditoría que realiza esa organización. La Fase II, de adhesión de las empresas, requiere una verificación por parte del espacio natural sobre el cumplimiento de normas y establecimiento de compromisos ambientales. No supone coste económico alguno, pero sí realizar un curso para elaborar su Programa de Actuaciones y sus compromisos ambientales y la participación el Foro de Turismo Sostenible, órgano en el que se aprueba la Estrategia de Turismo Sostenible y el Plan de Acción de la Carta. Los compromisos medioambientales exigidos son mayores que en la marca



Parque Naturales. Las ventajas de promoción son más potenciales que reales, por el momento (LUJÁN, J.M., 2010).

No debemos olvidar que el seguimiento de la calidad del servicio es tan importante como la planificación del mismo. El seguimiento y evaluación de la calidad del servicio implica la recolección, análisis y evaluación de información sobre el cumplimiento de las necesidades o demandas de los visitantes. Esto nos va a permitir retroalimentar el proceso y replantear nuevas alternativas en el ámbito de la planificación y la gestión del Uso Público en un espacio natural.

Algunos trabajos han desarrollado esta línea, basada en desarrollar sistemas de indicadores o de evaluación de la calidad en servicios y destinos turísticos. El caso de QUALITEST, propone dieciséis indicadores agrupados en función del aspecto a evaluar: calidad del destino o calidad del producto (European Commission, 2003).

Sancho A. y Ruiz P. (2002) plantean la necesidad de establecer un sistema de indicadores que ayude a los gestores de los ENP a valorar si los usos públicos y turísticos del espacio cumplen con los objetivos de desarrollo sostenible; es decir, que permita un análisis de los ENP desde una visión más completa, ya que muchos de los sistemas de auditorías presentados por los organismos de la administración de los ENP se han centrado en aspectos puramente medioambientales.

Con ese enfoque integrado, las autoras proponen la aplicación de un sistema de indicadores, centrado en los siguientes campos de análisis:

- Información sobre el régimen jurídico y de planificación
- Información sobre los recursos naturales del parque y sobre el estado de los mismos
- Información relativa a la gestión turística del parque.



- Información de la situación socioeconómica del parque y de su área de influencia
- Información sobre los sectores productivos más vinculados a los recursos naturales.

El modelo adoptado por las autoras es el presentado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico OCDE (2000) que considera la existencia de indicadores de presión, indicadores de estado e indicadores de respuesta.

Son muchas las referencias a la “calidad” como denominador común en el ámbito del turismo y, recientemente, en los servicios y equipamientos de Uso Público.

Por ejemplo, los guías y los monitores encargados de los servicios de interpretación del patrimonio son el contacto más próximo con la población local y los visitantes y deben capacitarse para ofrecer servicios eficaces en el plano de la comunicación. La calidad de la interpretación y sus efectos positivos dependen en buena medida de ellos, además de la existencia de una adecuada planificación interpretativa.

Todas las áreas protegidas requieren de personal cualificado para la gestión del visitante y del turismo. Las funciones de este personal son muchas. Eagles (2001) identifica ocho competencias en turismo que deben estar presentes en la gestión de un área protegida. Entre ellas, dos guardan una relación directa con la implantación de sistemas de calidad: conocer las necesidades y deseos del visitante y, por otro, la gestión de la calidad del servicio.

Los estudios constatan que la calidad del servicio es importante, en concreto para las actividades turísticas en áreas protegidas. Los turistas demandan cada vez más oportunidades de ocio y de los servicios que les dan soporte de elevada calidad. Aquellos que reciben calidad en el servicio durante su semana normal de trabajo esperan que esta le sea ofrecida por su proveedor de



actividades recreativas. Esperan que los guías dispongan de conocimientos y sean buenos comunicadores. Desean que su anfitrión les haga sentir bien, cómodos y parte de la comunidad que visitan. El incremento del ecoturismo significa una mayor demanda de actividades recreativas y de acogida especializadas y enfocadas en la calidad. La mayoría de las unidades de gestión de los Parques no tienen objetivos relacionados con la calidad del servicio, o programas de seguimientos, haciendo que sus programas parezcan irresponsables y primitivos. Tanto los gestores de áreas protegidas como el sector privado necesitan proveer de servicios de calidad al visitante (EAGLE, 2002).

El turismo bien concebido puede favorecer la sostenibilidad de los espacios naturales, pero también puede generar impactos negativos que acaben con ella. El establecimiento de figuras de protección e instrumentos de planificación para estos espacios es una herramienta administrativa útil para perseguir la deseada sostenibilidad. Otra herramienta complementaria son los sistemas de gestión medioambiental, que pueden tener su base en los sistemas de gestión de la calidad.

Los resultados de Planelles (2011) son muy reveladores sobre la situación actual de los espacios naturales protegidos en el estado español en relación a sistemas de gestión de la calidad y gestión medioambiental para el turismo y el Uso Público. Su estudio se centra en la situación de la aplicación, implementación y distribución de certificaciones y registros de gestión ambiental (ISO 14001 y EMAS) y de la calidad (ISO 9001, Carta Europea de Turismo Sostenible y Q de calidad turística o UNE 187002) aplicadas a los Espacios Naturales Protegidos españoles.

Las tablas que aporta el autor se han elaborado utilizando datos de EUROPARC, actualizados para diciembre de 2009 y consultados en mayo de 2011 en su página web (<http://www.redeuroparc.org>), e anuario EUROPARC 2010, completados ambos y actualizados con consultas específicas a las



páginas web oficiales de las distintas comunidades autónomas y también a las páginas web del Instituto para la Calidad Turística Española (<http://www.icta.es>) y (<http://www.calidadturistica.es>).

CCAA	EMAS	ISO 14001	ISO 9001	CETS	“Q” (UNE 187002)	TOTAL	%
ANDALUCÍA		26		17	1	44	50,00%
ARAGÓN					2	2	2,27%
ASTURIAS				1	3	4	4,54%
BALEARES		1				1	1,13%
CANARIAS	2	2		1		5	5,68%
CANTABRIA						0	0%
CASTILLA-LA MANCHA				2		2	2,27%
CASTILLA-LEÓN				5	8	13	14,77%
CATALUÑA	1	1	1	2	4	9	10,22%
EXTREMADURA						0	0%
GALICIA				1	1	2	2,27%
MADRID						0	0%
MURCIA					2	2	2,27
NAVARRA					2	2	2,27
LA RIOJA					1	1	1,13
EUSKADI						0	0%
C. VALENCIANA					1	1	1,13%
CEUTA						0	0%
MELILLA						0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2:** Tipología de certificados de calidad en Espacios Naturales Protegidos para cada Comunidad Autónoma.

Del conjunto de Espacios Naturales Protegidos de España (1683), tan sólo 63 están certificados con, al menos, una de las certificaciones de gestión ambiental (ISO 14001 y/o EMAS) o de gestión de la calidad (ISO 9001, CETS o UNE 187002 “Q” de calidad turística), lo que supone únicamente un 3,7% del total (Planelles, 2011).

En lo que se refiere a la gestión medioambiental de los Espacios Naturales Protegidos Españoles, resulta evidente un predominio de la UNE EN ISO 14001 respecto a la EMAS. En lo que se refiere a la gestión de la calidad UNE EN ISO 9001, sólo un Espacio Natural Protegido cuenta con esta certificación,



mientras que hay 29 certificaciones de la Carta Europea de Turismo Sostenible y 25 con la Q de calidad o UNE 187002.

Sería necesario indaga en porqué las diferencias de implementación de los distintos sistemas de gestión, en especial la aplicación de sistemas de gestión de la calidad respecto a la gestión medioambiental.

Quizá esta situación sea debida a que muchos Espacios Naturales Protegidos no tienen medios para implantar o no aciertan a vislumbrar los beneficios derivados de la gestión de la calidad y de la gestión medioambiental. Por otro lado, el ámbito de repercusiones en el territorio de las decisiones del organismo que gestiona el espacio natural y de las actividades turísticas y de Uso Público que allí se desarrollan, es tan amplio, que incrementa las dificultades para analizar los posibles impactos derivado de esta actividad e implantar un sistema de gestión ambiental enfocado a ésta.

## **5.5. EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL USO PÚBLICO EN LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS**

El análisis de los distintos procedimientos de certificación en el ámbito de la gestión de la calidad, de la gestión medio ambiental y/o sostenible en el ámbito del turismo puede llegar a frustrar tanto para el académico, como el proveedor de servicios, instalaciones y productos turísticos, el consumidor o visitante y las propias instituciones u organismos con competencias o influencia en el sector.

La variedad de organismos públicos y privados que a nivel internacional, europeo, nacional e incluso, en algunos casos a escala regional intervienen en los procesos de planificación, política y gestión del turismo, del medio ambiente y los espacios naturales protegidos son muchos, algunos de ellos disgregados a través de comités, consejos y asociaciones que dificultan el análisis y





seguimiento de los distintos estándares y normas, tanto de carácter obligatorio como voluntario, que han sido creados o promovidos por éstos; en algunos casos, incluso resultado de iniciativas conjuntas.

Esto se evidencia con la gran variedad de marcas o acreditaciones existentes, en particular en el ámbito de la gestión ambiental o sostenibilidad del turismo. Durante las el “GSTC Workshop for European Certification Program” se indicaba la existencia de más de 130 estándares de sostenibilidad en todo el mundo, cada uno de ellos con un campo de actuación o posibles destinatarios, requisitos o estándares, procesos de certificación, organismos de certificación y acreditaciones o logos; de los cuales, 100 son específicos para el sector turístico y 50 de aplicación exclusiva en Europa.

Esto lleva a una gran dificultad tanto para los gestores, como los proveedores de servicios y productos turísticos y consumidores para discernir los beneficios de cada una de estas acreditaciones, los aspectos que las distinguen entre sí o que confieren un valor añadido de unas respecto a otras o incluso de aquellos organismos o entidades no certificados.

Entre tan amplio abanico de programas de certificación, estándares y logos a todas las escalas, se hace necesario crear un “Organismo Regulador de Turismo Sostenible” que, entre otros, marque unos requisitos o estándares mínimos de calidad y de gestión medioambiental para el sector y que armonice los procedimientos de estandarización y acreditación de los distintos organismos, a la vez que se respeta la identidad y la autonomía de los numerosos programas de certificación existentes.

La iniciativa del “Consejo Global para el Turismo Sostenible” a través del cual las compañías pueden adherirse a los estándares de sostenibilidad promovidos por este organismo, es la primera iniciativa a nivel internacional que lidera el compromiso de las empresas por el turismo sostenible a través de unos criterios globales y de un proceso de acreditación de los mismos.



Se establecen a través de esta organización los requisitos mínimos que han de cumplir las empresas turísticas de cualquier tamaño para lograr la sostenibilidad. Además, el sistema permite que programas de acreditación ya existentes sean reconocidos y certificados por el “Consejo Global para el Turismo Sostenible”, como garantía de cumplimiento de los estándares y criterios fijados por éste.

Con este panorama, los programas de acreditación existentes corren el riesgo de convertirse en una mecanismos de planificación y gestión ineficaces, en tanto que se alejan de uno de los propósitos para las que están concebidos, esto es, transmitir a la sociedad en general y al consumidor que la organización responde a unos estándares de calidad o de sostenibilidad a los que se ha adherido voluntariamente y que van a repercutir positivamente en ciertos aspectos ambientales, sociales, culturales y económicos en los que tiene incidencia la actividad que se desarrolla.

De hecho, un programa y sistema de acreditación de la gestión de la calidad y la gestión ambiental ofrece a los usuarios o viajeros una garantía a la hora de llevar a cabo la elección de su viaje.

Las principales preocupaciones de los consumidores son la salud, la seguridad y la calidad. No obstante, una de las principales conclusiones es que los programas de certificación casi nunca se han creado porque haya una demanda de certificación por parte del usuario. Por tanto, el marketing o la comunicación sobre certificación deberían centrarse principalmente en los intermediarios (UNEP, 2006).

Los turoperadores juegan un papel clave en la industria del turismo. Como intermediarios entre los turistas y los proveedores de servicios turísticos, los turoperadores pueden influenciar en la elección del consumidor, las prácticas del proveedor y los patrones de desarrollo del destino. Por tanto, este papel que representa significa que los turoperadores pueden hacer una gran contribución en la promoción de los objetivos del turismo sostenible y proteger



los recursos naturales y culturales de los que depende la industria turística para su crecimiento y desarrollo.

Por tanto, a través de los programas de certificación y con la colaboración de los turoperadores, se puede conseguir que los sistemas de gestión de la calidad y medioambiental pasen a ser mecanismos garantes de un destino que apuesta por unos estándares de calidad, por la mejora continua, que conserva el medioambiente, que mantiene buenas relaciones con las comunidades locales sobre las que revierte positivamente los beneficios económicos que genera, que mejora la calidad de los productos turísticos en destino y que incremente la satisfacción del consumidor.

Son varios los instrumentos que pueden promover el desarrollo de un turismo más sostenible, pero no necesariamente se generan ventajas en cuanto a la imagen del destino, servicio o producto en el mercado. Excepto por los logos, la falta de reconocimiento por parte del consumidor y la falta de colaboración por parte de los turoperadores son los principales impedimentos detectados. De ahí la necesidad de diferenciar y reposicionar tanto el concepto de sostenibilidad como el de calidad y el diseño de mensajes simples y bien transmitidos (UNEP, 2006).

Aunque hay escasa evidencia de la efectividad de algunos programas, así como de la debilidad de otros, no hay un conjunto de datos sistemáticos que puedan demostrar la efectividad y la relación coste-eficiencia de una certificación para mejorar los procesos desde un punto de vista medioambiental, social y económico.

La mayoría de los programas de gestión no pueden demostrar que parte de su comportamiento medioambiental se atribuye al proceso de certificación de la empresa, en contraste con las actuaciones sostenibles que estas empresas estaban llevando a cabo antes de considerar ser certificadas (UNEP, 2006).

La implantación de sistemas de gestión de la calidad y del medioambiente pueden a su vez aportar numerosos beneficios tanto al consumidor como al



proveedor y el intermediario. La reputación de una acreditación de este tipo puede mejorar la relación entre proveedores, intermediarios, trabajadores y población local, al incorporar mecanismos de control y límite sobre problemas o conflictos tanto organizativos como derivados de la responsabilidad corporativa. Desde el punto de vista económico, prácticas sostenibles pueden derivar en el valor de la empresa en el mercado, la adquisición de nueva clientela, la reducción de costes y la mejora en la eficacia y eficiencia de las operaciones. En concreto, los programas de certificación pueden revertir positivamente en las siguientes áreas de la empresa (TOI, 2003):

- Gestión interna: gestión de recursos humanos, material de oficina, producción de material impreso.
- Desarrollo del producto y gestión: seleccionando tours o paquetes que minimicen los impactos ambientales, económicos y sociales
- Proveedores: integrando principios de sostenibilidad en los criterio de selección y acuerdos con proveedores.
- Relación con los clientes: garantizando privacidad, estándares de seguridad y salud y facilitando información sobre un comportamiento responsable y sostenible en el destino
- Destino: apoyando a los distintos agentes que intervienen en el destinoa y que apuestan por la sostenibilidad y la contribución financiera a proyectos de conservación y desarrollo.

Por otro lado, ha de fomentarse la cooperación y comunicación entre los distintos programas de certificación, estableciendo una red de trabajo y una puesta en común de sus estructuras y formas de trabajo que permita mejorar su calidad (UNEP, 2006).

Muchos de los programas de certificación existentes se desarrollan a escala regional o nacional, por lo que no tienen suficiente visibilidad. No obstante, en muchos de los casos, los programas de certificación permiten a las



organizaciones manifestar a través de las distintas acreditaciones existentes, su compromiso con la calidad, con el medio ambiente o su responsabilidad social.

Desde el punto de vista económico, los programas de certificación pueden ayudar a mejorar la estructura y organización de las organizaciones y, en algunos casos, reducir costes e incrementar beneficios; no tanto porque el certificado haya incrementado su volumen de ventas o de demanda, sino porque, en muchos casos, la implantación de este tipo de sistemas requiere de cambios en el funcionamiento operativo de los negocios que puede revertir en una reducción de costes (ej. Reducción del consumo en agua).

En algunos casos, estos cambios estructurales, organizativos y procedimentales dentro de la empresa revierten en una mayor motivación del personal y en consecuencia, una mejora en la calidad durante la prestación del servicio.

Hemos podido comprobar que en el ámbito de los Espacios Naturales Protegidos, el porcentaje de aquellos certificados con algún Sistema de Gestión de la Calidad frente a Sistemas de Gestión Medioambiental es mucho mayor; en tanto que en el contexto de los procedimientos de certificación existentes y aplicables a un Espacio Natural Protegido, es mucho mayor la profusión de etiquetas y/o certificados relacionados con la gestión medioambiental o sostenibilidad que con la gestión de la calidad en un sentido estricto.

La gestión de la calidad debería ser un primer paso hacia la gestión medioambiental de una organización; o bien, que los programas o certificados de gestión medioambiental partieran de la premisa de unos requisitos o estándares de calidad mínimos, lo que a la vez aportaría más valor a cualquiera de estos certificados o acreditaciones.

Otro de los retos de los programas de certificación en la calidad es que una certificación o acreditación no significa necesariamente que la empresa acreditada tenga mayores niveles de calidad que sus competidores. De hecho,



dado el elevado porcentaje de empresas que no están certificadas, los programas de certificación deberían garantizar que aquellas que si lo están se diferencian por estar dotadas de unos atributos que las hacen significativamente diferentes.

También pueden darse una serie de incentivos para aquellas organizaciones certificadas, en concreto en el ámbito del marketing, la publicidad y la comunicación. Algunas administraciones o gobiernos incentivan de forma positiva a aquellas organizaciones acreditadas con algún programa de certificación, bien sea a través de eliminación o reducción de impuestos, o a través de campañas de comunicación.

La diversidad del sector turístico y de actores que intervienen en esta actividad económica, los numerosos aspectos de los que depende directa e indirectamente (medioambientales, socioeconómicos, culturales) y la información con la que cuenta el visitante o consumidor potencial estrangulan las ventajas que puede aportar la certificación en un sistema de gestión de la calidad o de gestión medioambiental. Otro problema añadido es que no se ha logrado unificar una serie de estándares tanto en materia de calidad como de gestión medioambiental reflejado en una serie de marcas o certificaciones tipo que bajo el paraguas de la responsabilidad ambiental fundamentalmente, sean reconocidos fácilmente por el público o usuario en general.

En el caso de los sistemas de gestión medioambiental, se desconoce, entre los distintos programas de certificación, en qué aspectos concretos y de qué modo contribuyen a la sostenibilidad.



## **6. LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS EN LA REGIÓN DE MURCIA**

### **6.1. MARCO NORMATIVO**

El marco normativo actual más relevante en que se apoya la regulación del Uso Público en la Región de Murcia está formado básicamente por las normas que se detallan a continuación.

#### **6.1.1. Normativa de la UE.**

- Directiva 79/409/CEE, de 2 de abril, relativa a la conservación de las aves silvestres.
- Directiva 92/43/CEE del Consejo, de 21 de mayo de 1992, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres.
- Directiva 49/97 de modificación de la Directiva 409/79 relativa a las aves silvestres.
- Directiva 2001/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente.

#### **6.1.2. Normativa Estatal.**

- Ley 22/1988, de 8 de julio, de Costas.
- Ley 3/1995, de 23 de marzo, de Vías Pecuarias.
- Real Decreto 1997/1995, de 7 de diciembre, por el que se establecen medidas para garantizar la biodiversidad mediante la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres (trasposición Directiva Hábitats)



- Real Decreto 1193/1998, de 12 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 1997/1995, de 7 de diciembre, por el que se establecen medidas para contribuir a garantizar la biodiversidad mediante la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres.
- Real Decreto 1803/1999, de 26 de noviembre, por el que se aprueba el plan director de la red de parques nacionales.
- Ley 43/2003, de 21 de noviembre de Montes-
- Ley 10/2006, de 28 de abril, por la que se modifica la Ley 43/2003 de Montes.
- Ley 9/2006, de 28 de abril, sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente.
- Ley 8/2007, de 28 de mayo, de suelo.
- Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y la Biodiversidad.
- Corrección de errores de la Ley 42/2007, de 13 de diciembre del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.
- Ley 41/2010, de 29 de diciembre, de protección del medio marino.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Real Decreto 1274/2011, que aprueba el Plan estratégico del patrimonio natural y la biodiversidad.
- Real Decreto 556/2011, para el desarrollo del Inventario Español del Patrimonio Natural y la Biodiversidad.
- Ley 11/2012, de 19 de diciembre, de medidas urgentes en materia de medio ambiente.





### **6.1.3. Normativa de la Comunidad Autónoma de Murcia.**

- Decreto 19/1985 Ordenación de Campamentos Públicos de Turismo de la Región de Murcia.
- Ley 4/1992, de 30 de julio, de Ordenación y Protección del Territorio de la Región de Murcia.
- Ley 1/1995, de 8 de marzo, de Protección del Medio Ambiente de la Región de Murcia.
- Ley 7/1995, de 21 de abril, de la Fauna Silvestre, Caza y Pesca Fluvial.
- Ley 6/1995 de modificación de los límites del Parque Regional de Sierra Espuña.
- Decreto 2/95 de modificación de Juntas Rectoras en Espacios Naturales Protegidos.
- Resolución de 13 de octubre de 1998 por la que se hace público el Acuerdo del Consejo de Gobierno sobre zonas de especial protección para las aves en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.
- Resolución de 30 de septiembre de 1998 por la que se hace público el Acuerdo del Consejo de Gobierno sobre zonas de especial protección para las aves en el Parque Regional Sierra Espuña y Sierra de la Pila.
- Resolución de 28 de julio de 2000 por la que se dispone la publicación de acuerdo del Consejo de Gobierno sobre designación de los lugares de importancia comunitaria de la Región de Murcia.
- Ley 1/2001, de 24 de abril, del Suelo de la Región de Murcia.
- Decreto Legislativo 1/2005 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo de la Región de Murcia.
- Orden de 10 de noviembre de 2012 sobre la planificación integrada de los espacios protegidos de la Región de Murcia.



- Decreto 13/95, de 31 de marzo de 1.995, por el que se aprueba el Plan de Ordenación de Recursos Naturales del Parque Regional de Sierra Espuña y Barrancos de Gebas.
- Decreto 44/95, de 26 de mayo de 1.995, por el que se aprueba el Plan de Ordenación de Recursos Naturales del Parque Regional de las Salinas de San Pedro del Pinatar.

#### **6.1.4. Estrategias ambientales.**

- Resolución de 10 de enero de 2003 por la que se aprueban las Directrices de Protección del Medio Ambiente.
- Resolución de 28 de noviembre de 2003 por la que se dispone la publicación del acuerdo del Consejo de Gobierno de 21 de noviembre de 2003, por el que se aprueba la Estrategia Regional para la Conservación y el Uso Sostenible de la Diversidad Biológica (ERDB).
- Resolución de 18 de diciembre de 2003 por la que se aprueba la Estrategia Regional de Diversidad Biológica.
- Real Decreto de 1 de octubre de 2011 por el que se aprueba el Plan Estratégico del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad 2011-2017.
- Orden de 18 de mayo de 2010 de aprobación inicial de las Directrices y Plan de Ordenación Territorial Comarca del Altiplano.
- Decreto de 25 de julio de 2004 sobre Directrices y Plan de Ordenación Territorial del Litoral de la Región de Murcia.
- Estrategia Forestal de la Región de Murcia presentada en 2003.
- Estrategia Regional de Educación Ambiental (en elaboración).
- Estrategia Forestal Nacional (1999).



- Plan Estratégico Español para la Conservación y el Uso Racional de los Humedales
- Estrategia Española de Desarrollo Sostenible aprobado por el Consejo de Ministros de 23 de noviembre de 2007.

A pesar de este extenso marco normativo, la regulación específica en el ámbito de las actividades recreativas y deportivas en los espacios naturales está aún pendiente de desarrollo y genera una falta de respaldo legal a la hora de ejecutar acciones tanto preventivas como correctoras cuyo fin sea la minimización de los impactos negativos derivados de este tipo de actividades.

## **6.2. INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN**

A partir de la promulgación de la Ley 4/1992, de Ordenación y Protección del Territorio de la Región de Murcia, Sierra Espuña y las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar adquieren estatus de Parque Regional y el Plan de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN) pasa a ser el instrumento fundamental para la planificación y ordenación de sus recursos y valores naturales, culturales y paisajísticos.

El Decreto 9/1994, de 4 de febrero, de Constitución y funcionamiento de Juntas Rectoras de Espacios Naturales Protegidos, establece la composición de estos órganos de colaboración y participación en la gestión de los Parques Regionales y Reservas Naturales. Con el Decreto 2/1995 de 3 de febrero de modificación del Decreto 9/1994, se propicia una mayor intervención de otras personas o intereses altamente vinculados a las decisiones que se puedan adoptar en ellos.

En 1995 se aprobaron el PORN del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y el PORN del Parque Regional Sierra Espuña, al que se



incorporó el Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas, dada la proximidad que presentan ambos espacios naturales.

El PORN ha permitido dotar a estos espacios naturales de una normativa básica para la regulación de los diferentes usos que se realizan en estas zonas y la promoción de aquellas actividades compatibles con la conservación de los valores naturales y culturales existentes.

A su vez, se dota de un marco general para la planificación de los diferentes planes y programas que lo desarrollan en aras a articular una gestión del día a día coherente con los diferentes objetivos que se persiguen para su protección.

Uno de los documentos que emanan de este instrumento es el Plan Rector de Uso y Gestión. Ninguno de estos espacios dispone de un PRUG aprobado y vigente, si bien en el caso del Parque Regional de Sierra Espuña y Barrancos de Gebas se elaboró un Plan Rector de Uso y Gestión cuya última revisión fue realizada en 2002 sin que haya sido aprobado definitivamente. En el caso del Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar fue redactado un borrador en octubre de 2002. En ninguno de los dos casos se siguió adelante con el proceso de aprobación de estos instrumentos, por lo que nunca se aprobaron definitivamente.

Por otro lado, la Dirección General de Medio Ambiente ha elaborado una serie de instrumentos específicos con el fin de homogeneizar y homologar cualquier actuación de Uso Público con incidencia en el territorio, sirviendo de marco de referencia en el ámbito de los equipamientos, la señalización y el material divulgativo o publicaciones:

- “Manual de Diseño de Señalización de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”.
- “Manual de Diseño de Señalización en la Red Natura 2000 y medio natural de la Región de Murcia”



- “Manual de Tipologías Constructivas en el Medio Natural de la Región de Murcia”
- “Manual de Estilo Gráfico de Publicaciones de la Dirección General de Medio Ambiente”.
- Manual de Señales de la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia
- Manual Básico de Identidad Corporativa del Voluntariado Ambiental en la Región de Murcia

En el ámbito del Uso Público, la Dirección General de Medio Ambiente elaboró en 2002 un “Plan Director de Uso Público en los Espacios Naturales de la Región de Murcia”, documento que no se llegó a aprobar y que quedó como referente interno para la gestión del Uso Público.

Independientemente de estas carencias en instrumentos de gestión, desde la unidad de Uso Público se ha trabajado en la definición concreta de los distintos servicios que componen la oferta de Uso Público en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, mediante la licitación de pliegos de contratación muy detallados y explícitos donde se ha podido concretar aspectos como: objetivos, directrices generales, ámbito de actuación, recursos asignados, acciones a ejecutar, plazo de ejecución, mecanismos de seguimiento y evaluación, etc. Esto ha permitido que la gestión de Uso Público a un corto y medio plazo haya podido ser planificada atendiendo a las demandas del público en general y a las necesidades de conservación y protección del territorio y haya experimentado un cambio considerable desde que comenzara la implantación de unos nuevos servicios de Uso Público en el medio natural promovidos por la Dirección General de Medio Ambiente.



### **6.3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

La Dirección General de Medio Ambiente es el órgano directivo de la Consejería de Presidencia de la Región de Murcia al que corresponde, además de las funciones establecidas con carácter general en la normativa regional vigente para las direcciones generales, el ejercicio de las competencias y funciones en materia de protección y conservación de la naturaleza, de la flora y fauna silvestre, la gestión de la red natura, del medio forestal y de los recursos naturales y aprovechamientos forestales, cinegéticos y de pesca fluvial, conservación de suelos y gestión y defensa de las vías pecuarias, así como las de formación, información y sensibilización en estas materias.

Orgánicamente, estas funciones están atribuidas a las siguientes Unidades Organizativas dependientes de la Subdirección General de Medio Ambiente:

- Sección de Coordinación Administrativa
- Servicio de Información e Integración Ambiental
- Servicio de Biodiversidad, Caza y Pesca Fluvial
- Servicio de Gestión y Protección Forestal
- Servicio de Planificación, Áreas Protegidas y Defensa del Medio Natural

En concreto, al Servicio de Planificación, Áreas Protegidas y Defensa del Medio Natural le corresponde el ejercicio de las funciones de planificación, coordinación, dirección y control en relación con las siguientes actuaciones:

- Propuesta de actuación, gestión y administración en áreas protegidas ya sean espacios naturales protegidos, espacios protegidos de la Red Natura 2000 o áreas protegidas por instrumentos internacionales.
- Elaboración técnica y desarrollo de los planes y programas de ordenación de los recursos naturales y los planes rectores de uso y gestión de los espacios naturales protegidos.



- Elaboración de planes y medidas de gestión de los espacios protegidos de la Red Natura 2000 y áreas protegidas por instrumentos internacionales.
- Desarrollo de acciones de conservación y protección en espacios naturales protegidos, espacios protegidos de la Red Natura 2000 y áreas protegidas por instrumentos internacionales relativos a medio terrestre, medio marino, franja litoral y humedales.
- Autorizaciones de Uso Público, especialmente en áreas protegidas.
- Coordinación de los directores conservadores de los parques regionales y reservas y de las relaciones con la Juntas Rectoras.
- Elaboración y ejecución de planes de formación en biodiversidad, gestión de la red de aulas y talleres de la naturaleza, centros de visitantes y puntos de información e interpretación en áreas protegidas.
- Tramitación e instrucción de los procedimientos sancionadores por infracciones contra los espacios naturales protegidos.
- Dirección y coordinación de los agentes medioambientales adscritos a la Dirección General.
- Planificación, coordinación, dirección y control de los servicios, instalaciones y equipamientos de extinción de incendios forestales, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.
- Cualesquiera otras que le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias.

Orgánicamente estas funciones son llevadas a cabo por distintas Unidades de Gestión:

- Oficina Regional de Espacios Naturales Protegidos (OREP).
- Unidad de Defensa contra Incendios Forestales (UDIF)



- Sección de Coordinación de Agentes Medioambientales (SECAM)

Desde la Unidad de Oficina Regional de Espacios Naturales Protegidos se planifican y gestionan todos los servicios y equipamientos de Uso Público que promueve la Dirección General de Medio Ambiente en la Región de Murcia. En concreto, esta oferta gira en torno a un conjunto de servicios y equipamientos que desde el punto de vista de la gestión, permiten la ordenación y el control de los visitantes en los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia, y se estructura básicamente en:

- Programa de Información y Atención al Visitante
- Programa de Interpretación del Patrimonio
- Programa de Voluntariado
- Comunicación y divulgación.
- Equipamientos de Uso Público: centros de visitantes, puntos de información, áreas recreativas, aparcamientos, áreas de acampada controlada, refugios forestales, miradores, observatorios, centros de fauna, aulas de la naturaleza, arboretums, senderos, etc.
- Señalización e imagen corporativa.
- Gestión de actividades de Uso Público en el medio natural.
- Fomento y desarrollo socioeconómico

De hecho, el organigrama de la Oficina Regional de Espacios Naturales Protegidos (OREP) guarda estrecha relación con las competencias que tiene atribuidas al contar con una unidad específica destinada al Uso Público y que se divide en las siguientes áreas de gestión:





Área de equipamientos de Uso Público (EQU)
Área de gestión de actividades de Uso Público (GAU)
Área de comunicación y divulgación ambiental (CAM)
Área de información, educación y participación ambiental (IEP)

*Tabla 3: Áreas de gestión en las que se encuentra estructurada la Unidad de Uso Público.*

Por otro lado, algunas de las competencias vinculadas a la gestión del Uso Público están asignadas a otras de las Unidades del Servicio, como son:

- La Unidad de Fomento y Desarrollo Socioeconómico (FDS), que trabaja de forma integrada con la Unidad de Uso Público en la implantación del Sistema de Calidad Turística para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos, La Carta Europea de Turismo Sostenible y otras acciones encaminadas a la comunicación y participación social en espacios naturales.
- El Servicio de Limpieza y Mantenimiento, que si bien es gestionado desde la Unidad de Defensa contra Incendios Forestales, incide directamente en el estado de limpieza, mantenimiento y conservación de los equipamientos de Uso Público al ser estos objeto del mismo.

La situación actual de la Unidad de Uso Público, así como las funciones atribuidas a cada uno de los departamentos que intervienen directa o indirectamente en la planificación y gestión de los Espacios Naturales ha sido el resultado de una reorganización interna de la Dirección General que consolidó un nuevo servicio estratégicamente organizado y estructurado, coincidiendo en el anterior en que la “Unidad de Uso Público” y la reciente creada “Unidad de Fomento y Desarrollo Socioeconómico” (FDS), trabajan de forma transversal al resto de Unidades, asentando una serie de directrices y bases en materia de Uso Público y de dinamización en el territorio comunes a

cualquiera de los Espacios Naturales de esta Región y siempre adaptadas a las peculiaridades de cada uno de ellos. De hecho, la Oficina de Dinamización trabaja de la mano con la Unidad de Uso Público en el planteamiento de cualquier programa o actuación.

## **7. CARACTERIZACIÓN DEL ESPACIO GEOGRÁFICO Y ÁMBITO AFECTADO**

### **7.1. EL MEDIO NATURAL EN LA REGIÓN DE MURCIA**



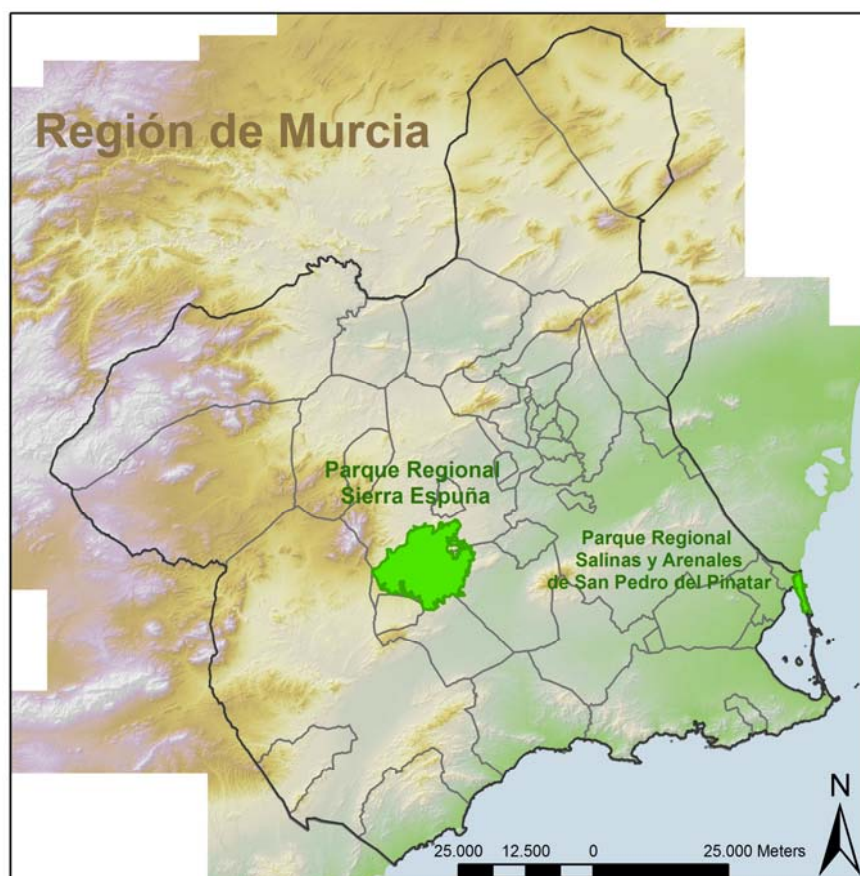
**Figura nº 9:** Localización de la Región de Murcia en la Península Ibérica. *Elaboración propia.*

*Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.*

*Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30*

El universo ambiental de la Región de Murcia, a pesar de ser un territorio reducido de poco más de 11.000 kilómetros cuadrados, resulta bastante diverso desde una perspectiva ecológica. De hecho se considera un entorno biogeográfico entre el mundo mediterráneo y el subtropical árido con un elevado interés ecológico.

El ámbito del presente trabajo lo componen el Parque Regional Sierra Espuña y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. El primero, un espacio natural de montaña ubicado en el corazón de la Región de Murcia, mientras que las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar es una franja costero-litoral que limita con el Mar Menor y el Mar Mediterráneo.



**Figura Nº 10.** Localización del Parque Regional Sierra Espuña y Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

### 7.1.1. La Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

La red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia tiene una extensión aproximada de 68.000 hectáreas, el 6% de la superficie de la Región. En la actualidad cuenta con 19 espacios, que en atención a sus valores, interés ecológico, científico, socioeconómico o cultural, gozan de diversas figuras de protección: Parque Regional, Reserva Natural y Paisaje Protegido. Existen otros espacios que por carecer de límites aún no tienen definida la superficie que abarcarán y precisan de un Plan de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN) para establecer sus límites y figura.

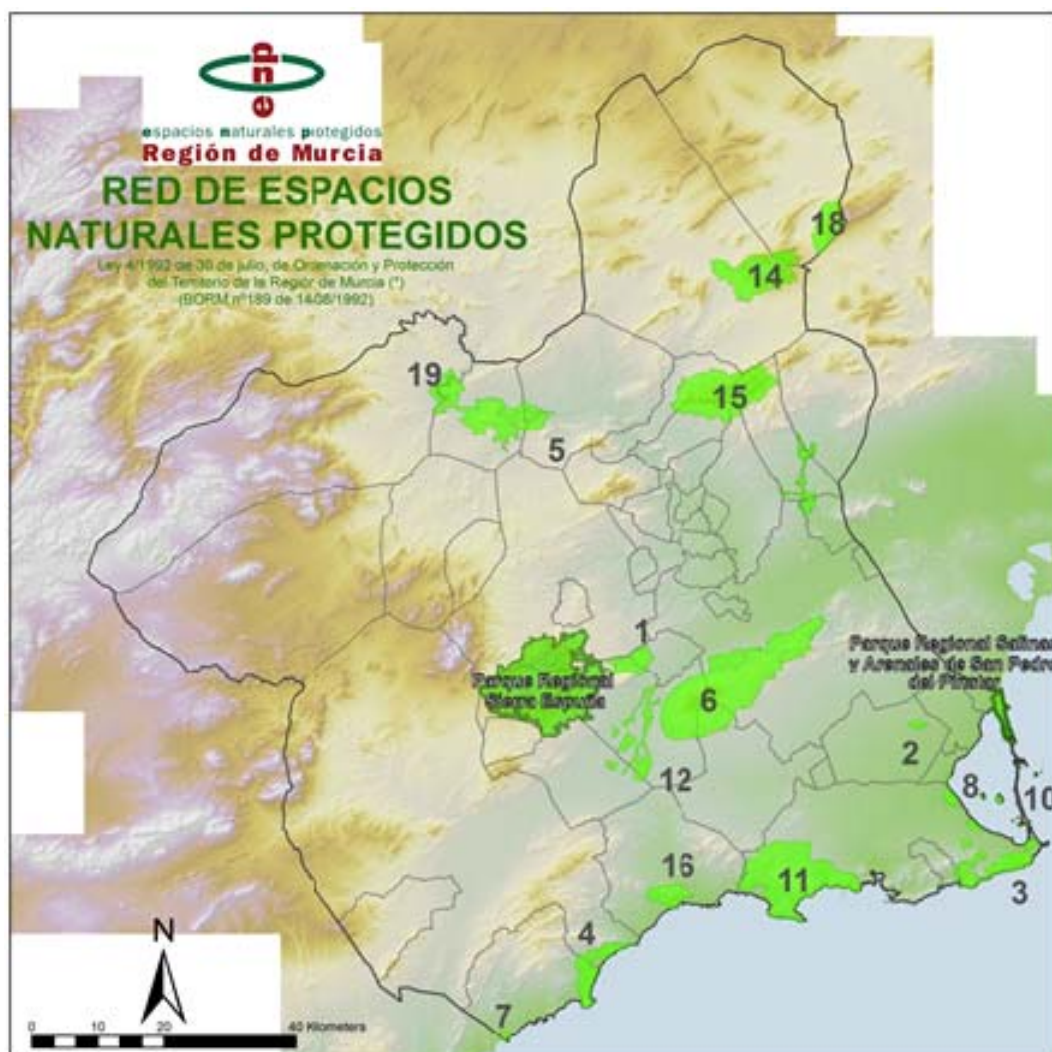
FIGURA DE PROTECCIÓN	SUPERFICIE (Ha)			
	Forestal arbolado	Forestal desarbolado	No forestal	Total
<b>PARQUES</b>	41.245,90	8.801,03	4.328,91	<b>54.375,84</b>
<b>RESERVAS NATURALES</b>	1.236,27	7.521,39	2.806,11	<b>11.563,77</b>
<b>PAISAJES PROTEGIDOS</b>	3.076,38	5.460,56	4.264,52	<b>12.801,46</b>
<b>OTROS E. N. PROTEGIDOS</b>	56,01	71,23	21,17	<b>148,41</b>
<b>TOTALES</b>	<b>45.614,56</b>	<b>21.854,21</b>	<b>11.420,71</b>	<b>78.889,48</b>

Fuente: Cuarto Inventario Forestal Nacional: Región de Murcia (2012)

**Tabla 4.** Superficies de las distintas figuras de protección para Espacios Naturales Protegidos en la Región de Murcia



**Figura Nº 11.** Nuevo icono de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia



**Figura 12:** La Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Elaboración propia. Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

PARQUES REGIONALES	PAISAJES PROTEGIDOS
3. Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila	1. Barrancos de Gebas
4. Calnegre y Cabo Cope	2. Cabezo Gordo
6. Carrascoy y El Valle	7. Cuatro Calas
13. Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar	8. Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor
14. Sierra de El Carche	9. Humedal de Ajauque y Rambla Salada
15. Sierra de La Pila	12. Saladares del Guadalentín
17. Sierra Espuña	16. Sierra de las Moreras
	18. Sierra de Salinas
RESERVAS NATURALES	ESPACIOS SIN FIGURA LEGAL ASIGNADA
19. Sotos y Bosques de Ribera de Cañaverosa	5. Cañón de Almadenes
	10. Islas e islotes del litoral mediterráneo
	11. La Muela y Cabo Tiñoso

**Tabla 5.** Listado de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia



### 7.1.2. La Red Natura 2000

La conservación, protección y mejora de la calidad del medio ambiente en el ámbito de la Unión Europea, incluida la conservación de los hábitats naturales, la fauna y la flora silvestres, queda recogida como objetivo esencial en el Tratado Constitutivo de la CEE, por considerar que su finalidad principal es favorecer el mantenimiento de la biodiversidad.

La Red Natura es una red ecológica europea coherente formada por las Zonas Especiales de Conservación (ZEC) y las Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA).

Las Zonas Especiales de Conservación, que se declaran a partir de la propuesta de los Lugares de Importancia Comunitaria (LIC), son áreas naturales, dentro de la Unión Europea, que albergan especies de flora, de fauna (excepto aves) y de hábitats de singular valor y que, de no velarse por su conservación pueden ver comprometida su continuidad en el futuro. Además son espacios naturales donde se favorece la conservación teniendo en cuenta las necesidades científicas, económicas, sociales, culturales y regionales, en el marco del desarrollo sostenible.

La Red Natura 2000 en la Región de Murcia cuenta en la actualidad con 166.807 hectáreas de Lugares de Importancia Comunitaria (LIC) y 191.203 hectáreas de Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA). Aproximadamente en la mitad de la superficie de LIC y en la mitad de la superficie de ZEPA coinciden las dos figuras de protección, pero incluso teniendo en cuenta el solape entre ambas, el 23% de la superficie provincial pertenece a la Red Natura 2000, de la cual el 80% es forestal, lo que significa a su vez el 41% de la superficie forestal murciana está incluida en la Red Natura 2000.



RED NATURA 2000	SUPERFICIE (Ha)			
	Forestal arbolado	Forestal desarbolado	No forestal	Total
L.I.C.	102.761,31	47.822,17	16.268,41	<b>166.806,90</b>
Z.E.P.A.	103.701,37	42.173,90	45.328,14	<b>191.203,41</b>

Fuente: Cuarto Inventario Forestal Nacional: Región de Murcia (2012)

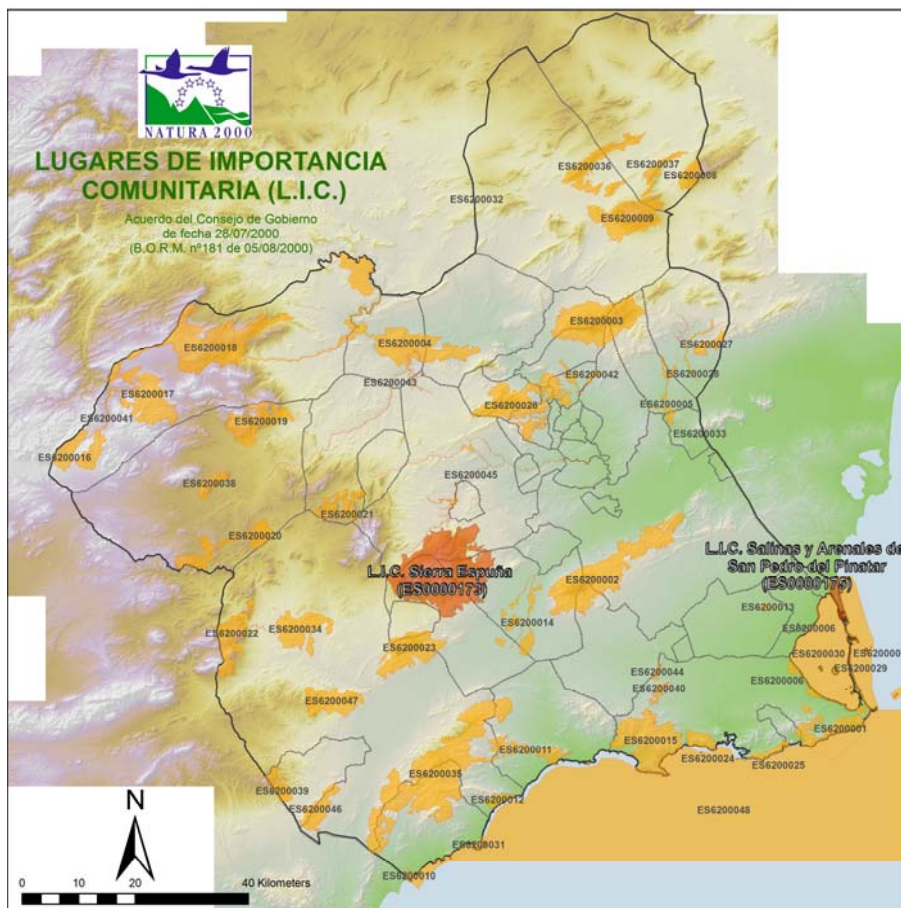
**Tabla 6.** Superficies de LIC y ZEPA en la Región de Murcia

Las Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA), son áreas naturales de gran interés por albergar poblaciones de aves silvestres. Se protegen los hábitats de especies gravemente amenazadas, prestando especial interés a aquellas aves migratorias y zonas húmedas, que suelen ser de gran riqueza en avifauna.

El Consejo de Gobierno de la Región de Murcia ha propuesto una lista de 50 lugares susceptibles de ser clasificados por la Unión Europea como Lugares de Importancia Comunitaria.

El conjunto de Lugares de Importancia Comunitaria propuestos salpica toda nuestra geografía, y entre ellos se han propuesto el ámbito territorial que ocupan el Parque Regional Sierra Espuña y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

La Resolución de 28 de julio de 2000 dispone la publicación del acuerdo del Consejo de Gobierno sobre designación de los Lugares de Importancia Comunitaria (LIC) en la Región de Murcia, incluyendo el Parque Regional de Sierra Espuña y el Parque Regional de Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.



**Figura Nº 13:** Los Lugares de Importancia Comunitaria (LIC) en la Región de Murcia. Elaboración propia.  
Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.  
Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

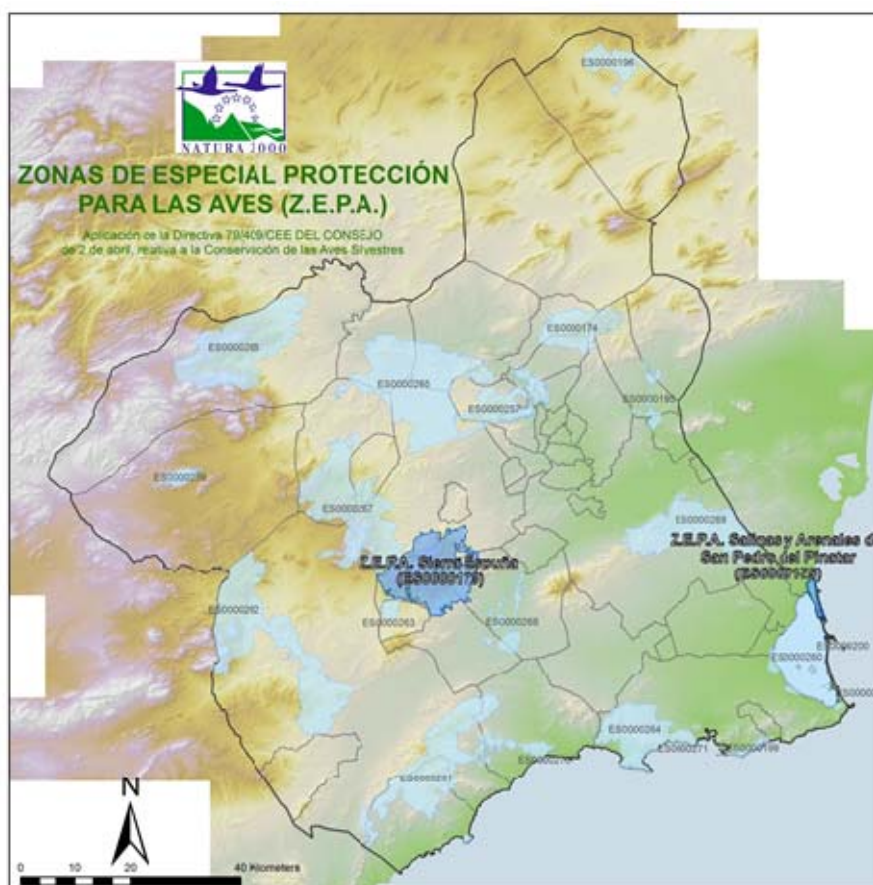
Por su parte, la red de Zonas de Especial Protección para las Aves en la Región de Murcia está compuesta por 22 espacios que ocupan una extensión de más de 200.000 hectáreas, lo que supone más del 18% de la superficie regional.

Tanto el Parque Regional Sierra Espuña, como el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, tienen reconocidas dentro de sus límites las



Zonas de Especial Protección para las Aves “Sierra Espuña” y “Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar”.

La Resolución de 30 de septiembre de 1998 designa al Parque Regional de Sierra Espuña como Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA). La Resolución de 13 de octubre de 1998 designa al Parque Regional de Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar como Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA).

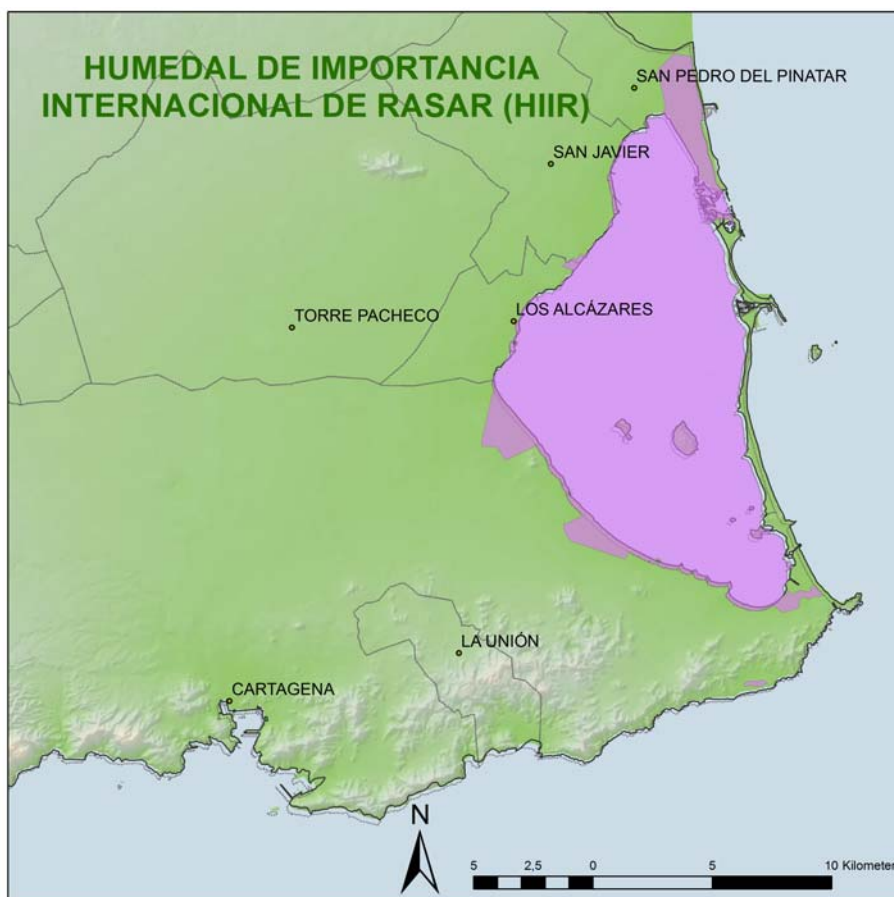


**Figura Nº 14:** Las Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA) en la Región de Murcia. Elaboración propia.  
Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.  
Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

### 7.1.3. Otras figuras de protección

En octubre de 1994 el Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, así como otros Espacios Naturales del entorno del Mar Menor, son incluidos en la Lista de Ramsar con el nº706 como Humedal de Importancia Internacional de Ramsar (HIIR) por sus altos valores naturales, en concreto, ornitológicos.

Se trata del Humedal de Importancia Internacional de Ramsar (HIIR) Mar Menor, que con una superficie de 15.000 hectáreas afecta a los términos municipales de San Pedro del Pinatar, San Javier, Cartagena y Los Alcázares.

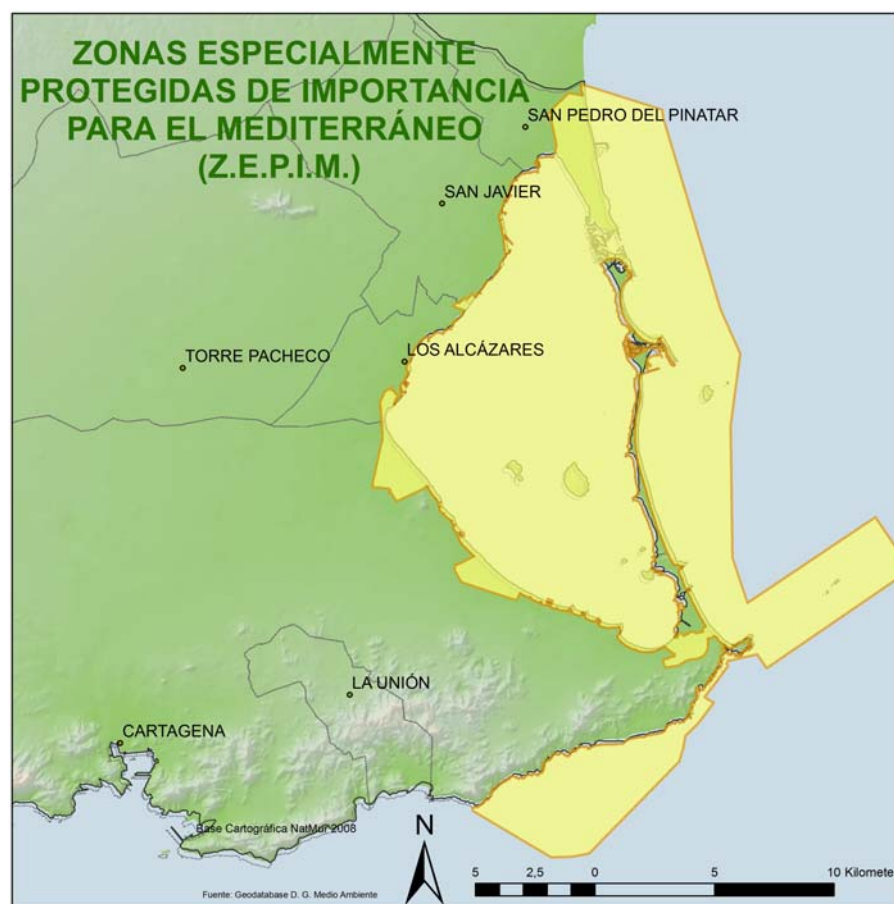


**Figura Nº 15:** El Humedal de Importancia Internacional de Ramsar "Mar Menor" (HIIR). Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

En octubre de 2001, la Dirección General del Medio Natural propuso el área del Mar Menor y zona oriental mediterránea de la costa de la Región de Murcia para su inclusión en la lista de ZEPIM, que fue aprobada durante el “XII Congreso de las Partes Contratantes del Convenio de Barcelona” realizado en Mónaco del 14 al 17 de noviembre de 2001. Esta Zona Especialmente Protegida de Importancia para el Mediterráneo (ZEPIM) ocupa 27.503 hectáreas e incluye, entre otros, al Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.



**Figura Nº 16:** La Zona Especialmente Protegida de Importancia para el Mediterráneo (ZEPIM) “Mar Menor y Área Oriental Mediterránea de la Costa”. Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30



## **7.2. EQUIPAMIENTOS, SERVICIOS Y OTROS RECURSOS DE USO PÚBLICO EN LA REGIÓN DE MURCIA**

La Región de Murcia alberga una excelente representación del patrimonio natural y cultural asociado a los distintos ecosistemas, lo que justifica la evolución en la protección de su territorio. La conservación y uso sostenible de estos recursos constituye la base sobre la que articular la planificación del Uso Público y la definición de estrategias, equipamientos y servicios para su gestión.

A continuación se expone la tipología de recursos más relevantes en el ámbito del Uso Público en la Región. La información, extraída principalmente del Borrador del “Plan Director para el Uso Público en la Región de Murcia” (2003), actualizada con los datos de la página web de la Dirección General y con la información propia recabada durante mi experiencia laboral en el ámbito de Uso Público, incluye los datos más relevantes sobre algunos de los equipamientos, por no disponer en la actualidad de una base de datos actualizada y excederse dicho inventario del objeto de este estudio.

Aunque en el último decenio se han producido algunos cambios, a rasgos generales se puede apreciar el volumen de recursos, equipamientos y servicios vinculados al Uso Público en la Región de Murcia.

### **7.2.1. Centros de Visitantes**

Estos equipamientos cuentan con puntos de información, salas de exposiciones interpretativas, y en algunas ocasiones salas de audiovisuales. En el caso de los dos Parque Regionales cuentan con oficinas para la gestión del espacio.


Los servicios que prestan los Centro Visitantes y Puntos de Información de la Red de E.N.P. se articulan en el “Programas de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en la Red de Espacios Naturales Protegidos



de la Región de Murcia”. Este tipo de programas fueron puestos en marcha por la administración regional en 1993 y 1994.

Desde estos equipamientos se atiende directamente a los visitantes, informándoles de las características y valores del espacio, orientándoles sobre cómo hacer más satisfactoria su estancia de acuerdo con los objetivos de la visita y, en su caso, indicándoles las normas a respetar. También se recogen aquí sus sugerencias y observaciones sobre los servicios prestados u otros aspectos de la gestión de los espacios naturales.

Además se realizan otras funciones relevantes, como la definición y realización de senderos ambientales guiados, la realización de encuestas y sondeos de opinión a los visitantes, estimación a la afluencia de visitantes, el desarrollo de actividades del “Programa de Interpretación del Patrimonio Natural en la Red de Aulas de Naturaleza de la Región de Murcia” y del “Programa de Voluntariado Ambiental”, así como la redacción y distribución de los Boletines Informativos de los Espacios Naturales Protegidos.

 <b>CENTROS DE VISITANTES</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Espacio Natural</b>
C. V. Ricardo Codorníu	P.R. Sierra Espuña
C. V. Las Salinas	P.R. Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar
C. V. El Valle	P. R. El Valle y Carrascoy
Centro de Recuperación fauna Silvestre El Valle	P. R. El Valle y Carrascoy
C. V. La Pila	P. R. La Pila

**Tabla 7:** Listado de los Centros de Visitantes en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia




### 7.2.2. Puntos de Información

Se tratan de pequeñas construcciones (de obra o casetas de madera) cuyo objetivo principal atender las necesidades de información y tramitación de documentos de la población local de los espacios naturales.

Los Puntos de Información son equipamientos de recepción, que en algunas ocasiones complementan a los Centros de Visitantes en Espacios Naturales de gran extensión y masiva afluencia de visitantes. Se localizan de forma estratégica en los accesos de estos espacios y en lugares de gran concurrencia.

Los servicios Puntos de Información de la Red de Espacios Naturales Protegidos están también articulados en el “Programas de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”. Prestan prácticamente los mismos servicios que los Centros de Visitantes, aunque tienen instalaciones más reducidas.


	PUNTOS DE INFORMACIÓN	
	Nombre	Espacio Natural
P.I. de la Cresta del Gallo	P.R. El Valle y Carrascoy	
P.I. de Cobaticas	P.R. de Calblanque	
P.I. de Calblanque	P.R. de Calblanque	
P.I. de la Charca	P.R. Salinas S. Pedro	
P.I. Playa de la Llana	P.R. Salinas S. Pedro	

**Tabla 8:** Listado de los Puntos de Información en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia



### 7.2.3. Áreas recreativas

Su función esencial es la de prestar apoyo a actividades de esparcimiento y recreativas. Es un espacio al aire libre que puede incluir dotaciones como suministro de agua, servicios higiénicos, limpieza y recogida de residuos, mesas, bancos y barbacoas, estacionamiento de vehículos, circuitos para el ejercicio físico y juegos infantiles, en el que se pueden realizar diversas actividades recreativas, de ocio y esparcimiento durante una jornada.

	ÁREAS RECREATIVAS	
Nombre	Espacio Natural	Titularidad
A.R. Fuente del Hilo	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. de La Perdiz	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. C. de los Exploradores	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. La Cabaña (o El Ávión)	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. Casa Leyva	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. Fuente de la Portuguesa	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. Los Donceles	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. Las Alquerías	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. El Grifo	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. La Santa	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. Balsa Chica	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. Balsa Grande	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.R. El Valle Perdido	P.R. El Valle y Carras.	CARM
A.R. El Valle de los Pájaros	P.R. El Valle y Carras.	CARM
A.R. La Balsa	P.R. El Valle y Carras.	CARM
A.R. Cresta del Gallo	P.R. El Valle y Carras.	CARM
A.R. Las Moreras	P.R. El Valle y Carras.	CARM
A.R. de la Fuente	P.R. Calblanque	CARM
A.R. de Calblanque	P.R. Calblanque	CARM
A.R. de la Charca	P.R. Salinas S. Pedro	CARM
A.R. Fuente de La Higuera	P.R. Sierra La Pila	CARM
A.R. Fuente del Javé	P.R. Sierra La Pila	CARM
A.R. San Fulgencio	P.R. Sierra La Pila	Ayuntam.
A.R. Sant. de la Esperanza	R.N. Cañaverosa	Mayordomía
A.R. Los Viveros	R.N. Cañaverosa	CARM
A.R. Embalse de Santomera	P.P. Ajauque	C.H.S.
A.R. Casa Cristo	ZEPA S. de Moratalla	CARM
A.R. de la Almenara	ZEPA S. de Burete	Ayuntam.
A.R. Fuente del Piojo	ZEPA S. de Burete	Ayuntam.




A.R. Plaza de los Pastores	ZEPA S. de Burete	Ayuntam.
A.R. Venta del Pino	ZEPA S. de Burete	Ayuntam.
A.R. Fuente del Obispo	ZEPA S. Almorchón	Ayuntam.
A.R. Embalse del Carcabó	ZEPA S. Almorchón	C.H.S.
A.R. Valdeinfierno I	ZEPA S. del Gigante	Ayuntam.
A.R. Valdeinfierno II	ZEPA S. del Gigante	Ayuntam.
A.R. La Culebrina	ZEPA S. del Gigante	Ayuntam.
A.R. del Gigante I	ZEPA S. del Gigante	Ayuntam.
A.R. del Gigante II	ZEPA S. del Gigante	Ayuntam.
A.R. del Gigante III	ZEPA S. del Gigante	Ayuntam.
A.R. del Gigante IV	ZEPA S. del Gigante	Ayuntam.
A.R. Vivero de Ricote	ZEPA Sierra de Ricote	CARM
A.R. del Mayes	ZEPA Sierra de Ricote	Ayuntam.
A.R. de la Navela	ZEPA La Navela	Ayuntam.
A.R. Fuente de los Almeceas	LIC. Rambla Rogativa	CARM
A.R. Sierra Cubillas	LIC. Collado Buendía	CARM
A.R. Presa del Hondón	LIC. Collado Buendía	CARM
A.R. Fuente del Marqués	LIC Sierra Gavilán	Ayuntam.
A.R. Nevazo de Abajo	LIC Sierra Gavilán	CARM
A.R. Nevazo de Arriba	LIC Sierra Gavilán	CARM
A.R. La Reja	LIC Sierra Gavilán	Ayuntam.
A.R. Caracolillo	LIC Sierra Gavilán	CARM
A.R. Ermita de la Salud	LIC. Sierra Tercia	Ayuntam.
A.R. de La Tercia	LIC. Sierra Tercia	Ayuntam.
A.R. de Tentegorra	LIC. Cabezo Roldan	Ayuntam.
A.R. Embalse de la Cierva	LIC. Río Mula	C.H.S.
A.R. Santa Ana	M.P. Santa Ana	Ayuntam.
A.R. La Jarra	M.P. Santa Ana	Ayuntam.
A.R. Los Cuadros	M.P. Los Cuadros	CARM
A.R. Ermita del Buen Suceso	M.P. Las Atalayas	Ayuntam.
A.R. de Albudeite	M.P. Muela de Albu.	Ayuntam.
A.R. Fte. de Juan González	M.P. Rambla de Gilíco	Ayuntam.
A.R. Fuente Capel	M.P. Rambla de Gilíco	Ayuntam.
A.R. Fte. de los Cambrones	M.P. Rambla de Gilíco	Ayuntam.
A.R. Morra Zenón	M.P. Sierra del Quípar	Ayuntam.
A.R. de Vicente Blanes	Sierra de Lugar	Ayuntam.
A.R. San Agustín	Cabezo San Agustín	Ayuntam.
A.R. de la Agualeja	Estrecho Agualeja	Ayuntam.
A.R. de Los Polvorines	Pinar d los Polvorines	Ayuntam.
A.R. de La Contraparada	La Contraparada	Ayuntam.

**Tabla 9:** Listado de las Áreas Recreativas y de Estancia en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia



#### 7.2.4. Zonas de baño

Las Zonas de Baño, en general, son espacios localizados junto al mar, ríos, lagos o embalses, dotados de ciertas infraestructuras e instalaciones que permitan al visitante la oportunidad de bañarse o nadar y permitirle una estancia más cómoda durante un día. Disponen básicamente de aparcamientos y contenedores.

	ZONAS DE BAÑO
Nombre	Espacio Natural
Playa de las Cañas	P.R. de Calblanque
Playa Larga y Negrete	P.R. de Calblanque
Calas d Calblanque -Arturo-Magre	P.R. de Calblanque
Playa del Lastre	P.R. de Calblanque
Playa de La Torre Derribada	P.R. Salinas S. Pedro
Playa de La Llana	P.R. Salinas S. Pedro
Playa de los Molinos	P.R. Salinas S. Pedro
Calas de Puntas de Calnegre	P.R. de Calnegre
Playas de Cuatro Calas	P.P. Cuatro Calas
Calas de Bolnuevo	P.P. S. Moreras
Isla Perdiguera	P.P. Mar Menor
Isla del Ciervo	P.P. Mar Menor
La Puerta (Pozas)	Z.E.PA. S. Moratalla
Playa fluvial de Rotas	LIC Vega Alta
Playa de los Percheles	Z. D. P. M.

**Tabla 10:** Listado de las Zonas de Baño en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia

#### 7.2.5. Áreas de Acampada Autorizada

El uso de las Áreas de Acampada Autorizadas está sujeto a la correspondiente autorización por parte de la Dirección General del Medio Natural, previo pago de las tasas establecidas; este permiso puede solicitarse en las oficinas centrales de Murcia o en las Ventanillas Únicas de los municipios de la región.



	ÁREAS ACAMPADA AUTORIZADA
Nombre	Espacio Natural
A.A.A. Navarro de Haro	P.R. Sierra Espuña
A.A.A. La Perdiz	P.R. Sierra Espuña
A.A.A. Las Alquerías	P.R. Sierra Espuña
A.A.A. de Calblanque	P.R. Calblanque
A.A.A. Fuente de La Higuera	P.R. La Pila
A.A.A. Fuente Los Almeceas	Sierras del Noroeste
A.A.A. Ricote	ZEPA Sierra de Ricote
A.A.A. Santa Ana	M.P. Santa Ana
A.A.A. Los Cuadros	M.P. Los Cuadros

**Tabla 11:** Listado de las Áreas de Acampada Autorizada en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia

### 7.2.6. Refugios Forestales

Hay dos modalidades de gestión de los Refugios Forestales, una es a régimen abierto, es decir, no existe un control de los usuarios que utilizan los refugios y la otra es a régimen controlado. En esta última modalidad, el Refugio Forestal está sujeto a la autorización la entidad titular o gestora, el caso de los existentes en el P.R. de Sierra Espuña son autorizados por la Dirección General del Medio Natural, mientras los que se encuentran La Selva y en La Muela de Albudeite son autorizados por los ayuntamientos correspondientes. En la actualidad, los refugios del Parque Regional Sierra Espuña se encuentran clausurados por razones de seguridad de sus usuarios.


	Refugios Forestales	
Nombre	Espacio Natural	Titularidad
R.F. Fuente del Hilo	P.R. Sierra Espuña	CARM
R.F. Fuente Bermeja	P.R. Sierra Espuña	CARM
R.F. Barranco de Leyva	P.R. Sierra Espuña	CARM
R.F. Fuente del Sol	P.R. Sierra Espuña	CARM
R.F. Las Alquerías	P.R. Sierra Espuña	CARM
R.F. Alto Carche	P.R. El Carche	Ayuntam.
R.F. La Selva	ZEPA. S. Cambrón	Ayuntam.
R.F. La Muela de Albudeite	M.P. Muela de Alb.	Ayuntam.

**Tabla 12:** Listado de Refugios Forestales en ENP de la Región de Murcia.



### 7.2.7. Miradores Paisajísticos

Los Miradores Paisajísticos resultan elementos construidos de gran atractivo, en los que el visitante puede detenerse a contemplar y disfrutar del entorno en puntos de alta potencialidad y calidad visual por las panorámicas que ofrecen.

	<b>Miradores Paisajísticos</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Espacio Natural</b>	<b>Titularidad</b>
M.P. La Cabaña	P.R. Sierra Espuña	CARM
M.P. La Perdiz	P.R. Sierra Espuña	CARM
M.P. Collado Mangueta	P.R. Sierra Espuña	CARM
M.P. Pico de Pedro López	P.R. Sierra Espuña	CARM
M.P. Collado Bermejo	P.R. Sierra Espuña	CARM
M.P. Collado Pilón	P.R. Sierra Espuña	CARM
M.P. Vía Crucis de La Santa	P.R. Sierra Espuña	Patronato
M.P. del Pino (Bco del Sordo)	P.R. El Valle y Carras.	CARM
M.P. de La Naveta	P.R. El Valle y Carras.	CARM
M.P. Cresta del Gallo	P.R. El Valle y Carras.	CARM
M.P. del Valle Perdido	P.R. El Valle y Carras.	CARM
M.P. de Calblanque	P.R. de Calblanque	CARM
M.P. del Lastre	P.R. de Calblanque	CARM
M.P. del Atalayón	P.R. de Calblanque	CARM
M.P. Batería de las Cenizas	P.R. de Calblanque	CARM
M.P. Pino de la Muela	P.R. de La Pila	CARM
M.P. de Fuente Javé	P.R. de La Pila	CARM
M.P. Pico de los Cenajos	P.R. de La Pila	CARM
M.P. Alto Carche	P.R. de El Carche	CARM
M.P. El Campillo	R.N. Cañaverosa	CARM
M.P. de las Escarigüelas	R.N. Cañaverosa	CARM
M.P. de La Rabasa	P.P. Sierra Salinas	CARM
M.P. de Gebas	P.P. Bco. de Gebas	CARM
M.P. Cuestas de Ceacero	E.N. Cabo Tiñoso	CARM
M.P. Presa de Alfonso XIII	E.N. Almadenes	C.H.S.
M.P. Casa Cristo	ZEPA S.Moratalla	CARM
M.P. Cejo de los Enamorados	ZEPA Peña Rubia	Ayuntam.
M.P. de Los Pilones	ZEPA Peña Rubia	Ayuntam.



M.P. del Azud de Ojos	ZEPA La Navela	Ayuntam.
M.P. de La Navela	ZEPA La Navela	Ayuntam.
M.P. de Las Lomas	ZEPA La Navela	CARM
M.P. de Corazón de Jesus	ZEPA La Navela	Ayuntam.
M.P. de la Cruz	ZEPA S. del Oro	CARM
M.P. Ermita Virgen del Oro	ZEPA S. del Oro	Ayuntam.
M.P. de Las Lomas	LIC Vega Alta Segura	Ayuntam.
M.P. Presa del Cenajo	LIC Vega Alta Segura	C.H.S.
M.P. de La Rreja	LIC Sierra Gavilán	Ayuntam.
M.P. La Muela	M.P. S. La Muela	Ayuntam.
M.P. Ermita del Buen Suceso	M.P. La Atalaya	Ayuntam.
M.P. de Albudeite	M.P. Muela de Alb.	Ayuntam.
M.P. de Marcelino	M.P. S. San Miguel	Ayuntam.
M.P. Estrecho de la Agualeja	Estr. de la Agualeja	Ayuntam.
M.P. Cabezo del Ope	Cabezo del Ope	Ayuntam.
M.P. de la Virgen Blanca	Montoro	Ayuntam.
M.P. de El Rellano	Sierra de Lugar	Ayuntam.

**Tabla 13:** Listado de Miradores Paisajísticos en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

### 7.2.8. Red de Senderos

Los Senderos Ambientales, junto con los Miradores Paisajísticos son los equipamientos de interpretación del patrimonio natural y cultural por antonomasia. Son numerosos los senderos que encontramos en la región, algunos promovidos a través de la Federación de Montañismo de la Región de Murcia; responsables del diseño, clasificación, homologación y señalización de los senderos de pequeño recorrido (PR) y los de grande recorrido (GR). Aunque de forma paralela, la Dirección General de Medio Ambiente es la responsable de aquellos que promueve la federación y que se encuentran dentro de su ámbito de actuación.



Por otro lado encontramos los senderos interpretativos o autoguiados, que además sirven de apoyo a los servicios de Uso Público que promueve y oferta la Dirección General de Medio Ambiente. Aunque sólo unos pocos cuentan con una adecuación interpretativa para el conocimiento y valorización del patrimonio natural y cultural, suelen ser un recurso para las actividades de interpretación ambiental que se llevan a cabo a través de itinerarios guiados desde los distintos programas o servicios de Uso Público.

	<b>Senderos Guiados/Autoguiados</b>	
	<b>Nombre</b>	<b>Espacio Natural</b>
S. del Dinosaurio	P.R. Sierra Espuña	CARM
Sendas de Huerta Espuña	P.R. Sierra Espuña	CARM
S. Vivero de Huerta Espuña	P.R. Sierra Espuña	CARM
S. de San Antonio El Pobre	P.R. El Valle y Carras.	CARM
S. de la Rambla de El Valle	P.R. El Valle y Carras.	CARM
S. de Calblanque	P.R. Calblanque	CARM
S. de Pinar de Coterillo	P.R. Salinas S. Pedro	CARM
S. de las Salinas	P.R. Salinas S. Pedro	CARM
S. de los Molinos	P.R. Salinas S. Pedro	CARM
S. de Fuente Higuera	P.R. Sierra La Pila	CARM
S. de los Pozos	P.R. Sierra La Pila	CARM
S. Salinas de Rambla Salada	P.P. de Ajauque	CARM

**Tabla 14:** Listado de Senderos Autoguiados en Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Otro de los proyectos relevantes en este ámbito y llevado a cabo durante los últimos años es la “Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia”. Un proyecto llevado a cabo en coordinación con la Federación de Montañismo cuyo propósito era integrar los senderos homologados por ésta y que cumplieran con los principios de conservación del medio natural y de sus



especies animales y vegetales, así como de accesibilidad a todo tipo de público.

El resultado ha sido una propuesta de recorridos, establecidos dentro de la planificación y gestión del Uso Público en la Región de Murcia, y que ha dado lugar, hasta ahora, a una propuesta normalizada y debidamente señalizada en el Parque Regional Sierra Espuña, en los Espacios del Mar Menor y Calblanque y en las Sierras del Valle de Ricote.



**Figura Nº 17.** Nuevo icono de la Red de Senderos Naturales.

En el Parque Regional Sierra Espuña y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar encontramos los siguientes:

	<b>Senderos Naturales</b>
<b>Nombre</b>	<b>Espacio Natural</b>
Sendero de El Berro	P. R. Sierra Espuña
Senda de los Siete Hermanos	P. R. Sierra Espuña
Sendero del Valle de Leiva-Collado Mangueta	P. R. Sierra Espuña
Sendero Ricardo Codorníu	P. R. Sierra Espuña
Sendero de la Umbría de Peña Apartada	P. R. Sierra Espuña
Sendero de Pedro López	P. R. Sierra Espuña
Sendero del Purgatorio	P. R. Sierra Espuña
Sendero de los Ballesteros-Senda del Lentisco	P. R. Sierra Espuña
Senda de Las Alquerías	P. R. Sierra Espuña
Sendero de La Santa	P. R. Sierra Espuña
Sendero del Mirador del Corazón de Jesús	P. R. Sierra Espuña
Sendero de Las Encañizadas	P. R. Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar
Senda del Coterillo	P. R. Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

**Tabla 15:** Listado de Senderos Naturales en E. N. P. de la Región de Murcia.



### 7.2.9. Observatorio de aves

Uno de los equipamientos interpretativos más atractivos para los visitantes es el Observatorio de Aves. Actualmente solo existen 5 observatorios, 3 en las Salinas del Coterillo en el P. R. de Salinas de San Pedro y 2 en las Salinas del Rasall en el P. R. de Calblanque. Los observatorios de aves son casetas de madera, exceptuando la Torre de Observación que es de obra. Todos cuentan con una adecuación interpretativa de las aves que se pueden observar.

	Observatorios de Aves	
Nombre	Espacio Natural	Titularidad
O.A. Punto de Información Coterillo	P.R. Salinas S. Pedro	CARM
O.A. La Charca Regenerada	P.R. Salinas S. Pedro	CARM
Torre de Observ. de las Salinas	P.R. Salinas S. Pedro	CARM
Observatorios Salinas de Rasall	P.R. de Calblanque	CARM

**Tabla 16:** Listado de Observatorios de Aves en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.


### 7.2.10. Aula de la Naturaleza.

En cuanto a equipamientos para la Educación Ambiental, durante los últimos años se han construido nuevos equipamientos para dar soporte al programa de “Servicio de Interpretación del Patrimonio y Educación Ambiental en la Red de Aulas de La Naturaleza de la Región de Murcia”, que tras la finalización del contrato en 2012, no ha podido ser renovado por razones presupuestarias.



**Figura Nº 18.** Nuevo icono de la Red de Aulas de La Naturaleza.

Las actividades educación ambiental se iniciaron en el curso escolar 94-95 en el Aula de La Naturaleza de Las Alquerías (P. R. Sierra Espuña) mediante un convenio suscrito entre la Consejería de Agricultura, Agua y Medio Ambiente y Ayuntamiento de Totana para la gestión de las instalaciones y el programa educativo.

	Aulas de la Naturaleza	
Nombre	Espacio Natural	Titularidad
A.N. de Las Alquerías	P.R. Sierra Espuña	CARM
A.N. del Majal Blanco	P.R. El Valle y Carras.	Ayuntam.
A.N. del Mar Menor	P.P. Mar Menor	CARM
A.N. de Coto Salinas	P.P. Sierra Salinas	Ayuntam.
A.N. Arboretum	P.R. El Valle y Carrascoy	CARM

**Tabla 17:** Listado de Aulas de La Naturaleza en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

El incremento en la demanda de este tipo de actividades en los últimos años llevó aparejada la construcción de nuevos equipamientos para dar soporte al “Servicio de Interpretación del Patrimonio y Educación Ambiental en la Red de Aulas de La Naturaleza”. En la actualidad existen varias Aulas de La Naturaleza, algunas de ellas de titularidad municipal, pero que en su mayoría se encuentran clausuradas debido al cese del servicio.





### **7.2.11. Otros equipamientos y recursos turísticos.**

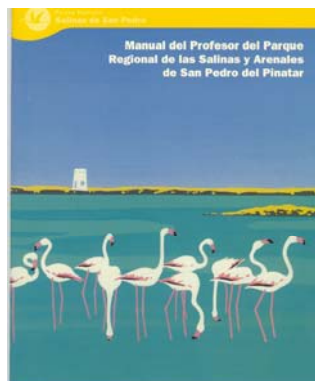
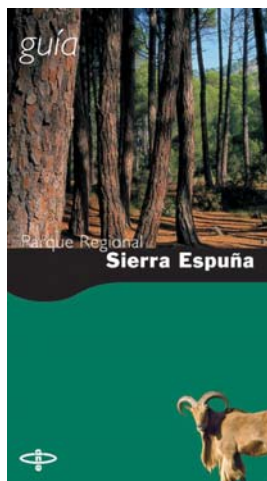
Además de estos equipamientos y recursos, existen otros muchos que no se detallan en este estudio por exceder el objeto del mismo y además, porque la gestión de la mayoría de éstos no corresponde a la Dirección General de Medio Ambiente, si bien son objeto de concesiones administrativas o cesiones temporales para su explotación o gestión por otros entes públicos o privados.

Este tipo de recursos o equipamientos que dan apoyo a las actividades y servicios de Uso Público en el medio natural de la Región de Murcia son: albergues juveniles, el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre “El Valle”, arboretums, centros ecuestres, centros arqueológicos, parques ecológicos, casas forestales, kioskos, bares y restaurantes, viveros forestales, infraestructuras de deporte especializadas (embarcaderos, pistas de despegue, zonas de escalada, etc.)

También encontramos otro tipo de equipamientos o recursos turísticos como pueden ser: campings, casas rurales, empresas de actividades de ocio y tiempo libre en el medio natural

### **7.2.12. Material divulgativo.**

La Dirección General de Medio Ambiente ha editado numerosas publicaciones relacionadas con el medio natural y con el Uso Público en la Región de Murcia. Éstas son de mucho tipo, desde folletos generales de los parques, planos guía, guías interpretativas, folletos o guías específicas sobre valores naturales y culturales, guías sobre senderos, monografías, publicaciones periódicas (boletines), pósters y otras en formato digital (CDs y DVDs).



**Figura Nº 19.** Material divulgativo sobre el medio natural de la Región de Murcia editado por la Dirección General de Medio Ambiente.

### **7.3. EL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA**

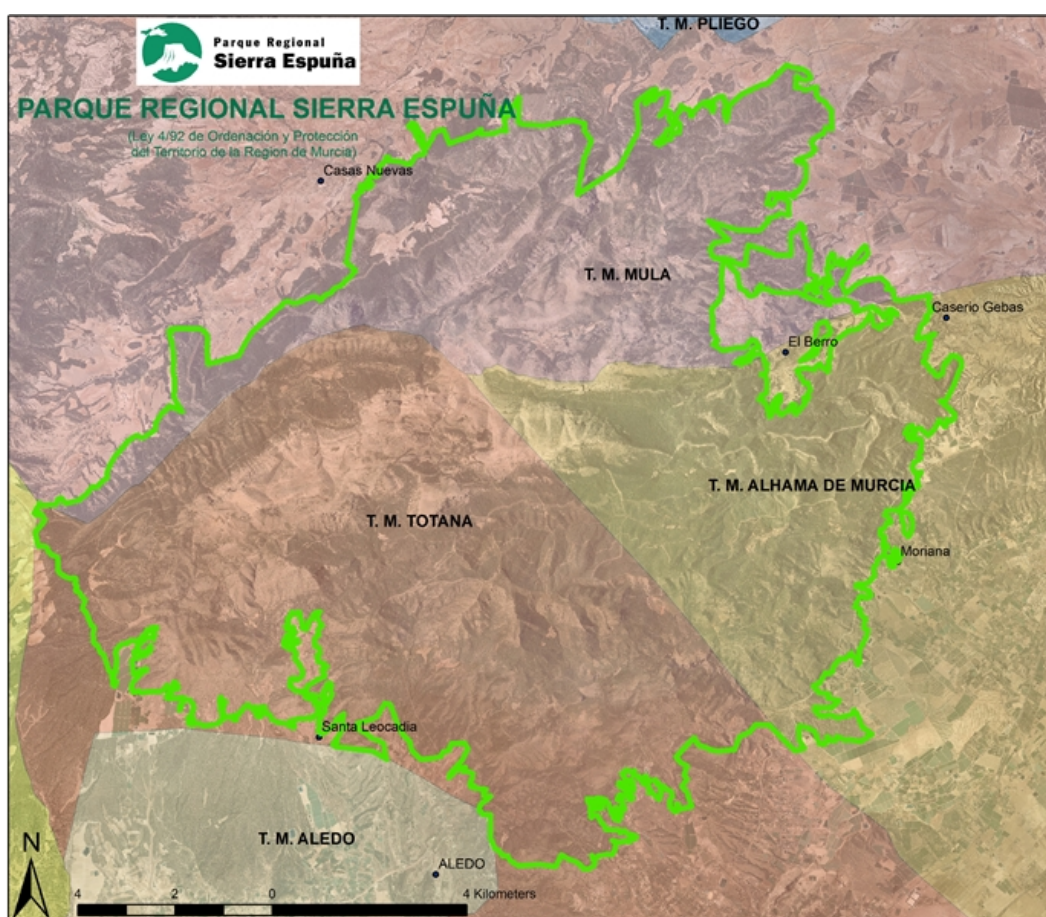
#### **7.3.1. Descripción básica y localización.**

El Parque Regional de Sierra Espuña se encuentra situado en el extremo oriental de la Cordillera Bética, dentro de la Cuenca del Segura. Presenta una topografía muy accidentada en el macizo principal, lo que unido al importante gradiente altitudinal permite la existencia de numerosas caídas, viales secundarios y barranqueras hacia los cuatro puntos cardinales.

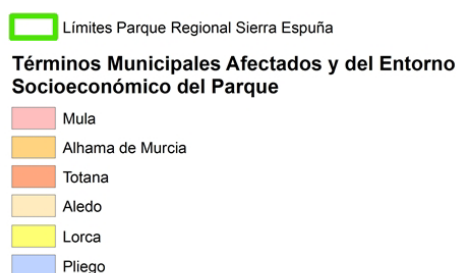
La conservación de los valores naturales de este espacio se remonta a 1917, con la inclusión de Sierra Espuña en el Catálogo Nacional de Espacios Naturales; posteriormente, en 1931, se declaró “Sitio Natural de Interés Nacional” y “Parque Natural” en 1978. La Ley 4/1992, de 30 de julio, de Ordenación y Protección del Territorio de la Región de Murcia reclasifica como Parque Regional el espacio natural de Sierra Espuña, creado por Real Decreto

3157/1978, de 10 de noviembre, Parque Natural con una superficie de 9.961 Ha., situado en los términos municipales de Alhama de Murcia y Totana. En 1995 se declara Paisaje Protegido Barrancos de Gebas, con una extensión total entre ambos de 17.804 hectáreas.

Tras la aprobación de la Ley 6/1995, de 21 de abril, de modificación de los límites del Parque Regional de Sierra Espuña, el Parque pasa a tener una superficie de 17.804 hectáreas, afectando a los términos municipales de Alhama de Murcia, Mula y Totana.



**Figura Nº 20:** Límites del Parque Regional Sierra Espuña y Términos Municipales afectados. Elaboración propia.  
Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.  
Base cartográfica NatMur2008. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30



El paisaje actual del Parque está vinculado al trabajo del ingeniero de montes D. Ricardo Codornú, que a finales del siglo XIX, emprendió las labores de reforestación de cerca de 5.000 has. de monte. Entre sus hábitats destaca el paisaje forestal dominado por pino carrasco (*Pinus halepensis*) con comunidades vegetativas de carrascales en umbrías de calizas y dolomías, jarales en sustratos metamórficos y vegetación freatófila de ramblas y barrancos. En el Parque conviven una gran variedad de especies destacando la presencia del arruí, la ardilla, el águila real y el búho real.



**Figura Nº 21.** Los arruís en Sierra Espuña. El arruí o muflón del atlas es una de las especies singulares en el Parque Regional Sierra Espuña; esta especie fue introducida en 1970 en la Reserva Nacional de Caza por su interés cinegético.

Se trata de un lugar muy vinculado al uso tradicional de sus recursos como demuestran la presencia de pozos de la nieve: unas construcciones que datan del siglo XVI que se utilizaban como almacén de hielo cuando nevaba.

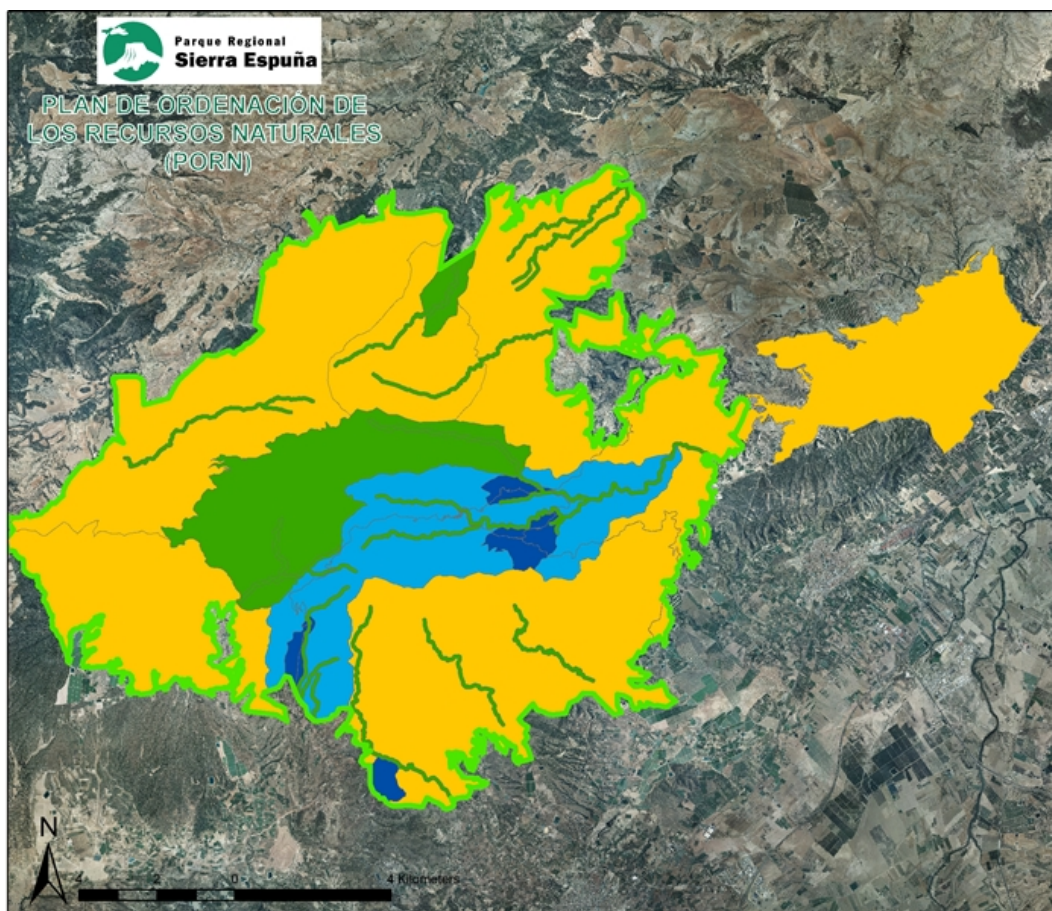


*Figura Nº 22. Los pozos de la nieve en Sierra Espuña. Fotografía de uno de los pozos de nieve en el Parque Regional Sierra Espuña, construidos en el siglo XVI para fabricar hielo.*

### 7.3.2. Zonificación de usos

El Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Sierra Espuña y Barrancos de Gebas se aprueba por Decreto 13/1995, de 31 de marzo, y declara como Paisaje Protegido los Barrancos de Gebas.


El PORN establece seis zonas que gradúan los valores naturales y culturales que ostentan y la necesidad de protección, estableciendo así unas limitaciones a la intensidad y tipología de usos en el territorio.








**Figura Nº 23.** Zonificación según el Plan de Ordenación de los Recursos Naturales del Parque Regional Sierra Espuña y Paisaje Protegido Barrancos de Gebas. Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Base cartográfica NatMur2008. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

 Límites Parque

**Zonificación según P.O.R.N.**

-  Zona de Conservación Prioritaria
-  Zona de Conservación Compatible
-  Zona de Uso Público Extensivo
-  Zona de Uso Público Intensivo
-  Viales



Tanto en el Parque Regional de Sierra Espuña, como en el Paisaje Protegido de los Barrancos de Gebas, el concepto genérico de las zonas es el siguiente:

- Zona de conservación prioritaria: es aquella que alberga mayores valores naturales, científicos, culturales o paisajísticos y mayor singularidad de hábitats, especies y comunidades, por lo que requiere el mayor grado de protección.
- Zona de conservación compatible: es aquel territorio en el que la conservación y mejora de sus valores naturales puede ser compatible con un cierto grado de uso extensivo o de aprovechamiento primario.
- Zona de Uso Público extensivo: es el territorio correspondiente al área central del Parque Regional de Sierra Espuña con formaciones naturales en general de menor fragilidad y cuya vocación de uso es la de constituir una amplia zona en la que el Uso Público extensivo implica actividades lúdicas y de contemplación que no requieran infraestructuras significativas, en el marco de un área gestionada para la conservación y mejora de las condiciones del medio natural.
- Zona de Uso Público intensivo: englobada por la anterior, son las áreas donde polarizar el Uso Público intensivo, incluso con la creación o mejora de infraestructuras. Coincide básicamente con el valle del Río Espuña- Las Tanganeras. Se divide en varias subzonas: los núcleos recreativos de Alquerías, Fuente del Hilo, La Perdiz y La Santa. Será en esta zona donde mayor profusión de equipamientos de Uso Público encontremos y de desarrollo de servicios y actividades de Uso Público que se apoyan en éstos.
- Los viales son los ejes de comunicación definidos como prioritarios para vectorizar el flujo en el Parque Regional, garantizándose las oportunas condiciones de las infraestructuras.



### 7.3.3. Uso Público y actividad turística.

La actividad turística y de Uso Público actual en el ámbito del plan se circunscribe principalmente al entorno de Sierra Espuña y en especial a la zona sureste de la sierra. Atendiendo a diversos factores, se perfilan cuatro núcleos de mayor potencialidad actual para este tipo de actividades: La Perdiz, Huerta Espuña-Fuente Rubeos, Las Alquerías y La Santa de Totana.

El cuadrante suroeste y toda la parte norte de la sierra carecen en la actualidad casi totalmente de Uso Público. Únicamente se cita para el monte público de Mula el aprovechamiento recreativo de la Fuente de La Portuguesa.

De hecho, en el plano adjunto se puede apreciar la profusión de equipamientos y recursos de Uso Público y su concentración en las zonas de Uso Público intensivo que marca el Plan de Ordenación, estos son:

<b>CENTROS DE VISITANTES/PUNTOS DE INFORMACIÓN</b>
Centro de Visitantes "Ricardo Codorníu"
Punto de Información "Las Alquerías" (actualmente cerrado)
<b>ÁREAS DE ACAMPADA CONTROLADA</b>
A.A.A. "Las Alquerías"
A.A.A. "Los Exploradores"
A.A.A. "La Perdiz"
<b>REFUGIOS FORESTALES</b>
R. de "Las Alquerías"
R. "Fuente del Hilo"
R. "Fuente del Sol"
R. "Fuente Bermeja"
R. "Barranco de Leyva"
<b>ALBERGUES</b>
Albergue de "Totana"
Albergue de "Sierra Espuña"
<b>AULA DE LA NATURALEZA</b>
A.N. "Las Alquerías"
<b>SENDEROS INTERPRETATIVOS</b>
S. de "Huerta Espuña"
S. de "Los Pozos de la Nieve"
S. del "Dinosaurio"

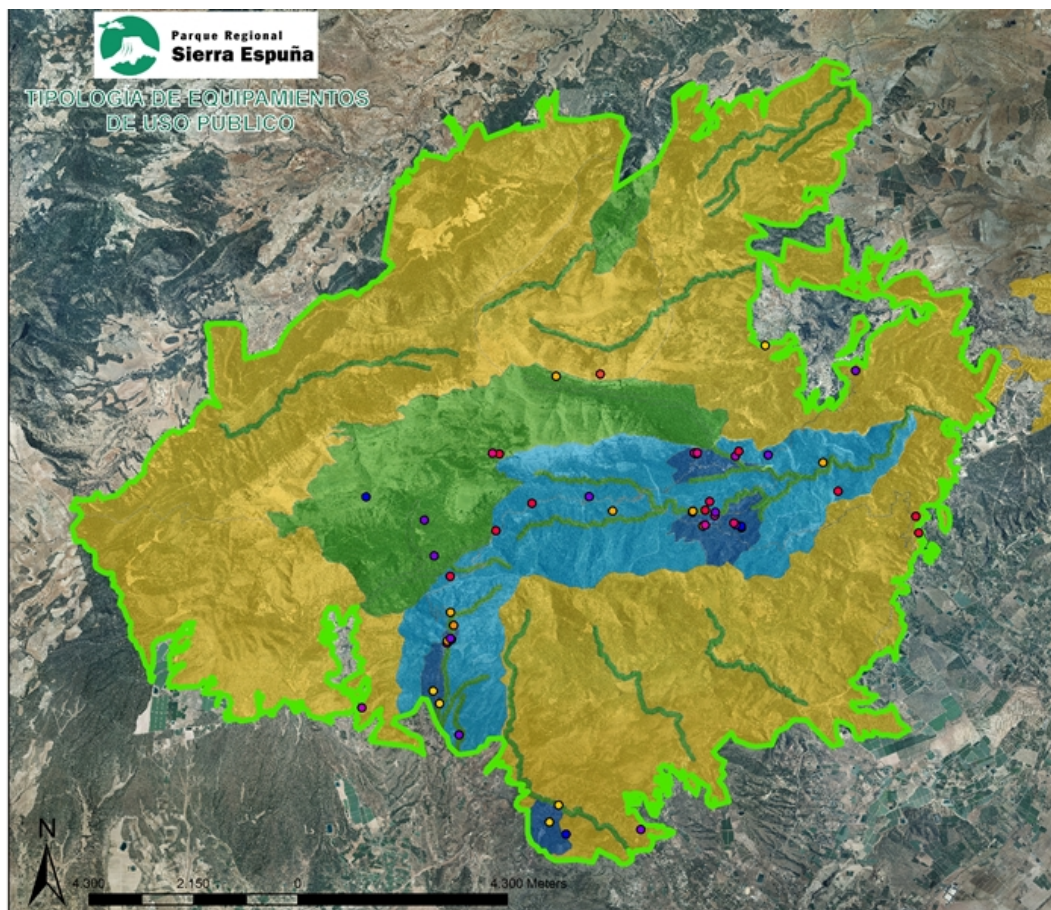




AREAS RECREATIVAS
A.R. "Santuario de La Santa"
A.R. "El Grifo"
A.R. de "Balsa Chica"
A.R. de "Los Donceles"
A.R. "Las Alquerías"
A.R. "La Cabaña"
A.R. "Los Exploradores"
A.R. "Fuente del Hilo"
A.R. "La Perdiz"
A.R. "Leyva"
A.R. "La Portuguesa"
MIRADORES
M. de "La Santa"
M. de "La Cabaña"
M. de "Pedro López"
M. del "Collado Pílon"
M. de "Alhama"
M. del "Turullón"
OTRAS INSTALACIONES
Mirador de "Las Labores"
Mirador de "Casa Rosa"
Apartaderos y aparcamientos (vinculados a equipamientos)
Casas Forestales
Antiguo Vivero Forestal de "Huerta Espuña"
Campamento del "Albergue"

**Tabla 18:** Listado de equipamientos de uso público en zonas de uso público intensivo del Parque Regional Sierra Espuña.

Los usos de tipo estrictamente recreativo contaban con infraestructuras suficientes en el interior de la sierra, aunque con determinadas necesidades de adecuación y mejora.



**Figura Nº 24:** Tipología de equipamientos de uso público en el Parque Regional Sierra Espuña. Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Base cartográfica NatMur2008. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

Límites Parque

#### TIPOLOGÍA DE EQUIPAMIENTOS

- Albergues
- Casas forestales
- Centro de visitantes
- Equipamientos educativos
- Miradores paisajísticos
- Otras áreas e instalaciones
- Puntos de información
- Refugios forestales
- Viveros forestales o similares
- Áreas de acampada
- Áreas de escalada
- Áreas de estancia
- Áreas recreativas



Las actividades de información, educación e interpretación ambiental relacionada con el Parque Regional, así como las infraestructuras destinadas a dichas actividades eran algo incipientes en el momento de la implantación del Sistema de Calidad Turística Española para Espacios Naturales Protegidos. Esta oferta fue evolucionando y consolidándose hasta conformar una vasta oferta de servicios de Uso Público promovidos por la Dirección General de Medio Ambiente que en la actualidad se han visto cesados en su mayoría por razones presupuestarias.

La oferta de servicios de Uso Público se estructuraba en torno a cuatro programas, todos contratados a empresas externas. En algunos programas, el objeto y ámbito de los contratos quedaba circunscrito a los límites del espacio natural, por lo que cualquier programa o servicio en otro espacio natural de la Región de Murcia podía ser prestado por otra empresa distinta a las que operaban en Sierra Espuña. Los servicios fundamentales eran:

- Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social, en el marco del cual se llevaban a cabo las siguientes tareas:
  - Coordinación del programa y asistencia al Director-Conservador del Parque
  - Información y atención directa al visitante en los puntos de información y centro de visitantes
  - Itinerarios ambientales y visitas guiadas
  - Apoyo al Programa de Voluntariado Ambiental
  - Participación en la redacción de contenidos de publicaciones.
- Programa de Educación Ambiental “Las Alquerías”, que llevaba a cabo actividades de interpretación y educación ambiental con grupos escolares fundamentalmente.



- Programa de Limpieza y Mantenimiento, este programa, de carácter transversal era el encargado de la recogida de basuras en las zonas de Uso Público intensivo y de los principales centros de visitantes y puntos de información de la Región; además de pequeñas tareas de mantenimiento y apoyo a la gestión del Parque en momentos puntuales.
- Programa de Voluntariado Ambiental, también un programa coordinado a nivel regional que se encargaba de planificar, coordinar y gestionar a voluntarios que participaban en actividades con incidencia directa en la conservación y protección de los valores naturales y culturales del territorio murciano, con proyectos específicos dentro del Parque.

Por otro lado hay que destacar el “Área de Uso Público”, ubicada en las dependencias de la Dirección General de Medio Ambiente, que servía de apoyo a la gestión y que, además de las tareas propias de planificación y gestión del Uso Público, llevaba a cabo la gestión de autorizaciones para actividades de Uso Público en el medio natural de la Región de Murcia y las autorizaciones de acampada y ocupación de refugios forestales.

Otra unidad relevante para el Uso Público es la Sección de Coordinación de Agentes Medioambientales, que además de las labores de vigilancia que ejercen como agentes de la autoridad, sirven de apoyo como informadores en el terreno y apoyando a los gestores especialmente en situaciones de emergencia, accidentes, eventos con elevada concurrencia, etc.

A continuación se presenta un resumen de los principales indicadores de la actividad de Uso Público en el ámbito del parque durante los últimos años. Estos datos se han extraído de las Memorias del Programa de Información y de las Memorias de Gestión del Parque Regional Sierra Espuña para esos años (COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011):



	Actividad/Servicio	2004	2005 <sup>(1)</sup>	2006	2007 <sup>(2)</sup>	2008	2009	2010 <sup>(3)</sup>	2011
Área de Uso Público	Autorización Acampada	1.251	1.250	1.075	2.554	521	889	856	1.929
	Autoriza. Ocupa. Refugios F.	152	97	144	160	170	138	52	0
	Expedientes U. Público	46	26	48	18	101	92	S/D	58
Parque Regional Sierra Espuña	Total Visitantes Informados	9.716	4.177	5.569	5.736	5.215	5.327	6.623	6.475
	Total Visitantes C. Visitantes	18.516	16.793	17.611	15.637	15.125	14.542	16.007	14.465
	Participan Itinerarios guiados	2.613	2.172	1.830	2.151	1.522	1.530	966	1.094
	Nº Encuestas	110	530	380	350	331	320	300	251
	Nº Sugerencias	37	32	22	18	23	S/D	41	39
	Participantes Progr. Voluntariado	37	32	250	S/D	S/D	100	S/D	S/D

S/D: Sin Datos

(1) Se cierra el Punto de Información El Berro.

(2) Se cierra el Punto de Información Las Alquerías

(3) Desde abril de 2010 dejan de ofertarse los refugios forestales para su ocupación por deficiencias estructurales.

**Tabla 19:** Indicadores de uso público en el Parque Regional Sierra Espuña

En general, la actividad turística en el ámbito del PORN, relacionada con la necesaria promoción socioeconómica, se planifica fundamentalmente en base a la posibilidad de promoción de actividades turísticas a pequeña escala compatibles con la exigencia de conservación de los espacios.

Además de los equipamientos de Uso Público promovidos por la Dirección General de Medio Ambiente dentro de los límites del parque, encontramos una serie de infraestructuras que mediante concesión administrativa son gestionados por entidades privadas, pero que se ubican estratégicamente en las zonas de Uso Público intensivo, y que sirven de soporte a actividades del sector turístico. En el caso del Parque Regional Sierra Espuña encontramos los restaurantes:

RESTAURANTES
Las Alquerías
Fuente del Hilo
La Perdiz

**Tabla 20:** Restaurantes en el Parque Regional Sierra Espuña

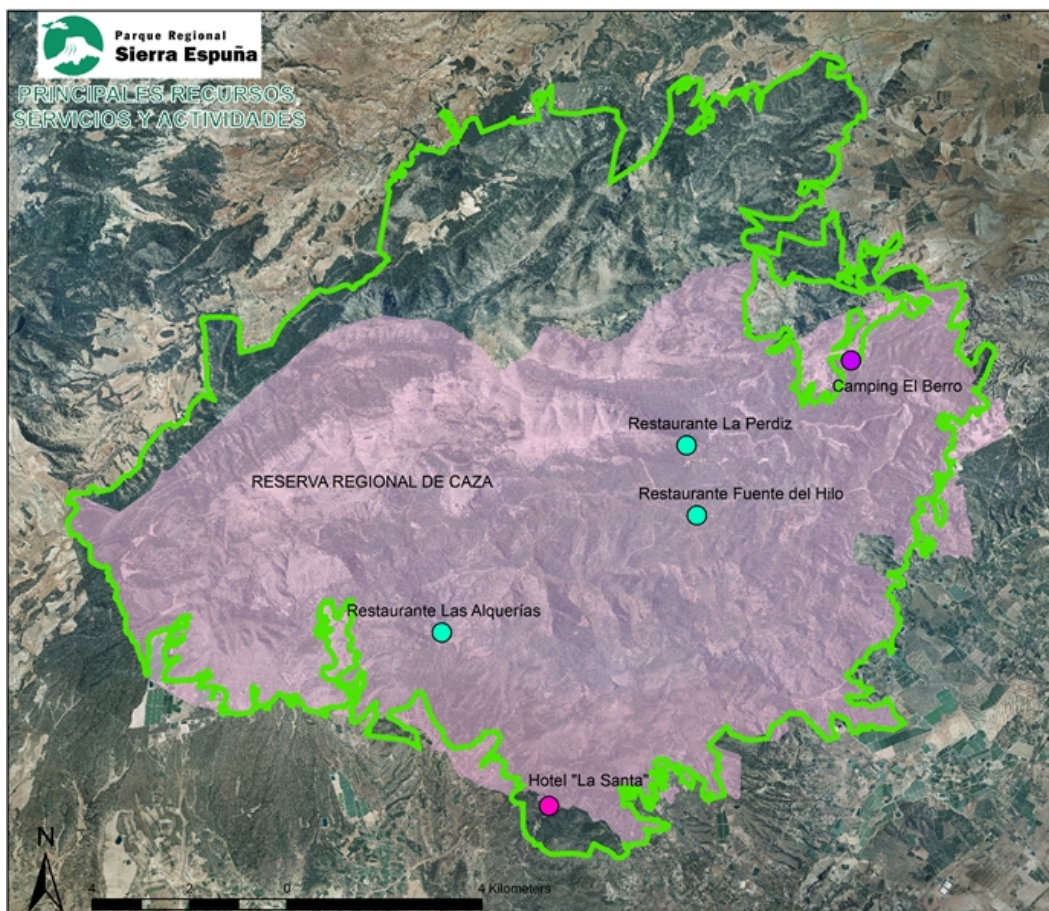


Además, existen otro tipo de recursos turísticos, cuya gestión es totalmente ajena a la Dirección General de Medio Ambiente pero con relación e incidencia directa en el Uso Público del Parque, sin contar la proliferación que en los últimos años han tenido los alojamientos u hospederías tipo rural y cuya titularidad es privada fundamentalmente.

OTROS RECURSOS TURÍSTICOS
Camping "El Berro"
Hotel "La Santa"

**Tabla 21:** *Otros recursos turísticos en el Parque Regional Sierra Espuña*

Otro de los aspectos relevantes y que tienen directa incidencia en el Uso Público del Parque es que el Parque Regional Sierra Espuña tiene definido dentro de sus límites la Reserva Regional de Caza "Sierra Espuña", lo que genera flujos específicos de visitantes que llegan al parque a la práctica de esta modalidad deportiva.



**Figura Nº 25:** Principales recursos, servicios y actividades en el Parque Regional Sierra Espuña. Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Base cartográfica NatMur2008. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Iso 30

— Límites Parque

PRINCIPALES RECURSOS, SERVICIOS Y ACTIVIDADES

Reserva Regional de Caza

Restaurantes

Alojamientos turísticos

Campings



#### **7.3.4. Otras iniciativas.**

Además de ser acreditado el pasado 2012 con la Carta Europea de Turismo Sostenible, el Parque Regional de Sierra Espuña (Región de Murcia) ha obtenido el certificado de gestión forestal sostenible por parte de FSC (Forest Stewardship Council), que verifica que la gestión forestal que se realiza en el parque es ambientalmente responsable, socialmente beneficiosa y económicamente viable. El Parque También posee el certificado PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes), obtenido en el año 2007, año en el que se convirtió en el primer espacio natural protegido español con este certificado. Con ambos sellos, se convertía en el primer espacio protegido español en obtener las dos certificaciones forestales existentes en nuestro país. Todas estas herramientas de certificación de la calidad, encaminadas a mejorar la transparencia en la gestión de este espacio natural, tienen el objetivo de responder a las demandas de la sociedad actual, que desea saber acerca de la sostenibilidad de las prácticas que se utilizan en un espacio conocido por la singularidad y valor de su patrimonio natural y sus elevados niveles de biodiversidad.

En el marco de la colaboración con Europarc-España, el equipo técnico de gestión participa en el desarrollo y aplicación del Estándar de Calidad en la Conservación. Este estándar pretende potenciar la calidad en las acciones de conservación, tratando de establecer unos formatos y protocolos que aseguren la trazabilidad de las acciones así como unos procedimientos que han sido analizados como de calidad. Desde los inicios de este proyecto, en 2007 el parque ha realizado 6 experiencias de conservación, la información se encuentra disponible en la página web Europarc-España donde se muestran las fichas de las acciones (DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE, 2011)





## **7.4. EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR**

### **7.4.1. Descripción básica y localización**

El Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se encuentra situado en el entorno de la laguna del Mar Menor e incluye terrenos comprendidos en los términos municipales de San Pedro del Pinatar y San Javier, éste último al sur del espacio (área de las encañizadas).

Presenta una morfología costera llana sin accidentes destacables, salvo la acumulación de arenas que ha dado lugar a la formación de dunas y algunos enclaves de costa baja rocosa. El espacio natural de las Salinas constituye el complejo de humedales más importantes del entorno del Mar Menor, formado principalmente por extensas superficies destinadas a la explotación salinera y sistemas ecológicos adyacentes de relevante interés, característicos tanto de zonas palustres como de otros ecosistemas sedimentarios del litoral lagunar.

Las salinas de San Pedro se extienden a lo largo de una franja litoral mediterránea de unos 6km; éstas, junto con las Encañizadas, vía natural de intercambio de agua entre el Mar Mediterráneo y el Mar Menor, constituyen el Parque Regional.

Pese a que el Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de San Pedro del Pinatar fue aprobado en octubre de 1984, con anterioridad a la aprobación definitiva del Plan Especial de Protección (PEP), el PGOU es coherente con éste en la calificación de los elementos del paisaje a proteger.

El PEP de Espacios Naturales de las Salinas de San Pedro del Pinatar, Coto de Las Palomas y Playas de La Llana y El Mojón establece los límites actuales del Espacio Natural Protegido desde su aprobación en 1985. Estos límites son reproducidos por la Ley de Ordenación y Protección del Territorio de la Región de Murcia (Ley 4/1992, de 30 de julio) que lo clasifica como Parque Regional con una superficie de 856 ha.



**Figura Nº 26:** Límites del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y Términos Municipales afectados. Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Base cartográfica NatMur2008. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

Límites Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

#### Términos Municipales

San Javier

San Pedro del Pinatar

### 7.4.2. Zonificación

El Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar se aprueba por Decreto 44/1995, de 26 de mayo (BORM de 1 de julio de 1995).



**Figura Nº 27:** Zonificación del Plan de Ordenación de Recursos Naturales del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Base cartográfica NatMur2008. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

Límites Parque

#### Zonificación según P.O.R.N.

Conservación prioritaria

Reserva

Conservación compatible

Uso intensivo general

Resto ámbito P.O.R.N.



El Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar determina las distintas zonas en que se puede sectorizar el espacio natural protegido, a efectos de regular a detalle los usos y actividades en las distintas zonas y los criterios de gestión que habrán de seguirse, sobre la base de sus características homogéneas, potencialidades y requerimientos de ordenación.

Las distintas zonas dentro del espacio natural protegido se definen a través de su vocación de uso fundamental, estableciendo la regulación de usos por medio de la definición de actividades compatibles e incompatibles.

- Zona de reserva salinera: la calificación como reserva se aplica a áreas de interés relevante, entendidas éstas como lugares cuyas manifestaciones vegetales, faunísticas, geomorfológicas, etc. son únicas, raras, frágiles o amenazadas. Dentro del ámbito del Parque se localiza un área con esta calificación: Reserva Salinera.
- Zona de conservación prioritaria: las zonas de conservación prioritaria son áreas definidas por un alto valor natural, al que se suele unir un especial valor científico, cultural o paisajístico. En estos espacios se puede producir un cierto grado de aprovechamiento productivo, extensivo y regulado, mientras que el Uso Público debe estar muy restringido y sin infraestructuras.
- Zona de conservación compatible: se define como aquel territorio en el que la conservación y mejora de sus valores naturales puede ser compatible con un cierto grado de uso extensivo o de aprovechamiento primario.
- Zona de uso intensivo general: espacios con importantes alteraciones antrópicas, en los que se permite el mantenimiento de las actividades tradicionales, incluyendo instalaciones industriales, portuarias, servicios y equipamientos del Parque.



- Zona de Uso Público vial: corresponden a los principales ejes de comunicación del Parque y tienen como finalidad básica la regulación del flujo de vehículos y visitantes. Las actuaciones de mejora deben procurar su integración natural y paisajística dentro del espacio donde se insertan. A la vez debe limitarse el uso, incluso cerrarse, del resto de vías de comunicación existentes dentro del ámbito del espacio natural protegido.

### **7.4.3. Uso Público y actividad turística**

Este Espacio Natural Protegido se caracteriza por apenas población residente en su interior con apenas dos familias asentadas de forma permanente. Si bien, el importante movimiento masivo de población durante la época estival, especialmente los fines de semana y festivos supone un incremento puntual de visitantes al Parque.

A esto hay que añadir la buena comunicación existente con los núcleos de San Pedro del Pinatar y Lo Pagán, así como la proximidad de las urbanizaciones de El Mojón y La Puntica, entre otras, además de la fuerte atracción que ejerce sobre el resto de la Región Murciana y de la Península.

Unido al factor de accesibilidad destaca el buen estado de conservación de las playas del litoral mediterráneo, así como el atractivo de ser un espacio abierto en el contexto urbanizado del Mar Menor y un entorno ideal para el desarrollo de deportes náuticos.

Las actividades que mayor relevancia tienen en el ámbito del Parque son: la actividad salinera y las actividades recreativas desarrolladas tanto en los ecosistemas terrestres como en el medio marino. Ambas tienen notable incidencia sobre los ecosistemas en los que se desarrollan. En el entorno, otras de las actividades que afectan a este Espacio Natural son las actividades



agrícolas en zonas próximas y el desarrollo urbanístico, principal origen de la presión recreativa.

A pesar de la existencia de señales indicadoras de las áreas abiertas al uso recreativo, de restricciones al paso peatonal, de la adecuación de aparcamientos disuasorios, de la prohibición de arrojar basuras y de otras prohibiciones y recomendaciones, se comprueba una clara ausencia de comportamiento respetuoso en una gran parte de los visitantes.

La oferta de equipamientos de este Parque Regional no es muy amplia dada la pequeña superficie de éste (inferior a 900 hectáreas) y la confluencia de usos y actividades en tan pequeña fracción de territorio. Pero, como consecuencia del atractivo que representa este espacio y la elevada presión antrópica, la densidad de equipamientos y recursos de Uso Público, turísticos, pesqueros e industriales es muy elevada. Muchos de los recursos de Uso Público o turísticos, dado el límite de competencias estatales (costas), autonómicas y municipales, no son promovidos o gestionados por la Dirección General de Medio Ambiente.

En este espacio natural al igual que ocurriera en el resto de la Región, la oferta de equipamientos y servicios de Uso Público fue evolucionando y consolidándose hasta lograr disponer de prácticamente los mismos servicios que otros espacios naturales de la Región de Murcia.

De hecho, al igual que ocurriera con el Parque Regional Sierra Espuña, las actividades de información, educación e interpretación ambiental relacionadas con este espacio natural eran algo incipientes en el momento de la implantación del Sistema de Calidad Turística.

En el momento de la implantación, los servicios de Uso Público que promovía la Dirección General en el ámbito del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar eran:



- Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social, en el marco del cual se llevaban a cabo las mismas tareas que en el Parque Regional Sierra Espuña; aun cuando el servicio era gestionado por empresas adjudicatarias diferentes.
- Programa de Limpieza y Mantenimiento, este programa, de carácter transversal era planificado y gestionado de forma global para la red de espacios naturales de la Región de Murcia; aunque las tareas que se desempeñaban al comienzo y los recursos asignados han ido evolucionando en los últimos años hasta configurar un servicio totalmente diferente al que fue en origen.
- Programa de Voluntariado Ambiental, también un programa coordinado a nivel regional que se encargaba de planificar, coordinar y gestionar a voluntarios que participaban en actividades con incidencia directa en la conservación y protección de los valores naturales y culturales del territorio murciano, con proyectos específicos dentro del Parque.

Aquí también habría que destacar el trabajo llevado a cabo desde la Unidad de Uso Público y la Sección de Coordinación de Agentes Medioambientales.

A continuación se presenta un resumen de los principales indicadores de la actividad de Uso Público en el ámbito del parque durante los últimos años. Estos datos se han extraído de las Memorias del Programa de Información y de las Memorias de Gestión del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar para esos años (COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011):



	Actividad/Servicio	2004	2005	2006	2007 <sup>(1)</sup>	2008	2009	2010	2011
Parque Regional Salinas y Arenales de S. Pedro del Pinatar	Total Visitantes Informados	6.448	5.335	5.079	4.337	2.142	2.044	1.513	2.355
	Total Visitantes C. Visitantes	6.448	5.335	5.249	5.394	5.420	7.216	6.532	7.424
	Participan Itinerarios guiados	5.563	4.278	3.022	3.864	2.827	3.345	2.967	2.399
	Total informados P. Información	S/D	S/D	3.177	2.601	2.529	1.612	1.690	0
	Nº Encuestas	S/D	S/D	96	380	439	469	273	220
	Nº Sugerencias								

S/D: Sin Datos

<sup>(1)</sup> Se cierra el Punto de Información El Coterillo

**Tabla 22:** Indicadores de uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

A continuación se pueden apreciar los principales equipamientos de Uso Público que dan soporte a las actividades y servicios que se desarrollan en el Parque, bien sea promovidos por la administración ambiental a través de los distintos programas o aquellos realizados por los visitantes que acceden para realizar actividades naturalistas y de observación de la naturaleza.

<b>CENTRO DE VISITANTES/PUNTOS DE INFORMACIÓN</b>
Centro de Visitantes Las Salinas
Punto de Información El Coterillo
<b>OBSERVATORIOS</b>
La Torre
El Coterillo
Punto de Información
<b>APARCAMIENTO/APARTADEROS</b>
Apartadero Curva de La Culebra
Aparcamiento El Coterillo
Aparcamiento de La Llana
Aparcamiento Centro de Visitantes
<b>ÁREAS RECREATIVAS</b>
Área Recreativa El Coterillo
Área Recreativa Las Salinas (C. Visitantes)
<b>SENDEROS</b>
Sendero del Coterillo
Senda de Los Molinos
<b>OTROS</b>
Charca de Interpretación (C. Visitantes)

**Tabla 23:** Equipamientos de uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.





**Figura Nº 28:** Tipología de equipamientos de uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. *Elaboración propia.*

*Fuente:* Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

*Base cartográfica NatMur2008. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30*

- Límites Parque
- EQUIPAMIENTOS USO PÚBLICO**
- Centro de visitantes
- Equipamientos educativos
- Observatorios de fauna
- Otras áreas e instalaciones
- Puntos de información
- Áreas de estancia
- Áreas recreativas
- Zonas de Baño



Además hay que añadir los numerosos equipamientos y recursos que confluyen en el parque, no estrictamente de uso turístico, pero que son un indicador de la presión antrópica y de los esfuerzos por compatibilizar el desarrollo de actividades primarias y terciarias en el ámbito del mismo. Los más relevantes son:

- Puertos deportivos (con restaurantes, bares, oficinas, varadero, talleres, etc.)
- Playas
- Restaurantes
- Instalaciones vinculadas a la Investigación de Recursos Marinos
- Edificaciones y otros elementos arquitectónicos asociados a la explotación salinera.
- Edificaciones y otros elementos arquitectónicos asociados a la actividad pesquera.
- Edificios de Interés cultural como son las Encañizadas y edificaciones asociadas y los Molinos de Quintín y Molino de la Calcetera.

Además en este Parque encontramos equipamientos e instalaciones vinculadas a otras actividades de Uso Público y recreativas o turísticas:

<b>RESTAURANTES</b>
Restaurante Mar de Sal
<b>CENTROS NÁUTICOS Y DEPORTIVOS</b>
Club Náutico Villa de San Pedro
Club Náutico Las Salinas
Centro de Buceo "Turkana"
<b>PLAYAS</b>
Playa de "La Llana"
Playa de "La Torre Derribada"

**Tabla 24:** Otros equipamientos turísticos en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.



**Figura Nº 29:** Principales recursos, servicios y actividades en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Elaboración propia.

Fuente: Geodatabase de la Dirección General de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Base cartográfica NatMur2008. Sistema de Referencia Etrs89. Coordenadas UTM referidas al Uso 30

▭ Límites Parque

**PRINCIPALES RECURSOS, SERVICIOS Y ACTIVIDADES**

- Playas/baño
- Centros náuticos (restaurantes, comercios oficinas, etc)
- Investigación
- Restaurantes
- Industria salinera
- Actividad pesquera



Todo ello sin olvidar otras muchas instalaciones o equipamientos vinculados a actividades como son: la industria salinera, la peca, la gestión portuaria y el estudio o investigación.



**Figura Nº 30.** *La Encañizada, sistema de pesca tradicional. Al fondo Casa "El Ventorillo"*



## **8. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA EN LOS ENP DE LA REGIÓN DE MURCIA: EL CASO DEL PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA Y EL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR**

### **8.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA**

#### **8.1.1. La gestión del Uso Público**

El primer Espacio Natural de la Región de Murcia adherido a la iniciativa de implantar un Sistema de Calidad Turística para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos fue el Parque Regional de Sierra Espuña. En esa época, finales del año 2003, la Unidad de Uso Público era una sección dentro del Servicio de Protección y Conservación de la Naturaleza sin entidad legalmente reconocida ni legal ni orgánicamente dentro de la entonces Dirección General del Medio Natural; pero que se había consolidado como una unidad transversal a todo el territorio regional y había logrado iniciar, casi de manera informal, un proceso de homogeneización y estandarización de los distintos aspectos o elementos que pueden intervenir en el Uso Público, tanto desde el punto de vista de los servicios como de los equipamientos.

El ímpetu y voluntad de los técnicos al frente de aquella sección con la voluntad política de entonces y el respaldo financiero de líneas de cofinanciación de Proyectos Europeos logró consolidar una Unidad de Uso Público que, aún carente a día de hoy de reconocimiento legal, ha perdurado en la idea original en la que la plantearon sus gestores y se mantiene como una unidad transversal en el territorio y en el ámbito de la gestión del Uso Público, si cabe reforzada por una nueva estructura funcional de la Jefatura de Servicio en que ha quedado enmarcada.



Es evidente que los gestores de aquellas épocas actuaron sin importantes referentes, pero fueron capaces de anticiparse a algunos de los aspectos que después vendrían recogidos en la Norma para la Calidad del Uso Público en Espacios Naturales Protegidos; como así se manifestó en el primer análisis y diagnóstico de situación inicial al que se sometió el Parque Regional de Sierra Espuña. En aquel diagnóstico se evidenciaba ya la existencia de estrategias, directrices y parámetros internos definidos por la unidad gestora de Uso Público y formalizados en documentos que por sí mismos daban respuesta a algunos de los requisitos planteados por la Norma.

Esta situación de la que partía la Unidad de Uso Público, la aparición de un nuevo proyecto piloto que contemplaba la implantación de estándares de calidad en el Uso Público de los espacios naturales, y el objetivo o la ambición de dar respuesta a un público específico, creciente y cada vez más demandante de actividades de ocio y recreativas en el medio natural, con la oportunidad en que se convertía para promover la conservación y protección de nuestro patrimonio, fueron algunos de los aspectos claves que favorecieron la adhesión del primer Espacio Natural de la Región de Murcia a este proyecto, el Parque Regional de Sierra Espuña.

### **8.1.2. Caracterización de la oferta de equipamientos y servicios de Uso Público**

Durante los primeros años desde que se produjo la adhesión, la evolución en el ámbito del sistema de calidad no fue tan patente y relevante, si bien los cambios se fueron produciendo escalonadamente y desde la base o cimientos en los que se estructura una buena oferta de equipamientos y servicios de Uso Público.

De hecho, hasta entonces, los “Programas de Información y Atención al Visitante en Espacios Naturales Protegidos” se venían prestando a través de contrataciones externas por varias empresas, ya que se trataba de contratos independientes para cada espacio. Esta situación no fue motivada por una falta de disciplina o de buen saber académico de los gestores, sino que eran los comienzos de los programas de información cuyo origen, en los años 80, se produjo gracias a programas de actividades de voluntarios medioambientales, de forma temporal a lo largo del año y durante un horario reducido, por lo que el escaso tiempo transcurrido desde entonces, la falta de experiencia, y la amplitud de temas pendientes de definir, diseñar o normalizar en el ámbito del Uso Público habían impedido el diseño formal de programas que atendieran a las necesidades derivadas de la gestión de cada uno de los espacios naturales y a las demandas específicas del visitante o usuario de estos espacios.

Esta experiencia “voluntaria” previa, fue redirigida y replanteada por los gestores de Uso Público, dando lugar a los actuales “Programas de Información, Atención al Visitantes y Comunicación Social”.

Casi de forma paralela, se fueron desarrollando otros ámbitos del Uso Público, como fue la interpretación y educación ambiental, la comunicación, la red de equipamientos y señalización, la imagen corporativa, el voluntariado ambiental y la limpieza y mantenimiento del medio natural.

Así nació el “Programa de Interpretación del Patrimonio Natural en la Red de Aulas de La Naturaleza”, cuyo germen se encuentra en el Aula de La Naturaleza “Las Alquerías”; el “Programa de Voluntariado Ambiental” y el “Servicio integral de mantenimiento y limpieza de la red de infraestructuras y áreas de Uso Público y defensa del medio natural de la Región de Murcia”.

El año 2007 fue un año clave para estos cambios. En el caso del “Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social” sería licitado como concurso y aglutinaba todos los servicios de información, atención y

dinamización social y visitas guiadas de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Este concurso con una duración de cuatro años fue prorrogado hasta abril de 2011. En agosto de 2011 sería licitado de nuevo mediante procedimiento abierto, con las mismas características que el inicial, y estando vigente en la actualidad hasta julio de 2014.

Con las Aulas de Naturaleza el cambio fue más relevante, en 2007 sería licitado mediante concurso el “Programa de Interpretación del Patrimonio Natural de la Red de Aulas de La Naturaleza”. Gracias a los esfuerzos e inversiones en equipamientos y en el desarrollo de programas educativos para las distintas aulas implantadas en el medio natural, se pudo arrancar con este proyecto de gran envergadura que estuvo vigente hasta agosto de 2011. Por motivos presupuestarios no ha vuelto a ser licitado, al igual que ocurriera con el “Programa de Voluntariado Ambiental” cuyo último contrato finalizó en 2012.

En el caso de los servicios de limpieza y mantenimiento, éstos se estructuraban en diversos contratos, que fueron evolucionando hasta el año 2007 en que se configuró el primer servicio integral de limpieza y mantenimiento en espacios naturales y, por fin en 2009, sería contratado el actual “Servicio integral de mantenimiento y limpieza de la red de infraestructuras y áreas de Uso Público y defensa del medio natural de la Región de Murcia”, vigente hasta septiembre de 2013 y pendiente de aprobación la prórroga del mismo, abarca en su ámbito de actuación no sólo equipamientos de Uso Público, sino infraestructuras destinadas a la defensa del medio natural en todo el territorio murciano.

En cuanto a los equipamientos, en el periodo comprendido entre el año 2000 y el año 2007, fueron objeto de numerosas obras de nueva construcción, mejora y adecuación de los existentes. Estas actuaciones se vieron respaldadas por la bonanza presupuestaria de la época, lo que permitió la consolidación de una “Red de Equipamientos de Uso Público en el Medio Natural de la Región de Murcia” que, además, contaba ya con el referente de la “Norma de Calidad Turística para Espacios Naturales Protegidos”; lo que facilitó a los gestores de





Uso Público la incorporación de muchos de los requisitos y recomendaciones que la Norma planteaba, no sólo en el ámbito de los espacios naturales donde se estaba implantando, también en el resto de espacios naturales de la Región.

### **8.1.3. Seguimiento y evaluación del Uso Público**

Antes de la implantación del Sistema de Calidad en el Parque Regional Sierra Espuña y en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, ya se estaban aplicando mecanismos de seguimiento y evaluación del Uso Público.

El problema residía en que los mecanismos implantados en el Programa de Información de ambos parques tanto para el seguimiento y caracterización de visitantes, como para la evaluación de la calidad, se aplicaban con metodologías distintas; si bien merece la pena resaltar que en el caso del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar no se cubrían todos los espectros necesarios para un correcto seguimiento y evaluación del Uso Público, lo que denotaba una menor madurez en los servicios de información e interpretación implantados en este espacio. No obstante, en ambos Parques se elaboraban las “Memorias Anuales del Servicio de Información”. Como también ocurría con el originario “Programa de Educación Ambiental del Aula de La Naturaleza “Las Alquerías”, que anualmente presentaba una memoria con los resultados de la gestión de este servicio en el Aula.

En el caso del “Servicio de Limpieza y Mantenimiento” y del “Programa de Voluntariado” este proceso se simplificaba, pues se trataba de programas con un ámbito regional, lo que permitía unificar los mecanismos de seguimiento y evaluación de las actividades realizadas en el marco de los mismos. Esto se traduciría en las correspondientes memorias anuales, lo que suponía



documentar las actuaciones llevadas a cabo en el marco de ambos servicios y conocer de forma sintética la tipología y características de los mismos.

Respecto a la gestión global en el Parque, el Parque Regional de Sierra Espuña, bajo la batuta de su Director-Conservador, venía elaborando anualmente las denominadas “Memorias de Gestión del Parque”, que aglutinaban información sobre todas las actividades, recursos, procesos e inversiones que se producían anualmente en este espacio. No ocurre así en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, cuya primera “Memoria de Gestión” disponible en la red data de 2010.

## **8.2. METODOLOGÍA EMPLEADA EN PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS**

El proceso de implantación del “Sistema de Calidad Turística en Espacios Naturales Protegidos” emana de las especificaciones de la “Norma de Calidad de Uso Público en Espacios Naturales Protegidos, aprobado en el seno el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)”

El proceso metodológico llevado a cabo en el Parque Regional Sierra Espuña y Salinas de San Pedro del Pinatar se concreta en las actuaciones que se detallan a continuación. Con esta descripción se pretende aportar una herramienta metodológica para aquellos gestores o profesionales que se aproximan al ámbito de la gestión de la calidad para el Uso Público por primera vez, y también para compartir con aquellos responsables y coordinadores de calidad, las experiencias del proceso de implantación en estos Parques Regionales de la Región de Murcia.



### 8.2.1. Documentación y Herramientas del Sistema.

Además de la Norma, el Sistema aporta una serie de herramientas creadas por los propios gestores de Espacios Naturales Protegidos del estado español y que sirven de referente a la hora de implantar este sistema; estas son:

- Manual Guía para el Desarrollo de un Manual de Calidad: Esta guía recoge los principales elementos que para los Sistemas de Calidad establecen las normas desde el enfoque de la gestión del Uso Público de los espacios naturales protegidos:

- UNE-EN-ISO 9002. Sistemas de Calidad. Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en la Producción, la Instalación y el Servicio Posventa.

- UNE-EN 29004-2. Gestión del Calidad y elementos del Sistema de la Calidad.

Proporciona reglas generales acerca de los Sistemas de Calidad para la gestión del Uso Público en los espacios naturales protegidos y facilita la estructura de un Manual de Gestión de la Calidad compatible con los requisitos indicados en dichas normas, que los espacios naturales protegidos podrían adoptar para asegurar la calidad de sus servicios.

- Manual Guía para la Elaboración de Procedimientos Operativos: Define las diferencias entre Procedimiento Operativo e Instrucciones de Trabajo y concreta que aspectos deben de detallar éstos: cómo, quién, cuando y donde se llevan a cabo los servicios. Además incluye una serie de recomendaciones sobre: cómo y quién redacta los procedimientos o instrucciones de trabajo; la fase de elaboración, lanzamiento, aprobación y distribución de los mismos y los procedimientos que se consideran básicos para la implantación del sistema.

- Manual Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad: define que es un indicador de calidad y la tipología, que criterios seguir para seleccionar un indicador de calidad, el procedimiento de implantación y gestión de indicadores, y además, propone una serie de indicadores para cada una de las áreas de las que trata la norma para un efectivo control y seguimiento de la mejora en los procesos principales de los espacios naturales protegidos que se integren en el Sistema de “Calidad del Uso Público en Espacios Naturales Protegidos”
  
- Manual Guía para la Implantación del Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias: establece una serie de recomendaciones para poder llevar a cabo un buen seguimiento de cualquier queja o sugerencia expresada por el visitante y que permita recuperar, mantener y/o incrementar la satisfacción del visitante.
  
- Manual Guía para el desarrollo de un Sistema de Encuestación: establece las líneas básicas a seguir para complementar el Sistema de Quejas y Sugerencias, constituyendo otro canal formal de comunicación entre los visitantes y el espacio natural. Marca como objetivos básicos de un correcto sistema de Encuestación: conocer la opinión de los visitantes, iniciar un proceso de mejora continua y disponer de un sistema de seguimiento del nivel de satisfacción de los visitantes.
  
- Cuestionario de Autoevaluación: esta herramienta, de enorme utilidad, aporta de forma sintética un análisis global de la situación del Uso Público en el Espacio Natural Protegido respecto a los estándares que determina la norma. Se trata de una tabla Excel, con apartados específicos que se agrupan



en función de cada uno de los apartados que contiene la propia Norma (dirección, acogida y recreación, información, señalización, etc.) y que permiten baremar cada uno de estos aspectos emitiendo un informe final ponderado donde se detectan las áreas más críticas.

### **8.2.2. Análisis y diagnóstico del Uso Público**

Cuando se examina la Norma y las distintas herramientas de calidad que elaboró el Instituto para Calidad Turística para la implantación del Sistema de Calidad, nos planteamos la cuestión de cuál y como ha de ser el comienzo. La primera fase consiste en una aproximación al espacio, pero ésta debe dar cobertura a unos aspectos mínimos, que son los que se detallan a continuación y que fueron analizados y diagnosticados tanto en el Parque Regional Sierra Espuña como en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, a fin de obtener una visión global de estos espacios naturales y de los recursos y medios con los que se disponía para la implantación del sistema.

Un buen análisis y diagnóstico preliminar debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Características básicas del Parque Regional: nombre, figura de protección, fecha de declaración, superficie, municipios incluidos, entidad de la que depende la gestión, otras figuras de protección, normativa aplicable e instrumentos de planificación vigentes.
- Modelo de gestión de Uso Público: si dispone de Plan Rector de Uso y Gestión y, en su caso, Plan de Uso Público.

En cualquier caso, se debe concretar si el Uso Público se estructura a través de programas o servicios: programa de educación ambiental, programa de información, programa de interpretación del patrimonio,



programa de voluntariado ambiental, programa de señalización, programa de formación, programa de mantenimiento, etc.

En el caso de los equipamientos, se debe identificar si este se realiza mediante gestión directa por la entidad gestora del espacio natural o a través de concesiones o contratos con personas físicas o jurídicas públicas o privadas.

También es importante identificar aquel personal tal como Agentes Medioambientales o técnicos que puedan participar directa o directamente en la planificación o gestión del Parque y, en concreto, en el Uso Público.

- Organigrama del Parque: se elaborará un organigrama con las distintas figuras, equipos o personas que intervienen en el Uso Público y las funciones que desarrollan en relación a éste.
  
- Equipamientos de acogida y recreación: se llevará a cabo una inspección en terreno de todos los equipamientos de Uso Público existentes en el parque para un diagnóstico previo de los mismos, analizando los fines o actividades a los que dan soporte. En concreto, se revisarán los siguientes equipamientos:
  - Senderos: sendas de uso exclusivo peatonal, caminos forestales y senderos de acceso restringido, itinerarios de medio y largo recorrido promovidos por la administración ambiental y senderos interpretativos.



*Figura Nº 31: Sendero del “Dinosaurio”, cuenta con paneles interpretativos en su recorrido.*

- Aparcamientos: si tienen identificada la capacidad de acogida, si están dimensionados atendiendo a las áreas a las que prestan servicios, si las plazas están delimitadas, etc.
- Refugios forestales y áreas de acampada: identificación, ubicación y recursos con los que están dotados, requisitos para pernoctar (solicitud de autorización), normas o condiciones de uso, capacidad de acogida.



*Figura Nº 32: Área de Acampada “Campamento de los Exploradores” en el Parque Regional Sierra Espuña.*



*Figura Nº 33: Refugio Forestal “Fuente del Hilo” en el Parque Regional Sierra Espuña.*



- Áreas recreativas: identificación de las mismas y dotación de recursos o equipamientos con las que cuentan y capacidad de acogida.



**Figura Nº 34:** Vista aérea de área recreativa y aparcamiento “El Coterillo” en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.



**Figura Nº 35:** Aseos públicos en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, incluida cabina para minusválidos en Área Recreativa “El Coterillo”

- Miradores paisajísticos/Observatorios: identificación de los mismos y dotación de recursos interpretativos con los que cuentan y medidas de seguridad suficientes.



**Figura Nº 36:** Observatorio de Aves “El Coterillo” en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

- Centros de Visitantes/Puntos de Información: identificación de los centros, recursos con los que están dotados, actividades que se desarrollan en ellos, capacidad de acogida y medidas de seguridad suficientes.



**Figura Nº 37:** Centro de Visitantes “Las Salinas” y observatorio, Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar



**Figura Nº 38:** Módulos en Sala de Interpretación del Centro de Visitantes “Ricardo Codorníu”, Parque Regional Sierra Espuña



- Aulas de La Naturaleza: identificación de los centros, recursos con los que están dotados, actividades que se desarrollan en ellos, capacidad de acogida y medidas de seguridad suficientes.
  - Cualquier otro que de soporte a actividades o servicios de Uso Público, tales como arboretum o jardín botánico, parque de fauna silvestre, etc.
- Información: identificar a través de qué programas o servicios se articula la información y comunicación social; si el Plan de Uso Público o documento similar detalla los objetivos, destinatarios, directrices y criterios para su implantación; líneas de actuación, dotaciones presupuestarias y sistema de seguimiento y evaluación.
- Sistema de gestión del servicio de información: si éste se lleva a cabo mediante gestión directa con personal funcionario, concesión administrativa, contratación externa. Por otro lado, identificar qué tipo de actividades desarrollan: atención e información directa a la población local y visitante, consultas telefónicas o por escrito, actividades relacionadas con la investigación social, desarrollo de itinerarios ambientales guiados, redacción de publicaciones o informes, apoyo a la gestión o a otros programas o servicios, etc. Además es importante identificar si estas actuaciones se registran en algún modelo y que datos se recaban, así como los mecanismos de seguimiento y evaluación implantados en el programa (análisis de encuestas, hojas de sugerencias, elaboración de informes o memorias periódicos, etc)

- Publicaciones: principales publicaciones con las que dispone el Parque, idiomas en las que se han publicado y modo de distribución de las mismas. También es importante identificar el equipo o personas responsables de la redacción de las publicaciones y si existe algún Manual sobre Imagen Corporativa que aplicar a éstas.
- Señalización: determinar si se dispone de Manual Técnico de Señalización que promueva una imagen homogénea del espacio. Comprobar que el parque está correctamente señalizado tanto a nivel de señalización exterior como de interiores o dependencias. Habrá que comprobar que están debidamente señalizados, en concreto, los principales accesos, los equipamientos y recursos del parque, las normas de uso de los principales equipamientos, las dependencias de las instalaciones, etc.



**Figura Nº 39:** Señal direccional de localización de observatorio de fauna en el Sendero del Coterillo, Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.

- Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio: al igual que con la información, es necesario identificar a través de qué programas o servicios se articula la educación e interpretación ambiental; si el Plan de Uso Público o documento similar detalla los objetivos, destinatarios, directrices y criterios para su implantación; líneas de actuación, dotaciones presupuestarias y sistema de seguimiento y evaluación.
  - Sistema de gestión del servicio de educación e interpretación ambiental: si éste se lleva a cabo mediante gestión directa con personal funcionario, concesión administrativa, contratación externa. Por otro lado, identificar qué tipo de actividades desarrolla y si estas actuaciones se registran en algún modelo y que datos se recaban, así como los mecanismos de seguimiento y evaluación implantados en el programa (análisis de encuestas, hojas de sugerencias, elaboración de informes o memorias periódicos, etc)



**Figura Nº 40:** Cabañas para pernocta en el Aula de La Naturaleza “Las Alquerías” en el Parque Regional Sierra Espuña.

- Comercialización y reservas: identificar qué servicios o productos se comercializan para el Parque (venta de publicaciones, gestión de autorizaciones de acampada y ocupación de refugios, reserva de itinerarios guiados, reserva de actividades en aula de la naturaleza, etc.) y los mecanismos de gestión de la reserva y de control establecidos.
- Seguridad: comprobar que medidas de seguridad se han implantado, tanto en los edificios de pública concurrencia como en ámbito del espacio natural.



**Figura Nº 41:** Señalización portátil para prevenir accidentes en zonas donde se estén desarrollando trabajos o clausuradas por razones estructurales que puedan representar un peligro para el visitante.



- Limpieza y Mantenimiento: identificar los programas o servicios a través de los cuales se llevan a cabo las tareas de limpieza, mantenimiento y mantenimiento preventivo en los distintos equipamientos del parque. Es importante identificar si se dispone de mecanismos de seguimiento y control de las actuaciones llevadas a cabo.
- Gestión ambiental en equipamientos: identificar si se llevan a cabo buenas prácticas ambientales en el espacio natural y si estas se encuentran documentadas.
- Seguimiento y evaluación: identificar los mecanismos de control, seguimiento y evaluación implantados para cada una de las áreas, así como aquellos que implantados a nivel global de la gestión del Parque.

Esta parte del trabajo inicial consiste básicamente en tener una aproximación general al espacio natural y en concreto, al Uso Público, a partir del cual se plantearán actuaciones concretas en el ámbito de la gestión de la calidad que iremos viendo a continuación. El resultado es un informe de diagnóstico a partir del cual se procede a la creación de un sistema de calidad adaptado a las necesidades de cada espacio natural.





### **8.2.3. Diseño, desarrollo e implantación de un Sistema de autoevaluación.**

Una vez efectuado el análisis inicial sobre el espacio natural y el Uso Público en el mismo, y a fin de efectuar de forma ponderada una valoración de los distintos aspectos analizados, se lleva a cabo la autoevaluación del Espacio Natural Protegido. Recordemos que la autoevaluación es un sistema de auditoría interna que pretende comprobar el nivel de cumplimiento de la Norma de Calidad por parte del Espacio Natural Protegido, identificando en su caso, los aspectos que se deben mejorar para su adecuación a la norma.

En el caso del Sistema de Calidad Turística para el Uso Público, no fue necesario el diseño de un sistema de evaluación, puesto que el propio sistema contaba con uno entre sus herramientas. Este se caracteriza por los siguientes criterios:

- Simplicidad, funcionalidad y sistematización.
- Está estructurado en base a cada uno de los capítulos de la Norma del Sistema de Calidad de Uso Público en Espacios Naturales Protegidos: 01 Dirección, 02 Acogida y Recreación, 03 Información, 04 Señalización, 05 Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio, 06 Comercialización y Reservas, 07 Seguridad, 08 Limpieza y Mantenimiento, 09 Gestión Ambiental y 10 Seguimiento y Evaluación.
- Establece un sistema de evaluación numérica que, en base al porcentaje de adecuación, que expresa el grado de cumplimiento de la norma para cada capítulo de la misma.
- Identifica de forma clara y concisa los aspectos de la norma atendidos y no atendidos por el sistema de Uso Público.

Como ejemplo, en el caso del Parque Regional Sierra Espuña y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, estos fueron los resultados obtenidos antes de la implantación del Sistema:



<b>INFORME DE AUTOEVALUACION: P.R. SIERRA ESPUÑA</b>			
<b>Fecha: Noviembre 2002</b>			
<b>RESUMEN</b>			
	CF	Valor máx.	%
01 DIRECCIÓN	23	150	15
02 ACOGIDA Y RECREACIÓN	45	120	37
03 INFORMACIÓN	101	120	84
04 SEÑALIZACIÓN	84	120	70
05 ED. AMB. E INT. DEL PAT.	82	100	82
06 COMERCIALIZACIÓN Y RESERVAS	41	70	59
07 SEGURIDAD	37	90	41
08 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	63	90	70
09 CALIDAD AMBIENTAL	36	50	71
10 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	53	90	58
<b>TOTAL</b>	<b>564</b>	<b>1000</b>	<b>56</b>

*Figura Nº 42: Resultados obtenidos en "Cuestionario de Autoevaluación" para el uso público en el Parque Regional Sierra Espuña.*

<b>INFORME DE AUTOEVALUACION: P.R. SALINAS DE SAN PEDRO</b>			
<b>Fecha: Diciembre 2005</b>			
<b>RESUMEN</b>			
	CF	Valor máx.	%
01 DIRECCIÓN	26	200	13
02 ACOGIDA Y RECREACIÓN	60	120	50
03 INFORMACIÓN	95	120	79
04 SEÑALIZACIÓN	74	120	62
05 ED. AMB. E INT. DEL PAT.	76	100	76
06 COMERCIALIZACIÓN Y RESERVAS	78	60	131
07 SEGURIDAD	52	80	64
08 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	53	80	66
09 CALIDAD AMBIENTAL	40	40	100
10 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	59	80	73
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>1000</b>	<b>61</b>

*Figura Nº 43: Resultados obtenidos en "Cuestionario de Autoevaluación" para el uso público en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar*



Los puntos críticos detectados y que básicamente coinciden en ambos espacios naturales fueron:

- Norma 01. Dirección.

Aún no está implantado el Sistema de Calidad por lo que la puntuación es baja.

- Norma 02. Acogida y recreación.

La capacidad de los equipamientos debe figurar en lugar visible en los equipamientos. Los aparcamientos deben estar delimitados, con las plazas señalizadas, reservando plazas para minusválidos, bicicletas y vehículos de servicios.

Se debe mejorar la adaptación de accesos a minusválidos.

En general, se debe mejorar la señalización de los senderos, GR, PR y SL. No obstante, habría que definir cuál es la oferta de senderos de Uso Público el Parque, en concreto en el caso del Parque Regional Sierra Espuña.

Actualizar el inventario de senderos e itinerarios de Uso Público para conocer cuál es la oferta real y su estado (señalización, conservación).

Las áreas recreativas deben estar delimitadas, al menos visualmente, en su perímetro, así como las áreas de acampada. En éste último caso se podría entender que el área de acampada está delimitada por las terrazas donde acampar.

Incluir la vigilancia de las áreas de acampada en las rutinas de vigilancia de los agentes forestales.

Los refugios no cuentan con botiquín.

- Norma 03. Información.

Mejorar los sistemas de evaluación y seguimiento.



- Norma 04. Señalización.

Realizar un inventario de señales.

Instalar carteles con la normativa del espacio protegido en los lugares que falten (especialmente áreas recreativas y áreas de acampada).

- Norma 05. Educación ambiental e interpretación.

Redactar procedimientos de reserva y en general, todo lo que afecte al desarrollo de los servicios de educación ambiental e interpretación.

- Norma 06. Comercialización y Reservas.

Mejorar los trámites para la reserva de servicios (confirmación de reserva, envío de información, etc.)

- Norma 07. Seguridad.

Debe existir un procedimiento de actuaciones en caso de emergencia.

- Norma 08. Mantenimiento y limpieza.

En general, se debe comprobar que se cuentan con las autorizaciones necesarias y los partes de revisión de las distintas instalaciones de los equipamientos (licencia de apertura, extintores, instalación eléctrica, aguas residuales, gas, depósitos de combustible...)

- Norma 09. Calidad ambiental.

Se debe formalizar unas buenas prácticas medioambientales para el Parque regional.

- Norma 10. Seguimiento y Evaluación.

En relación al seguimiento del Uso Público se debe caracterizar a los visitantes según se describe en la norma de calidad.

El seguimiento del Uso Público debe contemplar los impactos producidos por el Uso Público para ser evaluados a la hora de redefinir la estrategia de Uso Público del espacio protegido.



Una puntuación sensiblemente superior en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar respecto al Parque Regional Sierra Espuña fue debido fundamentalmente a que algunos de los aspectos críticos que no se cumplían en el Parque Regional Sierra Espuña, en el que se comenzó a implantar el sistema a finales del año 2003, fueron subsanados casi paralelamente en ambos espacios naturales. Además, el hecho de disponer de una superficie mucho más reducida y menor número de equipamientos facilita que el grado de cumplimiento de los requisitos que establece la norma, al requerir de menor inversión para su adecuación.

#### **8.2.4. Desarrollo e implantación del Manual de Calidad**

El Manual de Calidad es un documento básico del Sistema en el que se indican las políticas y procedimientos a desarrollar en la prestación de un servicio de calidad, y donde se reflejan las instrucciones básicas para asegurar la estandarización y continuidad en la prestación del Servicio.

Para cada uno de los Espacios Naturales considerados se redactó e implantó un Manual de Calidad adecuado a las prescripciones de la Norma. La redacción e implantación de los Manuales de Calidad se llevó a cabo con la implicación de los afectados, asegurando su llegada a todo el personal. De hecho, la redacción de éste se realizó de forma paralela a la identificación y redacción de los procedimientos operativos, instrucciones de trabajo y demás documentación relacionada con cada uno de los Sistemas de Calidad en estos espacios.

Cada uno de los Manuales de Calidad desarrollados se estructura bajo un guión común que contiene los siguientes extremos, atendiendo a las recomendaciones establecidas en una de las herramientas que aporta el Sistema, el "Manual Guía para el Desarrollo de un Manual de Calidad":



## ESTRUCTURA MANUAL DE CALIDAD

<b>0. INTRODUCCIÓN</b>
<b>1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>
1.1 Compromiso de la Dirección
1.2 Política de Calidad
1.3 Objetivos de Calidad
1.4 Revisión del Sistema de Calidad
1.5 Extensión de la Calidad a otros servicios
<b>2. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN</b>
2.1 Representación de la Dirección
2.2 Funciones y responsabilidades
<b>3. PLANIFICACIÓN</b>
<b>4. SISTEMA DE CALIDAD</b>
4.1 Documentación del Sistema de Calidad
4.2 Control de la Documentación y de los Registros de Calidad
<b>5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>
5.1 Gestión de los Recursos Humanos
5.2 Gestión de los Recursos Materiales
5.3 Gestión Externa de Recursos Propios
<b>6. ACOGIDA Y RECREACIÓN</b>
<b>7. INFORMACIÓN</b>
<b>8. SEÑALIZACIÓN</b>
<b>9. EDUCACIÓN AMBIENTAL E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO</b>
<b>10. COMERCIALIZACIÓN Y RESERVAS</b>
<b>11. SEGURIDAD</b>
<b>12. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</b>
<b>13. GESTIÓN AMBIENTAL</b>
<b>14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
<b>15. GESTIÓN DE LAS CONDICIONES ADVERSAS A LA CALIDAD</b>
15.1 Requisitos generales
15.2 Gestión de quejas y sugerencias
15.3 Acciones preventivas

*Tabla 25: Estructura de contenidos para Manual de Calidad.*

El resultado fue un Manual de Calidad específico para cada uno de los Espacios Naturales Protegidos, aunque en algunas de las áreas tratadas, compartían procedimientos operativos, instrucciones de trabajo y documentación básica del sistema a fin de unificar el modo en el que se llevaban a cabo las distintas actividades o servicios que componían la oferta de Uso Público.



	MANUAL DE CALIDAD DEL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA	MC	Página 1 de 25
		Edición: 1	Revisión: 2
		Fecha: Noviembre 2005	

Doble clic para ocultar espacio en blanco			MANUAL DE CALIDAD DEL PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR	MC.SB.	Página 2 de 27
				Edición: 1	Revisión: 2
				Fecha: Noviembre 2005	

## MANUAL DE CALIDAD

### del Parque Regional de Sierra Espuña

HISTORIAL DE REVISIONES			Edición: 1
Revisión	Fecha	Motivo	
1	18/10/2004	Solicitud del personal del Parque sobre modificación de contenidos, cambio en las funciones del personal y organigrama	
2	20/11/2006	En la Auditoría Interna de Calidad, junto a la Asistencia Técnica de Burbados, me recomendaron en distinguir entre edición y revisión. Aprobamos dichos cambios para modificar la política de Calidad del Parque. Se modifica la Política de Calidad.	

#### INDICE

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Coordinador de Calidad Fecha:	Responsable de Calidad Fecha:	Director-Conservador: Fecha:

#### INDICE

CAPITULOS	Página
0. INTRODUCCION	3
1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	6
1.1 Compromiso de la Dirección	6
1.2 Política de Calidad	6
1.3 Objetivos de Calidad	7
1.4 Revisión del Sistema de Calidad	7
1.5 Extensión de la Calidad a otros servicios	7
2. ORGANIZACION Y COORDINACION	8
2.1 Representación de la Dirección	8
2.2 Funciones y responsabilidades	8
3. PLANIFICACION	14
4. SISTEMA DE CALIDAD	15
4.1 Documentación del Sistema de Calidad	15
4.2 Control de la Documentación y de los Registros de Calidad	15
5. GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	16
5.1 Gestión de los Recursos Humanos	16
5.2 Gestión de los Recursos Materiales	16
5.3 Gestión Externa de Recursos Propios	16
6. ACOGIDA Y RECREACION	17
7. INFORMACION	18
8. SENALIZACION	19
9. EDUCACION AMBIENTAL E INTERPRETACION DEL PATRIMONIO	20
10. COMERCIALIZACION Y RESERVAS	21
11. SEGURIDAD	22
12. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	23
13. GESTION AMBIENTAL	24
14. SEGUIMIENTO Y EVALUACION	25
15. GESTION DE LAS CONDICIONES ADVERSAS A LA CALIDAD	26
15.1 Requisitos generales	26
15.2 Gestión de quejas y sugerencias	26

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
Coordinador de Calidad	Responsable de Calidad	Director-Conservador:

**Figura Nº 44** : Portada del “Manual de Calidad del Parque Regional de Sierra Espuña” e Índice del “Manual de Calidad del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar”, respectivamente.

Entre otros, el “Manual de Calidad” de estos espacios naturales, contenía la siguiente información:

- Política de Calidad del Espacio Natural Protegido
- Objetivos de Calidad del Espacio Natural Protegido, que en modificaciones posteriores darían lugar a documento independiente, lo que facilitaba su revisión, modificación y aprobación periódicamente, sin la obligación de modificar, aprobar y redistribuir el Manual completo. Por lo que en el Manual se hacía referencia al documento “Objetivos de Calidad del Espacio Natural Protegido”.
- Organigrama del Espacio Natural Protegido







A continuación se muestran la política de calidad que vienen recogidos en el “Manual de Calidad del Parque Regional Sierra Espuña”:

#### 1.2 Política de Calidad

*La Política de Calidad del Parque establece una serie de directrices generales encaminadas fundamentalmente a ajustar la oferta de equipamientos de uso público (instalaciones y servicios) actuales del Parque a las necesidades y exigencias de su demanda, permitiendo a su vez, gestionar la mejora continua de dicha oferta y cumplir con los principios de protección y conservación de la naturaleza.*

*Por este motivo, el Parque Regional de Sierra Espuña se compromete a:*

- *Mantener una elevada calidad en los servicios e instalaciones de uso público, utilizando como marco de referencia el “PORN de Sierra Espuña y Barrancos de Gebas” y los instrumentos derivados de este documento.*
- *Satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes garantizándoles un trato amable, una información completa, objetiva y actualizada del uso público en el espacio.*
- *Disponer de medios humanos y materiales suficientes y adecuados para satisfacer los requisitos de la norma y alcanzar los objetivos de calidad propuestos.*
- *Hacer partícipe a todo el personal de los principios de la política de calidad y velar por su aplicación y cumplimiento*
- *Mantener y revisar la documentación del Sistema de Calidad cumpliendo con las exigencias que establece la norma.*
- *Establecer mecanismos de cooperación con las distintas entidades públicas y privadas relacionadas con los servicios turísticos que se prestan en el espacio y su entorno, invitándolas a su adhesión a los sistemas ya desarrollados en el marco del Instituto para la Calidad Turística Española.*
- *Reforzar los mecanismos y recursos destinados al seguimiento y evaluación de la situación del uso público en el Parque, el Sistema de Calidad y la gestión del Parque en general promoviendo la mejora continua en el Parque.*

**Tabla 26.** Política de Calidad del Parque Regional Sierra Espuña

#### **8.2.5. Identificación, diseño, redacción e implantación de Procedimientos Operativos e Instrucciones de Trabajo.**

Los Procedimientos Operativos son documentos que recogen la interrelación en el tiempo que existe entre diferentes departamentos, normalizando y sistematizando los procesos de actuación y evitando las indefiniciones e improvisaciones que pueden producir problemas o deficiencias en la realización del trabajo. Por su parte, las Instrucciones de Trabajo son documentos que

recogen cómo deben desarrollarse cada una de las tareas indicadas en los Procedimientos.

Los Procedimientos Operativos e Instrucciones de Trabajo son complementarias del Manual de Calidad y describen con detalle cómo, quién, cuándo y dónde se realizan las actividades definidas en el Manual de Calidad. Así el sistema asegura que las actividades se realizan de una forma independiente de la persona responsable de llevarlas a cabo, que se ejecutan de una forma ordenada y sin improvisaciones, conduciendo al objetivo cubierto por el Procedimiento.

Para cada uno de los Espacios Naturales considerados se procedió a identificar, diseñar, redactar e implantar todos los Procedimientos e Instrucciones que operan en la gestión del Uso Público adecuándolos a las especificaciones de la Norma, en su caso, y estructurándolos según los capítulos de la misma. La ejecución de estas acciones respondió a los siguientes puntos:

- En la identificación y diseño de los procedimientos se buscó la participación de todo el personal implicado. La Dirección Técnica especificó las personas que deberían participar en la elaboración de cada Procedimiento. Se llevaron a cabo numerosas entrevistas y reuniones con el personal de cada uno de los Parques con el propósito de identificar y diseñar documentación consensuada por los principales implicados.
- Los procedimientos se clasificaron como obligatorios o básicos.
- Se redactaron de forma sencilla, clara y concisa, en orden cronológico, asegurando el entendimiento por parte de todos los afectados.
- En caso necesario, para una mejor comprensión global de cada procedimiento, éstos iban ir acompañados del correspondiente “Diagrama de Flujo”.



-Se unificaron procedimientos entre ambos espacios naturales protegidos, con el objetivo principal de garantizar unas mismas características de los servicios prestados en ambos espacios, además de unos mismos mecanismos de seguimiento y control de las actividades y procesos entre ambos que los hicieran comparables, a costa de modificar formas de trabajo ya implantadas.

Los procedimientos identificados y propuestos inicialmente para la implantación del Sistema, atendiendo a las distintas áreas de gestión que establece la Norma, fueron los siguientes:

<b>01.ÁREA DE DIRECCIÓN</b>
Procedimiento para Control de Documentación y Datos (OBLIGATORIO)
Procedimiento para Control de los Registros de Calidad (OBLIGATORIO)
Procedimiento de Auditorías Internas (OBLIGATORIO)
Procedimiento de No Conformidades (OBLIGATORIO)
Procedimiento de Acciones Correctoras y Preventivas (OBLIGATORIO)
Procedimiento de Contratación
<b>02.INFORMACIÓN</b>
Procedimiento de Información al Visitante
Instrucción de Trabajo para Cumplimentar la Ficha de Seguimiento Diario
Instrucción de Trabajo para Edición de Boletín sobre Espacios Naturales Protegidos
Instrucción de Trabajo para Envío de Información
<b>07. INTERPRETACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>
Procedimiento para Reserva de Visitas Guiadas
Procedimiento para Visitas Guiadas
Procedimiento para Información y Reserva de Actividades de Educación Ambiental en el Aula de La Naturaleza
Procedimiento para Actividades de Educación Ambiental en el Aula de La Naturaleza
Instrucción de Trabajo sobre Condiciones de Uso del Aula



<b>08.COMERCIALIZACIÓN Y RESERVAS</b>
Procedimiento para Comercialización y Reservas de áreas de Acampada y Refugios Forestales
Procedimiento para Prestación del Servicio de Pernocta en Refugios Forestales
Procedimiento para Cobro de Tasas de Acampada
Procedimiento para Gestión de Autorizaciones de Uso Público
<b>09.SEGURIDAD</b>
Procedimiento para Vigilancia de Áreas de Acampada
<b>10.LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</b>
Procedimiento de Limpieza y Mantenimiento
Procedimiento de Limpieza de Refugios Forestales
<b>12.SEGUIIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
Procedimiento para Redacción de Memorias Anuales
Procedimiento para Conteos
Procedimiento para Gestión de Quejas y Sugerencias
Procedimiento para Encuestación

**Tabla 27.** Procedimientos Operativos identificados, redactados e implantados.

Los procedimientos se desarrollaron siguiendo las siguientes fases:

Fase de Elaboración del Borrador: se elabora conjuntamente con todo el personal implicado en el proceso o servicio.

Fase de Lanzamiento: se hace entrega de borrador para su revisión y comprobación por parte del personal implicado en la prestación del servicio, a fin de efectuar las correcciones oportunas.

Fase de Aprobación: una vez se ha comprobado que el procedimiento o instrucción de trabajo es completo y se corresponde con las condiciones en las que ha de prestarse el servicio se procede a su aprobación definitiva, que es efectuada por el Director-Conservador del Parque.



Fase de Distribución: se distribuyen oficialmente aquellos que están aprobados para su implantación en las distintas áreas o servicios. Se distingue entre copias controladas (aquellas que es obligatorio haber hecho entrega al responsable del área o unidad) y no controladas.

Fase de Revisión: esta se produce por varios motivos que obligan a modificar los procedimientos o instrucciones de trabajo existentes. Esto puede ser debido, entre otros, a cambios en la forma de llevar a cabo los trabajos o servicios, a propuesta del personal implicado a fin de mejorar las condiciones de prestación del servicio o tras revisiones o auditorías internas de calidad en las que se detecte una desviación entre los requisitos del servicio y aquellos mínimos que establece la norma. Una vez efectuada la revisión se vuelve al punto inicial de elaboración del borrador (incorporando los cambios), reiniciándose el proceso hasta su aprobación y distribución.

Todos los Procedimientos e Instrucciones se ajustaron a la siguiente estructura tipo: objetivo, alcance, referencias, definiciones, responsabilidades, descripción y anexos. Hay que tener en cuenta que la mayoría de procedimientos operativos o instrucciones de trabajo contaban entre sus anexos con numerosos modelos de registro o formato que permitirían un posterior control, seguimiento y evaluación de la actividad, los cuales no se detallan dado el gran número de documentos que representan.



	Procedimiento de Control de la Documentación y los Datos	REF: PO.04.01	
		Página 1 de 4	
		Edición: 1	Revisión: 3
		Fecha: Noviembre 2006	

### PO.04.01: CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS DATOS

#### ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Documentos de Referencia
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Descripción del Procedimiento
  - 6.1. Documentación interna
  - 6.2. Documentación externa
7. Registros
8. Anexos

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS DATOS	Código: PO.04.01.
Edición: 1	Fecha: Noviembre 2006

HISTORIAL DE REVISIONES		
Revisión	Fecha	Motivo
1	20/10/2004	Cambios en los anexos, simplificación del procedimiento y introducción de nuevo documento relativo al sistema
2	05/10/2005	Ampliación del listado de documentos relativos al sistema: modificación anexos, que pasan a ser documentos independientes, y procedimiento.
3	20/11/2006	Este procedimiento no resulta práctico, se han intentado modificar los listados de personal para entregar documentación, pero es un trabajo lento y sigue siendo poco práctico. Se eliminan los dos últimos anexos y se elabora una única ficha, por cada documento elaborado, que contendrá las copias controladas del mismo y a quien van destinadas. Esto supone cambios en el procedimiento.

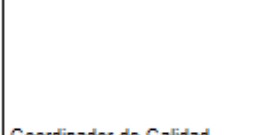
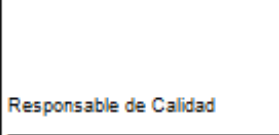

REALIZADO	REVISADO	APROBADO
 Coordinador de Calidad	 Responsable de Calidad	 Director-Conservador

Figura Nº46: Ejemplo de procedimiento operativo.



Además de los formatos de registro o estadillos asociados a cada uno de los procedimientos o instrucciones de trabajo, se elaboraron otros para cubrir necesidades concretas que no requerían de procedimiento o instrucción para su uso, como por ejemplo:

FORMATOS DE REGISTRO
Registro de comunicaciones
Registro de Control de Material Promocional
Registro de Llamadas Telefónicas
Registro de Entrega Material Préstamo
Registro de Entrega Material Retornable
Registro de Entrega de Material de Préstamo al Público
Registro de Asistencia a Cursos de Formación
Modelo Plan Acciones Correctoras
Modelo Nota de Régimen Interior
Modelo Oficio Dirección General
Modelo Fax Dirección General
Registro Seguimiento Diario
Registro Acta de Visita
Registro Acta de Reunión
Registro de Señales
Registro de Equipamientos

**Tabla 28.** *Formatos de registro identificados e implantados.*

Por otro lado, se dio cobertura a necesidades concretas derivadas de la implantación del Sistema mediante la elaboración de documentación de referencia que, sin llegar a ser procedimientos operativos o instrucciones de trabajo, marcaba las directrices en la planificación y gestión del Uso Público en el Parque a la vez que garantizaba el cumplimiento de los requisitos que establece la Norma:



OTRA DOCUMENTACIÓN
Manual de Buenas Prácticas Medioambientales para el Uso Público en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia
Manual de Formación del Personal de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia
Manual de Normas de Conducto y Cortesía en los Equipamientos de Uso Público de la Región de Murcia
Plan de Formación
Plan de Encuestación
Plan de Mejora
Plan de Limpieza y Mantenimiento Preventivo en el ENP
Plan de Limpieza y Mantenimiento Preventivo en el Aula de La Naturaleza

**Tabla 29.** Otra documentación del sistema redactada e implantada.

### 8.2.6. Inventario de Equipamientos y Señalización

Con el fin de conocer el estado que presentan los equipamientos y señalización respecto a los requisitos que establece la Norma, y poder planificar las actuaciones encaminadas al cumplimiento de los mismos, se elaboró un “Inventario de Equipamientos de Uso Público” para cada uno de los espacios, así como un “Inventario de Señalización de Uso Público”.





Parque Regional  
**Salinas de San Pedro**

Inventario de Señalización en el  
Parque Regional Salinas y Arenales  
de San Pedro del Pinatar

REF: INV.SN.SP.  
Edición: 0  
Revisión: 0  
IPSeñal: 2

DESCRIPCIÓN/LOCALIZACIÓN

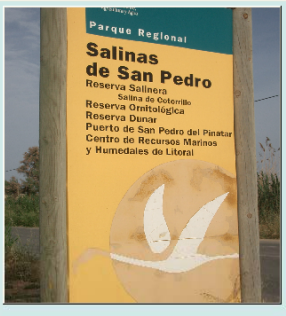
Señal: Exterior Tipo de Señal: Límites

Zona: A1- Acceso al Parque Estado de conservación señal: Buena

Localización:  
En el Acceso al Parque desde rotonda  
del Centro de Visitantes

Observaciones/Propuestas:

Foto:



registro: 2 de 95

**Figura Nº 47:** Imagen del Inventario de Señalización en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar

La experiencia en Sierra Espuña demostró que el inventario no debía contener demasiados campos, por la dificultad para recopilar tanta información de detalle y el tiempo necesario para actualizarla en la base de datos. Una fotografía, la localización de la señal en el Parque y posteriormente, el campo “coordenadas UTM” para facilitar la georreferenciación serían suficientes.



	INVENTARIO DE INSTALACIONES DE USO PÚBLICO DEL PARQUE REGIONAL DE SIERRA ESPUÑA	Página 3 de 102
		Edición:1 Revisión: 2 Fecha: Enero 2007

	<b>AREA RECREATIVA FUENTE DEL HILO</b>	Coorden. UTM X: 630.102 Y: 4.191.285
	<b>Municipio:</b> Alhama de Murcia <b>Espacio Natural:</b> Parque Regional Sierra Espuña	
<b>Entorno:</b>	Pinar maduro de carrasco procedente de una repoblación de principios XX. Valle del río Espuña. El lugar cuenta con un manantial.	<b>Titularidad:</b> CARM
<b>Cap. Acogida:</b>	70	<b>Afluencia:</b> Alta <b>Cifra orientativa:</b> 460 Usos/semana (fin de semana)
<b>Equipamiento:</b>	Conjunto de 5 terrazas, con una extensión s 10.000 m <sup>2</sup> . En la superior se localiza el bar-restaurante y los aseos exteriores (adaptado a minusválidos), en las siguientes se encuentran el aparcamiento (40pT + 1B), la zona picnic dotada con 9 mesas, 1 cocinas (10r), 1 fuente (2 grifos) y 4 contenedores (R.S.). Además existe un refugio y varios senderos.	
<b>Observaciones:</b>	Existe una gran afluencia en la zona debido a la existencia del bar-restaurante en el centro del Parque Regional.	
<b>VALORACIÓN:</b>	<b>Accesos:</b> Viales asfaltados en buen estado. Acceso señalizado	
<b>Estado Conservación del mobiliario:</b>	Buenas condiciones.	
<b>Distribución del mobiliario:</b>	Disperso. Situada en las terrazas más bajas.	
<b>Gestión del mantenimiento y limpieza:</b>	Adecuada. Existe un equipo de limpieza y mantenimiento solo para Sierra Espuña.	
PROPUESTA: NECESARIO 1 CONTENEDOR DE PAPEL Y UNO DE VIDRIO. NOTA: EN EL CENTRO DE VISITANTES ES NECESARIO SUSTITUIR LOS 2 CONTENEDORES QUE HAY E INSTALAR UNO MÁS PARA ENVASES Y OTRO PARA PAPEL		

**Figura Nº 48:** Imagen del "Inventario de Equipamientos de Uso Público en el Parque Regional Sierra Espuña"



### **8.2.7. Diseño de Planes de Mejora para el Cumplimiento de la Norma**

Los Planes de Mejora se configuran como documentos de planificación a corto plazo que contemplan las actuaciones a emprender para el cumplimiento de la Norma. En base al análisis y diagnóstico inicial, se elaboró un Plan de Mejora para cada uno de los Espacios Naturales considerados en el que se recogían las acciones a emprender tanto para la adecuación de los equipamientos actuales a lo estipulado en la Norma como para dar respuesta a las necesidades de documentación o cambios procedimentales de trabajo.

Además, el “Plan de Mejora” serviría posteriormente como herramienta para la mejora continua y la planificación de acciones preventivas y correctivas, por lo que se incorporaron campos a este registro a fin de utilizar un único formato para registro de actuaciones planificadas desde el principio.

Para cada Espacio Natural se elaboró un Plan de Mejora en base a una estructura común que contemplaba los siguientes aspectos:

-Fecha de registro de la acción

-Número de repeticiones de la no conformidad (para aquellas actuaciones planificadas en base a no conformidades o incidencias detectadas).

-Fuente de la “No Conformidad”: Informe, hojas de sugerencias, encuestas, auditorías internas, etc.

-Causas: se lleva a cabo un análisis de las posibles causas que han dado lugar a la no conformidad o incidencia o el diagnóstico de la situación de partida.

-Solución Propuesta: detallando el ámbito de la misma y los recursos asignados.



- Tipo de Acción: Si se trata de una acción correctora o preventiva.
- Criticidad: evaluada de 1 a 5 en función de la relevancia de la no conformidad o incidencia detectada.
- Tipo de Solución: si requería de inversión, cambio metodológico o modificación en la documentación.
- Responsable de la resolución de la no conformidad o incidencia.
- Fecha objetivo o plazo de ejecución para resolución de la misma
- Fecha real en la que se lleva a cabo la resolución.
- Observaciones.

Como punto de partida, en base al diagnóstico realizado, se implantó por primera vez el “Plan de Mejora” para cada uno de los Parques, que contendría las primeras acciones a emprender para la adecuación del Uso Público de estos Espacios Naturales a la Norma.

#### **8.2.8. Definición e implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad.**

Los Indicadores de Calidad son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios. Se configuran como una herramienta que permite hacer el seguimiento y la evaluación continua de la calidad que se está ofreciendo al cliente, así como identificar las desviaciones que se pueden producir en la prestación del servicio, permitiendo la toma de medidas preventivas y/o correctoras para asegurar la mejora continua. Además, el Sistema de Indicadores facilita la



comparación entre parámetros comunes de todos los Espacios Naturales considerados para la implantación del Sistema.

Para cada uno de los Espacios Naturales considerados se identificó e implantó un Sistema de Indicadores vinculados a los objetivos que anualmente aprobaba el Comité de Calidad, permitiendo así determinar, entre otros, el grado de cumplimiento de los mismos.

Un buen “Sistema de Indicadores” debe llevarse a cabo en los siguientes extremos:

- Buscar la participación de todo el personal implicado.
- Los indicadores seleccionados deben ser realistas, efectistas, visibles, sensibles y económicos.
- Se deben clasificar como generales, específicos y ponderados, pudiendo a su vez ser de conformidad, de servicio o de satisfacción.
- Cada indicador seleccionado constará de los siguientes componentes: indicador, unidades de medida, valores de referencia (mínimo y máximo admisible), fuente de los datos, responsable de la toma de datos, periodicidad de toma de datos, tendencia deseada y/o esperada o estándares y resultados.
- La selección de los indicadores dará respuesta preferente a los siguientes procesos:
  - Aquellos que sean más críticos por su influencia en la calidad del servicio y por su incidencia en los resultados del Uso Público.
  - Aquellos que actualmente estén por debajo del nivel de prestaciones exigido o superen los costes fijados.
  - Aquellos que actualmente estén por debajo de las expectativas de los visitantes.



- Su implantación se realizará atendiendo a las siguientes fases:
  - Búsqueda y selección de áreas de mejora.
  - Análisis de causas.
  - Selección de indicadores.
  - Definición de objetivos para indicadores.
  - Diseño del sistema de recogida de datos.
  - Definición de la periodicidad de toma de datos.
  - Seguimiento de la evolución del indicador.
  - Diseño y puesta en marcha de acciones de mejora, en su caso.
  - Estandarización de resultados.
  - Seguimiento continuado de la evolución.
  - Inicio del ciclo.
  
- Una vez implantado el Sistema de Indicadores se efectuará un análisis de resultados que:
  - Compare los resultados con los estándares establecidos, creando nuevos estándares si se estima necesario.
  - Defina objetivos a alcanzar a través de los Planes de Mejora.
  - Establezca límites de admisibilidad y alarma de los que se puedan derivar medidas correctoras, que serán planificadas.

Nº IND.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE TOMA DE DATOS	UNIDADES DE MEDIDA Y TENDENCIA	FÓRMULA	PERIORIZIDAD
1.	Porcentaje de objetivos establecidos para el año 2007 y que han sido cumplidos	Resultados revisión del sistema y seguimiento de los objetivos	Coordinador de Calidad	% Creciente	Nº objetivos cumplidos en relación a aquellos establecidos por 100	ANUAL
2.	Incremento respecto al 2006 del porcentaje de objetivos que han sido cumplidos	Resultados revisión del sistema y seguimiento de los objetivos	Coordinador de Calidad	% Creciente	% de objetivos cumplidos en el 2007 en relación al % de objetivos cumplidos en el 2006 por 100	ANUAL
3.	Porcentaje en el que se ha sobrepasado la capacidad de acogida de cada equipamiento	Registro de reservas efectuadas en los distintos equipamientos de uso público que ofrece el Parque.	Coordinador de Calidad	% menor o igual a 0	Nº de personas por equipamiento en el que se han sobrepasado los límites en relación al total admisible por 100	ANUAL
4.	Porcentaje de quejas relativas a una mala información (incorrecta, incompleta, etc.)	Resultado de la revisión de las Hojas de Quejas y Sugerencias	Coordinador de Calidad	% próximo o igual a 0	Número de quejas relativas a una mala información respecto al total recibidas	ANUAL
5.	Disminuir el número de sugerencias relativas al mal estado de limpieza del Aula de La Naturaleza "Las Alquerías" en un 5%	Resultado de la revisión de las Hojas de Quejas y Sugerencias	Coordinador de Calidad	% próximo o igual a 0	Número de quejas relativas a la limpieza respecto al total recibidas	ANUAL
6.	Número de hojas de sugerencias registradas en el Área de Uso Público respecto al año anterior.	Resultado de la revisión de las Hojas de Quejas y Sugerencias	Coordinador de Calidad	Valor absoluto Creciente	Número de quejas registradas en el área de uso público	ANUAL

**Tabla 30.** Ejemplo de algunos "Indicadores para Calidad del Uso Público en el Parque Regional Sierra Espuña para el año 2007".

### **8.2.9. Diseño e implantación del Sistema de Encuestación.**

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes constituye una de las herramientas para medir el nivel de complacencia de los usuarios de los servicios de Uso Público de los Espacios Naturales Protegidos, para identificar sus necesidades y la forma en que perciben el servicio que se les presta. El Sistema de Encuestación es complementario del Sistema de Quejas y Sugerencias, configurándose como uno de los canales formales de comunicación entre el Espacio Natural y los visitantes.

La medición de la satisfacción de los visitantes requiere de un enfoque metodológico para no caer en subjetividades y tomar acciones no adecuadas. En este sentido, se diseñó e implantó un “Sistema de Encuestación” que siguió el siguiente esquema:

- Identificación de los clientes.
- Establecimiento del método de muestreo a emplear.
- Identificación de los requerimientos de los clientes.
- Elaboración del cuestionario.
- Implantación del Pre-test: Chequeo y validación de la encuesta.
- Administración del cuestionario.
- Análisis e interpretación de los datos.
- Acciones correctoras y/o preventivas.

El “Sistema de Encuestación” tendría dos vertientes: la primera, conocer el grado de satisfacción del visitante; y la segunda, caracterizar al visitante o usuario del Espacio Natural Protegido y de los equipamientos o servicios de Uso Público ofertados por este.





Así se diseñaron encuestas específicas para cada uno de los servicios o principales equipamientos y se elaboró un “Plan de Encuestación” que era revisado y aprobado anualmente y que incluía los objetivos o número de encuestas a obtener por área.

Otro aspecto importante es que las encuestas se editaron en dos idiomas: español e inglés, por ser este último el idioma más extendido a nivel internacional para las transacciones comerciales, dada la variedad de nacionalidades que visitaban estos espacios naturales

El resultado fue la siguiente tipología de encuestas:

- Encuesta general o de caracterización del visitante.
- Encuesta sobre los servicios de pernocta en Refugios Forestales (sólo para el Parque Regional Sierra Espuña)
- Encuesta sobre el Centro de Visitante y Servicio de Información
- Encuesta sobre el Servicio de Visitas Guiadas
- Encuesta para Puntos de Información
- Encuesta para Estancias en el Aula de La Naturaleza “Las Alquerías” (sólo para el Parque Regional Sierra Espuña)
- Limpieza y Mantenimiento en el Aula de La Naturaleza “Las Alquerías”.

Los resultados obtenidos en el “Plan de Encuestación” serían analizados por cada una de las áreas afectadas e incluidos en las correspondientes “Memorias Anuales”. Aquellas encuestas relativas a servicios gestionados fundamentalmente por la Dirección General de Medio Ambiente (Encuestas sobre el Servicio de Pernocta en Refugios Forestales) serían analizadas por la Coordinadora de Calidad e incluidas en sus informes de “Revisión del Sistema”.

A continuación se muestra parte del Plan de Encuestación para el Parque Regional “Sierra Espuña” correspondiente a los objetivos planteados para el año 2008:



	<b>PLAN ANUAL DE ENCUESTACIÓN</b>		REF: PA.SE.ENC Página 1 de 3
	Edición: 1	Revisión: 5	
	Fecha: Diciembre 2006		



TIPO DE ENCUESTA	Nº (Total)	LUGAR	ACCIÓN	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	ago	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	RESPONSABLE	VºBº	
General	150	Equipamientos y áreas de Uso público intensivo	Administración Encuestas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Coordinador de Programa Información		
			Tabulación de los Resultados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Coordinador de Programa Información	
			Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados			■			■			■			■		Coordinador de Programa Información	
			Entrega de la Documentación al Coordinador			■			■			■			■		Coordinador de Programa Información	
Servicio de Pemoceta en Refugios Forestales	50	Depositar en el refugio tras la limpieza del mismo y retirada cuando sea abandonado por sus ocupantes	Administración Encuestas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Equipo Limpieza y Mantenimiento		
			Tabulación de los Resultados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Coordinador de Calidad	
			Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados													■	Coordinador de Calidad	
Centro de Visitantes y Servicio de Información	150	Punto de Información del Centro de Visitantes y áreas recreativas o equipamientos de uso público intensivo de la zona	Administración Encuestas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Coordinador de Programa Información		
			Tabulación de los Resultados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Coordinador de Programa Información	
			Tratamiento Estadístico y Análisis de los Resultados			■			■			■			■		Coordinador de Programa Información	
			Entrega de la Documentación al Coordinador			■			■			■			■		Coordinador de Programa Información	

**Tabla 31:** Extracto del “Plan de Encuestación” del Parque Regional Sierra Espuña para el año 2008




### **8.2.10. Elaboración e implantación del Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias.**

En ocasiones sucede que los procesos de prestación del servicio generan problemas de insatisfacción del visitante. Por tanto resulta necesario disponer de un mecanismo que identifique estas situaciones y permita recuperar la satisfacción del usuario. Por ello es preciso afianzar los canales de comunicación con el visitante, aumentando la personalización del servicio y recogiendo el mayor número de comunicaciones emitidas por los usuarios.

La elaboración e implantación del Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias se desarrolló de forma común a todos los Espacios Naturales implicados, atendiendo a los siguientes criterios de diseño, desarrollo e implantación:

- Maximizar la recogida de quejas y sugerencias del visitante.
- El incremento de la satisfacción, del personal del Espacio y del visitante, respecto al trato y gestión realizado durante la resolución de la queja y la atención de la sugerencia es un objetivo prioritario.
- Maximizar la personalización del servicio.
- Tender a la resolución satisfactoria del mayor número posible de quejas y sugerencias.
- Buscar la recuperación de la satisfacción del visitante que haya percibido problemas en la prestación del servicio.
- Tender a la disminución del tiempo de respuesta en la resolución de quejas y atención de sugerencias.

Se implantó así un “Procedimiento para Gestión de Quejas y Sugerencias” a través del cual se dispusieron, en todos los equipamientos en los que se venían prestando los servicios de Uso Público, “Hojas de Sugerencias” editadas en español e inglés a disposición del público o usuario.

  
Espacios Naturales Protegidos  
Región de Murcia

**¡Colabore con el Parque y comunique sus sugerencias!**

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN: \_\_\_\_\_  
EMP: \_\_\_\_\_  
(Los espacios señalados serán cumplimentados por el personal del Parque.)

La Dirección General del Medio Natural pretende conocer su opinión para mejorar los servicios e instalaciones a disposición del público en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Le agradecemos su interés y colaboración.

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**INDIQUE LAS SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES QUE CONSIDERE OPORTUNAS PARA MEJORAR LA CONSERVACIÓN DE LOS VALORES AMBIENTALES DEL PARQUE E INSTALACIONES Y SERVICIOS DE USO PÚBLICO AL VISITANTE:**


**¡Gracias por su colaboración!**

NOTA: Si lo desea puede anotar sus datos personales.

NOMBRE Y APELLIDOS:		TELÉFONO:
DIRECCIÓN:		
LOCALIDAD:	CÓDIGO POSTAL:	PROVINCIA:

En caso de conformidad, marque la siguiente casilla:  
 De acuerdo con lo establecido por la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, doy mi consentimiento para que estos datos sean incluidos en un fichero automatizado confidencial y puedan ser utilizados por la Dirección General del Medio Natural, sin cesar a efectos, para enviarme información, y decido en tal momento sobre los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Para acceso, modificación, cancelación y oposición contactar en Área de Uso Público, Dirección General del Medio Natural, C/Calentado Eugenio Illera, 3-3º planta, 30008 Murcia.

PD/1625/01  
Página: 1 de 2  
Fecha: 23/10/2016  
Edición: 1. Revision: 2

  
Espacios Naturales Protegidos  
Región de Murcia

**Cooperate with this Natural Protected Area and comunicate your suggestions!**

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN: \_\_\_\_\_  
EMP: \_\_\_\_\_  
(The shading gaps will be filled out by the Natural Protected Area staff.)

The Dirección General del Medio Natural would like to know your opinion to improve the services and facilities offered to the visitors of the Natural Protected Areas of the Region of Murcia. Thank you very much for your cooperation.

DATE: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**PLEASE, NOTE DOWN YOUR OPINION OR ANY SUGGESTION TO IMPROVE THE CONSERVATION OF THE ENVIRONMENTAL VALUES, INSTALLATIONS AND SERVICES OF THE PARK THAT YOU CONSIDER APPROPRIATE TO BE TAKEN OUT**

**Thank you for your cooperation!**

NOTE: If you wish, you can write your personal data.

NAME AND FAMILY NAME:		TELEPHONE:
ADDRESS:		
CITY/TOWN:	POST CODE:	STATE/PROVINCE:

In case of agreement, please fill the following casilla:  
In compliance with the con/National Law 15/1999, of 13th December on Protection of Information of a Personal Nature, the completion of this form implies your express agreement on allowing us to send you communications via post. Should you wish to exercise your right to access, correct, cancel and oppose the processing of your personal data, you may contact us by letter to the following postal address: Área de Uso Público, Dirección General del Medio Natural, C/Calentado Eugenio Illera, 3-3º planta, 30008 Murcia.

PD/1625/01  
Página: 2 de 2  
Fecha: 23/10/2016  
Edición: 1. Revision: 2

**Figura Nº 49:** Modelo de “Hojas de Sugerencias” editado para la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

### 8.2.11. Formación, entrega e implantación del Sistema

Una vez efectuado el análisis y diagnóstico, definida y redactada la documentación del sistema y definidas las actuaciones de mejora para adecuar el Espacio Natural Protegido a los requisitos que establece la Norma se procedió a la elaboración de un Plan de Formación específico para el personal adscrito a los servicios de Uso Público en estos espacios naturales y se procedió a la implantación “oficial” del sistema.



El “Plan de Formación” se estructura en torno a tres aspectos; el primero, requisitos para cada uno de los puestos de trabajo atendiendo a las funciones a desarrollar; el segundo, un plan de cualificación para facilitar el conocimiento de los principales valores del Parque y de los servicios y equipamientos de Uso Público; y el tercero, un plan de cualificación en materia de calidad sobre el “Sistema de Calidad de Uso Público en Espacios Naturales Protegidos”.

*El objeto de este plan es fundamentalmente establecer un sistema de documentación y metodología que regule la formación en materia de calidad del personal de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.*

*Este plan es aplicable a todo el personal de la Red de Espacios Naturales Protegidos y el personal de nuevo ingreso que intervienen en los equipamientos y servicios de uso público de los ENP.*

*Es de aplicación a otras personas ajenas al ENP cuando así se solicite por el interesado y/o apruebe el Comité de Calidad.*

*La persona responsable de la formación en materia de calidad es la Coordinadora de Calidad o la persona por ésta designada.*

*Inicialmente se efectuará **entrega de los manuales** que contienen información básica sobre el Sistema de Calidad de Uso Público en Espacios Naturales Protegidos y la documentación relacionada con el Sistema de Calidad implantado en el ENP.*

*Esta entrega irá acompañada de una **charla explicativa**, excepto cuando se trate de personal temporal o de apoyo, que podrá o no estar apoyada (en función de los medios disponibles y del número de personas a los que vaya dirigida la charla) en las presentaciones Power Point elaboradas para la formación en materia de calidad.*

**Tabla 32.** Definición del “Plan de Cualificación en Calidad”

Por tanto, para la implantación del Sistema se llevaron a cabo dos charlas formativas en las que se convocó a todo el personal que trabaja en el Parque, tanto a aquellos que intervienen directa o indirectamente en la gestión de los equipamientos y servicios del Uso Público, como a los técnicos asignados a otras áreas de gestión con el propósito de dar a conocer la iniciativa que se estaba llevando a cabo, las características básicas del “Sistema de Calidad del Uso Público en Espacios Naturales Protegidos”, las características del Sistema de Calidad que se había desarrollado para cada uno de los Espacios Naturales Protegidos y, finalmente, la entrega oficial de documentación (Manuales,

Planes, Procedimientos, Instrucciones, Formatos de Registro, etc.) para dar paso a la implantación de los mismos en las distintas áreas de aplicación.

A la vez, durante las charlas formativas, se haría entrega del “Manual Básico de Formación sobre Calidad” de cada Espacio Natural Protegido, que contenía: política de calidad, organigrama y funciones, listado de documentación del sistema de calidad estructurada por áreas (procedimientos, instrucciones, formatos de registro, planes, etc.) y copia de los manuales de cortesía y de buenas prácticas medioambientales.



# PLAN DE CALIDAD TURISTICA EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

PLAN DE FORMACIÓN EN CALIDAD  
Revisión: 30 Enero 2005



**Figura Nº 50:** Portada de la charla y manual elaborado como parte del Plan de Cualificación en Calidad para la Red de Espacios Naturales Protegidos.



### **8.2.12. Actuaciones de mejora y adecuación en equipamientos de Uso Público y señalización**

A partir del análisis y diagnóstico inicial y, en concreto, el inventario de señalización y equipamientos de Uso Público elaborado tanto para el Parque Regional Sierra Espuña y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, se inició un esfuerzo de gestión presupuestaria e inversión por ejecutar las actuaciones de mejora necesarias a fin de adecuar los equipamientos y señalización de Uso Público existente a los requisitos que establece la Norma.

Se puede concluir que hubo una serie de aspectos críticos que fueron detectados en ambos espacios naturales:

- Aparcamientos: los límites de las plazas de aparcamiento no estaban debidamente señalizados y no contaban con plazas para minusválidos, bicicletas y personal del Parque.
- Refugios: no disponían de botiquín, señalización de emergencia ni extintores. No estaba identificado ni indicado el aforo.
- Centros de Visitantes: no disponían de directorio a la entrada donde se contemplaran las distintas dependencias ni de cartelería que indicara las zonas de acceso restringido a personal no autorizado. No estaba identificado ni indicado el aforo de las distintas dependencias. Los Centros de Visitantes no contaban con “Planes de Evacuación” y los recursos vinculados a estos: suficientes extintores, planos con las principales salidas de evacuación ni señalización de emergencia. Además hubo que dotarlos con surtidores de agua potable en aquellos centros en el que el suministro no estaba garantizado. En general la cartelería sobre los distintos servicios que se ofrecen en estos equipamientos era escasa.



**Figura Nº 51:** Señalización de capacidad de acogida. Se identificó y señaló la capacidad de acogida de las dependencias de los Centros de Visitantes y las Aulas de La Naturaleza.



**Figura Nº 52:** Paneles de Información en Centros de Visitantes y Puntos de Información.



- Las Aulas de La Naturaleza: presentaban las mismas carencias que los Centros de Visitantes.
- Calidad Ambiental: se instaló cartelería que instara a buenas prácticas medioambientales. Además se instalaron contenedores en los interiores de las dependencias para que pudiera practicarse una recogida selectiva de residuos (orgánicos, papel y envases).
- Señalización: se instaló nueva señalización para reforzar la existente o actualización de la información contenida en ésta, en especial, en áreas recreativas y áreas de acampada.



**Figura Nº 53:** Se instaló cartelería con recomendaciones sobre buenas prácticas medioambientales y otras en las que se informaba al visitante de las medidas implantadas por el Parque Regional.



**Figura Nº 54:** Ejemplo de señalización en área recreativa, donde se indican las normas de comportamiento y de uso del equipamiento. Se priorizó la señalización de zonas donde ésta era deficitaria o incorrecta.

- Seguridad: se incluyó dentro de la planificación de las actuaciones de mantenimiento preventivo la revisión de botiquines, extintores, sistemas de refrigeración, sistemas de calefacción e instalaciones eléctricas de baja tensión.

Todas estas actuaciones fueron planificadas, gestionadas y ejecutadas desde la Unidad de Uso Público. Algunas excedieron en plazo incluso a la Auditoría Externa, pero permitieron una mejora permanente en la oferta de Uso Público.



**Figura Nº 55:** Botiquín. No estaban establecidas las responsabilidades para la revisión del contenido de los botiquines, así como las fechas de caducidad. De hecho, durante una Auditoría Externa de Calidad se detectó un frasco de “Betadine” caducado en el Botiquín del Aula de La Naturaleza “Las Alquerías”

### **8.2.13. Control, seguimiento y evaluación del sistema.**

Para garantizar el control, seguimiento y evaluación del Sistema de Calidad se instauró una serie de procedimientos obligatorios, en particular aquellos que afectan al área de dirección; en concreto, el “Procedimiento de Auditorías Internas”, el “Procedimiento de No Conformidades” y el “Procedimiento de Acciones Correctoras y Preventivas”.

Estos procedimientos, junto al “Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias” y el “Sistema de Encuestación” instaurados, permitían detectar las incidencias, no conformidades y desviaciones de los estándares de calidad planteados, así como las demandas o necesidades específicas de los visitantes y usuarios, y establecer las acciones preventivas y/o correctivas para darle respuesta a las mismas.

La valoración de los resultados obtenidos tras la implantación de dichos procedimientos era efectuada por el “Comité de Calidad”, compuesto por el Director-Conservador del Parque, el Responsable de Calidad (y Técnico de Uso Público) y la Coordinadora de Calidad. El “Comité de Calidad” planificaba las acciones preventivas y correctoras que darían respuesta a las distintas problemáticas detectadas.

Estas acciones correctivas o preventivas vendrían recogidas en el “Plan de Mejora”, herramienta clave en todo el proceso de mejora continua que permite conocer la evolución de las acciones planificadas y el grado de cumplimiento de las mismas.

Además de estas herramientas, como resultado de la prestación de los distintos servicios de Uso Público existentes, el “Comité de Calidad” disponía de las Memorias Anuales elaboradas para los servicios de Uso Público, en concreto, “Servicio de Información y Atención al Visitante y a la Población Local”, “Servicio de Interpretación del Patrimonio Natural en la Red de Aulas de La Naturaleza”, “Servicio de Limpieza y Mantenimiento de infraestructuras de defensa en el medio natural de la Región de Murcia” y también de la “Memoria de Gestión del Parque”, que aportaban datos concretos y estadísticos sobre la evolución de la prestación de los distintos servicios, inversiones en equipamientos, nuevos servicios de Uso Público, otras iniciativas de calidad u otros cambios que pudieran incidir en la calidad del Uso Público en estos espacios naturales.

#### **8.2.14. Auditoría externa de Calidad**

Una vez implantado el Sistema de Calidad, se puede proceder a solicitar la “Auditoría Externa de Calidad”. Esta se llevó a cabo siguiendo los siguientes pasos:



- Solicitud de certificación: a través de la Delegación del ICTE en la Región de Murcia que informó convenientemente sobre el proceso completo para la obtención de la Certificación.
- Auditoría Externa: se realizó por entes independientes elegidos entre los que previamente hayan sido acreditados por el ICTE. Las tarifas aplicables las determinaba el ICTE y que eran comunicadas para su aceptación a los Espacios Naturales Protegidos interesados en solicitar la certificación.

En el caso del Parque Regional Sierra Espuña esta tuvo lugar en enero de 2005, mientras que en el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, esta tendría lugar en mayo de 2006.

Como resultado de dichas auditorías externas, fueron detectadas varias no conformidades. El Instituto para la Calidad Turística Española dispone de un modelo denominado “Plan de Acciones Correctivas” en el que se plasman las “No conformidades” detectadas por el Auditor y las actuaciones ejecutadas o planificadas para dar respuesta a las mismas. Este “Plan de Acciones Correctivas” ha de ser enviado en plazo al Instituto para la Calidad Turística Española para su valoración por el “Comité de Certificación”.

- Comité de Certificación: es un Comité compuesto por miembros externos al propio instituto, elegidos entre entidades con suficiente prestigio y representatividad, que aprobará, supeditará o en su caso denegará la solicitud de concesión del sello a la vista del informe de auditoría. El plazo aproximado que transcurre entre que se solicita la certificación y se obtiene por parte del Comité de Certificación es de dos meses.

Una vez subsanadas las no conformidades detectadas en las auditorías externas y remitido el “Plan de Acciones Correctivas” al “Comité de Certificación”, ambos espacios naturales obtuvieron tan distinguido sello.



El Parque Regional Sierra Espuña sería certificado en la reunión del “Comité de Certificación” de marzo de 2005 y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar en la reunión de junio de 2006.

Siempre que se cumplan todos los requisitos en el Reglamento y Uso de la Marca, la certificación tendrá un periodo de validez de dos años debiendo ser renovada transcurrido este periodo con una nueva auditoría. Además, al año de la certificación habrá una auditoría de seguimiento que tendrá una duración de la mitad de tiempo que la auditoría normal.

Con el cambio de la norma a UNE, este plazo de renovación de la certificación se alarga hasta tres años, debiendo realizar auditorías de revisión anualmente.

#### **8.2.15. Mantenimiento y mejora continua del Sistema**

El último paso sería el compromiso más allá de la Certificación. puesto que desde el punto de vista de la calidad total, el mantenimiento del Sistema requiere de un esfuerzo importante por la mejora continua. En este sentido, un Espacio Natural Protegido con el sello “Q de Calidad” indica el compromiso voluntario por parte de la Administración por aplicar mejoras en la calidad de sus instalaciones y servicios, garantizando así una mayor satisfacción del visitante y el usuario de los equipamientos de Uso Público de los Espacios Naturales Protegidos.

Así, desde entonces se viene utilizando la metodología y herramientas mencionadas que permiten alimentar el “Plan de Mejora” y conocer la evolución del estado de los servicios y equipamientos de Uso Público en estos espacios naturales. Además, anualmente se lleva a cabo una auditoría interna en la que ejecuta el “Sistema de Autoevaluación” implantado, un análisis y diagnóstico de todos los resultados obtenidos a través de los distintos registros de calidad generados y aquellos reflejados en las correspondientes memorias e informes generados por el personal adscrito a los servicios y equipamientos de Uso



Público en el Parque. El resultado final de todo el proceso de análisis y diagnóstico del estado del sistema de calidad en cada uno de los espacios naturales quedaría reflejado en las “Memorias Anuales de Revisión del Sistema de Calidad” que se elaboraban anualmente como resultado de las autoevaluaciones, auditorías externas, revisión de documentación y registro, evaluación del plan de mejora y actualización de inventarios de señalización y equipamientos.

Este esfuerzo permanente, unido al entusiasmo de todo el personal del Parque en su trabajo diario y a la participación ciudadana a través de los mecanismos puestos a su disposición, ha permitido una mejora continua en el Uso Público del Parque Regional Sierra Espuña y del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar que, incluso en algunos ámbitos, ha sido extrapolada a otros espacios naturales de la Región de Murcia y a las distintas áreas de gestión que intervienen en la red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

#### **8.2.16. Cronograma del Proceso**

El proceso de implantación del sistema se resume a continuación:

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	REDACCIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA	AUDITORÍA EXTERNA DE CERTIFICACIÓN	CERTIFICACIÓN "Q"	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO
Revisión documental y bibliográfica	Procedimientos e Instrucciones	Formación e implantación de herramientas del Sistema			Actualización periódica de documentación y herramientas del Sistema	
Visita al ENP, equipamiento de uso público y entrevista con el personal responsable de la gestión y servicios de uso público	Formatos de Registro	Revisión y actualización			Análisis de resultados, registros de calidad y del cumplimiento de objetivos, planes y Plan de Mejora	
Inventarios de Señalización y Equipamientos	Objetivos, Planes, Indicadores	Se generan los primeros registros de calidad			Autoevaluación, Auditoría Interna y Revisión del Sistema	
Autoevaluación	Manuales	Reuniones del Comité de Calidad			Reuniones periódicas del Comité de Calidad	
Implantación Plan de Mejora	Creación Comité de Calidad	Alimentación Plan de Mejora			Alimentación Plan de Mejora	
<b>PARQUE REGIONAL SIERRA ESPUÑA</b>						
NOVIEMBRE 2003-FEBRERO 2004	MARZO 2004-AGOSTO 2004	SEPTIEMBRE 2004-ENERO 2005	ENERO 2005	MARZO 2005	ENERO 2005-ENERO 2006	ENERO 2006
<b>PARQUE REGIONAL SALINAS Y ARENALES DE SAN PEDRO DEL PINATAR</b>						
JULIO 2005-SEPTIEMBRE 2005	OCTUBRE 2005-DICIEMBRE 2005	ENERO 2006-MAYO 2006	MAYO 2006	JUNIO 2006		
<b>MEJORA CONTINUA (Noviembre 2003-Actualidad)</b>						

**Tabla 33.** Cronograma del proceso de implantación del Sistema de Calidad Turística para el uso público en los Espacios Naturales Protegidos Sierra Espuña y Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar.





## **9. RESULTADOS OBTENIDOS**

A través de la implantación del Sistema de Calidad para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos se logró consolidar la iniciativa promovida por aquellos gestores que, desde la Unidad de Uso Público, buscaban un modelo de Uso Público basado en la planificación, ejecución, verificación y optimización de las actuaciones propias de la planificación y gestión de Uso Público de forma sistemática y homogénea para todos los servicios y equipamientos de Uso Público de la Región de Murcia, en concreto para aquellos dentro del ámbito de la Red de Espacios Naturales Protegidos y de la Red Natura 2000.

### **9.1. LA GESTIÓN DEL USO PÚBLICO**

La importancia de la gestión del Uso Público se vio reflejada inicialmente con una mayor asignación de recursos materiales y humanos a la Unidad de Uso Público. Así se crearon los mecanismos que permitirían la implantación del Sistema de Calidad, la mejora de la calidad en los equipamientos y servicios de Uso Público y la implantación de herramientas de seguimiento, control y evaluación de las actuaciones llevadas a cabo; a través de la creación de un Comité de Calidad y la asignación de responsabilidades a algunas de las figuras que lo componían: el Responsable de Calidad (Técnico responsable de la Unidad de Uso Público en la Dirección General) y la Coordinadora de Calidad (Asistencia Técnica Externa).

Teniendo en cuenta que la gestión del medio natural en la Región de Murcia atiende a divisiones territoriales vinculadas a Unidades de Gestión que se enmarcan en una de las Jefaturas de Servicio de la Dirección General del Medio Ambiente; esta situación planteaba permanentemente un problema para los gestores de Uso Público que dedicaban demasiados esfuerzos a identificar, definir y defender las áreas que eran de su competencia, en concreto aquellas



actuaciones puntuales que suponían cambios o ampliar la oferta de Uso Público, sin atender necesariamente a demandas o necesidades del público o visitante o bien a los objetivos de protección y conservación del territorio y que eran promovidas desde estas Unidades de Gestión Territoriales, sin previa consulta o consenso con la Unidad de Uso Público, y sin atender necesariamente a criterios unificadores o unas directrices comunes.

Con el respaldo de los responsables políticos de entonces que apostaron por la implantación de sistemas de calidad en el ámbito del Uso Público en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia; la relevancia de la Unidad de Uso Público en la gestión del territorio se vio reforzada. Los esfuerzos llevados a cabo por los gestores de Uso Público por definir e implantar herramientas y directrices de planificación en el ámbito de los equipamientos y servicios de Uso Público tuvo un importante respaldo en el sistema de calidad implantado; en especial, porque desde el momento en que se produce la adhesión al Sistema de Calidad, éste sería un referente ante cualquier actuación con incidencia en el Uso Público (equipamientos, servicios y actividades) de la Región de Murcia, y serviría de justificación para normalizar cualquier intervención.

Con la implantación del Sistema de Calidad, hubo herramientas de planificación y gestión que adquirirían especial relevancia en las Unidades de Gestión, por contener algunos de los requisitos o exigencias que ya venían recogidas en la Norma. En concreto jugaron un papel relevante en la homogeneización del Uso Público en el medio natural de la Región las siguientes:

- “Plan Director de Uso Público para los Espacios Naturales Protegidos en la Región de Murcia” (en fase de borrador)
- “Manual de Diseño de Señalización de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”.
- “Manual de Diseño de Señalización en la Red Natura 2000 y medio natural de la Región de Murcia”



- “Manual de Tipologías Constructivas en el Medio Natural de la Región de Murcia”
- “Manual de Estilo Gráfico de Publicaciones de la Dirección General de Medio Ambiente”.
- Manual de Señales de la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia
- Manual Básico de Identidad Corporativa del Voluntariado Ambiental en la Región de Murcia

Por otro lado, la adhesión a una iniciativa de este tipo, y las “connotaciones” turísticas de la propuesta, permitieron a los Directores Conservadores y Gestores del Espacio establecer los mecanismos de dinamización y comunicación social que darían a conocer el proyecto entre los ayuntamientos implicados y principales asociaciones empresariales del sector turístico de la zona; revalorizando así el espacio natural y los esfuerzos de la Dirección General por proteger y conservar estas fracciones de territorio que, en algunos casos, determinadas empresas podrían considerar un veto a su expansión empresarial al establecerse limitaciones a algunas de las actividades promovidas como consecuencia de los impactos negativos que podrían ocasionar sobre los valores naturales y culturales.

Desde el punto de vista del personal del Parque, el modo en que se llevó a cabo la implantación del Sistema, con procesos de información primero, haciéndoles partícipes de la redacción de la documentación y herramientas de calidad y finalmente, dándole a conocer el éxito de los resultados obtenidos y agradeciendo su participación en el proceso, permitió la implicación de todo el personal del espacio natural y el éxito tanto en el proceso de implantación, como el proceso de auditoría y certificación con el sello “Q” de Calidad y, por supuesto, la adopción de una sistemática de trabajo desarrollada mediante procesos y orientada hacia la mejora continua.



Pero en todo el proceso, la apuesta por la calidad de los gestores de Uso Público, respaldada por los Directores-Conservadores y políticos responsables de la administración ambiental atravesó graves dificultades, que se concretan básicamente en la limitación de presupuestos. A pesar de coincidir con los años de bonanza presupuestaria, la amplitud de las mejoras a acometer especialmente en la red de equipamientos de Uso Público, el escaso periodo de tiempo disponible para dar respuesta a los aspectos críticos y los retrasos derivados de los procedimientos administrativos para la contratación de los trabajos fueron una constante durante todo el proceso que mermó la capacidad de la Unidad del Uso Público para dar respuesta a todas las nuevas necesidades generadas. Muy hábilmente, los gestores fueron capaces de suplir estas dificultades, con una correcta planificación de las actuaciones a llevar a cabo graduadas en función de la importancia o criticidad de las mismas.

Otras de las mejoras logradas a nivel general, desde el punto de vista de la gestión, fue la sistematización y homogeneización de los procedimientos relativos a:

- Autorizaciones para las actividades de Uso Público, acampadas y ocupación de refugios forestales.
- Proyectos de Uso Público. Planificación, construcción y dotación de equipamientos.
- Mecanismos de limpieza, conservación, mejora y evaluación del estado de los equipamientos de Uso Público.
- Servicios de información y participación, sensibilización e información de Uso Público.
- Mecanismos de seguimiento y control de los servicios de Uso Público.



Por último, el compromiso firme por parte de la Dirección General de Medio Ambiente, mediante la aprobación de una “Política de Calidad” y la implantación de un sistema de gestión orientado a las necesidades del visitante o usuario de los equipamientos y servicios de Uso Público promovidos por ésta, fue clave en la promoción y difusión de un Uso Público de calidad y compatible con los criterios de conservación y sostenibilidad del espacio natural.

## **9.2. LA GESTIÓN AMBIENTAL DEL USO PÚBLICO**

Si bien a través de los distintos servicios que intervienen en el Uso Público en los espacios naturales de la Región de Murcia se venían llevando a cabo medidas encaminadas a la reducción de residuos, consumo energético, agua, etc. éstas no estaban documentadas.

La primera iniciativa fue la elaboración de un “Manual de Buenas Prácticas Medioambientales para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos”. En el venían recogidas recomendaciones generales, en la forma de gestión del Uso Público y ligadas al diseño de equipamientos e infraestructuras de Uso Público. Además se incluía una serie de propuestas para la comprobación de las medidas implantadas.

Lo más relevante desde el punto de vista de la gestión ambiental durante la implantación del sistema de calidad a los Parques Sierra Espuña y Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, fue la incorporación de pequeñas medidas vinculadas al diseño de equipamientos para cualquier obra nueva o de mejora efectuada en los mismos. En concreto, se incorporó cartelería a todas las dependencias interiores de todos los edificios y equipamientos donde se recomendaban determinadas actitudes o prácticas medioambientalmente sostenibles. En cuanto a elementos constructivos, se incorporaron grifos pulsadores (evitando dejar grifos abiertos y goteos), cisternas con doble



pulsación (descargan parcial o totalmente en función de la necesidad), utilización de riego por goteo para evitar las pérdidas por evaporación, utilización de materiales tradicionales para la decoración de exteriores e interiores aprovechando estructuras ya existentes, instalación de secadores de mano con célula fotoeléctrica para evitar el consumo de papel secamanos y el funcionamiento ininterrumpido de los mismos e incorporación de placas solares y sistemas de energía solar térmica en las nuevas instalaciones son las actuaciones más relevantes.

### **9.3. LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS**

La seguridad es una preocupación permanente para los gestores del Uso Público, pero en general es responsabilidad de los visitantes; en particular los gestores no tienen responsabilidades sobre hechos fortuitos como las lesiones que puedan producirse mientras un visitante recorre el Parque por su cuenta. Sin embargo, la administración sí tiene responsabilidad patrimonial en el caso de producirse accidentes por causa del deterioro de los equipamientos de Uso Público, ausencia de señalización o las negligencias del personal de Uso Público. Para cubrir este espectro, se incluyó en todos los folletos editados por la Dirección General de Medio Ambiente el teléfono 112 para la comunicación y gestión de cualquier emergencia.

Por otro lado, la seguridad en los servicios de Uso Público debe estar garantizada por el personal que la presta. Por tanto, se elaboraron los “Planes de Evacuación” para los principales edificios ubicados en el Parque Regional Sierra Espuña y el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Además estos centros se dotaron de todos los recursos necesarios para la correcta implementación del plan (planos, señalización de emergencia, extintores, botiquines, directorio de teléfonos en caso de emergencia, etc). Además se implantaron los mecanismos para verificar que todos estos



recursos contaban con las correspondientes revisiones reglamentarias, para garantizar la total disponibilidad de los mismos en caso de emergencia.

Todo esto se vio reforzado con la ejecución de acciones de formación específicas en el ámbito del socorrismo y primeros auxilios para el personal adscrito a los servicios de Uso Público, a fin de que conocieran los niveles de responsabilidad durante la prestación de los servicios de Uso Público.

Otra de las herramientas documentales implantadas para garantizar la seguridad en los equipamientos fueron los “Planes de Mantenimiento Preventivo”, que permitirían planificar, registrar y controlar el grado de cumplimiento de las correspondientes revisiones técnicas obligatorias por la normativa vigente, en concreto: calderas de calefacción, extintores, instalación eléctrica de baja tensión, iluminación de emergencia y contenido de los botiquines.

#### **9.4. LOS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO**

La principal herramienta que sirvió de base para un correcto diagnóstico de la situación de partida de los equipamientos de Uso Público y la señalización en los Parques Regionales Sierra Espuña y Salinas y Arenales de San Pedro del Pintar fueron los respectivos inventarios, donde venían identificados y descritos las características de estos elementos, así como las necesidades de adecuación.

Comenzó entonces una revolución en el ámbito de la gestión de equipamientos de Uso Público y de la señalización existente en la red de Espacios Naturales Protegidos, al buscar la incorporación de los requisitos que establece la norma a éstos, además de la aplicación de los correspondientes manuales que homogeneizan la construcción, instalación o mejora de este tipo de recursos.

Las principales acciones llevadas a cabo se resumen a continuación:



- Identificación de la capacidad de acogida de las dependencias y de los propios equipamientos (áreas de acampada y refugios forestales) y señalización de las dependencias indicando ésta.
- Incorporación de medidas constructivas para facilitar la accesibilidad de discapacitados, mediante sustitución de pavimentos en zonas de acceso, eliminación de obstáculos en pequeños senderos interpretativos e instalación de rampas de acceso a centros de visitantes y puntos de información.
- Adecuación de las áreas recreativas a los requisitos que establece la norma, garantizando la dotación con: contenedores de recogida selectiva de residuos sólidos urbanos, área de picnis, barbacoas, aseos, puntos de agua, áreas de aparcamiento y señalización con normativa básica dentro del espacio.
- Aparcamientos: se adecuaron sus dimensiones a la capacidad de los equipamientos a los que daban apoyo, se delimitó la superficie del aparcamiento así como las distintas plazas, dotando de un número de plazas para minusválidos, personal del parque, autobuses (en el caso de centros de visitantes, puntos de información y aulas de la naturaleza) y, en algunos casos, con aparcabicicletas.
- Miradores: se adecuaron y construyeron nuevos miradores, dotándolos de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de los usuarios y con señalización interpretativa sobre los valores paisajísticos en la zona donde se ubicaban.
- Senderos: se creó e implantó una red de senderos, debidamente señalizados atendiendo a los requisitos que establece la norma, y con soporte informativo en folletos y página web que se correspondía con la oferta existente en el momento.





- Centros de Visitantes/Aulas de La Naturaleza: se dotaron de puntos de agua potable en aquellos en los que el suministro de agua potable no estaba garantizado a través de la red general; se instaló cartelería con información sobre el parque, los equipamientos y servicios existentes, normas de uso, política de calidad, disponibilidad de hojas de sugerencias, etc. Se instalaron buzones para recoger las sugerencias de los visitantes y aquellas que pudiera aportar el propio personal del Parque.
- Refugios de montaña: se remodelaron todos los refugios para adecuarlos a los requisitos que establece la norma, incorporando un área comunitaria, chimenea, botiquín, agua y aseos.
- Señalización: se llevó a cabo la sustitución de aquellas señales que ofrecían información errónea, también se instalaron señales nuevas en aquellos equipamientos que no contaban con señales informativas y se sustituyeron todas las señales de “Agua No Potable” de las fuentes deterioradas por actos vandálicos.

Estos cambios, aunque importantes, no pudieron dar cobertura a la amplitud de equipamientos existentes, por lo que se planificaron las actuaciones a llevar a cabo en función de su prioridad, estando aún muchas de las propuestas que surgieron inicialmente pendientes de cumplimiento. El factor presupuestario y los límites de disponibilidad económica que existen en la actualidad dificultan el cumplimiento y mantenimiento de los estándares y requisitos que establece la norma.

## **9.5. LOS SERVICIOS DE USO PÚBLICO**

Este fue el mayor cambio y el que mayor relevancia ha tenido desde el punto de vista de la sistematización y homogeneización de procesos y la implantación



de mecanismos de seguimiento y control para planificar actuaciones dirigidas hacia la mejora continua.

Los distintos servicios existentes, prestados por distintas empresas para cada uno de los espacios naturales, contaban con metodologías de trabajo y registro de resultados y actuaciones diferentes entre sí. Por otro lado, los mecanismos de seguimiento y evaluación implantados, al distar entre sí, no permitían una comparación del Uso Público entre espacios naturales.

La licitación mediante concurso de programas clave en la gestión del Uso Público de la Región de Murcia permitió:

- Afianzar la importancia de esta área de gestión y de un modelo de Uso Público transversal en el territorio que se extiende al resto de unidades de gestión territoriales y funcionales.
- Estructurar la oferta de servicios en torno a cuatro servicios clave: “Programa de Información, Atención al Visitante y Comunicación Social en la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia”, “Programa de Interpretación del Patrimonio Natural en la Red de Aulas de La Naturaleza”, “Programa de Voluntariado” y “Servicio Integral de Mantenimiento y Limpieza de la Red de Infraestructuras y Áreas de Uso Público y Defensa del Medio Natural de la Región de Murcia” que daban cobertura al espectro de servicios de Uso Públicos promovidos por la Dirección General de Medio Ambiente.
- Identificar, desarrollar e implantar procedimientos y registros de trabajo comunes entre las distintas áreas de Uso Público de la Red de Espacios Naturales Protegidos que respondían a los requisitos y exigencias que establece la Norma.
- Los Pliegos de Prescripciones Técnicas eran muy precisos y detallan: objetivos, recursos materiales y humanos necesarios, formación y cualificación exigida, servicios a prestar y actividades a desarrollar en



cada programa, ámbito territorial y temporal de los servicios, responsabilidades y funciones, horarios y cuadrantes, cumplimiento de normas de vestuario e imagen corporativa, canales de comunicación entre servicios, con los gestores del espacio natural y el Uso Público y con entidades ajenas a la administración ambiental y la obligatoriedad de incorporar los criterios y estándares de calidad que establece la Norma atendiendo a las directrices de la Dirección Técnica de los trabajos.

- Instaurar una cultura de la calidad desde el seno de las empresas adjudicatarias, al establecer como requisito el cumplimiento de las directrices emanadas de la Dirección Técnica en este sentido.
- Garantizar la permanencia del personal, que en anteriores contratos se venía contratando interrumpidamente, por las propias características de los servicios. Al eliminar la temporalización del personal se logró que los esfuerzos en formación y cualificación no fueran en balde, ya que los trabajadores se mantenían en sus puestos hasta la finalización de los contratos, revirtiendo los esfuerzos en materia de formación directamente en la calidad del servicio. Se lograba así una mejora en la profesionalización del personal.
- Incorporar nuevas herramientas que faciliten la gestión del Uso Público. El más relevante es la creación e implantación de un gestor de incidencias digital, que a través de una plataforma permite que aquellas personas autorizadas registren las incidencias relativas a limpieza y mantenimiento para su trámite y resolución de forma efectiva y adecuada a la prioridad o urgencia de cada caso.
- Definir las tareas relacionadas con el apoyo a la gestión y a la dirección de los Espacios Naturales Protegidos, que en algunos casos eran excesivas y no podían ser contraladas por el Director Técnico del Servicio (ubicado en oficinas centrales) dada por la cercanía de otros



técnicos gestores al estar el puesto de trabajo de éstos en los mismos centros desde los que se llevaba a cabo la prestación de los servicios de Uso Público.

- Establecer los mecanismos, registro y control de la comunicación y las condiciones en las que han de llevarse a cabo las comunicaciones entre todo el personal adscrito al espacio natural y sus gestores.
- Establecer mecanismos de seguimiento, evaluación y control de los servicios y equipamientos de Uso Público estandarizados y compatibles entre sí independientemente del Espacio Natural Protegido que se trate.

Este cambio supuso un gran paso en el ámbito de la gestión del Uso Público en la Región de Murcia. Los resultados obtenidos en las primeras licitaciones en las que el ámbito de los trabajos se extendía a todo el territorio murciano demostraron la importancia de mantener este modelo de gestión transversal en el que se facilitaba la incorporación de estándares de calidad, la homogeneización del servicio a nivel territorial y los mecanismos necesarios para un efectivo control y seguimiento del mismo.

## **10. CONCLUSIONES**

Como veíamos en apartados anteriores, los retos del Uso Público y del desarrollo turístico de los espacios naturales protegidos para los próximos años pasan por:

- Contribuir al ajuste del modelo o escenario de desarrollo turístico del entorno de los espacios protegidos a través del modelo de Uso Público que se haya diseñado en el interior de los espacios. Éste último sujeto a la obligación de su compatibilidad con la conservación del espacio.



- Buscar la calidad del Uso Público, especialmente en los servicios de recreación, interpretación del patrimonio y educación ambiental, como herramientas para mejorar la calidad de los espacios protegidos como destinos para el ocio y sus efectos en un cambio de actitudes de los ciudadanos.
- Promover las buenas prácticas en la gestión del Uso Público como ejemplos demostrativos para el desarrollo turístico de los entornos.
- Procurar una gestión activa de los equipamientos de Uso Público a través de fórmulas de participación de los ciudadanos.
- Conseguir que los beneficios económicos se inviertan en los espacios protegidos.

Los sistemas de gestión de la calidad proporcionan a cualquier organización una herramienta de trabajo para controlar el cumplimiento de unos determinados niveles de servicio y para estimular una dinámica de mejora continua. Además, la implantación de estos sistemas puede generar beneficios adicionales sobre la sostenibilidad de las operaciones de la organización, puesto que comparten principios y metodología con los instrumentos de gestión medioambiental.

Sin embargo, la gestión medioambiental a través de herramientas y sistemas estandarizados queda fuera del alcance de un gran número de espacios naturales. En muchas ocasiones los entes gestores son organizaciones con pocos medios económicos y humanos. Además, no perciben las ventajas de invertir unos recursos financieros y humanos escasos en un método de trabajo que no generará mayores rendimientos económicos a corto plazo. La gestión de la calidad, en cambio, sí ofrece a los gestores unos incentivos más claros: cumplimiento de unos determinados niveles de servicio y estímulo de una dinámica de mejora continua. Ambas cuestiones pueden traducirse en más recursos, bien por los servicios prestados a los visitantes o bien por unos mayores presupuestos asignados.



El Uso Público no depara al visitante beneficios económicos para el visitante y, aparte del disfrute, lleva implícito la interpretación del patrimonio y la educación ambiental como herramientas para acercar al visitante a los objetivos de los espacios protegidos. Para alcanzar esta meta, existe el área de gestión del Uso Público que precisa la correspondiente dotación de medios humanos y económicos de forma similar a lo que sucede con otras intervenciones públicas. Aquellos espacios que dispongan de suficientes herramientas de planificación del espacio y del Uso Público en concreto, a través de Planes de Ordenación de los Recursos Naturales, Planes Rectores de Uso y Gestión o documentos similares es donde, con mayores garantías de éxito, puede implantarse un sistema de calidad para las actividades de Uso Público, sobre todo debido al volumen de visitantes que reciben, al grado de desarrollo de los equipamientos y servicios puestos en marcha por las administraciones públicas que velan por su gestión, y al personal y presupuestos con los que suelen estar dotados.

El objetivo prioritario de los espacios naturales protegidos es la conservación de los recursos naturales. El incremento de la afluencia de visitantes, sin una adecuada regulación de las actividades que realizan, puede poner en peligro la conservación de los recursos naturales. Sin embargo, y dado que proporcionar el disfrute de los espacios a los ciudadanos es una de las funciones marcadas en la legislación, es necesario asegurar que las condiciones en las que se desarrolle no vayan a causar impactos negativos sobre los recursos naturales. En este sentido, la implantación de un sistema de calidad puede ser una herramienta más que ayude a los gestores a conseguir este objetivo. La pretendida calidad y el desarrollo del Uso Público no se entienden sin la incorporación de factores que tengan en cuenta la conservación de los recursos naturales como condicionante fundamental.

Las administraciones públicas ambientales son las competentes en la gestión de los espacios protegidos, y las que los han dotado de equipamientos y servicios de Uso Público para cumplir con los objetivos de conocimiento y



disfrute por parte de los ciudadanos, y hacia ellas va dirigido el presente sistema de calidad. Aparte de estos servicios, coexisten distintos equipamientos y productos ofrecidos por empresas privadas y otras entidades que completan el abanico de posibilidades de ocio del que dispone el visitante a las áreas protegidas.

El sistema de gestión de los equipamientos y servicios de Uso Público de un Espacio Natural Protegido (gestión directa, empresas concesionarias, gestión indirecta mediante contratos administrativos, etc) va a condicionar la calidad percibida por el visitante, si bien en primer lugar es responsabilidad de la administración que gestiona el espacio. Por ello, el Sistema de Calidad Turística para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos puede ser una buena herramienta para su consecución siempre que tenga en consideración las peculiaridades de los espacios protegidos. Por el momento se trata de asegurar la calidad de los servicios y equipamientos de su Uso Público dependientes de las administraciones. En estos casos, es imprescindible que las administraciones aseguren la calidad del trabajo que realicen dichas empresas, a través del establecimiento de pliegos de condiciones estrictos y controles adecuados, impidiendo que los visitantes obtengan una impresión negativa del espacio que visitan. De forma complementaria, será necesario establecer canales de cooperación entre las administraciones y los empresarios con el fin de asegurar un nivel de calidad adecuado.

La aplicación del sistema de calidad es una herramienta bien valorada por los gestores de Uso Público de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Las herramientas que plantea el sistema son valoradas como una ayuda para atender a los visitantes y asegurar que van a disfrutar de su estancia garantizando la integridad de los recursos naturales.

Una adecuada planificación del Uso Público, desarrollada a través de la correspondiente programación, contribuye de forma fundamental a asegurar la calidad del Uso Público. Incluso en el Parque Regional Sierra Espuña y el



Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar, que no disponen de Planes de Uso Público, pero que tienen definidos programas específicos para los distintos servicios, así como áreas de trabajo dentro de la Unidad de Uso Público para aspectos como la comunicación, señalización, equipamientos, etc, podemos comprobar que prestan servicios de calidad a los visitantes y sus equipamientos se integran mejor con los objetivos del espacio.

Los planes, programas o documentos de Uso Público deben contemplar aspectos fundamentales para asegurar la calidad de la visita. Nos referimos a la capacidad de acogida que debe establecerse según la zonificación del espacio protegido y considerando la fragilidad de los recursos naturales, además de tener en cuenta la capacidad psicológica o perceptual. Este concepto será clave a la hora de definir la norma de calidad. De igual forma que en la norma de instalaciones turísticas figura la capacidad física, en los espacios naturales debe contemplarse la capacidad de acogida como factor clave para asegurar la calidad de las experiencias recreativas de los visitantes.

Tras el análisis de los documentos de planificación del Uso Público existentes, la información recogida en distintos documentos, la propia experiencia y tras las entrevistas con el personal y los gestores de espacios naturales protegidos, se puede concluir que existen distintas áreas de intervención en Uso Público, coincidentes con la estructura en la que está compuesta la norma.

La existencia de un equipo humano aumenta la calidad del Uso Público y es imprescindible para implantar cualquier sistema. El presupuesto y el equipo humano destinado al área de Uso Público son aspectos fundamentales. En algunos espacios naturales protegidos no existe ni el personal ni el presupuesto suficiente para realizar una labor adecuada en lo referente a la atención de los visitantes. Por ello, si se quiere dar calidad en los servicios (señalización, información, interpretación, etc), es necesaria la existencia de personal formado y presupuesto específico de Uso Público para asegurar la atención de la demanda. En el caso de que no se atiendan los equipamientos y





servicios por personal propio, es imprescindible incluir criterios y requisitos en los pliegos de condiciones que aseguren el nivel de calidad de los servicios prestados por los concesionarios.

La figura del responsable de Uso Público es imprescindible si se pretende que un sistema de calidad puede implantarse con garantías. El equipo de Uso Público, incluidas las empresas concesionarias, debe estar compuesto por el suficiente personal para que pueda desarrollar los diferentes programas y atender los equipamientos y servicios de Uso Público, asegurando así la calidad. Donde existan responsables de Uso Público, será más sencillo realizar las tareas tendentes a facilitar la futura implantación del sistema.

La formación del personal debe asegurarse con el correspondiente programa y es un factor clave para la búsqueda y consecución de la calidad. No existe una titulación específica para el personal que atiende los servicios y equipamientos de los espacios naturales protegidos. Tanto si depende de la propia administración responsable de la gestión, como si pertenece a una entidad privada que tiene la concesión, debe asegurarse que la formación de estas personas sea adecuada, en el conocimiento del espacio natural protegido y en las tareas propias del puesto que desempeñe (atención al público, interpretación del medio, educación ambiental). En el Sistema de Calidad para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos debe asegurarse la inclusión de la formación interna como herramienta del sistema como primer paso. A continuación será necesario prever las acciones formativas para extender la calidad a los empresarios que ofrecen sus servicios en el espacio protegido y en su entorno.

Ante de la implantación del Sistema, el desarrollo del área de gestión del Uso Público no suele estar equilibrado y por ello es difícil asegurar la calidad de forma global. Las actuaciones más realizadas en el área de Uso Público son las relacionadas con la acogida al visitante, la información y la señalización. La limpieza y el mantenimiento se efectúan de forma habitual. Las áreas de



intervención de interpretación del patrimonio y educación ambiental también están desarrolladas con diferente profundidad, y son los programas que cumplen con los objetivos fundamentales del Uso Público.

Pero existe un déficit importante en la programación del Uso Público, pues algunas áreas de intervención como las de seguridad, seguimiento y evaluación apenas habían sido abordadas antes de la implantación del sistema. El grado de desarrollo de éstas denotaba la madurez del modelo de gestión y servicios de Uso Público implantados. Las dos últimas son fundamentales, tanto para mejorar el Uso Público del espacio, como para disponer de herramientas que nos permitan garantizar su calidad. Se deben incluir no sólo indicadores del número de visitantes, sino también otros que permitan medir la satisfacción de las personas que utilizan los servicios que ofrece el espacio natural protegido.

Los equipamientos de acogida son el primer contacto con el ciudadano, y a veces el único. Por ello, uno de los aspectos claves en la oferta de Uso Público de un espacio natural protegido son los equipamientos. Tanto el Parque Regional Sierra Espuña como el Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar tienen equipamientos que permiten regular y organizar su visita. Los más utilizados son los equipamientos de acogida (aparcamientos, áreas recreativas). También suelen ser los más valorados, por lo que es preciso que existan en los espacios y estén adecuadamente distribuidos.

Dentro de estos equipamientos, el centro de visitantes, si está convenientemente diseñado, cumple la función de la interpretación e información al visitante, y es el equipamiento básico de Uso Público desde el que se acoge al visitante, se le ofrece información y se accede al resto de servicios de Uso Público (reserva de visitas guiadas, venta de publicaciones, actividades de educación ambiental, procedimientos de control de la calidad como las "Hojas de Sugerencias").

Existen otros equipamientos como los senderos que son fundamentales en el espacio natural protegido, especialmente por lo que significan de oferta para el conocimiento y disfrute. Una oferta variada de senderos y adaptada a los diferentes tipos de visitantes debe considerarse necesaria para alcanzar la calidad adecuada de la visita.

Todos estos equipamientos son muy variados en los distintos espacios naturales protegidos, de ahí la importancia de la Norma de Calidad como referente normalizador que contiene los criterios y características que han de cumplir estos equipamientos.

Otro de los aspectos claves en un espacio natural protegido es la información. Ésta se proporciona a través de la señalización, las publicaciones y el personal. Es esta última la que mejor se puede adaptar a las necesidades de los usuarios del espacio, al poder responder específicamente a sus demandas o a las nuevas situaciones que puedan existir en el territorio en el que se encuentra ubicado sin que ello suponga una gran inversión, como ocurriría en el caso de tener que cambiar las publicaciones o la señalización.

La distribución de los puntos de información en las entradas y accesos principales es una característica que permite acercar la información al visitante y es un elemento importante para asegurar la calidad de la visita.

Las publicaciones son otro de los sistemas utilizados para dar información a los visitantes. Existen pocos espacios naturales protegidos que no tengan alguna publicación, aunque sea simplemente un folleto, en el que se puedan recoger algunas informaciones sobre él. Sin embargo, en muchos casos la calidad de las publicaciones es escasa y no son suficientes para cubrir todos los aspectos que demanda el visitante.

Por ello, de la experiencia de implantación del sistema, se puede concluir que hay tres informaciones que deben recogerse en forma de publicación y que deben ser básicas para garantizar un correcto uso del espacio natural protegido:



- descripción de las principales características que han llevado a la declaración del espacio natural protegido,
- representación cartográfica del territorio que comprende el espacio natural protegido,
- ubicación de los principales servicios y equipamientos que ofrece.

La limpieza y el buen mantenimiento del espacio protegido y sus equipamientos garantizan una imagen adecuada de la gestión y facilitan su uso por el visitante. Una de las primeras imágenes que tienen los visitantes de un espacio natural protegido es el grado de limpieza que presenta en el territorio que ocupa y, de forma particular, en sus equipamientos, así como el estado en el que se encuentran sus señales, equipamientos, etc.

En la Red de Espacios Naturales Protegidos existe personal encargado de estas tareas. En el caso de la limpieza y el mantenimiento, es necesaria una evaluación continua de la situación, incluyendo un programa y presupuesto específicos que aseguren que se pueden ir reponiendo todos aquellos elementos deteriorados.

La señalización es un aspecto importante y básico para el Uso Público, tanto por la información que aporta a los visitantes como por la imagen que ofrece de la administración encargada de su gestión. La regulación de la señalización a través de documentos específicos como manuales de señalización o de imagen corporativa se ha comprobado que permiten gestionar adecuadamente el área del Uso Público.

Para conseguir los fines que se persiguen con la señalización es importante un mantenimiento adecuado. La señalización debe guardar relación con la seguridad y la normativa del espacio protegido.



La interpretación del patrimonio debe ser la base para una experiencia de conocimiento y disfrute de calidad. La interpretación debe ser adecuadamente planificada como herramienta de gestión de los visitantes y de comunicación de los mensajes a transmitir por los gestores. Cuando existe un programa que se traduce en los correspondientes equipamientos y servicios, la experiencia del visitante se ve enriquecida. Por tanto, los medios, los materiales y el personal son claves para asegurar una interpretación de calidad.

La educación ambiental constituye una oferta de servicios para colectivos que en algunos casos usan el espacio protegido por medio de estancias y actividades. Se trata de un servicio que suele ir unido a la estancia en el espacio usando los correspondientes equipamientos (aulas de naturaleza), por lo que debe estos equipamientos deben responder a los requisitos que establece la norma. Las características a tener en cuenta serán similares a las de la información e interpretación ambiental, cuidando el diseño de los materiales y medios, además de la preparación del personal, con el fin de que puedan cumplirse sus objetivos.

El seguimiento del Uso Público es un aspecto poco abordado en algunos casos, pero fundamental para conseguir datos que sean útiles en las evaluaciones del Uso Público. El seguimiento del número de visitantes, su caracterización y su distribución en el espacio protegido es una herramienta de la que deben disponer los espacios donde se implante el sistema de calidad. Los resultados de los censos de visitantes pueden ayudar a realizar modificaciones de equipamientos de Uso Público, al mismo tiempo que son fundamentales para poder valorar la capacidad de carga, y por tanto la calidad de las experiencias recreativas de los visitantes.

En consecuencia, la evaluación es imprescindible en la implantación de un sistema de calidad. Las herramientas de evaluación pueden ser utilizadas para mejorar la formación del personal y como ayuda en la toma de decisiones. Además son básicas para comprobar la eficiencia de las actuaciones



emprendidas en cada programa, especialmente para los de interpretación, información, educación ambiental y limpieza y mantenimiento. Uno de los aspectos claves a evaluar es el grado de satisfacción de los visitantes y usuarios de los equipamientos y servicios de Uso Público en un espacio natural.

En un sistema como el propuesto, la existencia de una herramienta específica como es el sistema de encuestación o de gestión de quejas y sugerencias, debe contribuir de forma decisiva a la evaluación del área de Uso Público.

La seguridad es un área de gestión poco desarrollada en los espacios protegidos. A pesar de que los aspectos de seguridad están presentes en folletos y publicaciones de los espacios y que, en general, existe una adecuada coordinación con los responsables de los servicios que garantizan la seguridad en el territorio en el que se ubica (policía, protección civil, Cruz Roja...), no existen programa específicos que garanticen la respuesta ante situaciones de emergencia.

La norma de calidad deberá impregnar cualquier desarrollo reglamentario o herramienta de planificación, incorporando entre los objetivos la calidad de los equipamientos y servicios. Esto puede ser un apoyo importante para el propio sistema de calidad, ya que los gestores contarán el respaldo de estos referentes.

Se deben desarrollar normativas específicas en aquellas actividades nuevas que sea necesario regular, tanto para cumplir los objetivos de conservación como para asegurar la calidad de la oferta que pueda realizar el propio espacio natural protegido o terceros que la desarrollen en su territorio.

La credibilidad del sistema de calidad es un paso fundamental para el éxito de la iniciativa. Esta afirmación puede parecer obvia, pero es importante que el sistema sea adecuadamente comunicado al personal del espacio natural en una primera fase. El propio diseño del sistema, en el que participan



directamente gestores y personal adscrito a los servicios de Uso Público es la garantía básica para asegurar su credibilidad

Para mejorar la calidad de la oferta de los Espacios Naturales Protegidos hay que buscar formas de actuación conjunta con el resto de subsectores turísticos existentes en el territorio.

En muchos Espacios Naturales Protegidos concurren dentro de sus límites diferentes servicios turísticos sobre los que no tienen ninguna competencia que les permita actuar para evitar una escasa calidad de la oferta (hoteles, campings, casas rurales, restaurantes, servicios de visitas guiadas). Dado que la percepción que los visitantes tienen de la calidad de un Espacio Natural Protegido, en muchas ocasiones, no se disocia de la titularidad de los servicios existentes, sería necesario promover algún medio que permita implicar a otros servicios turísticos (alojamiento, restauración) en los objetivos de calidad del Espacio Natural Protegido.

Uno de los objetivos de futuro clave para una correcta gestión del Uso Público en el espacio y para garantizar unos criterios de calidad mínimo para el visitante o usuario es que, en un futuro, los empresarios concesionarios de equipamientos turísticos en el interior de los parques (ej. Restaurantes, albergues, hospederías rurales, etc) y, posteriormente, los empresarios que actualmente usan el espacio protegido organizando visitas desde el medio urbano (empresas especializadas y agencias de viajes que contrata los servicios de éstas) conozcan el sistema y participen en él, ajustándose a los criterios de calidad que deba cumplir cada espacio.

En este contexto, se puede concluir que el Sistema de Calidad para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos, que promueve el Instituto para la Calidad Turística Española, supone un apoyo importante para la gestión del Área de Uso Público de los Espacios Naturales Protegidos.



Las características del Sistema de Calidad se adaptan perfectamente a las necesidades particulares de gestión que tienen los Espacios Naturales Protegidos e incide directamente en la organización y planificación del trabajo.

Pero la escasez de recursos humanos y económicos dificulta la implantación del Sistema de Calidad, siendo la escasez de personal el principal impedimento para la implantación efectiva del Sistema. Sin embargo, hay que reseñar que la necesidad de incremento de personal no responde únicamente a la necesidad de implantar el Sistema, ya que sólo para realizar las actividades de gestión propias del Espacio Natural Protegido sería necesario que los equipos técnicos tuvieran una mayor dotación de personal.

También en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma de calidad es necesario llevar a cabo inversiones en las distintas áreas que componen la oferta de Uso Público de un espacio natural, en concreto, y las más representativas, las inversiones en equipamientos de Uso Público.

Por ello, el Espacio Natural Protegido que desee implantar el Sistema de Calidad Turística debe contar con el compromiso de los políticos responsables de su gestión que son los que finalmente lo dotaran del respaldo económico suficiente. De lo contrario, el Sistema de Calidad Turística para el Uso Público en Espacios Naturales Protegidos está abocado al fracaso.





*Figura Nº 56: Puesta de sol desde El Parque Regional Sierra Espuña.*



## **11. REFERENCIAS**

### **11.1. BIBLIOGRAFÍA**

ABELLA, S., GORGEMANS, S., MARTÍNEZ, A. y PEREZ, M. (2009): Un modelo de Evaluación de la calidad de las web de los organismos públicos de turismo: aplicación al caso de Aragón. II Congreso Internacional Turismo sostenible en Montaña, Huesca España. Septiembre de 2009.

AENOR (2008). Norma Española UNE 187002: Espacios Naturales Protegidos. Requisitos para la prestación del servicio. Madrid.

BEERLI, A. Y MARTÍN, J. D. (2004) Factors influencing destination image. Annals of Tourism Research, Vol. 31, No3, pp. 657

BENAYAS, J. (2006): Nuevos horizontes de investigación en impactos del uso público. Ponencia en la Sala Dinámica Naturaleza y Uso Público: Movilidad, impactos y propuestas. CONAMA8. Madrid.

BENAYAS, J., BLANCO, R y GUTIERREZ, J (2000). Evaluación de la calidad de las visitas guiadas a espacios naturales protegidos. Tópicos en Educación Ambiental 2 (5), pp. 69-78

BENDELL, J. y FONT, X. (2004). Which tourism rules? Green Standards and GATS. Annals of Tourism Research, Vol. 31, No 1, pp.139-156, 2004. Elsevier Ltd.

BIGNÉ, J. E. (1997): "El consumidor verde: bases de un modelo de comportamiento", en ESIC

BLANCO, R. Y BENAYAS, J. (2000). Evaluación de la calidad de las visitas guiadas a espacios naturales protegidos. Tópicos en educación ambiental, Vol.2, N°5, pp. 69



BOSCH, R. ET AL (1998): Turismo y medio ambiente, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A., Madrid.

BOUAZA, O. (2006): Ordenación del territorio y turismo. Atelier. Barcelona.

BURNS, P. M. (2004) Tourism planning: A third way?. Annals of Tourism Research, Vol. 31, No1, pp. 24-43, 2004. Elsevier Ltd. Great Britain.

CARRILLO, C. (2003). Turismo sostenible en el Parque Regional de Sierra Espuña (Murcia): Actuaciones de dinamización Social. Proyecto Final de Máster en Espacios Naturales Protegidos.

CEBALLOS-LASCURÁIN, H. (1996): Tourism, ecotourism and protected areas. IUCN Protected Areas Programme. IUCN, Gland, Switzerland, and Cambridge, UK in collaboration with the Commission of European Communities.

COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN (2004). Compass: La normalización europea en pocas palabras. Ed. Asociación Española de Normalización y Certificación. 6 pp.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011): Memorias Anuales Programa Información en Parque Regional Sierra Espuña Años 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011. Dirección General de Medio Ambiente (en <http://murcianatural.carm.es>)

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011): Memorias de gestión del Parque Regional Sierra Espuña Años 2004/2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011. Dirección General de Medio Ambiente (en <http://murcianatural.carm.es>)

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011): Memorias Anuales Programa Información en Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar Años 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011. Dirección General de Medio Ambiente.



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA (2009, 2010, 2011): Memorias de gestión del Parque Regional Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar Años 2009, 2010 y 2011. Dirección General de Medio Ambiente (en <http://murcianatural.carm.es>)

CWTO (2003). Recommendations to governments for supporting and/or establishing National Certification Systems for Sustainable Tourism. Madrid.

DE JUAN, J. M. (2000): "Adaptación de las normativas de calidad a los requerimientos y expectativas de la demanda", Seminario de Turismo Rural, TURISPORT 2000, mimeo.

DÍAZ, A. y VÁZQUEZ, R. (1998): "La calidad de servicio percibida por los clientes y las empresas de turismo rural", en Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, 2 (1), pp. 31-54.

DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO NATURAL (2003). Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Sierra Espuña y Barrancos de Gebas. Consejería de Agricultura , Agua y Medio Ambiente de la Región de Murcia.

DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO NATURAL (2003). Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar. Consejería de Agricultura , Agua y Medio Ambiente de la Región de Murcia.

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO NATURAL Y BIODIVERSIDAD (2003): Plan director de uso público en los espacios naturales de la Región de Murcia: 1ª Propuesta. Consejería de Agricultura y Agua. Región de Murcia. 205 pp. (Borrador)

DIRECCIÓN GENERAL DEL MEDIO NATURAL (2002): Figuras para la protección de áreas con interés natural en la Región de Murcia. Ed. Dirección General del Medio Natural. Consejería de Agricultura, Agua y Medio Ambiente. Murcia. 42 pp.



EAGLES, P.F.J., BOWMAN, M.E. y CHANG-HUN, T. (2001). Guidelines for Tourism in Parks and Protected Areas of East Asia. IUCN, Gland, Switzerland and Cambridge, UK. x + 99 pp.

EAGLES, P.F.J., McCOOL, S. F. y HAYNES, C.D.A. (2002). Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelines for Planning and Management. IUCN Gland, Switzerland and Cambridge, UK. xv + 183 pp.

ECO-DESTINET Network (2009): The European Tourism Labelling: Standard-EETLS. Dr. Fouli Papageorgious. Grecia

ECOTRANS e. V. (2012). Sustainability in tourism: A guide through the label jungle. Naturefriends International, Arbeitskreis tourismus & entwicklung, ECOTRANS e. v. y Evangelisher Entwicklungsdienst. Alemania.

EED and EQUATIONS (2005). A WTO-GATS-Tourism Impact Assessment Framework for Developing Countries. Evangelisher Entwicklungsdienst (EED) y EQUATIONS.

EPLER, M. (2002). Ecotourism: principles, practices & policies for sustainability. Ed. United Nations Programme. Division of Technology, Industry and Economics. Francia. 64 pp.

ESTEVE, M.A., MARTINEZ, J.M. y SORO, B. (2012): Análisis ecológico, económico y jurídico de la Red de Espacios Naturales en la Región de Murcia. Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. España.

ESTEVE, M.A., MARTINEZ, J.M. y SORO, B. (2012): Los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia: Estudios de Casos desde una Perspectiva Interdisciplinar. Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. España.

EUROPARC FEDERATION (1999): La carta europea del turismo sostenible en los espacios protegidos, Generalitat de Catalunya. Departament de Medi Ambient, Girona.



EUROPARC-España (2002). Plan de Acción para los espacios naturales protegidos del Estado Español. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 168 páginas.

EUROPARC-ESPAÑA (2005): Conceptos de uso público en los espacios naturales protegidos. E. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 94 páginas.

EUROPARC-España (2005): Diseño de planes de seguimiento en espacios naturales protegidos. Manual para gestores y técnicos. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 176 páginas.

EUROPARC-España (2005): ESPARC 2004: Alcanzar la eficacia en la gestión de los espacios naturales protegidos. Actas del X Congreso de EUROPARC-España. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 104 páginas.

EUROPARC-España (2005): Integración de los espacios naturales protegidos en la ordenación del territorio. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 120 páginas.

EUROPARC-España (2006): ESPARC 2006: Trabajar juntos por la conservación de la biodiversidad. El futuro del Plan de Acción para los espacios naturales protegidos. Actas del XII Congreso de EUROPARC-España. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 104 páginas.

EUROPARC-España (2007): Áreas protegidas: conservación de la biodiversidad y el bienestar social. Contribución al Convenio de Diversidad Biológica. Actas del XIII Congreso de EUROPARC-España. ESPARC-2007. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 144 páginas.

EUROPARC-España (2007): Boletín de la Sección del Estado Español de EUROPARC, Noviembre 2007. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid.



EUROPARC-España (2007): Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en espacios naturales protegidos. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 344 páginas.

EUROPARC-España (2007): EnREDando. Herramientas para la comunicación y la participación social de la red Natura 2000. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 216 páginas.

EUROPARC-España (2009). Programa de Trabajo para las áreas protegidas 2009-2013. Ed. FUNGOBE. Madrid. 48 pp.

EUROPARC-España (2009): Boletín de Europarc-España: Revista Técnica de los Espacios Naturales Protegidos. Mayo 2009. Europarc-España y Fungobe. Madrid.

EUROPARC-España (2010): Actas del XV Congreso de EUROPARC-España. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 74 pp.

EUROPARC-España (2010): Hacia un desarrollo rural sostenible: contribución de los espacios protegidos. Actas del XV Congreso de EUROPARC-España. Ed. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid. 74 páginas.

EUROPARC-España (2010): Mecanismos financieros innovadores para la conservación de la Biodiversidad. Ed. FUNGOBE. Madrid. 145 pp.

EUROPEAN COMMISSION (2003). A manual for evaluating the quality performance of tourist destinations and services. Ed. Office for Official Publications of the European Communities. Luxemburgo. 52 pp.

EUROPEAN COMMISSION (2003): A Manual for Evaluating the Quality Performance of Tourist Destinations and Services. Enterprise DG Publication. Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburgo. 52 pp.



EUROPEAN COMMISSION (2010): Europe, the world's Nº 1 tourist destination- a new political framework for tourism in Europe. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. COM (2010) 352 final. Bruselas.

EUROPEAN COMMISSION (2012): Reference Documents on Best Environmental Management Practice in the Tourism Sector. Final Draft June 2012. Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies Sustainable Production and Consumption Unit.

EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARIZATION y ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (2004): La Normalización Europea en Pocas Palabras. CEN. Bruselas.

European Union (2007): Action for more sustainable european tourism: Report of the Tourism Sustainability Group.

FENNEL, D. A. (1999), Ecotourism: an introduction. Ed. Routledge. London. 20+315 p.p.

FONT, X. y HARRIS, C. (2004): Rethinking Standards from Green to Sustainable. Annals of Tourism Research, Vol. 31, Nº 4, pp. 986-1007, 2004. Elsevier Ltd.

FUNDACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL DE CASTILLA Y LEON (2006): Manual de buenas prácticas ambientales para el sector del turismo en los espacios naturales de Castilla y León. Jose Manuel Reyero/Ed. Comunicación y Gestión Ambiental ALAIRE, S. L. 55 pp.

GARCÍA, J., CAMPO, A. y POLO, C. (s/f). Señalización sostenible en zonas de montaña. Inicia Turismo y Medio Ambiente S. L. 17 pp.





GARCÍA, S. (2006): Inventario de instalaciones para el uso público del Parque Regional Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. Proyecto Final Master en Espacios Naturales Protegidos 2004.

GONZÁLEZ, N., PASCAU, M. y SANTORI, A. (2003): Mesa técnica II "Senderismo en Espacios Naturales Protegidos". II Seminario de Espacios Naturales Protegidos y Deportes de Montaña. Federación Española de Deportes de montaña y Escalada. 3 pp.

GONZÁLEZ-CAPITEL, E. et Al. (2000). Manual de Buenas Prácticas del Monitor de Naturaleza: Espacios Naturales Protegidos de Andalucía. Junta de Andalucía, Consejería de Medio Ambiente. 250 pp.

HOLDEN, A. (2003): In Need of New Environmental Ethics for Tourism?. Annals of Tourism Research. Volume 30, Number 1, pp. 109-124, 2003 ISSN 0160-7393 Elsevier Science Ltd.

HORNBACK, KENNETH E. y EAGLES, P. F. (1999): Guidelines for public use measurement and reporting at Parks and Protected Areas. IUCN, Gland, Switzerland and Cambridge, UK. Iv+90pp

HUESO, K. (2004). Propuesta de Plan de Uso Público del Complejo Lagunar de la Salada de Chiprana (Zaragoza). Serie Técnica Informes Medioambientales nº1. Ed. No venal. Madrid. 108 pp.

ICTE (2002). Norma de Calidad Turística para Espacios Naturales Protegidos. Instituto para la Calidad Turística.

ICTE (2009). Sistema de Calidad Turística Española: Una certificación Necesaria. Instituto para la Calidad Turística.



JUNTA DE ANDALUCÍA (2000): Manual de Buenas Prácticas del Monitor de Naturaleza: Espacios Naturales Protegidos de Andalucía. Consejería de Medio Ambiente.

KHAN, M. (2003). ECOSERV: Ecotourists' Quality Expectations. *Annals of Tourism Research*, Vol. 30, No1, pp. 109

LEHTO, X.Y. Y O'LEARY, J. T., MORRISON A. M. (2004). The effect of prior experience on vacation behavior. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, No 4, pp. 801

LÓPEZ, A. (2001): El medio ambiente y las nuevas tendencias turísticas: referencia a la región de Extremadura. *Observatorio medioambiental*, ISSN 1139-1987, N°4, 2001, pag. 205-252.

LÓPEZ, N. y LOREDO E. (2009): La calidad como facilitadora de la gestión ambiental en espacios naturales protegidos de montaña. Congreso Internacional Turismo Sostenible de Montaña. Universidad de Oviedo.

LUJÁN, J.M. (2010): Compatibilidad entre Marca Parque Natural de Andalucía y Carta Europea de Turismo Sostenible. *Boletín de EUROPARC-España. Revista Técnica de los Espacios Naturales Protegidos*. Páginas 33-37. Noviembre 2010. Fundación Interuniversitaria Fernando González Bernáldez. 79 pp.

MAGRAMA (2012). Cuarto Inventario Forestal Nacional. Región de Murcia. Dirección General de Desarrollo Rural y Política Forestal. Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

MARCHENA, M. (1993): "Desarrollo Sostenible y Espacios Protegidos: la explotación del recurso turístico", en *Parques Naturales Andaluces*. Conservación y Cultura, Agencia de Medio Ambiente, Sevilla, pp. 79



MELIAN-GONZÁLEZ, A. Y GARCÍA-FALCÓN, J. M. (2003). Competitive potential of tourism in destinations. *Annals of Tourism Research*, Vol. 30, No3, pp. 720-740, 2003. Elsevier Ltd. Great Britain.

MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE (2012): Cuarto Inventario Forestal Nacional: Región de Murcia. Dirección General de Desarrollo Rural y Política Forestal. MAGRAMA. Madrid.

MINISTERIO DE COMERCIO Y TURISMO (1996): Manual del Planificador de Turismo Rural. Instituto de Estudios Turísticos, Secretaría General de Turismo, Turespaña.

MINISTERIO DE FOMENTO (2005): Capítulo 1: Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 en Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera. Ed. Ministerio de Fomento. 32 pp.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE (2002): Parques Nacionales. Separata de la Revista Ambienta. Junio. Madrid.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE (2002): Tercer Inventario Forestal Nacional 1997-2006: Región de Murcia. Secretaría General de Medio ambiente. Madrid.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE (2002): Tercer Inventario Forestal Nacional 1997-2007: La transformación histórica del paisaje forestal en la Región de Murcia. Secretaría General de Medio ambiente. Madrid.

MORALES, J. y GUERRA, F. (1996). Uso público y recepción en espacios naturales protegidos: la atención a los visitantes reales y potenciales. Documento basado en un trabajo elaborado por los autores para el Seminario Permanente de Educación Ambiental en Espacios Naturales Protegidos, Secretaría General de Medio Ambiente-M.O.P.T., Sevilla, 1992.

NIETO, C.N. y ROS, L. (2006): Comparación entre los Modelos de Gestión de



Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente a la ISO 9000. X Congreso de Ingeniería de Organización. Valencia. 10 pp.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1999): Guía para administraciones locales: DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE, Madrid.

PERAN, J. (2005) Tesis Doctoral: Demanda de espacios naturales para el ocio: modelos de capacidad de acogida perceptual: Aplicación a los parques nacionales de Timanfaya y Ordesa y Monte Perdido. Universidad Politécnica de Madrid. <<http://oa.upm.es/288/1/07200502.pdf>> (1 de abril de 2010)

PLANELLES, M. (2011). Análisis del estado de la aplicación de Sistemas de Gestión Ambiental y de la Calidad a los Espacios Naturales Protegidos en España. Estudio de Investigación. Programa de Doctorado Dpto. de Ingeniería Cartográfica, Geodesia y Fotogrametría de la Universidad Politécnica de Valencia (no publicado)

PULIDO, J. I. (1997): Situación actual y problemática de la explotación turística de los parques naturales en la provincia de Jaén, TURISMO ANDALUZ, S.A., Jaén.

PULIDO, J. I. (1998): Ecoturismo en los parques naturales andaluces. Conferencia pronunciada en el curso del Centro Nacional de Educación Ambiental "Turismo en espacios naturales protegidos". Valsaim, septiembre.

PULIDO, J. I. (2000): Ordenación, planificación y gestión del desarrollo turístico en espacios naturales protegidos, Escuela Universitaria de Turismo, Universidad de Alcalá. Documento de Trabajo Serie A N° 200002.



PULIDO, J. I. (2001): La calidad en la configuración turística de los espacios naturales protegidos. Conferencia pronunciada en la mesa redonda “Nuevos retos para el turismo español: hacia la calidad integral”, organizada por AECIT en FITUR 2001. Madrid, febrero.

PULIDO, J. I. (s/f): La importancia del uso público en la planificación y gestión sostenible del ecoturismo en los espacios naturales protegidos. Universidad de Jaén, Departamento de Economía Aplicada. 20 pp.

REGUERO, M. (1994): Ecoturismo. Nuevas formas de turismo en espacio rural, Bosch, Barcelona. SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO Y TURISMO (2001): Diagnóstico para

REID, D.G., MAIR, H. Y WANDA, G. (2004): Community tourism planning: a self-assessment instrument. Annals of Tourism Research, Vol. 31, No 4, pp. 623-639. Elsevier Ltd. Great Britain

RODRIGUEZ, M., CARO, B. y SANCHEZ, AUGUSTO (2008). Certificación ISO14001 en la gestión del uso público y servicios ambientales en los parques naturales y nacionales de Andalucía. Medioambiente. Ed. Junta de Andalucía, N<sup>o</sup>. 61, 2008 , pp. 19-22

RUSSELL S. Y BUSHELL R. (2004): Conference Report. Tourism and protected areas: Benefits Beyond Boundaries. Annals of Tourism Research, Vol. 31, No 4, ppp. 723-726. Elsevier Ltd. Great Britain

SALAS, J. M. (s/f): La Interpretación en el Uso Público de los Espacios Naturales Protegidos. Programa “V Jornadas del Patrimonio en Espacios Naturales Protegidos”. En

<<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/Jornadas%20AIP/VJorDocs/juanmasalas.pdf>>



SALINAS, E. y O Osorio, J. A. (2005): Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba. Temas, nº43: 33

SANCHO, A. y RUIZ, P. (2002). Planteamiento metodológico para el uso de indicadores en la gestión turística de Espacios Naturales Protegidos. Universidad de Valencia. IX Congreso AECIT: El uso turístico de los espacios naturales. 26 pp.

SIRACAYA, E., PETRICK, J. CHOI, H. (2004) The role of mood on tourism product evaluations. Annals of Tourism Research, Vol. 31, No3, pp. 517

STAIFF, R. y BUSHELL, R. (2004): Conference Report: Tourism and Protected Areas: Benefits Beyond Boundaries. Annals of Tourism Research, Vol. 31, Nº 3, pp- 723-726, 2004. Elsevier Ltd.

TROITIÑO, M.A. et Al. (2005): Los espacios protegidos en España: significación e incidencia socioterritorial. Boletín de la A. G. E. nº 39, pp. 227-265.

UICN (1980): Estrategia Mundial para la Conservación de la Naturaleza. PNUMA. UICN. WWF.

UICN (1994): "Parques para la Vida". Ed. UICN. 150 pp.

UICN (1994): Directrices para las Categorías de Manejo de Áreas Protegidas. CPNAP con la ayuda de WCMC. UICN, Gland, Suiza y Cambridge, Reino Unido. X + 261 pp.

UN (1987): Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future (Informe Bruntland). <[www.un-documents.net/wced-ocf.htm](http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm)>. Consultada en diciembre de 2010.

UN (2002): Report of the World Summit on Sustainable Development. Ed. United Nations. New York. 176 pp.



UN (2003): Assessment of the results achieved in realizing aims and objectives of the International Year of Ecotourism. Report of the Economic and Social Council. Fifty-eight session. Item 12 of the Provisional Agenda.

UNEP (2002): QUÉBEC DECLARATION ON ECOTOURISM. World Ecotourism Summit.

UNEP (2003). Tourism and Local Agenda 21: The role of local authorities in sustainable tourism. Ed. United Nations. 62 pp.

UNEP (2003): Report of the economic and social council: Assessment of the results achieved in realizing aims and objectives of the International Year of Ecotourism. General Assembly. 23 pp.

UNEP (2006). Tourism certification as a sustainability tool: assessment and prospects. Ed. United Nations. 62 pp.

UNWTO (2003): Certificación de sostenibilidad de las actividades turísticas. Informe final. Conferencia Regional de las Américas. 61 pp.

UNWTO (2004). Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook. World Tourism Organization, Madrid, Spain.

UNWTO (2004). Public private partnerships for sustainability certification of tourism activities: Final report. Regional Conference for Europe. 23 pp.

UNWTO (2006). Seminar on Tourism Sustainability and Local Agenda 21 in Tourism Destinations and Workshop on Sustainability Indicators for Tourism Destinations. Final Report. Saudi Arabia. 112 pp.

UNWTO (2010): Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo-La experiencia de las Américas. Organización Mundial del Turismo, Madrid (España)



UNWTO (2011): Tourism Statistics and the Tourism Satellite Account (TSA).  
World Tourism Organization.

UNWTO (s/f): Recommendations to governments for supporting and/or  
establishing national certification systems for sustainable tourism. En  
[http://turismo-sostenible.rds.hn/documet/OMT\\_certification-gov-recomm.pdf](http://turismo-sostenible.rds.hn/documet/OMT_certification-gov-recomm.pdf)  
Consultado en diciembre de 2010.

VERA, F. ET AL (1997): Análisis territorial del turismo, Editorial Ariel, S.A.,  
Barcelona.

VICENTE, D. et al (2003): La calidad integral del turismo, 2002 V Congreso de  
Turismo Universidad y Empresa. Ed. Tirant lo Blanch. 533 pp.

VV.AA. (1998): Turismo sostenible en el Mediterráneo. Guía para la gestión  
local, Brau Ediciones, Girona.

WEARING, S. y NEIL, J. (2000): Ecoturismo. Impacto, tendencias y  
posibilidades, Editorial Síntesis, Madrid.

WORLD ECOTOURISM SUMMIT (2002): Québec declaration on ecotourism.  
Quebec.

YAU N. J., McKERCHER B., PACKER T. L. (2004). Traveling with a disability:  
More than an Access Issue. Annals of Tourism Research, Vol. 31, No 4, pp.  
946-960. Elsevier Ltd. Great Britain.





## 11.2. PÁGINAS WEB CONSULTADAS

AENOR. COMITÉ ESPAÑOL DE NORMALIZACIÓN. <http://aenor.es>  
Consultada por última vez en agosto de 2013.

CARM. DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE DE LA CONSEJERÍA  
DE PRESIDENCIA. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.  
[www.murcianatural.carm.es](http://www.murcianatural.carm.es). Consultada por última vez en agosto de 2013.

CBD. CONVENIO SOBRE LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA. <http://cbd.int>.  
Consultado por última vez en diciembre de 2010.

CEN. COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN. <http://cen.eu>. Consultada  
en enero de 2011.

COMISIÓN EUROPEA: <http://ec.europa.eu>. Consultada en Agosto de 2013.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA. [www.carm.es](http://www.carm.es).  
Consultada por última vez en agosto de 2013.

CONVENIO PARA LA PROTECCIÓN DEL MAR MEDITERRÁNEO CONTRA  
LA CONTAMINACIÓN.

<[http://europa.eu/legislation\\_summaries/environment/water\\_protection\\_manage  
ment/128084\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/environment/water_protection_management/128084_es.htm)>. Consultado por última vez en diciembre de 2010.

EFQM. Fundación Europea para la gestión de la calidad. <http://efqm.org>.  
Consultada en enero de 2011.

EUROPARC ESPAÑA: <http://redeuroparc.org> Consultada en mayo de 2013.

FEDERACIÓN EUROPARC: <http://europarc.org> Consultada en agosto de 2012.

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL: <http://gstcouncil.org> Consultada  
por última vez en Julio de 2013.



INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (ICTE): <http://icte.es>

Consultada por última vez en agosto de 2013.

ISO. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. <http://iso.org>.

Consultada en enero de 2011.

IUCN (2003). CONGRESO MUNDIAL DE PARQUES. <http://iucn.org/wpc2003>.

Consultada en marzo de 2011.

KNOWLEDGE NETWORKING PORTAL FOR SUSTAINABLE &  
RESPONSIBLE TOURISM (DESTINET): <http://destinet.eu>. Consultada por  
última vez en agosto de 2013.

MMARyM. MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y MEDIO RURAL Y MARINO.  
<http://marm.es>. Consultado por última vez en abril de 2011.

RAMSAR. CONVENCIÓN SOBRE LOS HUMEDALES DE IMPORTANCIA  
INTERNACIONAL. [www.ramsar.org](http://www.ramsar.org). Consultada en diciembre de 2010.

THE GLOBAL PARTNERSHIP FOR SUSTAINABLE TOURISM:  
<http://globalsustainabletourism.com>. Consultada por última vez en Julio de  
2013.

TOUR OPERATORS INITIATIVE FOR SUSTAINABLE TOURISM  
DEVELOPMENT: <http://www.toinitiative.org>. Consultada por última vez en Julio  
de 2013.

UICN. COMITÉ ESPAÑOL DE LA UNIÓN INTERNACIONAL PARA LA  
CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA. <http://uicn.es>. Consultada en  
diciembre de 2010.

UICN. UNIÓN INTERNACIONAL PARA LA CONSERVACIÓN DE LA  
NATURALEZA. <http://uicn.org>. Consultada en diciembre de 2010.



UNEP. UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME. <http://unep.fr>  
(Consultada en agosto de 2013)

UNESCO. ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA  
EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA. <http://unesco.org>. Consultada en  
diciembre de 2010.

UNWTO MEDIA: <http://media.unwto.org> (Consultada en Julio de 2013)

UNWTO SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF TOURISM: <http://sdt.unwto.org>.  
Consultada por última vez en Julio de 2013.

UNWTO: <http://unwto.org>. Consultada por última vez en Julio de 2013