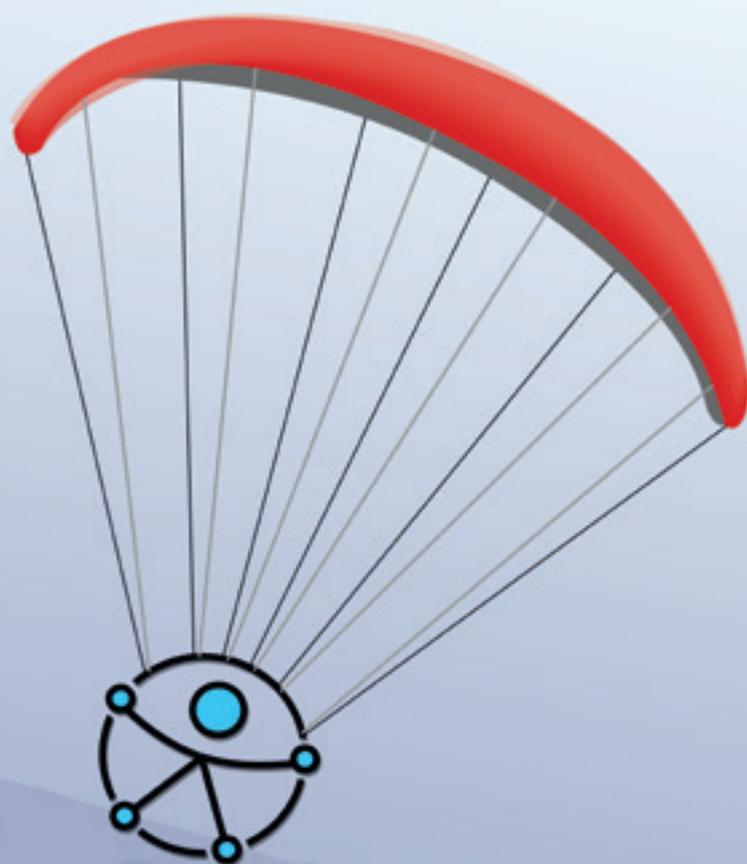




El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos

Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles

Marzo de 2016



***Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas
a sus preguntas sobre la Unión Europea***

**Número de teléfono gratuito (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Más información sobre la Unión Europea, en el servidor Europa de internet (<http://europa.eu>).

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2017

Print	ISBN 978-92-79-55229-8	doi:10.2873/683262	ET-04-16-124-ES-C
PDF	ISBN 978-92-79-55232-8	doi:10.2873/671106	ET-04-16-124-ES-N

© Unión Europea, 2017

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

Para obtener más información acerca de los documentos sobre el ETIS disponibles para su descarga denominados «herramienta», consulte la dirección siguiente:

http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos

Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles

Marzo de 2016

Introducción

La Comisión Europea puso en marcha en 2013 el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) con el fin de ayudar a los destinos a controlar y medir los resultados de su turismo sostenible, utilizando un enfoque común comparable.

El ETIS es una herramienta de gestión de aplicación voluntaria. Los resultados del seguimiento se basan en la autoevaluación, las observaciones, la recopilación de datos y el análisis de estos por parte de los propios destinos. El ETIS no fija los valores mínimos que deben alcanzarse ni proporciona ningún tipo de certificación.

No obstante, al identificar un conjunto de indicadores clave, proporciona a los destinos la información básica que necesitan para hacer un seguimiento de la sostenibilidad y para gestionar la actividad turística de manera más eficaz.

La primera serie de indicadores del ETIS fue el resultado de varios años de cooperación entre la Comisión y el Grupo para la Sostenibilidad del Turismo (GST) ⁽¹⁾; la Comisión Europea, en su Comunicación ⁽²⁾ «Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo», en especial en la acción 11, se comprometió a «[e]laborar, sobre la base de NECSTouR ⁽³⁾ y EDEN ⁽⁴⁾, un sistema de indicadores para la gestión sostenible de los destinos».

El ETIS se basa en **veintisiete indicadores principales y cuarenta indicadores opcionales**, subdivididos en cuatro categorías:

- 1) Gestión de destinos
- 2) Incidencia social y cultural
- 3) Valor económico
- 4) Impacto ambiental.

La viabilidad y la utilidad de la herramienta del ETIS y de todo el sistema en lo referente a los destinos se analizaron a lo largo de dos fases piloto durante un período de dos años. Más de cien destinos europeos aplicaron y pusieron a prueba el ETIS y facilitaron a la Comisión información sobre su experiencia.

La Comisión, con la ayuda de un grupo de expertos, analizó los comentarios recibidos y revisó el sistema en 2015-2016.

La actual edición de 2016 de la herramienta del ETIS es resultado de dicha revisión. La nueva edición ofrece a los destinos un sistema plenamente verificado y una serie de indicadores básicos más realista.

⁽¹⁾ El Grupo para la Sostenibilidad del Turismo estaba compuesto por expertos en turismo sostenible de los sectores público y privado y asesoraba a la Comisión sobre la elaboración de políticas para promover un planteamiento más sostenible y competitivo en lo tocante a la gestión y el desarrollo del turismo.

⁽²⁾ COM(2010) 352 final.

⁽³⁾ Red de Regiones Europeas para un Turismo Competitivo y Sostenible.

⁽⁴⁾ Destinos europeos de excelencia.



Índice

Introducción	3
Sostenibilidad del turismo a escala internacional y europea	7
Dimensión internacional del desarrollo sostenible a escala mundial.....	7
Iniciativas de la Comisión Europea a favor de la sostenibilidad del turismo.....	8
Otras iniciativas adoptadas por agentes privados.....	9
El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos	11
¿Qué es el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos?.....	11
¿Por qué medir y hacer un seguimiento de los indicadores de sostenibilidad?.....	11
¿Qué es un destino?.....	11
¿Por qué aplicar el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos?.....	12
¿Cómo funciona el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos?.....	13
La herramienta.....	13
Parte 1: Guía de aplicación del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos en siete pasos	15
Paso 1: Sensibilización.....	15
Paso 2: Creación de un perfil de destino.....	15
Paso 3: Formación de un grupo de trabajo de partes interesadas.....	15
Paso 4: Definición de funciones y responsabilidades.....	18
Paso 5: Recopilación y registro de datos.....	18
Paso 6: Análisis de los resultados.....	19
Paso 7: Posibilitar el desarrollo constante y la mejora continua.....	20
Diagrama: Utilización del sistema en siete pasos.....	21
Parte 2: Indicadores básicos e indicadores complementarios	22
Definición de indicadores básicos e indicadores complementarios.....	22
Indicadores complementarios.....	25
Agradecimientos	27
Composición del grupo de expertos del ETIS.....	27
El equipo del ETIS de la Comisión Europea.....	29

Sostenibilidad del turismo a escala internacional y europea

La competitividad del sector turístico está estrechamente relacionada con su sostenibilidad, ya que la calidad de los destinos turísticos depende en gran medida de su entorno natural y cultural, así como de las actitudes de la comunidad local.

En la actualidad, el desarrollo sostenible y la sostenibilidad son parte integrante del debate sobre la manera en que el turismo debe utilizar los recursos naturales y sociales para obtener beneficios económicos. Esto ha llevado a un reconocimiento cada vez mayor de que los agentes turísticos, públicos y privados deben tener en cuenta la distribución equitativa de los máximos beneficios económicos, la minimización de las consecuencias socioculturales sobre los huéspedes y turistas, así como la protección y la mejora del medio ambiente a través de las actividades turísticas. A escala mundial, varias organizaciones líderes en el mundo han incluido en su agenda el turismo sostenible; así lo han hecho, por ejemplo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) de las Naciones Unidas ⁽⁵⁾ o el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) ⁽⁶⁾.

En Europa se desarrollan iniciativas similares cuya ejecución compete a las instituciones de la Unión Europea (UE), como la Comisión Europea y la Agencia Europea de Medio Ambiente ⁽⁷⁾, o bien a organizaciones internacionales, como el Consejo de Europa a través del Instituto Europeo de Rutas Culturales ⁽⁸⁾.

Todas estas actividades tratan de reducir la dificultad que plantea la aplicación práctica del concepto teórico de sostenibilidad para diversas partes interesadas, entre las que se encuentran la comunidad de acogida/destino, las empresas turísticas, los responsables políticos (principalmente a nivel local y regional), las organizaciones no gubernamentales, las redes, las agrupaciones empresariales (*clusters*) y los turistas. En general, uno de los principales problemas sigue siendo la complejidad del concepto de «turismo sostenible». Por lo tanto, este sigue siendo un concepto controvertido.

Dimensión internacional del desarrollo sostenible a escala mundial

El GSTC y los indicadores de turismo sostenible de la OMT constituyen dos destacadas iniciativas a escala internacional. Ambas aspiran a contribuir al logro de los objetivos de la [Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible](#), de las Naciones Unidas.

El GSTC se constituyó oficialmente en 2010 como organismo para la creación y la gestión de normas para el turismo sostenible. Entre sus socios internacionales figuran organismos de las Naciones Unidas, importantes agencias de viajes, hoteles, consejos nacionales de turismo, operadores turísticos, particulares y comunidades locales; todos ellos se esfuerzan por promover las mejores prácticas en el ámbito del turismo sostenible. El GSTC se constituyó con el objetivo de identificar las normas mínimas de sostenibilidad que las empresas, los gobiernos y las demás partes interesadas deben cumplir para alcanzar los objetivos de sostenibilidad social, medioambiental, cultural y económica en los destinos. Hasta la fecha, el Consejo ha desarrollado dos conjuntos de indicadores para hoteles, operadores turísticos y destinos. El GSTC presta servicios a sus miembros a través de los destinos y del programa de formación y educación. Además, su acceso a los mercados y su programa de integridad verifican que los programas de certificación cumplen los criterios del GSTC para el turismo sostenible.

⁽⁵⁾ <http://www2.unwto.org>

⁽⁶⁾ <http://www.gstccouncil.org>

⁽⁷⁾ <http://www.eea.europa.eu>

⁽⁸⁾ <http://www.coe.int> y <http://www.culture-routes.net>

La OMT promueve la utilización de indicadores de turismo sostenible desde principios de la década de 1990. Su guía sobre indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos está diseñada para ayudar a identificar los factores clave que hacen que un destino sea atractivo, viable y sostenible. De aquí a 2030, la OMT tiene el objetivo de elaborar y aplicar políticas para fomentar el turismo sostenible que generen puestos de trabajo y fomenten la cultura y los productos locales. Asimismo, elabora y aplica instrumentos para realizar un seguimiento de los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible. El mandato mundial de la OMT, en consonancia con el marco decenal de programas sobre consumo y producción sostenibles ⁽⁹⁾ consiste en catalizar cambios en las operaciones turísticas a través de la adopción de decisiones basada en pruebas, la eficiencia, la innovación y la colaboración entre las partes interesadas, la supervisión y la adopción de un planteamiento basado en el ciclo de vida con fines de mejora continua.

Iniciativas de la Comisión Europea a favor de la sostenibilidad del turismo

La Comisión Europea se ha comprometido a promover el desarrollo sostenible del turismo en Europa. Se han puesto en marcha una serie de iniciativas para facilitar la correcta gestión medioambiental, social, cultural y económica por parte de las empresas y los destinos. Estas iniciativas incluyen:

- el sistema de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) de la UE y la etiqueta ecológica de la Unión Europea;
- el mecanismo de información sobre el turismo y el medio ambiente;
- la responsabilidad social de las empresas.

El sistema de gestión y auditoría medioambientales de la Unión Europea

El EMAS ⁽¹⁰⁾ es una herramienta desarrollada por la Comisión que permite que los agentes del sector turístico mejoren su rendimiento medioambiental y promuevan la calidad de sus servicios.

Este instrumento voluntario y su sistema de certificación tienen por objeto ayudar a sus usuarios a mejorar su rendimiento. Las organizaciones registradas también adquieren una credibilidad y una transparencia mayores gracias a una verificación de los resultados y a la validación de sus comunicaciones externas (la declaración medioambiental del EMAS) por parte de un organismo verificador independiente.

La Comisión Europea, en consulta con los Estados miembros y otras partes interesadas, ha elaborado **documentos de referencia sectoriales (DRS)** ⁽¹¹⁾. El objetivo de los DRS es proporcionar orientaciones e inspiración suplementarias a las organizaciones con el objetivo de mejorar y comunicar sus resultados. El **DRS para el sector turístico** abarca las mejores prácticas de gestión medioambiental en las organizaciones del sector turístico que ofrecen servicios de alojamiento, alimentación y bebidas, gestión de destinos turísticos o servicios de organización de viajes, alojamiento o actividades turísticas (agencias de viajes y operadores turísticos).

La etiqueta ecológica de la Unión Europea

La etiqueta ecológica de la UE ⁽¹²⁾ es una distinción voluntaria que se utiliza en la Unión Europea para denotar la excelencia medioambiental. Esta etiqueta ayuda a los consumidores a identificar los productos y servicios que tienen un impacto ambiental reducido durante todo su ciclo de vida, desde la extracción de materias primas hasta la producción, el uso y la eliminación. La etiqueta ecológica de la UE está reconocida en toda Europa.

⁽⁹⁾ <http://www.unep.org/10yfp/About/Whatisthe10YFP/tabid/106245/Default.aspx>

⁽¹⁰⁾ <http://www.emas.eu>

⁽¹¹⁾ <http://susproc.jrc.ec.europa.eu/activities/emas/>

⁽¹²⁾ <http://www.ecolabel.eu>, <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/products-groups-and-criteria.html>

El mecanismo de información sobre el turismo y el medio ambiente

El mecanismo de información sobre el turismo y el medio ambiente ⁽¹³⁾, desarrollado por la Agencia Europea de Medio Ambiente, está basado en la utilización de una serie de indicadores. Estos indicadores son pertinentes para la elaboración de políticas, factibles y se actualizan periódicamente con el fin de reflejar tanto las repercusiones medioambientales (valores de referencia y umbral) y las tendencias de la sostenibilidad a escala europea. Algunos de los indicadores pueden abordar asimismo contextos geográficos específicos, como las zonas costeras, las zonas rurales y las zonas urbanas. Si procede, también pueden incluir determinada información pertinente obtenida a través de los destinos.

La responsabilidad social de las empresas

En su Comunicación de 2011 ⁽¹⁴⁾ sobre responsabilidad social de las empresas (RSE), la Comisión define la RSE como «la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad». Según la Comunicación, las empresas deben disponer de un proceso que integre las preocupaciones éticas, medioambientales, sociales, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones básicas.

Por definición, la RSE es una cuestión transversal que afecta a diversas políticas europeas, incluidas las siguientes: la política industrial y empresarial, los asuntos sociales, el empleo, el gobierno corporativo y el Derecho mercantil; el medio ambiente, el comercio y los asuntos de los consumidores; el desarrollo, las relaciones exteriores, los derechos humanos, la justicia, los asuntos de interior, la investigación, la educación y la formación.

Las empresas son agentes muy importantes en lo que atañe a la gestión de destinos y la gestión de destinos sostenibles, mediante la adopción de un modelo de negocio más responsable, y la integración de la RSE por parte de las empresas desempeña un papel estratégico. Por otra parte, debe señalarse que la RSE se ve cada vez más como parte integrante de la competitividad y la fidelidad a las marcas, ya que, hoy en día, las partes interesadas y los consumidores ejercen mayor presión en las empresas en lo relativo a la responsabilidad de estas.

Desde principios de 2000, la Comisión Europea ha apoyado activamente el desarrollo de la RSE ⁽¹⁵⁾ un aspecto que la Estrategia Europa 2020 identifica como factor que contribuye al crecimiento integrador. Al mismo tiempo, la RSE mantiene su carácter voluntario y se considera complementaria de la legislación de la UE y de los Estados miembros.

Otras iniciativas adoptadas por agentes privados

Además de lo anterior, varias organizaciones privadas que representan a la industria del turismo y a los destinos turísticos han creado instrumentos de supervisión y regímenes de certificación en el ámbito del turismo sostenible.

Por ejemplo, la Red de Regiones Europeas para un Turismo Sostenible y Competitivo (NECSTouR) ⁽¹⁶⁾ mantiene desde 2007 el compromiso de aplicar los diez principios de la agenda para un turismo europeo sostenible y competitivo ⁽¹⁷⁾.

Además, Europarc —la federación europea de zonas protegidas— ha creado y difundido la Carta Europea para el Turismo Sostenible en Áreas Protegidas, una herramienta de gestión práctica para garantizar que el turismo contribuya a un desarrollo económico, social y medioambiental equilibrado de las zonas protegidas en Europa.

⁽¹³⁾ http://www.eea.europa.eu/publications#&c14=&c12=&c7=en&c11=5&b_start=0

⁽¹⁴⁾ COM(2011) 681 final.

⁽¹⁵⁾ http://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility/index_en.htm

⁽¹⁶⁾ <http://www.necstour.eu/necstour>

⁽¹⁷⁾ COM(2007) 321 final.

Desde 1993, la Red Europea para el Desarrollo del Turismo Sostenible (Ecotrans) ha contribuido a mejorar la sostenibilidad del turismo mediante la puesta en común de experiencia y conocimientos con sus socios, así como a través de la creación de redes mundiales, el apoyo y la contribución a proyectos conjuntos y su portal DestiNet. Ecotrans gestiona DestiNet como asociación para el desarrollo sostenible registrada ante las Naciones Unidas a fin de respaldar el logro de los objetivos de desarrollo sostenible fijados para 2030. Los «mapas de viajes ecológicos» disponibles en DestiNet ofrecen transparencia sobre la certificación de turismo sostenible en todo el mundo y ayudan a los destinos y a sus empresas a controlar, gestionar y comercializar su oferta turística ecológica.

Puede encontrarse un resumen de las iniciativas privadas y una guía (no exhaustiva) de las etiquetas existentes en el folleto *A guide through the tourism label jungle*. La publicación del folleto corrió a cargo del Grupo de Trabajo sobre Turismo y Desarrollo, Brot für die Welt, Tourism Watch y Naturfriends International ⁽¹⁸⁾.

⁽¹⁸⁾ <http://www.tourism-watch.de/en/content/guide-through-tourism-label-jungle>

El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos

¿Qué es el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos?

El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) es una herramienta de gestión, información y supervisión destinada específicamente a los destinos turísticos. Está diseñado como un proceso impulsado y gestionado desde el ámbito local para recopilar y analizar datos con el objetivo general de evaluar la incidencia del turismo en un destino.

El objetivo específico del ETIS es contribuir a mejorar la gestión sostenible de los destinos. Su finalidad es ayudar a estos y a las partes interesadas a medir sus procesos de gestión de la sostenibilidad, permitiéndoles supervisar su rendimiento y los progresos realizados a lo largo del tiempo.

¿Por qué medir y hacer un seguimiento de los indicadores de sostenibilidad?

Los responsables políticos locales llevan demasiado tiempo basándose en un conjunto limitado de estadísticas —como el número de visitantes o llegadas, las encuestas laborales y los índices de satisfacción de los visitantes— para llevar a cabo el seguimiento del turismo en sus respectivos destinos. Estas estadísticas no captan la incidencia del turismo en su totalidad. La recopilación de datos e información sobre una gran variedad de temas relacionados con el efecto que ejerce esta actividad en la economía, la comunidad y el entorno locales ayudará a los destinos a obtener una imagen precisa de la realidad.

Pese a que se han formulado correctamente definiciones, programas, principios rectores y estrategias regionales, el número de instrumentos disponibles para ayudar a los coordinadores de los destinos locales a tomar decisiones con conocimiento de causa para mejorar el turismo en el lugar de destino es reducido.

¿Qué es un destino?

A los efectos de este sistema de indicadores, un destino puede definirse como:

- una zona geográfica que sea o pueda ser atractiva para visitantes y turistas;
- un lugar o una zona reconocida, que pueda definirse fácilmente como un destino para visitantes y que disponga de una serie de servicios y productos para fines turísticos;
- un lugar o zona fomentada como destino;
- un lugar o zona donde se puede medir la oferta y la demanda de servicios turísticos, es decir, la economía de los visitantes;
- un lugar o zona en que el proceso de gestión de visitantes incluye generalmente una amplia gama de partes interesadas de los sectores público y privado, así como de la comunidad local de acogida.

Las zonas amplias, como los espacios nacionales o regionales que no gestionan directamente los recursos e instalaciones turísticas pero que interactúan con las partes interesadas, no resultan adecuadas para este sistema.

Los destinos turísticos constituyen el núcleo de la actividad turística. Según los datos de Eurostat ⁽¹⁹⁾, los ciudadanos europeos realizaron algo más de mil millones de viajes en 2014. El gasto

⁽¹⁹⁾ http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_trips_-_introduction_and_key_figures

medio por viaje ascendió a 334 euros, mientras que el gasto total ascendió a 391 000 millones de euros.

Esta repercusión económica se percibe en el empleo, el incremento de los ingresos fiscales, el crecimiento empresarial, la conservación del medio ambiente y la protección del patrimonio cultural. No obstante, cada turista también deja atrás residuos, consume agua y energía y afecta de algún modo a las comunidades que visita. Por lo tanto, una gestión adecuadamente informada y colaborativa de los destinos resulta fundamental para que los destinos turísticos europeos sean viables a largo plazo.

¿Por qué aplicar el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos?

El ETIS representa una metodología común para la gestión de destinos sostenibles. No se trata de un sistema de certificación ni de un régimen de etiquetado ecológico, sino de una herramienta muy eficaz de gestión que ha aportado la Comisión Europea.

El ETIS está diseñado especialmente para los destinos turísticos; su propósito es posibilitar que puedan llevar a cabo un seguimiento de su rendimiento y ayudarlos a desarrollar y ejecutar sus planes dirigidos a mejorar la sostenibilidad con una visión a largo plazo.

Una **herramienta del ETIS** específicamente desarrollada a tal efecto orienta a los destinos en el proceso de aplicación. A través de una guía explicativa, los destinos pueden aprender un procedimiento eficaz que en última instancia conduce a la creación del sistema de indicadores, empezando por la concienciación, la participación de las partes interesadas y la definición de responsabilidades para, a continuación, proceder a la recopilación de datos y el análisis de los resultados para propiciar la mejora continua.

Un paso clave es **el enfoque basado en la participación de múltiples partes interesadas**, que anima a los destinos a constituir un grupo de trabajo con estas (un equipo interdisciplinar) que establezca las prioridades, los cometidos y las responsabilidades entre los diferentes agentes, estimule la cooperación y la coordinación, y apoye el proceso de gestión y supervisión.

El conjunto de indicadores básicos, que abarca las principales dimensiones de la sostenibilidad, contribuye a la recopilación de datos sobre los diferentes aspectos y actividades del destino turístico a partir de diferentes fuentes de información a escala local. En ese sentido, el ETIS fomenta el desarrollo y la mejora de un sistema de información integrado que puede servir de apoyo para subsanar las lagunas de información y también para otros análisis y evaluaciones.

Por último, dado que la competitividad del turismo está estrechamente relacionada con la sostenibilidad de este sector, el ETIS permite a los responsables políticos y las autoridades controlar los principales elementos que determinan el atractivo de un destino y su competitividad en el mercado, de modo que puedan mejorar la experiencia de los visitantes y **garantizar la satisfacción de los clientes**.



Los principales beneficios de todo ello para su destino son los siguientes:

- Mejora de la información para la toma de decisiones
- Eficacia de la gestión de riesgos
- Priorización de proyectos de intervención
- Evaluación comparativa de los resultados
- Mejora de la adhesión de la comunidad local y mayor apoyo a las partes interesadas del sector turístico
- Mejora de la experiencia de los visitantes
- Aumento de los beneficios o reducción de los costes
- Incremento del valor por visitante.

¿Cómo funciona el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos?

El ETIS es un proceso de gestión integral basado en un conjunto de indicadores de sostenibilidad.

Contiene **43 indicadores básicos** y un conjunto indicativo de **indicadores complementarios**. Estos indicadores se pueden utilizar en función de las necesidades y según resulte adecuado: puede utilizarse el sistema en su totalidad o bien integrarse en los sistemas existentes de seguimiento de destinos.

Un importante valor añadido del sistema es que los destinos pueden elegir por sí mismos los indicadores más pertinentes que deseen adoptar y supervisar, a fin de satisfacer las necesidades de los destinos, los intereses de las partes interesadas locales y los problemas de sostenibilidad que afronta el destino. Esto dota de mayor flexibilidad al sistema y aumenta el potencial de viabilidad y éxito.

El principio básico del sistema de indicadores es que la responsabilidad, la adhesión y la toma de decisiones respecto del destino son compartidas. Captar la participación de un grupo cuyos integrantes se reúnan con el propósito de recabar y presentar información resulta muy útil para la gestión eficaz de los destinos.

La herramienta

En esta herramienta se resume el procedimiento aplicado para poner en marcha el ETIS. Se trata de una herramienta sencilla y fácil de aplicar, cuyo propósito consiste en ayudar a los destinos en las tareas de gestión y supervisión para conseguir una mayor sostenibilidad.

El conjunto de herramientas consta de dos partes. La parte 1 es una guía pormenorizada en la que se detalla la aplicación del sistema; la parte 2 incluye un resumen de los indicadores básicos y del conjunto de indicadores complementarios.

Los indicadores de esta herramienta forman parte de un enfoque integrado sobre la gestión de destinos. Este enfoque hace hincapié en la importancia de la colaboración, la cooperación, la evaluación continua, una comunicación eficaz y una perspectiva holística.

Se han elaborado varios **documentos justificativos en formato electrónico** con el fin de ayudar a los destinos a aplicar el ETIS, como, por ejemplo: la *ficha informativa del destino* (una herramienta destinada a recabar los datos recopilados por las partes interesadas); el *perfil del destino*; un *modelo de carta de invitación y diversas encuestas* (para visitantes, residentes, los equipos directivos de los destinos y las empresas); y un *glosario*. Estos documentos pueden consultarse en el sitio web de la Comisión Europea dedicado al ETIS ⁽²⁰⁾.

⁽²⁰⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

¿A quién va dirigida la herramienta?

La ejecución de esta herramienta debería estar coordinada por un promotor local que esté motivado para poner en marcha la aplicación del sistema en su destino. Puede tratarse de un alto representante de la organización de gestión del destino, del organismo de comercialización del destino, del consejo turístico, de las autoridades turísticas locales o regionales, del Ministerio de Turismo, del sector privado o de una asociación turística. Dado que dicho promotor puede proceder de diversos contextos, a efectos del ETIS, la persona que se encargue de dirigir la aplicación del sistema de indicadores en su destino se conoce como **coordinador del destino local**.

La función de los coordinadores de los destinos locales

El papel del coordinador del destino local es crucial. Normalmente, este papel incluye la planificación, coordinación, gestión de las partes interesadas, seguimiento de los indicadores de turismo, comunicación y *marketing*. También puede englobar la organización de actividades de formación y desarrollo de capacidades, así como algunas actividades de investigación relacionadas con la evaluación y la selección de normas de calidad. La persona que asuma este papel deberá tener la capacidad de reunir a las partes interesadas y ejercer influencia sobre ellas, tener acceso a los datos pertinentes (o poder acceder a ellos a través de otros), recibir el mandato de almacenar los datos (algunos de los cuales pueden ser confidenciales) y contar con algún nivel de autoridad de gestión.

Parte 1: Guía de aplicación del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos en siete pasos

Paso 1: Sensibilización

Una vez que el destino decide medir su sostenibilidad utilizando el ETIS, es importante comunicar la decisión al mayor número posible de partes interesadas. Esto contribuirá a elevar la participación, aumentar la sensibilización sobre el compromiso del destino con el turismo sostenible e incrementar el apoyo a las actuaciones que podrían revelarse necesarias a partir de los resultados de los indicadores.

Los coordinadores de los destinos locales deberían utilizar todos los medios de comunicación que tengan a su disposición y asegurarse de que su ayuntamiento o autoridad local haga lo propio. Las redes sociales pueden ser útiles y rentables para desarrollar una labor de comunicación rápida y sencilla. Además, ofrecen la ventaja añadida de promover el debate, algo que será especialmente valioso a medida que avance la aplicación.

Lecciones aprendidas de las fases piloto

Los destinos que han experimentado el ETIS con carácter piloto también han puesto de relieve la importancia de obtener apoyo político local para su aplicación, y puede ser útil anunciar públicamente este compromiso.

Paso 2: Creación de un perfil de destino

Delimitar físicamente el destino y proporcionar al resto de partes interesadas una descripción general de este son pasos cruciales en la recopilación de datos. La herramienta que el ETIS pone a disposición de los interesados con este fin es el **formulario del perfil del destino**, que constituye el punto de partida clave para la aplicación del sistema. Este formulario, que constituye un recurso útil para la gestión de los destinos, puede descargarse desde el sitio web de la Comisión Europea ⁽²¹⁾ y es fácil de rellenar. Contribuye a definir el destino y proporciona un marco útil de referencia para las partes interesadas (sobre la geografía, los servicios turísticos, las conexiones de transporte y el número de visitantes).

Paso 3: Formación de un grupo de trabajo de partes interesadas

El siguiente paso es establecer un grupo de trabajo con las partes interesadas. **El grupo de trabajo de las partes interesadas integra a un conjunto de organizaciones y particulares del**

⁽²¹⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm



destino que participan y tienen interés en el sector turístico. El coordinador del destino local debe encargarse de organizar la creación de este grupo junto con su personal y, en su caso, con la organización nacional o regional competente en materia de turismo.

Para poder recabar datos suficientes de forma que estos sean representativos y significativos, será fundamental contar con representantes del **sector privado** y de la **organización de gestión del destino** o la autoridad turística. Todos ellos deben desempeñar un papel activo en el grupo de trabajo. Es importante incluir también a otros sectores, como los grupos de la comunidad local, los proveedores de servicios públicos, los departamentos de las autoridades locales responsables del empleo, el crecimiento económico, la planificación, las zonas protegidas y el medio ambiente. Los coordinadores de los destinos locales deberían animar a los representantes de estos y de otros sectores pertinentes a participar, poniendo de relieve los beneficios de la participación tanto para la persona como para la organización a la que representa.

Por lo general, un grupo de partes interesadas constará, como promedio, de entre 15 y 20 miembros (o incluso menos, si se trata de un destino de tamaño reducido).

Se sugiere que el grupo de trabajo cuente con la representación de las organizaciones siguientes, entre otras:

- una organización de turismo regional o local y una empresa de desarrollo turístico;
- los departamentos locales de planificación, transporte y desarrollo urbano/rural;
- un departamento de gestión de residuos (sólidos y aguas residuales);
- un departamento o empresa de suministro de agua (local y regional);
- un departamento o proveedor de energía;
- un departamento de policía o de seguridad;
- un departamento de silvicultura o de gestión de parques o zonas protegidas;
- una autoridad portuaria o aeroportuaria, según proceda;
- una asociación local de hoteles o de turismo;
- asociaciones de guías turísticos, *campings*, caravanas, villas o apartamentos;
- las organizaciones no gubernamentales pertinentes;
- la cámara de comercio local;
- asociaciones o sindicatos de trabajadores del sector turístico;
- las instituciones académicas pertinentes involucradas en investigaciones sobre el sector.

Lecciones aprendidas de las fases piloto

Los proyectos piloto anteriores del ETIS han puesto de manifiesto que no existe una fórmula universal que funcione para cualquier destino. Es importante ser flexibles y adoptar el enfoque más adecuado al destino y al grupo de personas involucradas.

Si los destinos existentes tienen un comité o un grupo de trabajo que se reúne para un propósito similar, sería conveniente intentar integrar el proceso del ETIS en el grupo ya existente, explicando las implicaciones, alcanzando un acuerdo para ello y, en caso necesario, invitando a otros miembros. Cuando no exista ningún comité, puede ser muy eficaz comenzar por un pequeño grupo de partes interesadas clave y consolidar la participación a lo largo del tiempo. Es más recomendable esto que empezar por un grupo muy extenso, que puede resultar difícil de manejar. El grupo ideal será lo suficientemente amplio como para incluir un grupo diverso de partes interesadas clave, pero no tanto como para dificultar la toma de decisiones.

El objetivo es llegar a un grupo integrado por una combinación equilibrada de personas capaces de obtener los datos pertinentes, que puedan influir en las políticas y que estén motivadas y comprometidas con el proceso. Se alienta a los coordinadores de los destinos a ponerse en contacto con otros destinos que hayan aplicado el ETIS a fin de obtener ayuda y asesoramiento adicionales sobre la creación del grupo de trabajo de partes interesadas. En el sitio web de la Comisión Europea puede obtenerse asimismo un modelo de carta de invitación para participar en un grupo

de trabajo de partes interesadas ⁽²²⁾. Este modelo puede utilizarse de la forma que resulte apropiada, y se puede adaptar a las circunstancias particulares. En determinadas circunstancias puede resultar más fácil contactar con los ciudadanos por teléfono o por correo electrónico, por ejemplo, aunque con algunas partes interesadas, en particular las procedentes de otros sectores (proveedores de energía y agua, policía, etc.), puede ser necesario modificar ligeramente la carta de invitación para poner de relieve la importancia que tiene la iniciativa para su sector.

Reunión del grupo de trabajo de partes interesadas

La manera más eficaz de implicar a todas las partes interesadas pertinentes es invitarlas a una reunión o taller. Deberá asistir a la reunión una amplia variedad de representantes de todos los sectores relacionados con el turismo. En la reunión se puede presentar el ETIS y explicar su importancia tanto para el destino como para los asistentes. Lo ideal es que esta reunión se celebre en un lugar relativamente central del destino.

- El encuentro brinda la oportunidad de ofrecer a los asistentes una descripción general del ETIS y de los beneficios que obtendrá el destino si utiliza este sistema de indicadores. Puede resultar difícil reunir a los interesados adecuados de cada materia pertinente en la reunión inicial del grupo de trabajo. Sin embargo, si se cuenta con representación de las principales partes interesadas y estas están dispuestas a participar, el sistema se puede adoptar. El tamaño del grupo y los datos recabados pueden ampliarse con el tiempo.
- En la reunión, **el coordinador del destino local debería presentar también los indicadores básicos al grupo de trabajo de partes interesadas** y pedirles su opinión sobre la pertinencia de dichos indicadores para el destino y para las necesidades de las partes interesadas. También conviene examinar la disponibilidad de los datos existentes y la forma en que podrían obtenerse los datos de algunos o todos los indicadores restantes.
- Dado que la reunión ha de ser participativa, **también se puede invitar a los miembros del grupo de trabajo a que compartan sus conocimientos y su experiencia sobre determinados aspectos del destino**. Tan importante es hablar como escuchar a las partes interesadas. También es importante ayudar al grupo a comprender el proceso y contribuir a alcanzar un acuerdo sobre la manera de avanzar.
- Un importante resultado de la reunión será un acuerdo claro sobre la participación de las partes interesadas, las responsabilidades de los miembros del grupo de trabajo y un calendario para la recopilación de datos; es decir, en dicho acuerdo debe definirse qué parte interesada se encarga de recabar los datos para cada indicador, cuándo y cómo debe hacerlo.

⁽²²⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm



Paso 4: Definición de funciones y responsabilidades

Tal como se ha mencionado anteriormente, en la reunión del grupo de trabajo de partes interesadas deberán acordarse responsabilidades claras para cada miembro del grupo de trabajo, así como en lo que concierne a la recopilación de datos. Este proceso no solo ayudará a definir las prioridades en cuanto a los datos que es preciso recabar para obtener los indicadores básicos, sino que además generará un sentimiento de adhesión al proceso y de compromiso con este.

Por ejemplo, el representante del equipo municipal de eliminación de residuos debe ser capaz de presentar un informe con datos sobre los índices de reciclado, el representante del proveedor local de electricidad hará lo propio en lo que respecta al consumo de energía, etc.

La función del coordinador del destino local consiste en dirigir a las partes interesadas hacia un acuerdo en relación con el establecimiento de objetivos, las actuaciones y la planificación necesaria para lograr dichos objetivos, según proceda. Es importante definir con claridad qué miembro del grupo de trabajo se encargará de cada objetivo y obtener su acuerdo para ello.

Paso 5: Recopilación y registro de datos

Inicialmente, el grupo de trabajo de partes interesadas debe tener como objetivo establecer un flujo constante de recopilación de datos.

Como se ha mencionado anteriormente, **los destinos pueden escoger los indicadores más pertinentes que deseen adoptar y supervisar para satisfacer las necesidades del destino**.

Debería ser posible obtener la mayoría de los datos de los indicadores a través del sector, la función profesional y los intereses de cada miembro del grupo de trabajo de partes interesadas, o bien a través de otras autoridades como, por ejemplo, a escala nacional. **La recopilación de datos debe considerarse meramente un proceso de consolidación de las distintas fuentes de datos en un solo lugar para obtener una imagen detallada del sector turístico en el destino**. Las fichas informativas del ETIS, que están disponibles en el sitio web de la Comisión Europea, ofrecen explicaciones detalladas sobre cómo recabar los datos necesarios para cada indicador ⁽²³⁾.

Algunos indicadores incluirán datos que no estén disponibles o que sea necesario ampliar. Esta información puede obtenerse realizando encuestas, cuestionarios y otros tipos de actividades. La herramienta del ETIS incluye como anexo una selección de modelos de encuesta; esta información está disponible en el sitio web de la Comisión Europea ⁽²⁴⁾. **Estos modelos de encuesta pueden utilizarse tal como están o adaptarse a las necesidades del destino turístico**.

No es necesario recabar los datos para cada indicador todos los años. El grupo de trabajo deberá ponerse de acuerdo sobre los ciclos adecuados de recopilación de datos.

Lecciones aprendidas de las fases piloto

Los destinos que han experimentado el ETIS con carácter piloto han llegado a la conclusión de que, si bien algunas cifras son fáciles de recabar anualmente, resulta más rentable obtener otras (como los datos procedentes de encuestas) cada tres años, por ejemplo.

Lo más importante es comenzar a recopilar datos. No importa si solamente se dispone de datos para unos pocos indicadores; es mucho mejor iniciar el proceso y reforzar la información de los indicadores a lo largo del tiempo que retrasar el inicio de esta labor hasta que se disponga de todos y cada uno de los datos posibles.

⁽²³⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

⁽²⁴⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm



El coordinador del destino local debe ser competente para actuar como punto de contacto para la recopilación de los datos de los indicadores recabados en el seno del grupo de trabajo de partes interesadas. Una herramienta sencilla —la ficha informativa del destino— permite a los coordinadores recabar los datos que aportan las partes interesadas sobre los diversos indicadores. También ayuda a obtener los resultados de la recopilación de datos y compartir fácilmente dichos resultados con el grupo de trabajo; asimismo, facilita la comparación del rendimiento del destino a lo largo del tiempo.

Paso 6: Análisis de los resultados

Definición de prioridades y establecimiento de un plan de acción

Una vez que la recopilación de datos se desarrolla con fluidez y que las partes interesadas se ocupan de recabar y presentar los datos para su posterior introducción en línea en la **ficha informativa del destino**, el grupo de trabajo de partes interesadas puede proceder a analizar las conclusiones y definir las actuaciones necesarias.

El coordinador del destino local deberá convocar una nueva reunión del grupo de trabajo de las partes interesadas. El grupo podrá examinar y analizar los resultados, decidirá sobre algunos índices de referencia u objetivos realistas y acordará un plan sobre la manera de alcanzarlos.

Por ejemplo, si los resultados revelan que el destino:

- ha experimentado una reducción de la biodiversidad;
- ofrece escasa accesibilidad para personas con discapacidad;
- presenta un bajo porcentaje de alojamientos turísticos que participan en actividades de ahorro de agua.

Los coordinadores de los destinos locales pueden decidir conjuntamente con el grupo de trabajo de partes interesadas **cuál de estas cuestiones se considera prioritaria para el destino y alcanzar un acuerdo sobre las medidas que sea necesario adoptar**. En las fichas informativas disponibles en el sitio web de la Comisión Europea se incluyen algunas sugerencias sobre posibles intervenciones ⁽²⁵⁾.

Una vez que se ha decidido qué temas son prioritarios, aquellos que requieran una atención más urgente pueden compilarse en un plan de acción (es decir, estableciendo qué indicadores y temas requieren una acción, en qué orden, cuándo, cómo y por parte de quién).

Por ejemplo, el grupo de trabajo de partes interesadas puede tener la sensación de que la máxima prioridad del destino es ahorrar agua y almacenarla. En ese caso, los miembros del grupo de trabajo de partes interesadas tendrán que colaborar con el fin de elaborar un plan de acción para la conservación del agua. La defensa del plan podría correr a cargo del proveedor de agua del destino, el equivalente local de la asociación de hoteles y/o el coordinador local.

⁽²⁵⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

El grupo de trabajo también podría tener competencias para introducir mejoras en más de un indicador al mismo tiempo, es decir, quizá a la hora de comunicarse con los empresarios hoteleros para hablar sobre el ahorro de agua; también puede existir la posibilidad de involucrarlos en el ahorro de energía o en la mejora de la biodiversidad.

Paso 7: Posibilitar el desarrollo constante y la mejora continua

Definir una estrategia, mantener el uso del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos y comunicar los resultados

Una vez que el grupo de trabajo de partes interesadas cuenta con un plan de acción para abordar las prioridades inmediatas, se puede elaborar una **estrategia** de mejora a largo plazo. El grupo de trabajo debería elaborar un plan trienal en el que se describa qué espera lograr el grupo y cuándo; también deberán aclararse en él las diferentes esferas de responsabilidad. Cada miembro deberá estar en condiciones de comprometerse a introducir algunas pequeñas mejoras en sus respectivos ámbitos de trabajo, que con el tiempo se irán acumulando y darán lugar a importantes cambios y mejoras.

Es importante que los indicadores y los datos se revisen periódicamente y que se incluyan indicadores complementarios adicionales siempre que resulte posible y apropiado para el destino. La ampliación de la gama de indicadores medidos contribuirá a crear una imagen más completa del destino. También permitirá mejorar y ampliar el alcance del rendimiento.

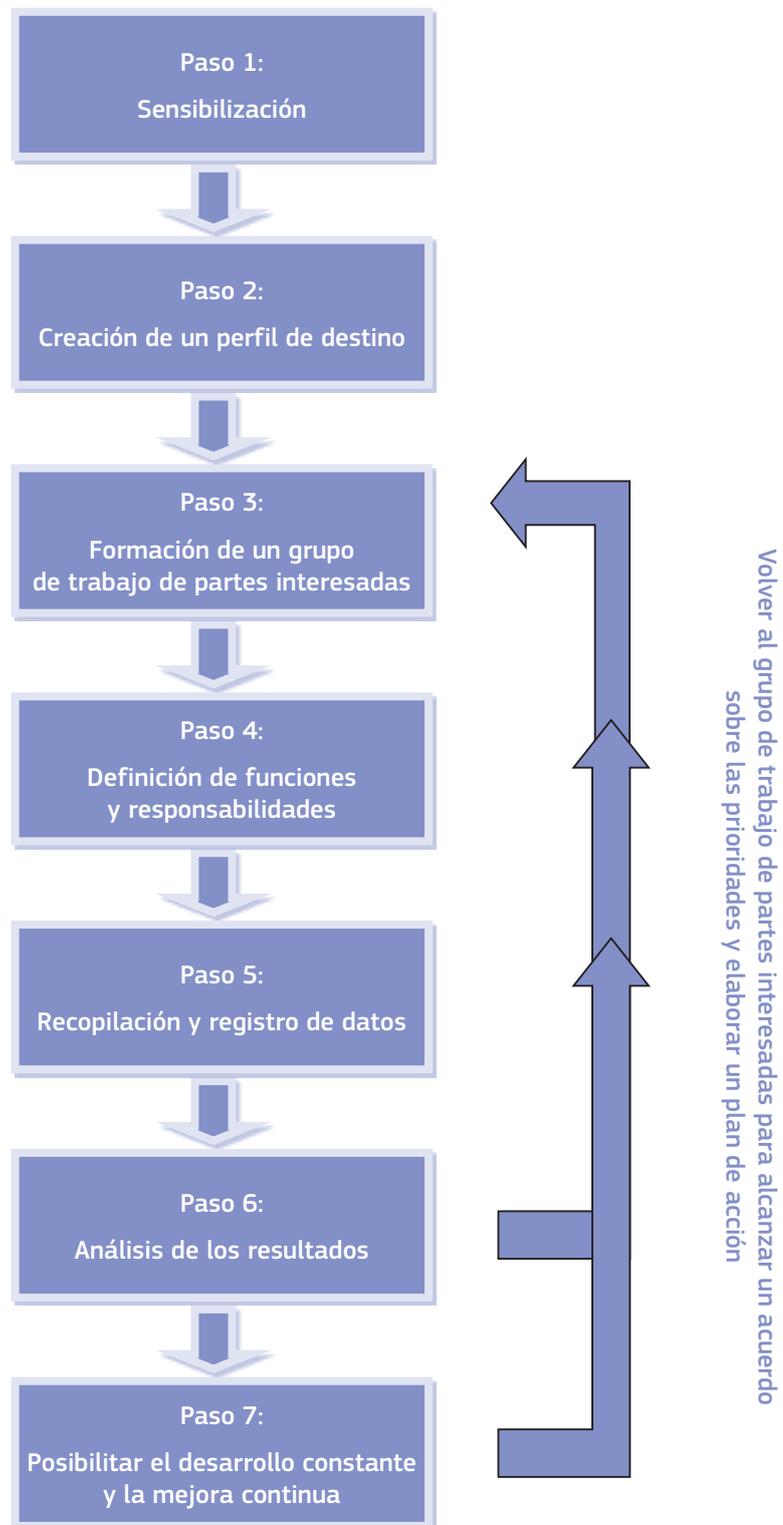
Otra cuestión que debe analizarse es si será posible obtener financiación para apoyar el uso a largo plazo del ETIS y sufragar el coste de las mejoras, la recopilación de datos y otros trabajos realizados por el grupo.

También es útil debatir y llegar a un acuerdo sobre la difusión de los resultados y de las posibles historias de éxito a grupos más amplios de partes interesadas, a la comunidad local y a otras organizaciones y personas ajenas al destino.

Con el tiempo, los datos recabados deben ayudar a narrar una historia sobre el destino que puede integrarse en los planes de comercialización y comunicación, así como aportar información de cara al diseño de la estrategia y la política a largo plazo. Al comunicar información a los ciudadanos, el grupo de trabajo de partes interesadas puede considerar los diferentes tipos de turistas que pueden tener interés en visitar el destino y presentar este a los potenciales visitantes, destacando sus puntos de interés. Esto contribuirá a maximizar el beneficio económico que puede derivarse de una mejor gestión y de un destino más sostenible.



Diagrama: Utilización del sistema en siete pasos



Parte 2: Indicadores básicos e indicadores complementarios

Definición de indicadores básicos e indicadores complementarios

Indicadores básicos

Los indicadores básicos recopilan la información fundamental, clave o inicial que un destino necesita para comprender, supervisar y gestionar su rendimiento.

Los **43 indicadores básicos** engloban los aspectos esenciales de la supervisión de la sostenibilidad y sientan las bases para una gestión eficaz del destino. Asimismo, permiten efectuar **comparaciones de diferentes destinos a lo largo del tiempo**.

Lo ideal sería realizar un seguimiento periódico de todos los indicadores, pero no todos los destinos serán capaces de obtener todos los datos necesarios desde un principio. Sin embargo, esto no debería impedirles iniciar el proceso de supervisión de la sostenibilidad, puesto que la recopilación de determinados datos puede ayudar a instaurar el proceso, garantizar un vínculo con el ETIS y contribuir a mejorar la recopilación de información.

Indicadores complementarios

Una vez que se haya establecido un procedimiento claro para el seguimiento de los indicadores clave, los destinos pueden tener interés en recabar información adicional más adaptada a su tipo o categoría de destino o al mercado turístico que atienden o promueven.

El ETIS incluye, por tanto, la oportunidad de analizar **indicadores complementarios** que se añaden a la información básica proporcionada y permiten a los destinos adaptar el sistema para que dé respuesta a sus necesidades específicas o a su categoría de destino —por ejemplo, montaña, destino urbano, costero, islas o zonas urbanas—, así como adoptar planteamientos coordinados y dimensiones macrorregionales o transnacionales.

Será necesario proporcionar una metodología clara para la recopilación de datos de los indicadores, y probar estos previamente en el caso de que se vayan a utilizar en —o a compartir con— otros destinos.

Se ha incluido una lista de posibles indicadores complementarios a modo de ejemplo de los indicadores que se pueden considerar, y que abarcan los temas relacionados con **las zonas costeras o marítimas, la accesibilidad y las rutas culturales transnacionales**.



Sección A: Gestión de destinos

Criterios	N.º de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
A.1 Política pública de turismo sostenible	A.1.1	Porcentaje de empresas o establecimientos turísticos en el lugar de destino que utilizan una certificación voluntaria/etiquetado de medio ambiente/calidad/sostenibilidad o responsabilidad social de las empresas
A.2 Satisfacción del cliente	A.2.1	Porcentaje de turistas y visitantes de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de destino
	A.2.2	Porcentaje de visitantes que repiten o regresan a un destino (en un plazo de cinco años)

Sección B: Valor económico

Criterios	N.º de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
B.1 Flujo turístico (volumen y valor) en el destino	B.1.1	Número de pernoctaciones turísticas por mes
	B.1.2	Número de visitas de un día de duración por mes
	B.1.3	Contribución relativa del turismo a la economía del destino turístico en cuestión (porcentaje del producto interior bruto)
	B.1.4	Gasto diario por turista que pernocta
	B.1.5	Gasto diario de los visitantes que realizan visitas de un día de duración
B.2 Rendimiento de la(s) empresa(s) turística(s)	B.2.1	Duración media de la estancia de los turistas (noches)
	B.2.2	Índice de ocupación en alojamientos comerciales por mes y promedio del ejercicio
B.3 Cantidad y calidad del empleo	B.3.1	Empleo directo del sector turístico como porcentaje del empleo total del destino
	B.3.2	Porcentaje de puestos de trabajo en el sector turístico que son estacionales
B.4 Cadena de suministro del sector turístico	B.4.1	Porcentaje de alimentos, bebidas, productos y servicios de producción local adquiridos por las empresas turísticas del destino

Sección C: Impacto social y cultural

Criterios	N.º de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
C.1 Impacto social/comunitario	C.1.1	Número de turistas o visitantes por 100 habitantes
	C.1.2	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el turismo que recibe el destino (por mes/temporada)
	C.1.3	Número de camas disponibles en los establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes
	C.1.4	Número de segundas residencias por cada 100 viviendas
C.2 Salud y seguridad	C.2.1	Porcentaje de turistas que presentan una denuncia ante la policía
C.3 Igualdad de género	C.3.1	Porcentaje de hombres y mujeres empleados en el sector del turismo
	C.3.2	Porcentaje de empresas turísticas cuya dirección general está en manos de una mujer
C.4 Inclusión y accesibilidad	C.4.1	Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comercial accesibles para las personas con discapacidad
	C.4.2	Porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad
	C.4.3	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad
	C.4.4	Porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad
C.5 Protección y valoración del patrimonio cultural, la identidad y los activos	C.5.1	Porcentaje de residentes que están satisfechos con la repercusión que tiene el turismo en la identidad del destino
	C.5.2	Porcentaje de los eventos celebrados en el destino que se centran en la cultura y el patrimonio tradicional/local

Sección D: Impacto ambiental		
Criterios	N.º de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
D.1 Reducción de la incidencia del transporte	D.1.1	Porcentaje de turistas y visitantes de un día que utilizan los distintos modos de transporte para llegar a su destino
	D.1.2	Porcentaje de turistas y visitantes de un día que utilizan servicios de transporte locales, de movilidad blanda o públicos para desplazarse al destino
	D.1.3	Distancia media (kilómetros) recorrida por los turistas y visitantes de un día desde su domicilio hasta el destino
	D.1.4	Huella de carbono media de los turistas y visitantes de un día que viajan desde su domicilio hasta el destino
D.2 Cambio climático	D.2.1	Porcentaje de empresas turísticas que participan en programas de mitigación del cambio climático, tales como compensación de emisiones de dióxido de carbono, sistemas de bajo consumo de energía, etc., y en respuestas y medidas de «adaptación»
	D.2.2	Porcentaje de alojamientos turísticos y de infraestructura de atracción situados en «zonas vulnerables»
D.3 Gestión de residuos sólidos	D.3.1	Generación de residuos por cada pernoctación de un turista en comparación con la generación de residuos por persona de la población general (kilogramos)
	D.3.2	Porcentaje de empresas turísticas que separan los distintos tipos de residuos
	D.3.3	Porcentaje del total de residuos reciclados por turista en comparación con el volumen total de residuos reciclados por habitante al año
D.4 Depuración de aguas residuales	D.4.1	Porcentaje de aguas residuales del propio destino tratadas para al menos un nivel secundario antes del vertido
D.5 Gestión del agua	D.5.1	Consumo de agua por cada pernoctación de un turista en comparación con el consumo de agua por cada noche de un residente
	D.5.2	Porcentaje de empresas turísticas que adoptan medidas para reducir el consumo de agua
	D.5.3	Porcentaje de empresas turísticas que utilizan agua reciclada
D.6 Consumo de energía	D.6.1	Consumo de energía por cada pernoctación de un turista en comparación con el consumo de energía de la población general por cada noche de un residente
	D.6.2	Porcentaje de empresas turísticas que adoptan medidas para reducir el consumo de energía
	D.6.3	Porcentaje del importe anual de la energía consumida procedente de fuentes renovables (megavatios por hora) en comparación con el consumo total de energía a nivel de destino por año
D.7 Protección de la biodiversidad y del paisaje	D.7.1	Porcentaje de empresas locales del sector turístico que apoyan activamente la protección, conservación y gestión de la biodiversidad y del paisaje locales



Indicadores complementarios

La siguiente **lista indicativa de indicadores complementarios** debe considerarse como un punto de partida y como ejemplo de indicadores específicos que ya han sido verificados y pueden adaptarse a un tipo específico de destino o para otras necesidades.

Por lo tanto, la lista actual puede seguir ampliándose en el futuro con indicadores adicionales, una vez que los destinos los hayan aplicado.

Turismo marítimo y costero

Pasajeros y puertos

Número de entradas y salidas de pasajeros por puerto y por mes

Número de atraques y amarraderos para la navegación deportiva

Calidad del agua

Nivel de contaminación del agua de mar por 100 ml (coliformes fecales, campylobacter)

Playas

Porcentaje de playas a las que se ha concedido la bandera azul

Superficie y volumen de regeneración de arena

Total de kilómetros de playas públicas con respecto al total de kilómetros de playas

Porcentaje de playas accesibles a todas las personas

Número de días al año en que la playa/costa permanece cerrada debido a la contaminación

Turismo accesible

Política de turismo sostenible

Porcentaje del destino que cuenta con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados

Igualdad/accesibilidad

Porcentaje de alojamientos comerciales con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad

¿Cuenta el destino con una oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad a disposición del público?

Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad

Reducción de la incidencia del transporte

Porcentaje de cada categoría de transporte en el destino que es accesible, a saber, transporte público y alquiler de coches privados, taxis o minitaxis.

Rutas culturales transnacionales

Encuesta sobre gestión de destinos

¿Está incluido su destino en una ruta cultural certificada por el Consejo de Europa?

En caso afirmativo, ¿existe alguna política para dar visibilidad a dicha ruta cultural?

En caso afirmativo, ¿participa la comunidad local en esta política?

¿Se organizan en su destino eventos culturales o turísticos vinculados a la ruta cultural?

¿Está presente el logotipo de la ruta cultural del Consejo de Europa en los documentos, o está visible en las oficinas de turismo?

Porcentaje de ofertas turísticas disponibles en su destino que destacan el tema de la ruta cultural

Encuesta para empresas

¿Está ubicada su empresa en una ruta cultural certificada por el Consejo de Europa?

En caso afirmativo, ¿están vinculados los productos de su empresa con el tema o las actividades de la ruta cultural?

En caso afirmativo, ¿se mencionan en las comunicaciones de su empresa los vínculos que tienen esta o sus productos con la ruta cultural?

¿Se promocionan o visibilizan su empresa o sus productos en la ruta cultural?

Encuesta para residentes

Beneficios que ofrece a la comunidad la ruta cultural en la que está ubicado mi destino

¿Está informada la comunidad acerca de la ruta cultural?

¿Está involucrada la comunidad local en las acciones que se organizan en el marco de las actividades de la ruta cultural?

¿Me ofrece algún beneficio personal la ruta cultural en la que se encuentra mi destino?

Porcentaje de residentes que están satisfechos con su participación y su influencia en la planificación y el desarrollo de la ruta cultural

Porcentaje de residentes que tienen opiniones positivas o negativas sobre la incidencia de la ruta cultural en la identidad de mi destino

Efecto de la ruta cultural sobre el carácter distintivo y la identidad, la cultura y el patrimonio local del destino

Efecto de la ruta cultural sobre la calidad de vida en el destino

Porcentaje de residentes que tienen opiniones positivas acerca de la incidencia que ejerce la ruta cultural sobre el turismo

Efecto que ejerce la ruta cultural sobre las ofertas culturales y turísticas del destino

Agradecimientos

El grupo de expertos del ETIS es un grupo informal de expertos creado por la Comisión Europea en 2013, con el fin de apoyar su labor en la evaluación de las fases piloto del ETIS y en la revisión de la herramienta del ETIS.

El grupo de expertos ha estado coordinado por la unidad responsable del desarrollo y la aplicación del ETIS, la Unidad F.4 —Turismo e Industrias Emergentes y Creativas— de la Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes ⁽²⁶⁾.

Composición del grupo de expertos del ETIS

Peter Lane es un experto británico en planificación y turismo que cuenta con experiencia directa en gestión de destinos, trabaja como consultor independiente y ha presidido el Comité Ejecutivo de British Destinations.



Janez Sirse es un consultor internacional esloveno que trabaja en el ámbito del turismo sostenible y competitivo. Posee una dilatada experiencia en desarrollo turístico, *marketing*, gestión de destinos, educación y desarrollo de capacidades tanto a escala de la UE como en países del centro y sudeste de Europa.



Francesc Romagosa es doctor en Geografía, profesor e investigador de la Escuela de Turismo y del Departamento de Geografía de la Universidad Autónoma de Barcelona. También es experto en turismo sostenible y ecoturismo, así como en zonas costeras y protegidas.



El profesor **Graham Miller** es titular de una cátedra de sostenibilidad empresarial por la Universidad de Surrey y dirige la Facultad de Gestión Turística y Hostelera. Actualmente es coeditor de la revista *Journal of sustainable tourism*, miembro principal del jurado de los premios «Turismo para el mañana» del Consejo Mundial del Turismo y miembro del Consejo para la Agenda Global sobre el Futuro de los Viajes y el Turismo del Foro Económico Mundial. Además, es profesor de la Universidad Wakayama, Japón.



⁽²⁶⁾ Grow-etis@ec.europa.eu



Silvia Barbone es experta internacional en turismo sostenible, financiación y gestión de proyectos. Cuenta con amplia experiencia en el diseño de estrategias turísticas, formación en gestión de proyectos y ha desarrollado el certificado PM4SD™ «Gestión de proyectos para el desarrollo sostenible».



Rachel McCaffey posee un máster en Política Turística Internacional y tiene más de veinte años de experiencia internacional en turismo y sostenibilidad. Es especialista tanto en sistemas de indicadores turísticos como en el ámbito de las asociaciones público-privadas; cuenta con una amplia experiencia en operaciones turísticas comerciales y participa en proyectos de desarrollo turístico de gran envergadura financiados por la Comisión Europea, USAID, el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido y otros organismos e instituciones.



Apolonia Rodrigues es presidenta de Genuineland, fundadora y coordinadora de Dark Sky Alqueva, coordinadora de la Red Europea de Lugares de Paz y experta en sostenibilidad, indicadores, desarrollo de productos y gestión de destinos turísticos.



Florian Tögel, de nacionalidad alemana, posee un máster en Gestión Sostenible del Turismo. Como responsable de auditoría y certificación de TourCert, ha participado en varios procesos de revisión de las normas sobre el turismo sostenible, así como en el desarrollo de un programa de certificación de destinos en Alemania.



Mara Manente es la directora del Centro Internacional de Estudios sobre la Economía Turística (CISSET) de la Universidad de Ca' Foscari, en Venecia. Es profesora de Economía del Turismo y Economía Regional en la Universidad de Venecia y autora de numerosos artículos y libros, así como del *Manual sobre economía del turismo* que se utiliza en numerosas universidades italianas. Es miembro de la Association internationale des experts de sciences touristiques (AIEST) y del Comité de Dirección de la Organización Mundial del Turismo sobre Estadística y Análisis Macroeconómico del Turismo y de las Cuentas Satélite del Turismo.



Cecile Rousset es la directora general y fundadora de la empresa VivoVenetia; también ejerce como consultora internacional en materia de turismo. Cuenta con diez años de experiencia internacional en gestión y planificación sostenibles del turismo para ONG y para el Ministerio de Asuntos Exteriores italiano, así como para la administración local.

Luca Santarossa es un experto italiano en planificación del territorio, especializado en planificación y gestión de zonas protegidas. Posee veinte años de experiencia profesional en políticas e iniciativas relacionadas con los aspectos socioeconómicos relativos al sector del medio ambiente, tanto a escala nacional como internacional, especialmente relacionados con zonas naturales protegidas y turismo sostenible. Actualmente trabaja para la organización italiana Federparchi.



Dirk Reiser es profesor de gestión sostenible del turismo en la Universidad de Ciencias Aplicadas Rhine-Waal de Cléveris, Alemania. Ha trabajado en el sector turístico en varios países, como Australia, Alemania, Indonesia y Nueva Zelanda. Sus ámbitos de particular interés son el turismo sostenible, la gestión de destinos, la responsabilidad social de las empresas en el sector turístico y el turismo natural.



Además, el grupo de expertos del ETIS ha contado con otros miembros que han contribuido a la revisión del ETIS. Se trata de **la profesora Nadia Theuma y de Petra Bollich**.

El equipo del ETIS de la Comisión Europea

El trabajo del grupo de expertos para la aplicación del ETIS estuvo coordinado por **Cinzia De Marzo**, experta nacional en comisión de servicio en la Unidad de Turismo de la Comisión Europea de 2012 a 2016. La señora De Marzo es abogada especializada en Derecho de la Unión Europea y en Derecho Económico, con más de veinte años de experiencia en gestión sostenible del turismo. Es gestora de proyectos para el desarrollo sostenible (PM4SD) y dispone del certificado de APMG International.



CÓMO OBTENER LAS PUBLICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA

Publicaciones gratuitas:

- Un único ejemplar:
A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- Varios ejemplares/pósteres/mapas:
En las representaciones de la Unión Europea (http://ec.europa.eu/represent_es.htm),
en las delegaciones en terceros países (http://eeas.europa.eu/delegations/index_es.htm) o
contactando con Europe Direct a través de http://europa.eu/europedirect/index_es.htm
o del teléfono 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito en toda la Unión Europea) (*).

(*). Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Publicaciones de pago:

- A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

