



Sierra de
Francia

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL SECTOR EMPRESARIAL

PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DEL DESTINO SIERRA DE FRANCIA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Junta de
Castilla y León



Diputación
de Salamanca



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL SECTOR EMPRESARIAL

© Textos: Jesús Pierna Chamorro.

© Fotografías: Diputación de Salamanca.

© 2024 Diputación de Salamanca.

Proyecto: Plan de Sostenibilidad Turística del Destino Sierra de Francia

© Maquetación y Diseño: Juan Llorens Grupo S.L.U.

Edita: Diputación de Salamanca.

DL S 386-2024

Reservados todos los derechos. Queda rigurosamente prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento sin el permiso previo y por escrito de los titulares del copyright ©

ÍNDICE

• ANTECEDENTES • Pág. 04

INTRODUCCIÓN Pág.07

¿Quiénes pueden usar esta guía? Pág.13

¿Cuáles son los objetivos de esta guía? Pág.14

ALCANCEMOS LA SOSTENIBILIDAD Pág.16

¿En qué consiste la sostenibilidad? Pág.16

Desarrollemos juntos una política de sostenibilidad Pág.19

Consigamos una política de sostenibilidad Pág.21

IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE Pág. 24

¿Qué son las buenas prácticas y cuál es su importancia? Pág.24

¿Cómo nos beneficia la implementación de buenas prácticas? Pág.25

• CÓMO SE USA ESTA GUÍA •**Pág. 26****IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES****Pág.29**

AGUA	Pág.30
ENERGÍA	Pág.33
GESTIÓN DE RESIDUOS	Pág.35
FLORA, FAUNA, GEOLOGÍA, ECOSISTEMAS, SUELO Y AIRE	Pág.37
IMPACTO VISUAL Y ACÚSTICO	Pág.40
PRODUCTOS Y MATERIAS PRIMAS	Pág.42

IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS ECONÓMICO-EMPRESARIALES**Pág.45**

COMPETITIVIDAD	Pág.46
CALIDAD	Pág.48
PLANIFICACIÓN	Pág.50
SERVICIO AL CLIENTE	Pág.51

IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES**Pág.55**

PARTICIPACIÓN	Pág.56
CULTURA SERRANA	Pág.57
RECURSOS CULTURALES	Pág.59

IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS INTEGRALES**Pág.62**

LEGISLACIÓN	Pág.63
IMPACTOS NEGATIVOS DEL TURISMO	Pág.64
INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	Pág.67
EDUCACIÓN	Pág.70
SEGURIDAD PARA NUESTROS CLIENTES Y EMPLEADOS	Pág.72

LITERATURA CONSULTADA**Pág.76**

• **ANTECEDENTES** •

• ANTECEDENTES •

La Sierra de Francia es una comarca histórica del suroeste de Salamanca que atesora un patrimonio natural y cultural bien conservado y atractivo. Tradicionalmente ha funcionado como **un destino de turismo rural consolidado**, pero tiene un cierto margen de mejora. Actualmente tiene la necesidad de adaptarse a las nuevas tendencias de la demanda para **incorporar la sostenibilidad como eje central de su modelo de desarrollo turístico**, y para ello requiere de la participación de todos los actores locales que trabajan a favor de la Sierra de Francia como destino turístico. Este es el objetivo común en todos sus ámbitos: social, económico y medioambiental, mejorando la integración de la actividad turística y su contribución directa con el desarrollo del territorio.

Para conseguir este objetivo, **la Diputación de Salamanca y los actores locales de la Sierra de Francia configuraron un Plan de Sostenibilidad Turística del destino Sierra de Francia** que fue aprobado por la conferencia sectorial el 13 de julio de 2020, formando parte del Programa “Planes de Sostenibilidad Turística en Destino” desarrollado por la Administración Central en colaboración con las Comunidades Autónomas, con el fin de impulsar el sector turístico.

Entre las actuaciones que se deben desarrollar en el eje 4 “Crecimiento sostenible de la Sierra de Francia” se encuentra la acción 23 que se refiere a la **Campaña de Contribución del Turista a la Sostenibilidad**.

La necesidad de esta campaña es concienciar a los turistas, empresarios y a los habitantes del destino sobre la importancia de preservar el medio ambiente para las generaciones futuras, mediante las buenas prácticas.

Los Municipios integrados dentro del mencionado plan son: La Alberca, La Bastida, El Cabaco, Las Casas del Conde, Cepeda, Cereceda de la Sierra, Cilleros de la Bastida, Escorial de la Sierra, Garcibuey, Herguijuela de la Sierra, Linares de Riofrío, Madroñal, El Maillo, Miranda del Castañar, Mogarraz, Monforte de la Sierra, Monsagro, Nava de Francia, Navarredonda de la Rinconada, Rinconada de la Sierra, San Esteban de la Sierra, San Martín del Castañar, San Miguel del Robledo, San Miguel de Valero, Santibáñez de la Sierra, Sequeros, Serradilla del Arroyo, Sotoserrano, Valero y Villanueva del Conde.

PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DEL DESTINO SIERRA DE FRANCIA (Salamanca)

Mapa de situación



• INTRODUCCIÓN •

El territorio que comprende el Plan de Sostenibilidad Turística del destino Sierra de Francia está situado al sur de la Provincia de Salamanca y forma parte del Sistema Central abarcando el ámbito geográfico de la Zona de Especial Conservación (ZEC) del Parque Natural Las Batucas-Sierra de Francia y de la ZEC Quilamas. Su cima más elevada es el Pico Hastiala (1.735 msnm) en la Sierra de Francia y el Pico Cervero (1.463 msnm) en la Sierra de Quilamas. Destaca por su presencia visible en todo el territorio, la Peña de Francia (1.727 msnm), donde encontramos el Santuario de la Virgen negra y desde donde se puede divisar toda el área. El punto más bajo está en el río Alagón con 400 msnm, por lo que, podemos deducir un terreno montañoso con grandes pendientes que condicionan la vida de sus habitantes y el paisaje modelado por la actividad humana ligada a la agricultura, ganadería y la gestión forestal.

Como figuras de protección más importantes tenemos el Parque Natural de las Batuecas-Sierra de Francia, la Reserva de la Biosfera de las Sierras de Béjar y Francia, las Zonas de Especial Protección para las Aves del río Alagón, Batuecas-Sierra de Francia y Quilamas y las zonas de Especial Conservación de las Riberas de los ríos Huebra, Yeltes, Uces y afluentes, las Riberas del río Alagón y afluentes, Batuecas-Sierra de Francia y Quilamas.

ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS (I): RESERVA DE LA BIOSFERA DE LAS SIERRAS DE BÉJAR Y FRANCIA PARQUE NATURAL LAS BATUECAS-SIERRA DE FRANCIA



La Sierra de Francia es una tierra de bosques verdes, entre los que destacan los castaños y los robledales, bañada por ríos y arroyos. Se puede ver la influencia atlántica con la presencia de especies como el roble carballo en San Martín del Castañar o el haya de Herguijuela de la Sierra. Los escobares y brezales ocupan las laderas más húmedas, mientras que en las zonas más calurosas domina el jaral conviviendo con otras especies como tejos, madroños, durillos o enebros y piornos y erizones en las zonas más elevadas de las Sierras. En el espacio más al sur, aprovechando la frescura de los ríos y un clima más benigno se desarrollan las zonas de cultivo donde destacan la vid, que da origen a la Denominación de Origen Sierras de Salamanca, el aceite y los cerezos. En la Sierra de Quilamas se pueden ver bosques mixtos de castaño y acebo y el inicio de la dehesa salmantina con el aprovechamiento ganadero de los bosques de encina. La brusca alternancia de montañas y valles forma fuertes pendientes que facilitan la abundancia de especies animales que utilizan los bosques para vivir en armonía con sus habitantes. Es fácil observar ciervos, corzos o jabalís mirando al suelo y buitres leonados o negros, cigüeña negra o milanos mirando al cielo.

Un aspecto a destacar es que en un espacio de menos de 50.000 hectáreas se abarcan dos cuencas hidrográficas, la del Tajo, donde vierten la mayor parte de los ríos entre los que destaca el Alagón (donde desembocan los ríos Francia, Batuecas y Quilamas) y la del Duero, con ríos como el Huebra o el Agadón que terminarán en Oporto.

Es una zona que alberga presencia humana desde tiempos prehistóricos como se puede observar en más de 10 abrigos naturales donde hay pinturas rupestres, siendo el más conocido el de las cabras pintadas en el Valle de Batuecas. Previamente al Imperio romano se han encontrado algunos castros en diversos municipios, y ya en época romana destaca la mina de oro de las Cavenes en el Cabaco y la calzada romana. En época visigoda, se cuenta que la última batalla entre el rey Don Rodrigo y los árabes fue en Segoyuela de los Cornejos, dando origen a la leyenda de la Reina Quilama.

En cuanto a la arquitectura tradicional destacan las fachadas de las casas serranas de la Sierra de Francia con sillares de granito en la planta baja y largas tramonerías en las plantas superiores (vigas en diagonal). Normalmente se recubrían con cal, aunque en ocasiones se dejaban vistas estas vigas y la piedra en las partes superiores.

Esta arquitectura ha contribuido a que seis municipios estén declarados Conjunto Histórico Artístico como son La Alberca (primer pueblo declarado en España en 1940), Miranda del Castañar, San Martín del Castañar, Mogarraz, Sequeros y Villanueva del Conde.





Panorámica de la Peña de Francia



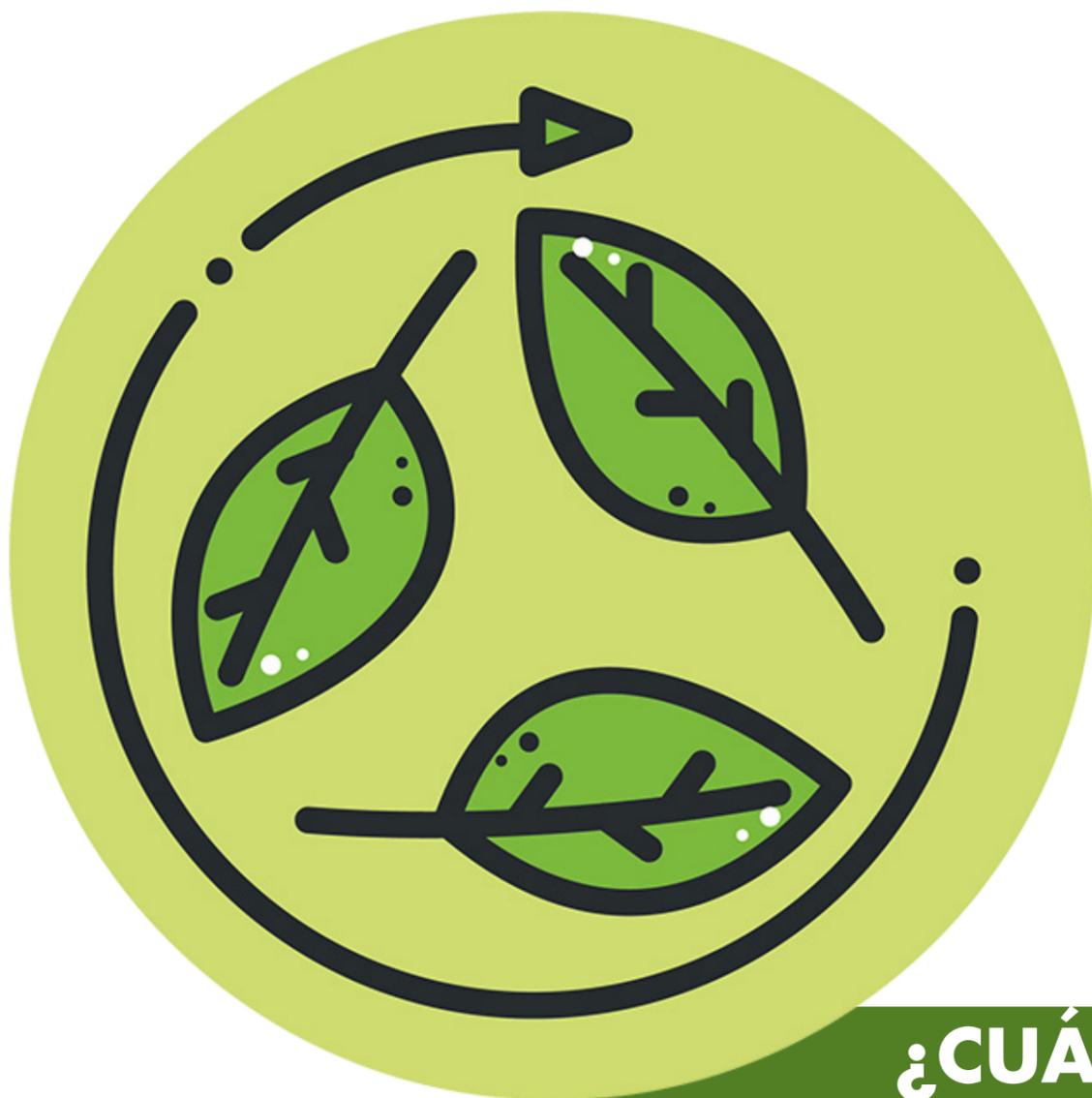
Aquitectura tradicional



¿QUIÉNES PUEDEN USAR ESTA GUÍA?

Esta guía está pensada diseñada para que pueda ser utilizada por los **propietarios de los negocios que tienen relación con el sector turístico**, ya que son parte fundamental para facilitar la consecución de la sostenibilidad de los viajeros. Se complementa con un manual para los turistas de manera que estos se impliquen en la sostenibilidad del territorio que están visitando.

Este turismo sostenible solo se podrá conseguir si se trabaja de forma conjunta entre habitantes, empresarios y visitantes en los ámbitos ambiental, sociocultural y económico-empresarial por lo que puede ser utilizada por todos los integrantes del territorio. El turismo tiene un alto valor económico en la Sierra de Francia y es trabajo de todos mantener el atractivo que ofrece el área para garantizar su estabilidad y perdurabilidad.



¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE ESTA GUÍA?

Este manual pretende conseguir un turismo sostenible que satisfaga las necesidades actuales de turistas y habitantes de las Sierras de Francia y Quilamas, mientras protege e incrementa oportunidades para las futuras generaciones.

“El principal objetivo es lograr que los visitantes contribuyan a la sostenibilidad de las Sierra de Francia y Quilamas”.

Y para conseguirlo se han planteado varios objetivos específicos:

1. CONOCER Y LLEVAR A CABO BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO PARA TURISMO SOSTENIBLE.

Es fundamental que todas las empresas relacionadas de alguna manera con el turismo (alojamiento, restauración, centros de interpretación y visitantes, empresas de turismo activo, guías turísticos, tiendas, artesanía...) conozcan y decidan poner

en marcha las buenas prácticas en materias como agua, energía o residuos aplicándolas a su trabajo. La implementación de estas buenas prácticas dará como resultado una gestión distinta del turismo, tanto a nivel interno, como en la relación con su entorno económico, sociocultural y ambiental. La sostenibilidad puede ser alcanzada siempre que las empresas se comprometan voluntariamente a adoptar ciertos criterios básicos y los implementen. De esta manera estaremos facilitando al visitante que contribuya en la sostenibilidad del territorio.

2. CONOCER LOS IMPACTOS NEGATIVOS DEL TURISMO, ADELANTÁNDONOS A QUE OCURRAN Y TRANSFORMÁNDOLOS EN BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS

El sector turístico en ocasiones produce algunos impactos negativos sobre el medio natural, los elementos culturales o los habitantes. Si conocemos cuales son estos impactos y las consecuencias que puede ocasionar el turismo y tomamos medidas lograremos minimizarlos, garantizando que el visitante no los provoque. La implementación de buenas prácticas nos permitirá hacer un uso más responsable y racional de nuestros recursos ambientales y culturales. De esta manera las empresas lograrán ser más eficientes en la administración económica contribuyendo a que el turista valore la cultura, las tradiciones, y el carácter de los serranos, aumentando las expectativas y logrando su satisfacción.

3. APRENDER PARA PODER ENSEÑAR

La educación es un pilar básico del turismo sostenible. Es la herramienta principal tanto para las empresas como para el visitante ya que permite que las personas sean conscientes del entorno en el que viven o visitan y tomar las actitudes correctas. La educación permite conservar y manejar los recursos naturales, evitar los impactos ambientales negativos, fomentar el respeto a la cultura y ofrecer actividades seguras y atractivas. El visitante que nota el conocimiento del territorio por parte de los habitantes y el cariño al transmitirlo, siempre va a ser más sensible a poner de su parte para alcanzar la sostenibilidad de un espacio protegido.

• ALCANCEMOS LA SOSTENIBILIDAD •

¿EN QUÉ CONSISTE LA SOSTENIBILIDAD?

En 1987, la Comisión Brundtland de las Naciones Unidas definió la sostenibilidad como el conjunto de actividades que permite satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer a las necesidades de las generaciones futuras, al mismo tiempo que se garantiza un equilibrio entre el crecimiento de la economía, el respeto al medioambiente y el bienestar social.

Por lo tanto, en el concepto de **Desarrollo Sostenible** se pueden distinguir tres dimensiones:

- **La Sostenibilidad Ambiental** para garantizar que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los recursos.
- **La Sostenibilidad Social y Cultural**, que garantiza la igualdad social y potencia la cultura y los valores de la población local.
- **La Sostenibilidad Económica** que garantiza que el desarrollo sea económicamente eficiente, beneficie a todos los agentes implicados del destino turístico, y que los recursos sean gestionados localmente de manera que se conserven para las generaciones futuras.

A raíz de la I Conferencia Mundial del Turismo Sostenible en los años 90 se elaboró la Carta de Turismo Sostenible en la que se evidencia la potencialidad del sector para un desarrollo compatible con la protección y conservación ambiental y



sociocultural. La Organización Mundial del Turismo (OMT) desarrolló en el 1999 el **CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO** que incluye un artículo dedicado a la sostenibilidad.

La OMT define el **turismo sostenible** como "...aquél que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas...".

El acercamiento a la naturaleza y la biodiversidad es una de las principales motivaciones de los visitantes para la elección de su destino turístico. Según datos del Eurobarómetro "Preferencias de los europeos hacia el turismo", en 2015 el turismo cultural, artístico y gastronómico es motivación principal de viaje para el 29% de los viajeros europeos, seguido por el de naturaleza, montaña y paisajes, que es motivo de viaje para el 23% de los viajeros. La naturaleza despierta un notable interés en la sociedad, que exige que su desarrollo y promoción tenga especialmente en cuenta la sostenibilidad ambiental de las actividades y asegure la compatibilidad entre uso y disfrute del medio con su conservación adecuada.

Por tanto, **el turismo sostenible NO es un producto turístico**, sino una forma de gestionar los productos y destinos turísticos para mantener su viabilidad económica y su contribución a la conservación del patrimonio natural y cultural.

El valioso patrimonio natural y cultural de la Sierra de Francia puede ser la base para diferenciar este destino turístico por productos como el ecoturismo. Este se define como "el viaje a un área natural para conocerla, interpretarla, disfrutarla y recorrerla al tiempo que se aprecia y contribuye de forma práctica a su conservación, sin generar impactos sobre el medio y repercutiendo positivamente en la población local" (Declaración de Daimiel 2016). Por tanto, el ecoturismo, además de generar empleo e ingresos, tiene como hecho diferencial, respecto a otros productos turísticos, el beneficio que reporta para la conservación de los espacios naturales y el uso sostenible de la biodiversidad.

'Ecoturismo en España' es un producto turístico concreto que se define como el viaje responsable que muestra lo mejor de la naturaleza española, disfrutando de experiencias configuradas por empresas comprometidas con su conservación.

Este producto es gestionado por la **Asociación Ecoturismo en España** que agrupa y promociona destinos y empresas que ofrecen experiencias de ecoturismo (actividades, guías, etc.) y servicios de turismo básicos (alojamiento, restauración, comercios, empresas agroalimentarias, museos y centros de interpretación, etc.) en territorios con espacios protegidos (Reservas de la Biosfera Española, Parques Nacionales, Parques Naturales, Geoparques, Espacios Red Natura 2000, etc.) y que, además, cumplen una serie de requisitos ambientales y sociales que garantizan al viajero su contribución a la conservación de biodiversidad y al desarrollo local de los espacios que visita, característica fundamental del ecoturismo. <https://soyecoturista.com/nosotros>

El Observatorio de Ecoturismo en España, promovido por la Secretaría de Estado de Turismo y la Asociación de Ecoturismo de España realizó en el año 2018 la primera encuesta digital sobre esta actividad y desde entonces ha venido realizando anualmente este estudio del que se adjunta una infografía con el análisis de los datos obtenidos en el año 2022. La primera conclusión que se extrae es que el espacio natural protegido que se quiere visitar es la principal motivación para los viajeros. El 90% son españoles, por lo que hay un amplio margen de desarrollar un producto turístico atractivo a los extranjeros. Prácticamente la mitad de los visitantes viajan en pareja y tres de cada cuatro lo hacen sin hijos menores de 12 años. Más de la mitad de turistas reserva directamente con el alojamiento y el 18% contrata alguna empresa de actividades.

A raíz de la I Conferencia Mundial del Turismo Sostenible en los años 90 se elaboró la Carta de Turismo Sostenible en la que se evidencia la potencialidad del sector para un desarrollo compatible con la protección y conservación ambiental y sociocultural.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) desarrolló en 1999 el **CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO** que incluye un artículo dedicado a la sostenibilidad.



DESARROLLEMOS JUNTOS UNA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Una política está formada por una serie de criterios que dirigen las actividades de un territorio, en este caso vinculado a la actividad turística. El papel de la gestión de destinos es administrar y apoyar la integración de diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas apropiadas, lo que requiere de competencias tanto gubernamentales en materia de toma de decisiones, como funcionales (planificación, organización y control de actividades empresariales).

El turismo es una industria global muy competitiva y en permanente evolución. A lo largo de todo el mundo surgen cada día nuevas propuestas que resultan atractivas a los visitantes. Pero a su vez, se observa cómo el crecimiento de la población, con más de 8 mil millones de habitantes, unido al consumo ha provocado una crisis climática que también se deja ver en el sector turístico. El turismo debe ser parte de la solución y no del problema y por ello la sostenibilidad debe ser el eje vertebrador de la gestión turística. En este contexto surge un nuevo modelo turístico, al que se le ha denominado Destino Turístico Inteligente. Este concepto engloba un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente.

La Norma UNE 178501 (AENOR, 2013) plantea cuatro ejes sobre los que se debe asentar un Destino Turístico Inteligente:

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



- **INNOVACIÓN:** Planteamientos innovadores internos de gestión y externos que se traduzcan en mejoras significativas orientadas a las actividades antes, durante y después de la estancia en el destino a través de la implantación de herramientas de gestión de la innovación, siendo la inteligencia competitiva una de ellas.

- **TECNOLOGÍA:** Mediante la incorporación de tecnologías (de la información, de la comunicación, de mejora energética, etc.) y de la vigilancia tecnológica que permitan el uso y la aplicación de datos y contenidos sobre mercados, clientes y productos, se persigue un aumento de la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios del destino.

- **ACCESIBILIDAD:** La accesibilidad universal y el diseño universal como una forma de aportar valor a todas las iniciativas desarrolladas por las partes interesadas. Se extiende a toda la cadena de valor del turismo: edificios, servicios, formación del personal, transporte, entornos, accesos web, entre otros.

- **SUSTENTABILIDAD:** Contempla la gestión racional y eficiente de los recursos (ambiental), la calidad de vida de turistas y residentes (sociocultural) y la competitividad empresarial ligada al vector económico.

ASPECTOS IMPORTANTES PARA CONSEGUIR UNA BUENA POLÍTICA DE GESTIÓN TURÍSTICA:

- **Participación de todos los agentes implicados:** para que, además, esta política sea sostenible, en ella deben participar las distintas administraciones (europea, nacional, autonómica, provincial y local), el sector empresarial turístico, los habitantes y, por supuesto, los visitantes. Si no participan todos los agentes será difícil alcanzar la excelencia en la gestión turística sostenible.

- **Planificar a largo plazo:** hay que tener una visión a varios años, de manera que se puedan conseguir cambios en las actitudes de los habitantes y visitantes. Para ello hay que planificar acciones a corto y medio plazo e ir evaluando las mismas haciendo los cambios necesarios para lograr los objetivos previstos a largo plazo.

- **Prevenir los impactos negativos y tener una visión global:** se debe hacer un estudio exhaustivo de los posibles impactos negativos que pueda ocasionar el turismo de manera que se puedan establecer las medidas preventivas oportunas para

minimizarlos. Se deben tener en cuenta los aspectos ambientales, culturales y socioeconómicos; de manera que el turista contribuya conscientemente a la sostenibilidad del territorio.

- **Promover la economía circular:** debemos asegurar que las acciones llevadas a cabo por las empresas relacionadas con el turismo utilizan productos generados en el territorio en la medida en la que sea posible. Se debe tener en cuenta el volumen y tipo de turismo que desarrollamos, las opciones que ofrecemos a los turistas y la forma en que organizamos sus actividades y en que influenciemos su comportamiento.

CONSIGAMOS UNA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Una buena gestión de los servicios turísticos en el marco de la sostenibilidad tiene que considerar:

1. **Disminuir al mínimo la producción de residuos y reciclaje.**
2. **La gestión de la energía.**
3. **La gestión del recurso agua.**
4. **La gestión de los transportes.**
5. **Fomentar la conservación de las especies y del territorio.**
6. **El planeamiento urbanístico y la gestión del suelo.**

Estos procesos se pueden acreditar con una certificación de calidad, la cual representa un reconocimiento otorgado por una entidad acreditada. Esta certificación evidencia públicamente que una empresa cumple con la normativa vigente y los estándares de calidad establecidos en una determinada área.

Dicha certificación no solo contribuye a forjar una sólida imagen corporativa, atrayendo compradores y ganando su confianza, sino que también asegura que los estándares de calidad satisfacen las necesidades de los clientes, generando mayor seguridad y satisfacción, al mismo tiempo que propicia un aumento de la eficiencia en la organización.

Actualmente existen varias certificaciones basadas en normas internacionales con diversas características:

• **Las normas ISO y el reglamento EMAS** representan Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SG), es decir, son herramientas de gestión ambiental de una empresa en las que se establecen la sistemática de trabajo y de las actividades relacionadas con la afección ambiental en todos los niveles de la misma.

• **La Q de Calidad Turística** es una Marca de calidad en el sector turístico español. La entidad certificadora y gestora del sello de calidad es el Instituto para la Calidad Turística Española el ICTE. Es un organismo independiente, privado y sin ánimo de lucro que respecta a las características de las organizaciones certificadoras.

• **El Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED)**, es un programa desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo, que tiene como finalidad la gestión integral y permanente de la calidad en un destino turístico.

Por otro lado, existen sistemas de buenas prácticas o sistemas de requisitos que no se rigen por los procedimientos de certificación convencionales, pero que pueden servir para que las pequeñas empresas demuestren sus compromisos con la sostenibilidad.

• **CERES ECOTUR** es un sistema de calidad para alojamientos rurales y empresas que realizan actividades en la naturaleza. El Proyecto Ceres es la adaptación de la certificación Ecolabel ECEAT para España cuyo objetivo fue demostrar cómo las ecoetiquetas pueden ser un instrumento efectivo para dirigir el turismo europeo y los consumidores hacia la sostenibilidad.

• **La Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS)** es una iniciativa voluntaria que impulsa una estrecha colaboración entre los sectores público y privado para la conservación de espacios naturales y su explotación según criterios de sostenibilidad.

La CETS fue elaborada a mediados de los años noventa por iniciativa de la Federación Europea de Parques (Europarc) que promovió un compromiso entre gestores de espacios protegidos, los representantes del sector turístico y las organizaciones no gubernamentales que se financió por la Unión Europea. La Federación Europarc agrupa a los espacios naturales protegidos de 38 países europeos y es la entidad gestora y garante de la CETS.

La Carta representa un instrumento de planificación participada en la que todos los actores implicados en el territorio se involucran en los principios del turismo sostenible, recibiendo una acreditación que especifica el compromiso asumido para cumplir el objetivo. Puede englobar otros sellos de calidad como la Q de calidad turística, Marcas de los parques, distinciones autonómicas o las normas ISO y EMAS.

En el caso que nos ocupa, el Parque Natural de las Batuecas-Sierra de Francia se encuentra en la fase II de la CETS y, por lo tanto, ya se está desarrollando un proceso de gestión turística sostenible vinculada a un espacio protegido del territorio por lo que se va avanzando en el buen camino. A lo largo del año 2023 se iniciará la Fase III de Adhesión de agencias de viajes.

En el año 2023, 18 empresas turísticas de la Sierra de Francia recibieron la acreditación de la CETS en la FASE II por el Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia. En el año 2024, otras 21 empresas turísticas del territorio recibieron la acreditación en el marco del Plan de Sostenibilidad Turística Sierra de Francia, que está gestionando la Diputación Provincial de Salamanca. En total, 39 empresas turísticas están involucradas en el desarrollo socioeconómico sostenible del territorio.

La **Asociación Ecoturismo en España (AEE)** dispone de un sistema de requisitos común con la CETS que sirve para que las empresas adheridas a esta certificación en la Sierra de Francia potencialmente puedan adherirse al Club Ecoturismo en España. Y es precisamente el **Plan de Sostenibilidad Turística de la Sierra de Francia un instrumento de financiación** de una parte del plan de acción de la CETS. El Plan de sostenibilidad supera el ámbito de acción de la CETS y va dirigido a financiar equipamientos, productos turísticos y labores de promoción y gestión que superan las acciones del plan de la CETS.

Con el Plan de Sostenibilidad Turística de la Sierra de Francia **se pretende que las empresas turísticas adheridas a la CETS formen parte del producto Ecoturismo en España**, y para ello, será necesario que alguno de los actores turísticos que intervienen se unan a la Asociación Ecoturismo en España para poder usar la caja de herramientas que permite diferenciar a las empresas turísticas y al destino, son solo por su compromiso por la sostenibilidad, sino por ofrecer el producto Ecoturismo en España en la Sierra de Francia con garantías para los turistas.

A través de la asociación TRINO que es socio de la AEE las empresas de la Sierra de Francia podrán adherirse al Club Ecoturismo en España y ofrecer el producto ecoturismo en la Sierra de Francia.

• IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE •

¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS Y CUAL ES SU IMPORTANCIA?

Son una herramienta para la sostenibilidad de las actuaciones desarrolladas en el sector turístico. Los empresarios colaboran para adoptar medidas concretas para prevenir, corregir y mejorar la gestión responsable en los aspectos social, ambiental y económico.

Las buenas prácticas permiten realizar acciones concretas con los siguientes objetivos:

- **Minimizar los impactos negativos sobre el ambiente.**
- **Maximizar los impactos positivos sobre los habitantes y municipios.**
- **Maximizar la competitividad y eficiencia de las empresas.**
- **Mejorar la calidad del producto turístico.**
- **Mejorar la imagen de la empresa frente al cliente.**



Una buena práctica debe ser:

- **Sostenible:** Debe mantenerse a lo largo del tiempo y producir efectos duraderos.
- **Innovadora:** Las soluciones a los impactos generados deben ser nuevas y creativas.
- **Replicable:** Se puede desarrollar en nuevos destinos.
- **Efectiva:** Se observa una mejora sobre el impacto no deseado.
- **Implantada:** La buena práctica ya se ha llevado a cabo con éxito.

Teniendo en cuenta lo anterior, para efectos de esta guía, las buenas prácticas en turismo sostenible se definen como un conjunto de iniciativas ejemplares que aportan soluciones novedosas a los desafíos del turismo, y pueden ser replicadas y adaptadas por otros destinos.

¿CÓMO NOS BENEFICIA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS?

Las buenas prácticas van a mejorar fundamentalmente los recursos del territorio, tanto en materia ambiental y cultural, como en la parte socioeconómica de sus habitantes. En turismo aplicando las buenas prácticas se acaba generando un destino turístico que con el tiempo se consolida y beneficia a amplios sectores económicos.

De esta manera las buenas prácticas contribuyen a:

- **Proteger y mejorar** el ambiente, la flora, la fauna, el paisaje y los ecosistemas.
- **Vivir y trabajar** en un ambiente sano y placentero.
- **Ahorrar en el consumo** de agua y energía, disminuyendo las emisiones de gases.
- **Gestionar de manera eficiente** los residuos, involucrando al turista en dicha tarea.
- **Establecer buenas relaciones** sociales, ambientales y empresariales dentro de la comunidad y con otras comunidades.
- **Poner en valor y rescatar** los rasgos culturales de una comunidad.
- **Aumentar la calidad del servicio** proporcionado por la empresa en materia de responsabilidad con la sostenibilidad, aumentando su competitividad.
- **Marcar un perfil de turista** objetivo, que sea responsable con sus actuaciones y demande unos servicios respetuosos con el entorno y con la población local.
- **Mejorar la calidad de vida** del personal de las empresas y de la comunidad local (ambiental, sociocultural y económicamente).
- **Concienciar** a clientes, personal y proveedores acerca la importancia de tener una visión de sostenibilidad.

• **¿CÓMO SE USA ESTA GUÍA?** •

• ¿CÓMO SE USA ESTA GUÍA? •

La guía está diseñada para que de una manera ágil se pueda acceder a los contenidos que interesan en cada momento. De esta manera se han establecido cuatro grandes bloques donde se repite el patrón estructural en cada uno de ellos. Estos bloques principales se han definido por el concepto de sostenibilidad y los entornos a los que implican: el medio natural, económico-empresarial y sociocultural. A estos se ha añadido un cuarto bloque de buenas prácticas integrales.

En cada bloque, se abordan varios aspectos relacionados con el tema en cuestión y se hacen sugerencias específicas para empresas que buscan fomentar las buenas prácticas.

Se han incluido unos logotipos relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), éstos constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



1. IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Las Buenas Prácticas Ambientales se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades. Las empresas que aplican un sistema de Buenas Prácticas Ambientales, notan los resultados en la reducción del consumo de recursos como el agua, la electricidad o la generación de residuos.

La tierra, el agua, los árboles, las plantas, los animales, el aire, el sol, y todos los elementos de la naturaleza son parte del medio ambiente, al igual que nuestra casa o municipio. El ser humano interacciona con todos estos elementos de diversas maneras. Para lograr la sostenibilidad, es esencial disminuir al mínimo el uso de estos recursos naturales y trabajar continuamente para mejorar el entorno, asegurándonos de que esté mejor de lo que estaba antes de nuestra intervención.

Exploremos los principales recursos naturales de la Sierra de Francia y examinemos las buenas prácticas que podemos implementar para su conservación y una gestión adecuada.

AGUA

El agua es un recurso natural fundamental para el desarrollo de la vida, que, a pesar de ser renovable, es limitado y por ello es importante ser consciente de que es un bien escaso que hay que cuidar para conservarlo. También resulta un elemento clave para el desarrollo de la actividad turística, siendo una de las tipologías empresariales que más consumo de agua demandan. Realizando cambios en la de actitud del uso responsable del agua, se presentan las siguientes buenas prácticas.

BUENAS PRÁCTICAS PARA EMPRESAS:

- **Instalar contadores** de agua en cada una de las áreas de gestión; pisos, cocinas, exteriores, zonas comunes, etc.
- **Llevar un control del consumo** mensual de agua para determinar las áreas de gestión que realicen un mayor consumo de agua y poder establecer mayores medidas de ahorro.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



- **Establecer un programa de revisión y mantenimiento** para garantizar la detección y reparación de fugas o filtraciones en baños, cocinas y lavandería.
- **Implantar medidas de ahorro** de agua, sobre todo en cocinas, piscinas, baños y limpieza.
- **Instalar señales y paneles informativos** para sensibilizar al personal y los clientes sobre la importancia de reducir el consumo y hacer un uso responsable del agua.
- **En la cocina hacer un uso eficiente** del lavavajillas poniéndose en marcha en su máxima capacidad y en el programa más adecuado para su carga y realizar las tareas de limpieza antes de que la suciedad se reseque y, por tanto, requiera mayor cantidad de agua.
- **En los baños de acceso público** instalar grifos con temporizador y sistemas de doble pulsador o de descarga parcial para la cisterna del inodoro y en los privados, aireadores y limitadores de presión en cabezales de ducha.
- **En la lavandería** poner la lavadora en su máxima capacidad y usar programas de ahorro de agua o eco (el prelavado consume un 25% de agua). Realizar el lavado de toallas solamente cuando el cliente lo solicite, tratando de evitar el lavado diario de las mismas. Emplear productos de limpieza biodegradables o ecológicos frente a los más contaminantes y agresivos para las aguas.
- **Se puede valorar la unión de varios establecimientos** para conseguir precios mejores en empresas profesionales de lavandería y tintorería.
- **En las piscinas al aire libre** cubrirlas con lonas, reduciendo pérdidas por evaporación y disminuyendo la cantidad de productos químicos para su tratamiento. Reducir el uso de cloro o cambiarlo por otros sistemas de tratamiento (ozono, electrolisis, etc.). Equipar las piscinas con un circuito cerrado de depuración que minimice las pérdidas y permita reutilizar el agua.
- **En zonas ajardinadas** se recomienda utilizar mecanismos de riego automáticos, programándolos a primera o última hora del día ya que la temperatura ambiente es menor y se evita su evaporación, y tener en cuenta la climatología evitando riegos innecesarios. Emplear agua no potable y elegir las plantas y flores autóctonas para los jardines ya que necesitan menos cuidados y riegos, favorecen la integración del establecimiento en el paisaje circundante y dan una oportunidad de información e interpretación.



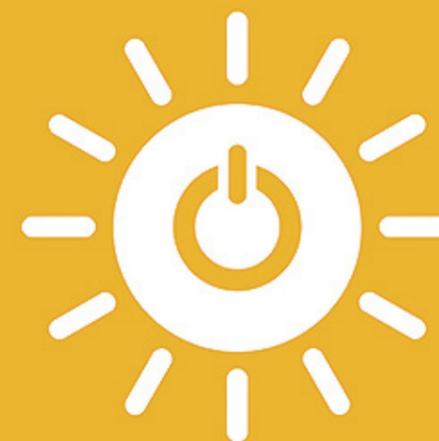
Río Francia

ENERGÍA

La energía es la capacidad de los cuerpos para realizar un trabajo y producir cambios en ellos mismos o en otros cuerpos. Es decir, el concepto de energía se define como la capacidad de hacer funcionar las cosas, siendo una pieza clave para el desarrollo de la humanidad. El hombre, desde el principio de su existencia, ha necesitado la energía para sobrevivir y avanzar.

La energía desempeña un papel fundamental en el sector turístico, puesto que el consumo energético es indispensable para el desarrollo de muchas actividades y su cuidado no siempre se encuentra en manos de los gestores, sino que depende en su gran mayoría del buen uso que hagan los clientes. Por lo tanto, es fundamental que las empresas relacionadas con el turismo realicen esfuerzos de ahorro energético. Así pues, **existen métodos a través de los cuales se puede lograr una mayor eficiencia, y como consecuencia, un menor impacto ambiental:**

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



- **Revisar los parámetros de la factura eléctrica** que son modificables: potencia, tarifa y discriminación horaria y adaptarlo a las necesidades de su establecimiento. Realizar lo mismo con la factura del gas. Llevar un registro mensual del consumo de energía por tipo (gas, gasoil, butano, electricidad, etc.) su utilización (iluminación, calefacción, cocinas, etc.) y su coste, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía.

- **Instalar buenos aislantes térmicos** en las paredes y cubiertas de los alojamientos.

- **Estudiar la posibilidad de que parte de la energía consumida proceda de energías renovables**, como el uso de la cubierta para la instalación de placas solares o fotovoltaicas o la instalación de calderas de biomasa en interior.

- **Seleccionar equipos eléctricos y electrodomésticos** por criterios de eficiencia energética. Cada letra que desciende a partir de la A+++ supone un 10% más de consumo energético.

- **Regular la temperatura** del agua de calefacción a 60°C. La temperatura óptima del agua caliente sanitaria es de 45°C, no excederla.

- **Realizar un mantenimiento** preventivo de los equipos como lavadoras, lavavajillas, aires acondicionados, calefacción, etc. para optimizar el consumo. Cambiar, cuando sea necesario, los equipos que queden obsoletos y que no sean eficientes energéticamente.

- **Desenchufar** toda clase de equipos que no se usen por la noche.

- **En cuanto a la iluminación se puede realizar un mantenimiento de limpieza** de ventanas para conseguir la máxima luz natural y aprovecharla al máximo. Limpiar regularmente lámparas y luminarias. La iluminación LED favorece el ahorro y la eficiencia energética. Instalar sistemas de desconexión centralizados en habitaciones (tarjetas magnéticas), que desconecten el flujo eléctrico cuando el huésped está ausente. Instalar reguladores de intensidad de iluminación e interruptores de presencia en los pasillos y baños de las zonas comunes del alojamiento. En verano cerrar las ventanas, bajar las persianas y toldos durante las horas de más calor.

- **En los sistemas de climatización instale sistemas de aislamiento** de ventanas mediante doble acristalamiento. Cumplir con las inspecciones periódicas de las calderas y sistemas de aire acondicionado de todas las instalaciones. Sustituir los equipos de compresión del aire acondicionado que han quedado obsoletos por equipos eficientes energéticamente y limpiar los filtros periódicamente. Los sistemas de bomba de calor centralizados resultan más eficientes que los sistemas individualizados. Establecer temperaturas de confort ajustadas a la zona del establecimiento. Instale termostatos en las habitaciones de los clientes que ayudará a regular la cantidad de energía consumida. Comprobar que los radiadores instalados en las habitaciones no se encuentran obstaculizados.

- **En las cocinas procurar que los frigoríficos se encuentren situados lejos de fuentes de calor.** Llevar a cabo un mantenimiento de los circuitos de refrigeración de las cámaras frigoríficas para obtener una mayor eficiencia energética y detectar posibles fugas de líquido refrigerante. Aislar adecuadamente las paredes del horno y las conducciones. Asegurar que los hornos, frigoríficos y congeladores cierran herméticamente. Procurar que el horno se use a plena producción. Limpiar a menudo los hornos, fuegos y placas para evitar que las grasas impidan la transmisión de calor.

- **En la sala de restaurantes** procurar que la sala sea un espacio abierto, para aprovechar al máximo la luz natural en lugar de la artificial. Dividir por sectores los restaurantes grandes durante la temporada baja y zonificar su iluminación. Apagar las luces y electrodomésticos cuando el espacio esté en desuso. Regular la temperatura del restaurante en función de las necesidades y apagando los aparatos térmicos antes del cierre para aprovechar la inercia térmica del comedor.

- **Con respecto al agua caliente** utilizar energías renovables para el calentamiento del agua de la piscina en caso de que sea climatizada. Utilizar un circuito cerrado en el sistema de depuración minimizando así las pérdidas. Cambiar las calderas que se hayan quedado anticuadas por otras más eficientes y de menor consumo. Incluir recuperadores de calor en las calderas. Uso de válvulas termostáticas en grifos y duchas.

GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión racional y adecuada de los residuos generados en las infraestructuras turísticas tiene efectos positivos inmediatos en el medio ambiente al reducir la cantidad de deshechos y contribuir a su posterior tratamiento. Implantar una política de gestión de residuos se asocia a una reducción del consumo (generar menos basura, consumir sólo lo necesario y no derrochar envases o papeles), un mayor volumen de reciclaje (dar nuevas aplicaciones a productos ya usados) y reutilización de los mismos. De esta forma, se reduce el impacto ambiental y se optimiza el consumo de materias naturales.

Para una gestión apropiada de los residuos se recomienda:

- **Analizar los residuos del establecimiento** para conocer qué tipo de desperdicios se generan y poder implementar más fácilmente un sistema de reducción de consumo, reutilización y reciclaje.
- **Instalar** contenedores adecuados a cada tipo de residuo, debidamente etiquetados y en lugar acondicionado para ello, para su posterior reciclado.
- **Disponer de un código de colores** que identifique los desechos para facilitar su correcto uso tanto para empleados como para los clientes.
- **Usar envases retornables** de vidrio o adheridos a un sistema de recuperación.
- **Usar bolsas de basura compostables** (biodegradables). Usar servilletas de tela en vez de papel. Reutilizar envases vacíos para guardar cosas.
- **En el uso de envases de plástico elegir envases** de PEBD, PEAD, PET, PS o PP frente a PVC ya que este último no se recicla.
- **Evitar el consumo de pilas**, usar la energía eléctrica de la red siempre que sea posible. Depositar las pilas en contenedores adecuados, una pila puede contaminar.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



- **Reducir los residuos de insecticidas y herbicidas** o utilizar los que tengan etiqueta de no peligrosos para el medio ambiente. Emplea pulverizadores en vez de aerosoles.
- **Asegurarse de que el personal conoce la política de gestión de residuos** de la empresa para su correcta implantación.
- **Colaborar con ONGs** que reciclan o son un vínculo en el reciclado de residuos.
- **Asegurar la entrega a gestores autorizados** de los residuos tóxicos y peligrosos.
- **Colaborar con organizaciones sociales** para donar el excedente de alimentos.
- **En las cocinas llevar un control de los productos almacenados** para consumirlos antes de su caducidad. Instalar contenedores adecuados para cada tipo de residuo en cocinas (papel, plástico, vidrio y orgánico) puesto que es uno de los departamentos en los que más residuos se generan. Utilizar los residuos orgánicos como compost para los jardines y plantas. No verter al desagüe aguas contaminadas con restos de aceite o grasas. Procurar no utilizar utensilios de cocina desechables.
- **En las habitaciones instalar dispensadores para los productos de higiene**, en lugar de proporcionar los amenities en monodosis. Promover el reciclaje en las habitaciones mediante una comunicación clara a los huéspedes proporcionando las papeleras adecuadas para cada tipo de residuo. Reutilizar las sábanas viejas como trapos para la limpieza.
- **En los espacios de oficinas** procurar usar el e-mail antes de imprimir cualquier documento. Si es necesario imprimir, se recomienda que se realice en papel reciclado, y si se trata de documentación interna imprimir en el reverso de papeles antes utilizados o a doble cara. Limitar la impresión y las fotocopias a color. Utilizar tóner y materiales de oficina recargables para alargar su vida útil.
- **Utilizar un sistema de tratamiento de aguas** residuales (filtrado, depuradoras, etc.)
- **Procurar, si es posible, que las aguas residuales de los establecimientos no descarguen directamente** sobre ríos, lagos o al mar. No verter a la red de saneamiento público elementos y materias (aceites, pesticidas, etc.) que puedan contaminar las aguas.
- **Exigir a los proveedores que apaguen el motor** de sus vehículos mientras descargan y que eviten horas tempranas o tardías.

FLORA, FAUNA, GEOLOGÍA, ECOSISTEMAS, SUELO Y AIRE

El patrimonio ambiental del territorio, junto con su riqueza cultural, constituye el principal atractivo de los municipios que conforman las Sierras de Francia y Quilamas. Esta realidad implica que sea uno de los recursos más utilizados por los visitantes, y que deba prestarse especial atención a las actividades que se realizan en el entorno natural para minimizar los impactos negativos que puedan afectar a todos los aspectos que abarca el patrimonio, asegurando así su preservación a lo largo del tiempo.

Aunque en la Sierra de Francia no es previsible una gran demanda de turismo ligado a la observación de fauna como consecuencia de las condiciones del territorio y las especies existentes, no debe descartarse la generación de molestias, incluyendo las provocadas por el ruido y presencia humana en zonas sensibles de alto valor de reproducción, refugio o alimentación. La observación debe basarse en el respeto a los animales, al resto del ecosistema y a todas las personas con las que se comparte el entorno.

En cuanto a la vegetación y al suelo se trata de un impacto potencial a tener en cuenta en las Sierras de Francia y Quilamas, tanto porque la mayor parte de las actividades turísticas consisten en rutas, paseos o excursiones a pie y a veces en vehículo, como por la especial sensibilidad de muchas formaciones vegetales de este territorio. También los suelos son sensibles al pisoteo y la compactación derivada de un uso irregular o excesivo. La afluencia masiva fuera de rutas o caminos o el uso de vehículos a motor son actividades potencialmente impactantes.

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



La recolección de fauna, como insectos o reptiles, flora, rocas o fósiles debe de ser controlada y sometida a la regulación vigente, exigiendo la solicitud de los permisos pertinentes. La recolección de plantas o de hongos sí puede generar algunos impactos notables si se realiza de forma irregular o descontrolada. La caza y la pesca fluvial son también actividades recreativas con un potencial impacto sobre el medio natural, aunque existe regulación específica.

Por todas estas consideraciones se recomienda prestar atención a los siguientes ítems:

- **Conocer y respetar la normativa legal** que sea de aplicación, tanto de protección de espacios y de especies como de gestión del medio. Se debe prestar especial atención a los usos permitidos, prohibidos o autorizables y a contar con los permisos requeridos.
- **Se recomienda contar con la mediación de empresas y guías profesionales**, solventes y responsables. La participación de personal cualificado permitirá acceder a un mayor conocimiento del entorno, de la biología de las especies y sus pautas de comportamiento, comprender y valorar el medio natural y cultural donde habitan y de las formas de vida de las poblaciones locales. Las empresas deben contar con las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de esta actividad y, si las requieren, ponerlas a disposición de sus clientes.
- **Las empresas especializadas** en la observación de fauna deberán respetar el régimen de propiedad y fomentar la contratación de personas con arraigo en el territorio, son elementos de interés para reforzar el papel de dinamización socioeconómica.
- **La colaboración con los profesionales** de la conservación y gestión del medio natural, facilitando su labor, solicitando su consejo y atendiendo a sus indicaciones, es esencial para el buen desarrollo de la actividad y facilitará que la experiencia sea grata para todas las personas que la realizan.
- **No se debe compartir información** sobre la presencia de estas especies en lugares concretos, especialmente a través de las redes sociales.
- **Ofrecer un horario de comidas adaptado**, de acuerdo con las mejores horas para la observación de aves. Para los aficionados a la ornitología es especialmente importante tener la posibilidad de un desayuno temprano, y también poder disponer de la opción de llevarse un picnic.



Cabra Montesa

IMPACTO VISUAL Y ACÚSTICO

La contaminación acústica ha sido un asunto que ha ganado relevancia en los últimos años y que cada vez preocupa más a los empresarios de los alojamientos turísticos. La contaminación acústica va más allá del perjuicio que supone al vecindario ya que también afecta al personal y clientes del alojamiento.

El impacto visual es un tipo de perturbación que aglutina a todo aquello que afecte a la visualización o cambie el aspecto de un lugar determinado, en la Sierra de Francia no es preocupante, pero si deben tenerse en cuenta algunas consideraciones para evitar su desarrollo.

3 SALUD Y BIENESTAR



Teniendo en cuenta todos estos aspectos, se hacen las siguientes recomendaciones:

- **Medir los niveles de ruido** y llevar un control sobre los mismos en cada uno de los departamentos.
- **Mejorar el aislamiento** de tabiques, puertas y ventanas, utilizando materiales pesados y construyendo con cámaras de aire o rellenos elásticos. Establecer medidas correctoras en las zonas que mayor ruido generen.
- **Para la reducción de vibraciones** se puede usar moqueta con una primera capa elástica o suelo flotante apoyado en una lámina elástica.
- **Formar al personal** para reducir los niveles de ruido al máximo, por ejemplo, con el movimiento de sillas, golpes, voces, etc.
- **Reubicar la maquinaria más ruidosa** a zonas apartadas del alojamiento para que no produzcan molestias a los clientes.
- **Minimizar el impacto visual** del tendido eléctrico en las fachadas y calles.
- **La entrega de los pedidos a proveedores** debe realizarse a horas prudentes a las que no se moleste a los clientes. Tatar de no aparcar los vehículos delante de elementos arquitectónicos relevantes y susceptibles de ser fotografiados.
- **Se recomienda tener las habitaciones de los clientes debidamente insonorizadas**, tanto para la absorción de ruidos generados dentro de cada una de ellas que pueden afectar al descanso, como hacia el exterior, que afectan al vecindario.
- **La música ambiental** en el alojamiento debe estar a un nivel bajo.
- **En restaurantes y cocinas se debe ser conscientes del ruido** que se produce en la cocina/barra e intentar reducirlo para crear un mejor ambiente laboral y generar un mayor disfrute del cliente, tanto en el local como en las habitaciones próximas al restaurante. Hacer un mantenimiento periódico a la maquinaria según las recomendaciones del fabricante para evitar que emita ruidos indeseados. Si la cocina está a la vista es importante que los cocineros mantengan un volumen bajo en sus conversaciones y mantengan un orden y coordinación adecuados durante el servicio. Cumplir con los horarios municipales de terrazas y eventos en espacios exteriores.
- **Evitar tirar todo tipo de residuos en todo el entorno.** Tanto en el medio natural como en el medio urbano no arrojar ningún tipo de desperdicio al suelo y tratar de depositarlos en los contenedores correspondientes para su reciclaje. Se debe evitar que los residuos orgánicos sean tirados al suelo, ya que provocan un impacto visual poco deseado.
- **Utilizar en la medida de lo posible bolsas de basura** de color negro o gris en las papeleras públicas.
- **Admirar la arquitectura tradicional** respetando las construcciones en su estado natural, sin llevarse ningún elemento que altere el aspecto original o modificando el mismo.

PRODUCTOS Y MATERIAS PRIMAS

Qué productos comprar para el abastecimiento de su alojamiento se convierte en un factor fundamental si se persiguen criterios de sostenibilidad.

A través de sus compras, las empresas se abastecen de productos que han generado impactos medioambientales y sociales en su elaboración. Es fundamental realizar compras en los establecimientos cercanos, minimizando el impacto del cambio climático a la vez que se contribuye al desarrollo de la economía local.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Para realizar una compra y consumo sostenible se recomiendan las siguientes pautas:

- **Fomentar la compra de productos del comercio local** y de temporada. Si existen, preferiblemente aquellos que tengan Denominación de Origen.
- **Informar a los proveedores** de tu interés por el medio ambiente y pedirles productos respetuosos con el entorno.
- **Implantar una política de reducción de consumo** de alimentos en cocinas y su posible reutilización para darles la máxima vida útil posible.
- **Comprar productos a granel** generará un ahorro al eliminar el envasado y simplificar la logística.
- **Intentar que los productos envasados tengan un embalaje biodegradable** o en su caso estudiar con el proveedor la eliminación de los envases y embalajes innecesarios.
- **Evitar el uso de cacerolas de aluminio y teflón**, dado que al dañarse desprenden sustancias dañinas. Usar cazuelas de acero, hierro colado, barro o cerámica, los alimentos sabrán mejor y mantienen más tiempo el calor. Emplear recipientes con tapa ajustable para la conservación de los alimentos en vez de papel aluminio o plástico.
- **Comprar productos de limpieza biodegradables o ecológicos**, supone un menor riesgo para la salud y se respeta el medio ambiente. Comprar únicamente los productos necesarios y usar la cantidad mínima recomendada para cada tipo de suciedad. No mezclar productos.
- **Utilizar jabones de manos naturales.**
- **Optar por tejidos elaborados con fibras naturales 100%** (lana, algodón, sisal, coco, yute, algas) para la ropa de cama, alfombras y felpudos. Elegir, cuando sea posible, colchones de caucho natural o de látex elaborado con caucho natural.
- **Reducir el consumo de papel** (fotocopiar e imprimir a doble cara; elegir formatos de texto que ocupen el menor espacio; reutilizar el papel impreso por una cara y evitar copias innecesarias) y comprar papel reciclado y libre de cloro, además puede ser utilizado en los menús, servilletas, cartas, facturas, etc. Guardar los archivos en formato digital y usar el correo electrónico.
- **El almacén debe permanecer limpio y estar protegido** contra la humedad y el calor. Gestionar el stock del almacén para evitar caducidades, controlando la entrada y salida de productos.



Denominación de Origen del Jamón de Guijuelo



Denominación de Origen Sierra de Salamanca

2. IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS ECONÓMICO-EMPRESARIALES

Una gestión integral de las empresas relacionadas con el turismo debe tener en cuenta aspectos además del ámbito medioambiental, ya que la sostenibilidad está relacionada con muchos elementos. Este apartado se centra en proponer recomendaciones de los aspectos éticos, morales y sociales del desarrollo para la gestión de empresas turísticas.

COMPETITIVIDAD

La competitividad turística es la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición en un mercado respecto a sus competidores. En el marco del Plan de Sostenibilidad Turística del Destino Sierra de Francia la competitividad debe ser ambiental y, **en este sentido, se recomiendan las siguientes medidas:**

- **Informar a los visitantes del contenido de este documento** de buenas prácticas, explicando el compromiso adquirido para cumplirlo por parte del establecimiento o servicio turístico, e informando de la necesidad de que el turista cumpla a su vez las recomendaciones correspondientes al desarrollo de su actividad. Se deben fomentar entre los clientes comportamientos adecuados y respetuosos con la normativa y los recursos naturales y culturales, especialmente en aspectos como la imposibilidad de hacer hogueras, acampada libre o recolectar flora y fauna, así como de la necesidad de pedir autorizaciones para acceder a lugares privados o zonas sensibles.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



- **Sensibilizar a los clientes sobre los valores naturales y culturales del territorio**, las figuras del Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia, la Reserva de la Biosfera de las Sierras de Béjar y Francia, la Red Natura 2000, la necesidad de proteger la biodiversidad, los recursos geológicos, el paisaje y el patrimonio cultural. En el caso de actividades de ecoturismo, la sensibilización debe ser un elemento clave de la actividad a desarrollar.

- **Proporcionar al turista una experiencia única y plenamente sostenible**, haciéndole partícipe de la belleza del paisaje y los valores naturales y culturales, recomendando las mejores opciones y facilitando un escenario de tranquilidad, comodidad, acceso a información y recursos de la zona como la gastronomía. Las empresas de alojamiento y restauración deberían ofrecer oportunidades para actividades de ecoturismo realizadas por profesionales locales. Los guías y profesionales de ecoturismo deben ofrecer opciones de alojamiento y gastronomía local.

CALIDAD

La calidad del turismo, se basa fundamentalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. En ese sentido, para que una empresa del sector aumente su calidad, es indispensable orientar todos los esfuerzos de la misma hacia la satisfacción del cliente, quien finalmente evalúa el servicio y decide si merecerá la pena pagar por él.

La calidad se fundamenta en dos enfoques:

- **La calidad esperada:** se refiere a todos los aspectos que el cliente da por seguros y, si no se cumplen, el servicio se considera insatisfactorio.
- **La calidad seductora:** consiste en aspectos que el cliente no espera y por lo tanto le sorprenden. Si no se cumplen, el cliente no queda defraudado y, de ser cumplidos, la satisfacción del cliente se maximiza.

Para cumplir con este término de calidad es importante entender que nuestro valor diferencial lo va a aportar nuestro equipo de trabajo y el trabajo en equipo. No solo se deben escuchar, entender y satisfacer las necesidades del cliente, sino pensar y trabajar con cada una de las personas que hacen posible la experiencia de ese cliente en el establecimiento.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



La experiencia que el turista vive en un lugar y los recuerdos que genera en la memoria se ve influenciada por todas las personas con las que interactúa el visitante en su estancia, tanto trabajadores del sector como habitantes del territorio.

Teniendo en cuenta estos aspectos se recomiendan las siguientes buenas prácticas:

- **Implantar distintivos de calidad** como la ISO 9001, la Q de calidad o el SICTED o bien implantar sistemas de gestión medioambiental como la ISO 14001 o el reglamento EMAS.

- **Participar de la Carta Europea de Turismo Sostenible del Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia**, tanto en las reuniones o foros que se convoquen como en la inclusión de la Asociación de Empresarios Turísticos Sostenibles (ASEMTURS).

- **Desarrollar sistemas de Responsabilidad Social Corporativa.** Estos sistemas son una forma de gestionar empresas y organizaciones con la finalidad de controlar los impactos que la actividad puede producir sobre los clientes, los accionistas, las comunidades locales, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto.

- **Beneficiarse de la aplicación de las certificaciones de calidad y ambientales.**

- **Colaborar en actividades sociales para expresar su compromiso con la sociedad** a través de eventos organizados por asociaciones sociales de su entorno.

PLANIFICACIÓN

La planificación turística es el recorrido que una empresa realiza para alcanzar su objetivo final. Sin embargo, hay varios objetivos secundarios a lo largo del camino que deben conducir al objetivo final. Cada objetivo debe ser específico, medible, factible, realista y oportuno. Planificar estas tareas exige tener en cuenta los recursos personales, materiales y los costes económicos, pero también los plazos y programar secuencialmente cada una de ellas.

Teniendo en cuenta estos términos podemos recomendar unas pautas para conseguir una planificación efectiva de nuestro negocio:

- **La planificación estratégica es un proceso secuencial** que permite la consecución de metas hasta conseguir el objetivo final. Tiene un horizonte lejano (mínimo 5 años) y consiste en la selección de los principales objetivos de la actividad de la empresa. Hay que plantear una estabilidad financiera que permita ser competitivos y para ello se deben utilizar de manera óptima las capacidades y recursos con los que cuenta la empresa. **En el desarrollo del plan, la base es:**
 - **Análisis del territorio** y las perspectivas de desarrollo de la empresa para distintos tipos de actividades.
 - **Análisis de la competencia.**
 - **Análisis de las prioridades** para conseguir la mayor efectividad y disponibilidad de recursos necesarios.
 - **Análisis de nuevas actividades** más efectivas y de los resultados esperados.
- **La planificación continua** consiste en identificar los objetivos intermedios para lograr objetivos estratégicos. Al mismo tiempo, se desarrollan en detalle herramientas y métodos para resolver problemas, el uso de recursos o la eficiencia de las actuaciones.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



SERVICIO AL CLIENTE

Atender al cliente, de tal forma que desde el primer momento se sienta con la impresión de haber acertado en el viaje, es fundamental dentro de una empresa. Debemos realizar una serie de actividades y adoptar actitudes orientadas a la eficiencia en la prestación de los servicios turísticos, pero sobre todo a la satisfacción de las necesidades y deseos de los usuarios.

El visitante debe recibir unas prestaciones de alta calidad y esto se logra brindándole el servicio esperado, pero con un valor agregado, debemos sorprenderle aportando más de lo prometido. De esta forma, estará más satisfecho porque se habrán superado sus expectativas. La satisfacción de necesidades es muy particular en función del visitante que tengamos, sin embargo, sí existen una serie de pautas que van a ayudar a conseguir una atención que alcance la excelencia.



1-ATENCIÓN PRESENCIAL CERCANA

- Sé amable y atento, intenta facilitar en la medida de lo posible la estancia de los visitantes, independientemente del negocio empresarial que tengas.
- Cuida tu apariencia, mira a los ojos mientras escuchas con atención y toma cuantos datos sea necesario recordar.
- Evita conversaciones extra-laborales y discusiones frente al público, no hagas dos cosas a la vez, el cliente es lo primero y principal.

SERVICIO AL CLIENTE



AJÚSTATE A LAS PARTICULARIDADES

- Cada cliente es un mundo, y dos clientes que van al mismo destino pueden tener necesidades muy diferentes.
- Es necesario hablar con los clientes, conocer sus necesidades y adaptarse a lo que nuestra empresa ofrece al detalle para garantizar la satisfacción del cliente.



ATENCIÓN A DISTANCIA RÁPIDA

- Siempre debe priorizarse al cliente presencial frente al teléfono u otros medios.
- La atención "telemática" debe ser rápida. Si nadie más puede coger el teléfono y tú estás con un cliente, pídele disculpas un momento y atiende la llamada en modo exprés: o *"espere un momento por favor"* si lo va a atender alguien, o *"déjeme sus datos y le llamo enseguida, porque ahora mismo estoy con un cliente"*.
- En cuanto al correo electrónico, responde siempre. Ningún mail debería quedar más de 24 horas sin contestar.



ATENCIÓN DURANTE EL VIAJE

- Ofrece a los clientes un listado de actividades que se desarrollen en las localidades cercanas de manera que puedan participar de las que estén programadas (Casa del Parque, teatro, salidas de campo, rutas guiadas, actividades organizadas por los ayuntamientos).
- Informa de la legislación vigente en cada época (recolección de hongos y permisos, temporada de caza, etc.).
- Proporciona a tus clientes un listado de números, direcciones o referencias que les puedan servir para contactar si ocurre cualquier percance o incidencia.



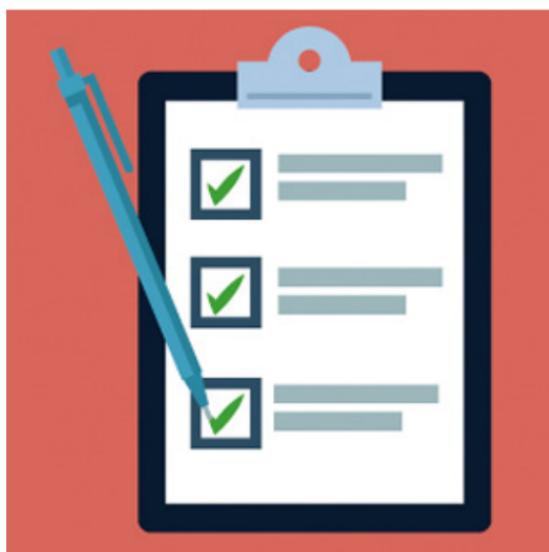
INTEGRACIÓN DE LAS REDES EN LA COMUNICACIÓN

- Si tienes página o perfil en redes sociales, utilízalas, e incita a los posibles clientes a que te llamen o te proporcionen su teléfono para llamar tú.
- Envía el correo electrónico o pídeselo y dévalas a la página web: www.turismosierradefrancia.es. Es una página web específica del territorio donde se pueden consultar todos los aspectos ambientales y culturales, además de la posibilidad de organizar tu propio viaje.



ACTUALIZA TU INFORMACIÓN

- Debes conocer todo lo relativo al negocio que tengas, pero es recomendable que también tengas conocimientos sobre el entorno, ambientales, culturales y sociológicos (rutas de senderismo, horarios de monumentos y centros de interpretación, etc).
- Este conocimiento es muy valorado por el cliente ya que se fiará de las recomendaciones. Si no sabes algo haz un esfuerzo por buscar la información y proporcionársela de inmediato y si no puedes, guarda sus datos y promete dársela más tarde.



GESTIONA LAS QUEJAS EN CLAVE POSITIVA

- Cuando un cliente se queje, independientemente de si tiene razón o no, hay que escuchar con atención y educación, y tomar nota de cuanto sea necesario. Incluso ofrecer la hoja de reclamaciones. En primer lugar, porque está en su derecho y tu obligación es evitar que el problema vuelva a ocurrir.
- En segundo lugar, porque hay que calmar al cliente enfadado y al menos dejarle expresar su queja libremente (por supuesto, siempre con respeto y cortesía).

- Y, en tercer lugar, porque si le solucionas el problema, o llegas con el cliente a un compromiso satisfactorio, posiblemente tendrás cliente para siempre: un cliente enfadado que siente que se han preocupado por su disgusto y se han movido para arreglarlo, se siente fuertemente vinculado a esa empresa. Aunque puede parecer contradictorio, pero muchas veces un problema/queja es la mejor oportunidad para fidelizar.



ATENCIÓN POST-VIAJE

- Cuando el cliente termine su relación con nuestra empresa es importante saber el grado de satisfacción que ha tenido para conocer los aspectos que se pueden mejorar e incorporarlos a nuestra gestión.
- Realiza una breve encuesta al terminar dicha relación o en los días posteriores vía e-mail, que es menos invasivo que el teléfono. Ese detalle demuestra al cliente que tu atención y buen servicio no termina cuando pagas, fortaleciendo la relación.

3. IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES

La Sierra de Francia es un enclave con unos valores naturales excepcionales, una diversidad de ecosistemas, flora, fauna, geología y paisajes que hacen atractivo el territorio. Sin embargo, el principal atractivo a día de hoy sigue siendo el recurso cultural. Es un territorio que cuenta con seis municipios declarados Conjunto Histórico Artístico (La Alberca, Miranda del Castañar, Mogarráz, San Martín del Castañar, Sequeros y Villanueva del Conde), lo que supone un extraordinario número en relación al área que comprende la Sierra. Esta conjunción de recursos naturales y culturales de tanto valor hacen de este territorio un ejemplo perfecto de lo que podría ser un destino turístico enfocado hacia el ecoturismo.

Para ello, hay que trabajar de forma conjunta en ambos aspectos, implicando a los habitantes en el desarrollo de un modelo de turismo que genere riqueza en sus municipios, conservando y mejorando los recursos naturales y culturales.

PARTICIPACIÓN

La participación es el eje sobre el que debe girar todo el proceso de ecoturismo que se pretende desarrollar en la Sierra de Francia. Es fundamental que todos los sectores implicados en el desarrollo del turismo se involucren de una manera real para conseguir la mayor eficiencia. Desde las administraciones (nacional, autonómica, provincial y local), el sector empresarial y los propios habitantes del espacio deben contribuir en la toma de decisiones relativas al turismo.

Actualmente está implantada la Carta Europea de Turismo Sostenible en el entorno del Parque Natural de Las Batuecas-Sierra de Francia, que es un ejemplo de participación enfocada al turismo. Es esencial lograr la implicación de la población que no tiene intereses directos en el sector, ya que todos los habitantes son representativos del territorio y sus acciones pueden propiciar un turismo sostenible en armonía con el entorno en el que residen.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



CULTURA SERRANA

El habitante de los municipios de las Sierras de Francia y Quilamas tiene una forma de ser muy ligada al territorio donde se ha crecido. Es una zona de montaña con una climatología fría en invierno y suave en verano donde el trabajo ha estado siempre muy ligado al terreno. La agricultura (vid, olivo, cerezos y gran cultura de huertos) y la ganadería han conformado un paisaje que ha marcado la forma de ser del habitante. En la Sierra de Quilamas destacan los hornos de cal que se abastecían de los cercanos bosques.

En ocasiones, los nativos del territorio pueden ser reservados, pero muy generosos y hospitalarios. Aspectos fundamentales de la cultura serrana, en su apartado más ligado al patrimonio inmaterial, son la indumentaria tradicional, donde destaca el traje de vistas; el bordado serrano, y la artesanía, muy unida a la orfebrería; las fiestas patronales con sus loas, alboradas claramente marcadas por las estaciones y el trabajo en el campo, además de la influencia cristiana; el patrimonio oral con infinidad de canciones y leyendas, sin olvidar la gastronomía con los productos que da la tierra como el vino, aceite o los frutales, pero destacando la carne de ternera, cerdo y cabrito, la chacinería incluida dentro de la Denominación de Origen del Jamón de Guijuelo y los postres como la miel en la Sierra de Quilamas, y los dulces y el turrón en la Sierra de Francia.

Recomendaciones:

- **Mostrar la cultura tal y como es y no superficialmente.** Hay que estar orgullosos de la cultura serrana, y los turistas son una parte muy importante del viaje al conocer esta parte de la Sierra.
- **Mostrar la variedad de productos locales que hay en el territorio,** explicar donde se pueden encontrar, adquirir y degustar y qué productos incorporan buenas prácticas.
- **Informar sobre restaurantes** con comida local, de cercanía y elaborada de forma tradicional.
- **Informar sobre centros de interpretación o museos que muestren la cultura local.**

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES





Fiesta de los Candiles en Miranda del Castañar

RECURSOS CULTURALES

La Sierra de Francia cuenta con una gran cantidad de recursos culturales, no solo por los Conjuntos Históricos (entre los que destaca el municipio de la Alberca declarado en 1940 el primer pueblo Monumento Histórico Artístico Nacional, y de los primeros en desarrollar normas urbanísticas), sino por la gran cantidad de Bienes de Interés Cultural (BIC) que existen. De los 30 municipios que engloba el Plan de Sostenibilidad Turística del destino Sierra de Francia, más de la mitad (17) cuentan con al menos un BIC. Las pinturas rupestres están muy presentes, tanto en la Sierra de Francia como en la Sierra de Quilamas y nos indican que este territorio ha estado habitado desde hace más de 5.000 años.

Lope de Vega en su libro 'Las Batuecas del Duque de Alba' ya indicaba que este valle bien podría ser el paraíso de la creación y de ahí viene el sentido figurado de 'estar en Las Batuecas', expresión incorporada al habla popular como sinónimo de embelesado y ajeno al trasiego cotidiano.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Para proteger, cuidar y mostrar estos recursos culturales se proponen las siguientes prácticas:

- **Fomentar la participación de los habitantes** en las decisiones que se tomen sobre turismo. De esta manera se integra a toda la población en el modelo turístico que se quiere para el territorio y se trabaja de forma conjunta.
- **Mantener la calidad en nuestros productos por encima de la cantidad.** Un número excesivo de turistas y la demanda de productos en las localidades receptoras puede ocasionar que se degraden los valores artísticos y simbólicos del arte producido localmente y a largo plazo podría concluir en la desaparición de la cultura.
- **El arte de la Sierra de Francia es muy rico y diverso,** hay que evitar la transformación del producto en mercadotecnia para vender objetos “superficiales” al turista, explotando la cultura y perdiendo el arraigo al patrimonio cultural.
- **Exigir a las administraciones una gestión correcta** de aquellos recursos culturales que gestionen, como el mantenimiento del horario de apertura.
- **Exigir la rehabilitación y mantenimiento de todo el patrimonio,** como castros, arquitectura popular, explotaciones mineras, iglesias, puentes...
- **Recuperar y poner el valor el conocimiento de nuestros mayores.**
- **Cumplir las normas urbanísticas de los Municipios** respetando la arquitectura tradicional de cada zona.
- **Recuperar todos aquellos enseres, trajes tradicionales, joyería y demás elementos con valor cultural** para garantizar su perdurabilidad. Estudiar su historia y evolución para mostrarlo a los habitantes y turistas.



Conjunto Histórico de Miranda del Castañar

4. IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS INTEGRALES

Como hemos definido, el desarrollo sostenible tiene tres aspectos fundamentales que deben estar interrelacionados: el ambiental, el económico y el sociocultural.

Sin embargo, hay algunos conceptos que en ocasiones se dan por sentados y no pertenecen a ninguna de estas tres áreas generales. Estos temas refuerzan lo anterior y son muy importantes para todas las empresas turísticas.

LEGISLACIÓN

Todos los turistas que nos visitan lo hacen bajo un marco normativo que cumple dos funciones: derechos y obligaciones, estas se deben cumplir atendiendo al espacio en el que se desarrollan y por lo tanto se deben conocer los mismos. La industria del turismo abarca todo tipo de actividades y brinda una alta diversidad de servicios. Por lo tanto, depende también de muchas leyes y regulaciones de carácter social, económico y ambiental. En este sentido hay varias recomendaciones que se pueden tener en cuenta:

- **Conocer la legislación vigente** que afecta a nuestra actividad empresarial y cumplir adecuadamente con todo lo que especifiquen dichas leyes.
- **Respetar la legislación en lo referente a normas de seguridad e higiene**, prevención de riesgos laborales, protección de datos, contratación laboral, empleo de menores, horarios comerciales, etc.
- **Cumplir con la legislación que regula los derechos de los consumidores**, en materia de publicidad lícita, condiciones de venta y acceso a precios reales.
- **El uso inadecuado de distintivos verdes provoca la pérdida de clientes concienciados.**
- **Contratar en la medida de lo posible a población local** y además facilitar la contratación de personas con movilidad reducida como forma de contribuir a su integración social.
- **Conocer los lugares en los que el espacio protegido ha establecido limitaciones al uso recreativo**, con el fin de respetarlos y aconsejar a los clientes.
- **Porporcionar información a los clientes sobre las áreas protegidas** cercanas y sus regulaciones.

IMPACTOS NEGATIVOS DEL TURISMO

Según el último ranking mundial de competitividad turística elaborado por el Foro Económico Mundial (WEF) en 2017 (Crotti & Misrahi, 2017), España es el país más competitivo en turismo, entre otras cosas, gracias a ocupar el 9º puesto en recursos naturales y el 2º en infraestructuras turísticas, pero es preocupante, el 31º en sostenibilidad ambiental.

Las Sierras de Francia y Quilamas son un ejemplo claro de los recursos naturales que se pueden ver en nuestro país y esto hace que el número de visitantes se incremente cada año. El turismo es una fuente importante de ingresos para muchas familias de este territorio, y debido a su contribución al crecimiento socioeconómico es muy apreciado, y sus efectos se consideran muy positivos. Por otra parte, el desarrollo del turismo, especialmente en espacios rurales, no está exento de riesgos, de forma que numerosos especialistas coinciden en señalar que hay que promoverlo en conexión con las nuevas necesidades ligadas a la calidad de vida, la protección del medioambiente y del patrimonio cultural.

Entre los riesgos más importantes podemos destacar los siguientes:

ECONÓMICOS:

- **Incompatibilidad con otras actividades:** presencia en el territorio de otras actividades incompatibles con el desarrollo turístico, por la existencia de restricciones en el uso del espacio.
- **Inflación:** el turismo suele ir acompañado un proceso de inflación como consecuencia del aumento de la demanda sobre la oferta, que significa que la competencia entre diferentes actores que pueden provocar un aumento de precios (en especial en el mercado del suelo e inmobiliario), así como en alimentación y otros servicios complementarios, que afectan negativamente a los residentes.
- **Especulación:** es uno de los impactos negativos más comunes, la tendencia a especular en las ofertas y los precios de los servicios, en especial, durante las temporadas de mayor afluencia de visitantes.
- **Estacionalidad laboral:** el carácter estacional de la industria turística crea problemas económicos para los destinos que son altamente dependientes del sector, como: inseguridad laboral, y por lo tanto económica, reconocimiento de experiencia, difícil acceso a los seguros sociales, condiciones laborales complicadas, etc.
- **Distorsiones en la economía local:** se puede producir una falsa sensación de economía elevada como consecuencia de la concentración excesiva de infraestructuras turísticas en un sola región o zona turística, o bien por la atracción de trabajadores de otros sectores que se ven cautivados por el dinamismo económico de ese territorio debido al turismo.
- **Excesiva dependencia de la actividad turística:** (monocultivo económico), bien por la sustitución de anteriores actividades, o por la sobre posición a otras más tradicionales, con lo cual, en momentos coyunturales de crisis los ingresos y los beneficios económicos se pueden ver afectados.

SOCIOCULTURALES:

- **Desculturización del destino y pérdida de identidad:** se adoptan patrones culturales diferentes a las tradiciones, que pueden degenerar en una serie de imágenes estereotipadas, que no responden a la realidad local.
- **Desarrollo urbano no integrado en el entorno:** existe, aunque cada vez menos, la contaminación arquitectónica y el deterioro del paisaje rural construido. En este sentido es muy importante el desarrollo de normas urbanísticas por parte de los municipios.
- **El intercambio cultural entre turistas y miembros de la comunidad** puede llegar a un punto en el que la población local se satura y se siente molesta con la presencia de turistas.

- **La comunidad que recibe turistas puede entrar en conflictos internos** por la presencia de turistas en sitios no permitidos, ceremonias específicas, templos, sitios sagrados, etc.
- **La práctica de ceremonias, danzas, rituales, y otras manifestaciones culturales** puede convertirse en un simple espectáculo para los turistas, perdiendo su verdadera razón y significado cultural, espiritual, religioso, etc.

NATURALES:

- **Degradación del entorno:** la contaminación, depuración de aguas residuales, gestión de residuos, agotamiento de los recursos, erosión del suelo por impacto de los visitantes, deterioro y destrucción de la fauna y la flora local, son entre muchos otros, los principales efectos negativos del turismo en las áreas rurales.
- **Desarrollo de usos no compatibles con el espacio:** el desarrollo del turismo rural supone la puesta en marcha de actividades complementarias al alojamiento, y en ocasiones estas actividades no son respetuosas ni compatibles con el espacio, dado el riesgo que para el medioambiente puede suponer su práctica.
- **Congestión del tráfico y ruido en algunas localidades:** la congestión del tránsito y el ruido de los vehículos a motor afectan de manera importante a las condiciones de vida de la población local y a los turistas, esencialmente como consecuencia del incremento del transporte en todo el territorio objetivo.
- **Rivalidad por el uso de suelo:** la especulación con los precios de la tierra, el acceso a ciertos recursos naturales, los cuales ven elevados sus precios reales, y la lucha de la reordenación de terrenos rurales en urbanizables, motivadas por la especulación urbanística.
- **Uso inadecuado y la mala gestión del agua en los negocios turísticos** provoca escasez, degradación de otros recursos (como paisaje, suelo, plantas y animales) y desperdicio del propio recurso.

INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

Una infraestructura adecuada mejora la calidad y el disfrute de las actividades de entretenimiento y ocio y ayuda a atraer, gestionar, distribuir y concentrar a los turistas, convirtiéndolos en objetivos competitivos.

Para que un espacio protegido implemente con éxito el ecoturismo hace falta que, dentro de su planificación incorpore la dotación de infraestructura y equipamiento necesarios, tanto para lograr un desarrollo turístico sostenible como para garantizar otros servicios imprescindibles como la conservación, vigilancia o investigación.

En la Sierra de Francia existe una amplia variedad de equipamiento de uso público de distintas administraciones. Destaca la Casa del Parque Natural de Las Batuecas-Sierra de Francia ubicada en La Alberca que tiene una exposición explicativa del territorio y en ella se realizan actividades a lo largo de todo el año. Igualmente importante es el centro de interpretación de la Reserva de la Biosfera de las Sierras de Béjar y Francia situado en San Martín del Castañar. Hay otros centros de interpretación como La Casa de las Artesanías en Mogarráz, el Centro de Interpretación de los Mares Antiguos en Monsagro, el Centro de Interpretación de la Minería del oro 'Las Cavenes' en El Cabaco o el Aula de la Naturaleza en Linares de Riofrío. El Parque Natural Las Batuecas-Sierra de Francia dispone de una amplia variedad de equipamientos de uso público, con 28 senderos señalizados (dos de ellos adaptados a personas con movilidad reducida y dos para bicicletas de montaña), además de 11 miradores y 18 áreas recreativas, de las cuales 3 están adaptadas a personas con movilidad reducida. Todo un elenco de equipamientos para disfrutar de los paisajes y bosques que ofrece este Espacio Natural. La Diputación Provincial de Salamanca y los Ayuntamientos también ofrecen senderos señalizados en coordinación con el Parque Natural.

Teniendo en cuenta que ya existe un amplio equipamiento, se recomiendan las siguientes medidas a la hora de crear nuevas infraestructuras en el espacio protegido:

- **Toda infraestructura ha de tener una utilidad.** Debe estar en relación con los objetivos generales de la planificación turística, la función del territorio, sus dimensiones y perfil de los usuarios.

- **Es necesario planificar el desarrollo por etapas para permitir el monitoreo de impactos ambientales acumulativos.** Asimismo, es importante estudiar las consecuencias de la creación de instalaciones a largo plazo, la evolución de la demanda y realizar un mantenimiento permanente.

- **Las instalaciones deben ser cómodas de visitar y con un bajo impacto ambiental.** En ellas debe primar la imaginación, el descubrimiento y la fantasía para mostrar una ventana al mundo natural, y convertirse en una herramienta de pedagogía social en el ámbito del medio ambiente.

- **Las infraestructuras han de ser lo más discretas posibles,** sin dominar el entorno natural ni deslucir los valores intrínsecos del área. Siempre que sea posible deben construirse con materiales locales y tratar de evitar materiales extraños, como láminas de amianto y colores demasiado estridentes.

- **Se debe planificar simultáneamente la ambientación,** el proceso de decoración y el diseño arquitectónico porque se complementan entre sí.

- **El ecoturismo y las energías renovables son indisociables,** por ello, se hace necesaria la aplicación de procesos generados por energías que no generen emisiones a la atmósfera para garantizar el funcionamiento energético de las infraestructuras turísticas.

- **Si se crean nuevos senderos turísticos, por norma general deben ser cortos con un tiempo de recorrido de 30 a 60 minutos** (sin menospreciar otros senderos más largos) y es mejor que sean circulares (partiendo y regresando al mismo punto en una sola dirección). El sendero debe ser atractivo, su inicio claro y bien señalizado, con un cartel al principio que contenga la información MIDE (Método de Información de Excursiones recomendado por la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada) que permite al senderista conocer y valorar la dificultad de una ruta. Además, a lo largo del recorrido debe tener carteles que expliquen sus características. El sendero debe estar siempre limpio y bien mantenido.

- **Mantener la integración paisajística del establecimiento** donde ofrezcamos nuestros servicios en lo que respecta a la uniformidad de los colores, materiales y formas.

- **Mantener las instalaciones en perfecto estado y adoptar criterios sostenibles en el mantenimiento,** y en las actuaciones de mejora, rehabilitación y construcción para antiguas y nuevas infraestructuras. Priorizar el uso de materiales naturales, autóctonos y reciclables, integrando la edificación en el entorno.
- **Respetar las construcciones tradicionales** y proporcionarles funcionalidad para el desarrollo de la actividad turística en el alojamiento.
- **Utilizar la vegetación existente** para el mantenimiento del carácter paisajístico local.
- **Respetar las zonas verdes del entorno del alojamiento** e integrarlas en sus instalaciones para proporcionar un valor diferencial al mercado.
- **Prestar servicios de transporte alternativos** como el alquiler de bicicletas o informar de su existencia en las cercanías.

*Sendero y panel interpretativo*

EDUCACIÓN

La educación es el proceso de facilitar el aprendizaje o la adquisición de conocimientos, así como habilidades, valores, creencias y hábitos. La educación no solo se produce a través de la palabra, además está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes. En el marco en el que se realiza esta guía de buenas prácticas, debemos centrarnos en la educación ambiental, que prepara individuos de todas las edades, de todos los niveles, en organización formal o informal para que tomen conciencia y se interesen en el medio ambiente y sus problemas asociados. Trabajar para solucionar los problemas ambientales y prevenir los nuevos que puedan surgir.

Tanto los habitantes como los turistas deben convertirse en transmisores de la educación ambiental, tanto para aprender como para enseñar con su comportamiento. El conocimiento debe crear conciencia que propicie un cambio de actitudes en nuestra conducta y por eso es fundamental que la educación ambiental sea algo intrínseco al conjunto del turismo en la Sierra de Francia.

La mejor forma de mostrar nuestro territorio es mediante la interpretación, que explica aquellos conceptos ligados a la ciencia de una manera que puedan ser entendidos por todos. Por ello, cualquier cuestión ambiental o cultural es susceptible de que la conozcamos de una manera entretenida y didáctica. Los guías locales son conocedores del entorno, tanto de la parte ambiental como de la parte cultural e histórica, pero además van a aportar experiencias propias y conocimiento de la identidad cultural de la Sierra de Francia.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Por ello se invita a seguir las siguientes recomendaciones:

- **Vivir con una actitud responsable y sostenible hacia el medio que nos rodea**, tanto ambiental como cultural, respetando a todas las personas, bien sean vecinos o visitantes.
- **Trabajar con las administraciones en la planificación del destino turístico**, enfocando el perfil del cliente dentro Del marco del ecoturismo.
- **Difundir, promocionar e incentivar actitudes de turismo responsable y sostenible.**
- **Respetar la capacidad de acogida que tienen las zonas protegidas** tanto del entorno de su establecimiento, como del código de conducta adoptando medidas de autorregulación.
- **Ofrecer información que eduque a los clientes sobre el uso responsable** de los recursos naturales, del establecimiento y sus pautas de conducta.
- **Utilización de la presente guía como un manual para mejorar ambientalmente nuestro negocio.**
- **Conocer los valores naturales y culturales** para transmitir la información de una manera respetuosa con el entorno.
- **Utilizar la interpretación como medio natural para “contar” el territorio.** Los guías locales conocen las particularidades del medio y sus habitantes en profundidad.

SEGURIDAD PARA NUESTROS CLIENTES Y EMPLEADOS

El término seguridad proviene del latín “securitas”, que se traduce como “estar sin cuidado”, o sea, sentirse a salvo, y comúnmente lo empleamos como la ausencia de riesgos o peligros. La seguridad es el elemento básico que todas las personas necesitamos. Cuando un turista contrata los servicios de una empresa asume que la seguridad es algo que se da por hecho. Por eso debemos garantizar la seguridad de nuestros clientes y empleados.

En nuestro territorio por norma general, los negocios son pequeños por lo que, normalmente los empleados realizan tareas diversas y por ello tienen un mayor número de riesgos potenciales. Se debe tener en cuenta los accidentes (golpes, cortes, caídas de objetos o personales), incendios, eléctricos, sustancias peligrosas, ruido, temperaturas..., pero también los ergonómicos o psíquicos.

3 SALUD Y BIENESTAR



Existe un Manual básico de Prevención de Riesgos Laborales específico de Hostelería y Turismo, aquí tienes algunas recomendaciones básicas:

- **Disponer de un botiquín de primeros auxilios.** No suministrar ningún producto médico a los clientes por norma general y siempre bajo su responsabilidad.
- **Tener personal formado en prevención de riesgos laborales y en primeros auxilios.**
- **Tener disponibles todos los números telefónicos de emergencia** para el tratamiento de personas y su traslado (bomberos, policía, cruz roja, etc).
- **Contar con procedimientos de traslado de visitantes enfermos** a centros de salud, hospitales, clínicas, etc.
- **Tener en regla todos los seguros necesarios según la actividad que realice nuestra empresa.**
- **Limpiar inmediatamente los derrames o goteos de líquidos sobre todo en zonas de paso.** Para los derrames de aceites y grasas, especialmente los producidos por el uso de freidoras, utiliza productos desengrasantes.
- **Al fregar el suelo advierte de que está mojado** colocando la señal indicadora. Evita pasar hasta que no esté seco.
- **Al utilizar escaleras de mano, asegúrate de que tiene apoyos antideslizantes y presta atención al ángulo de colocación y a la forma de utilización.** Sitúate frente a ellas y agarrándote con las dos manos.
- **Mantén las zonas de paso despejadas y perfectamente iluminadas.**
- **No lleses cargas pesadas en las manos que te impidan moverte con agilidad.**
- **No abras ni cierres de manera brusca las puertas.** Respeta siempre la dirección correcta de entrada y salida. No dejes los armarios o cajones entreabiertos.
- **Cierra las puertas del horno, lavavajillas u otros equipos similares.**
- **Lavarse las manos con frecuencia, especialmente antes y después de ir al baño.**
- **Desinfectar los alimentos antes de cocinarlos (en especial los vegetales).**
- **Evitar usar cuchillos o cualquier otro utensilio para manipular carnes y verduras al mismo tiempo** (éstos transportan bacterias de un alimento a otro).

- **Usa la maquinaria una vez que hayas recibido información sobre sus peligros, manejo y limpieza.**
- **Sigue las normas de seguridad indicadas por el fabricante.** No retires los resguardos o sistemas de seguridad de las máquinas.
- **Utiliza los equipos de protección individual (EPI), con marcado CE,** que sean necesarios en cada operación, y mantenlos en condiciones adecuadas de uso.
- **Viste ropa de trabajo adecuada para la actividad que estés realizando** y no uses pulseras, cadenas u otros objetos que puedan engancharse en las máquinas que utilices.
- **Las operaciones de mantenimiento deben hacerse con la máquina parada y sólo por el personal autorizado.** Asegúrate de que los dispositivos de bloqueo y seguridad de las máquinas han pasado la revisión periódica correspondiente.
- **Las herramientas cortantes deben guardarse en fundas y/o soportes adecuados.**
- **No abras ni cierres de manera brusca las puertas.** Respeta siempre la dirección correcta de entrada y salida. No dejes los armarios o cajones entreabiertos.
- **Comprueba diariamente el estado de cables, enchufes y aparatos eléctricos.** En caso de avería, desconecta la tensión, saca el enchufe y comunica los daños para su reparación. No utilices aparatos eléctricos con las manos húmedas y desconecta los equipos antes de limpiarlos o al cambiar filtros y cuchillas.
- **No viertas líquidos cerca de tomas de corriente, aparatos o cuadros eléctricos.**
- **Conoce la utilización de los extintores de incendio adecuados al tipo de incendio.**
- **Conoce los carteles expuestos con plano de localización y el procedimiento de evacuación.**
- **Deja libres las salidas de emergencia.**
- **Está prohibido fumar dentro del recinto de trabajo.**
- **No utilices sustancias químicas peligrosas si no has recibido la información y/o formación necesaria para hacerlo.**
- **Asegúrate de que todos los productos estén etiquetados con la información básica,** además lee y respeta las precauciones de la etiqueta.
- **Lávate las manos después de manipular sustancias químicas peligrosas,** aunque hayas usado guantes.

- **Mantén una ventilación adecuada del lugar de trabajo.**
- **No mezcles, durante la limpieza, productos que puedan provocar gases nocivos.** En caso de la aparición de vapores nocivos desprendidos en el trabajo, evita su inhalación.
- **Mantén tu puesto de trabajo limpio y ordenado.**
- **Asegúrate de que la comida a utilizar está en perfectas condiciones.**
- **Evita cargar objetos pesados (más de 25 kg. para los hombres y 15 kg. para mujeres).** Siempre que sea posible, transporta la carga con la ayuda o asistencia de otra persona.
- **Evita girar el tronco mientras manipulas las cargas.** Sitúa los objetos a manipular a la altura comprendida entre las rodillas y los hombros.
- **Planifica el tiempo y las tareas a realizar de forma ordenada, e intenta cumplirlo estrictamente.**
- **Si no tienes muy claros los objetivos a alcanzar en el puesto de trabajo, habla con tu responsable** para que te dirija hacia objetivos más específicos y claros. Solicita información y/o formación cuando veas que la necesitas para desempeñar tus tareas.
- **Relaciónate con tus compañeros y apóyate en ellos hablando sobre cualquier tema que te preocupe y te cause una situación de estrés o incómoda en tu puesto de trabajo,** ya sea generada por tu responsable, un cliente u otro compañero. Sobre todo, si ves que la situación es límite (acoso o violencia).
- **No prolongues de forma habitual la jornada de trabajo** y en caso inevitable compénsala con un descanso adicional, así conseguirás conciliar la vida familiar, personal y laboral.
- **Realiza pausas o cambia de tarea para evitar la monotonía del trabajo.**

LITERATURA CONSULTADA

- **Best Environmental Practices for the Hotel Industry.** Sustainable Business Associates.
- **Guía de Gestión Energética en el sector hotelero.** Fenercom (Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid).
- **Guía Práctica de la Energía.** Consumo eficiente y responsable. Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE).
- **Manual de buenas prácticas ambientales en las familias profesionales: Turismo y Hostelería.** Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medioambiente.
- **Manual de eficiencia energética para PYMES, hoteles y restaurantes.** Gas Natural Fenosa.
- **Buenas prácticas medioambientales en el sector hotelero.** Fundación Biodiversidad, Cámara Santiago de Compostela.
- **Manual de buenas prácticas en sostenibilidad para la oferta de alojamientos turísticos de Castilla-La Mancha.**
- **Guía de Buenas Prácticas del turismo beneficiosas para las aves.** Seo Birdlife.
- **Buenas prácticas para la observación de oso, lobo y lince en España.** Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- **Buenas prácticas para el turismo de naturaleza en la Serra do Courel: una propuesta desde el sector turístico.** Asociación de Desarrollo Rural Serra do Courel y la Fundación Oso Pardo.
- **Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica.** SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International.

- **Guía de buenas prácticas en sostenibilidad para Destinos Turísticos Inteligentes.** Red de Destinos Turísticos Inteligentes.
- **Buenas prácticas para Turismo Sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario.** Rainforest Alliance.
- **Manual de Buenas Prácticas para un turismo sostenible en El Sibe Jbel Moussa.** Reserva de la Biosfera Intercontinental del Mediterráneo. Junta de Andalucía.
- **Turismo Sostenible: Buenas prácticas para usuarios de instalaciones o actividades turísticas.** Comunidad Europea (CE) y Gobierno de Aragón.
- **Guía para administradores locales: Desarrollo turístico sostenible.** Organización Mundial del Turismo (OMT).
- **Buenas prácticas en la prestación del servicio: restaurantes. Modelo de aproximación a la calidad turística.** Sistema de calidad turística española.
- **Buenas Prácticas en Turismo Rural.** Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Red Rural Nacional.
- **Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Proyecto ISEM Iniciativas Sostenible Para el Empleo.** Programa Empleaverde 2007-2013 Fundación Biodiversidad.
- **Ecoturismo en España. Guía de destinos sostenibles.** Espacios naturales y empresas acreditados con la carta Europea de Turismo Sostenible. Ed. Instituto de Turismo de España (Turespaña).
- **El turismo rural en España. Orientaciones estratégicas para una tipología aún en desarrollo.** Boletín de la asociación de Geógrafos Españoles.