

# ¡A disfrutar con calidad!

El año que termina ha supuesto la culminación de intenso trabajo y consenso de más de 80 países que, liderados por España, participan en el ISO/TC 228 de turismo y servicios relacionados. Playas, espacios naturales protegidos y turismo de aventura ya cuentan con normas internacionales que conforman una valiosa fuente de conocimiento para el desarrollo ordenado del turismo.

**Natalia Ortiz de Zárate**  
Secretaria del ISO/TC 228  
Turismo y servicios relacionados  
Dirección de Normalización  
AENOR

**A**unque en este lado del mundo estamos en pleno invierno, seguro que muchos pensarán en las próximas vacaciones; quizás en una idílica playa soleada de aguas turquesas. En ocasiones el disfrute en el tiempo de ocio hace que las personas no sean conscientes de los riesgos del entorno en el que se encuentran. Es lo que se llama el paradigma psicométrico: cuando una actividad resulta placentera para quien la realiza, el sujeto tiende a minimizar los riesgos que conlleva. Y las playas son un claro ejemplo.

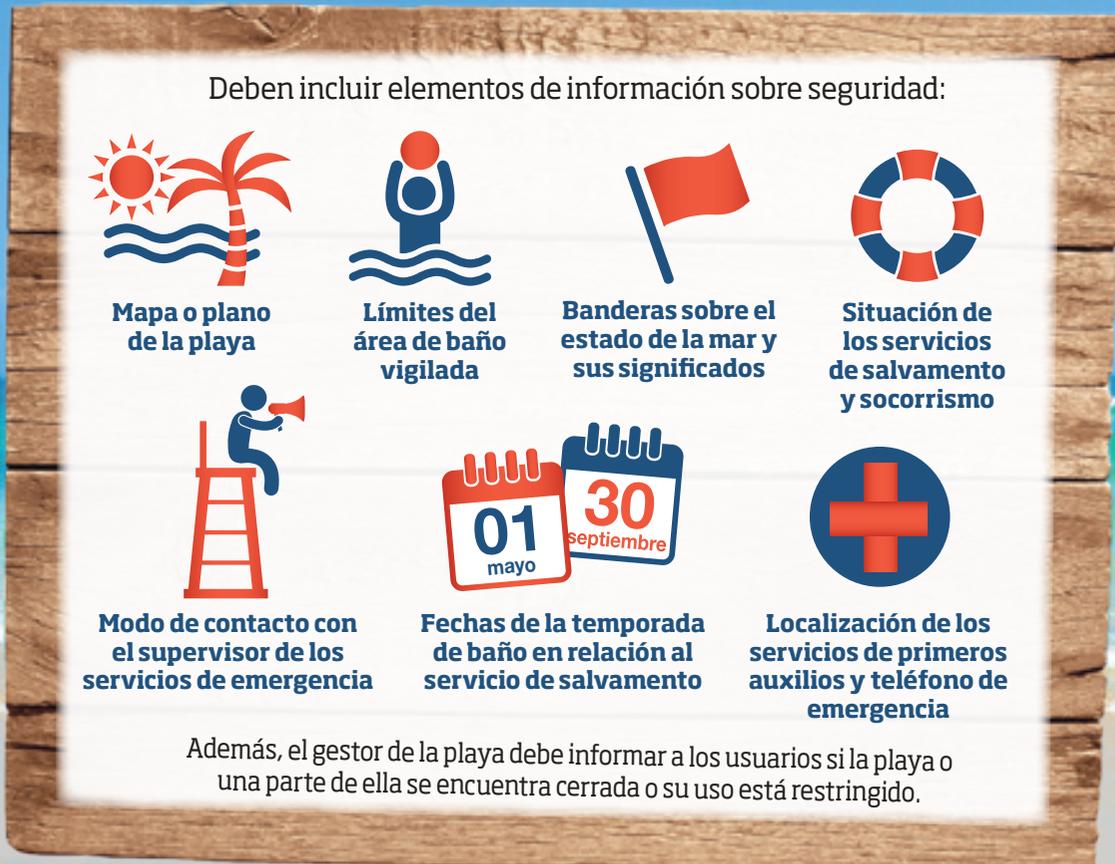
La Organización Mundial de la Salud calcula que en el mundo mueren cada año por ahogamiento unas 359.000 personas, lo que hace de ello un gran problema de salud pública. Estas cifras son aún más dramáticas si puntualizamos que excluyen los casos debidos a inundaciones, percances en la navegación de recreo o en el transporte acuático. Y al igual que sucede con otros problemas, la situación se agrava en aquellos países con ingresos medios y bajos, la mayoría situados en el Pacífico Occidental, Asia Sudoriental y África, donde se concentran el

95% de las muertes por ahogamiento no intencional.

## **Playas seguras**

Con este telón de fondo, es lógico que la norma internacional de playas ISO 13009:2014 dedique varios apartados a la gestión del riesgo y a los servicios de seguridad de las playas. Por supuesto, también incluye requisitos sobre aspectos ambientales, de limpieza o de servicios turísticos, que siempre son importantes para un visitante, pero el eje troncal de la norma es la prestación de un servicio seguro.

■ **Paneles en los accesos a la playa según ISO13009**



Evidentemente la prevención es clave, pero no sólo debe comprender mejoras físicas en las instalaciones y sensibilización de la población, sino también instrumentos normativos, como la ISO 13009, que ayuden a los operadores a minimizar el riesgo. En este sentido, uno de los elementos cardinales de la norma es la obligatoriedad de que el operador lleve a cabo una evaluación de los riesgos de la playa en su totalidad antes de poner en marcha cualquier servicio de seguridad.

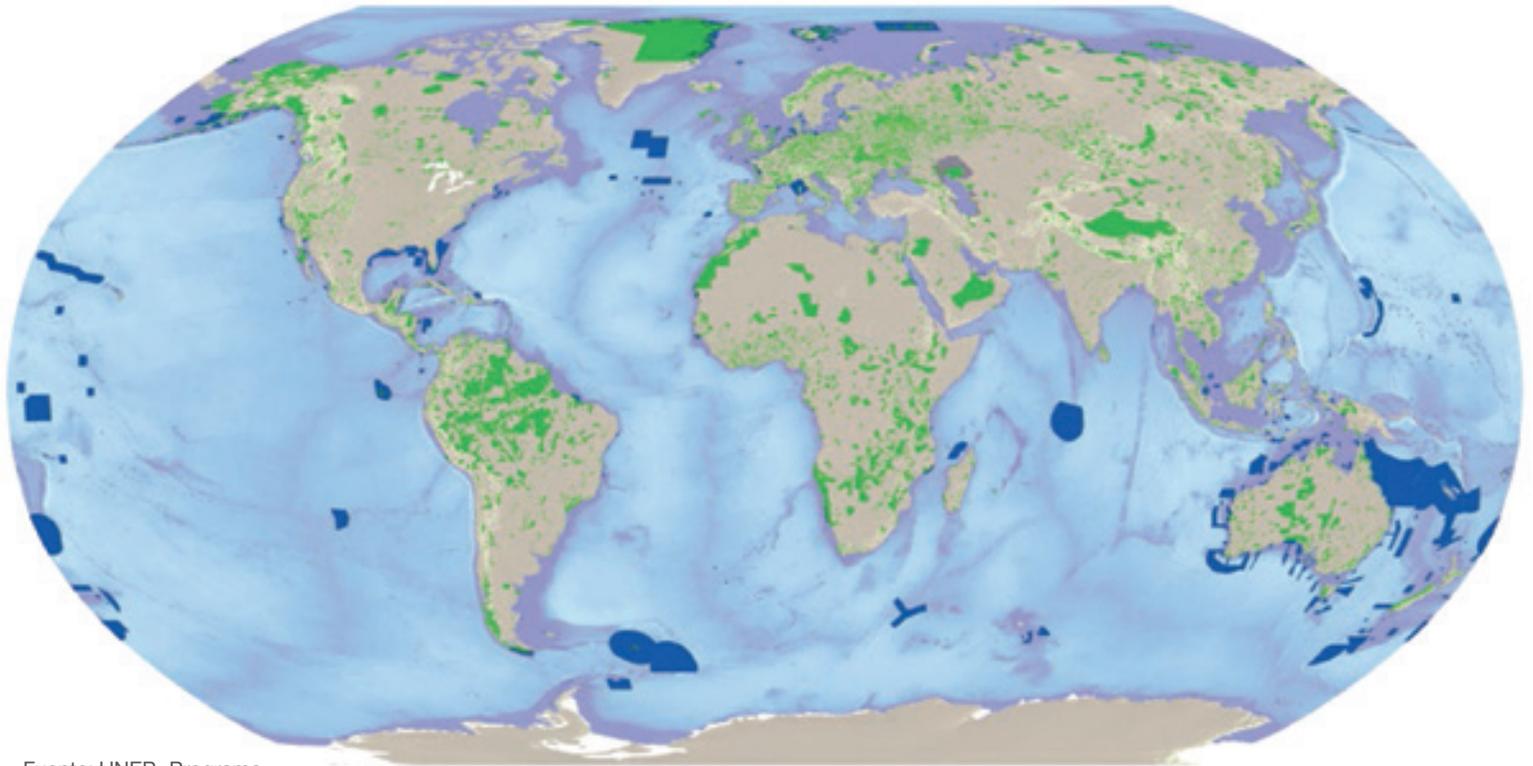
Actualmente, algunos destinos maduros se esfuerzan por diferenciarse

de la competencia promoviendo playas conectadas (mediante redes *wifi* o a través de puntos de recarga), playas para perros o playas sin humos, que sin duda aportan valor añadido al usuario, pero que deberían partir siempre de la seguridad como premisa básica.

**Naturaleza para el disfrute**

Recorrer senderos a ninguna parte o simplemente caminar, pararse a observar o a respirar, aprender a leer el paisaje o a escuchar un lugar. En muchas ocasiones, cuando uno pasea en ►►

## Zonas terrestres protegidas



Fuente: UNEP- Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente 2014

■ Zona terrestre protegida ■ Zona marítima protegida

## NORMAS INTERNACIONALES DE TURISMO

► un espacio natural se siente en paz consigo mismo y con su entorno. Que nos encontremos tan a gusto en plena naturaleza puede provenir, como decía Nietzsche, de que ésta no tiene opinión sobre nosotros, pero sea cual fuere el motivo, el resultado es que disfrutar de la naturaleza produce un efecto beneficioso sobre todos.

Los gerentes de los parques naturales tienen ante sí el reto de compatibilizar dos usos bien distintos y a veces contrapuestos: el disfrute de los visitantes y la preservación de la naturaleza. La Norma ISO 18065 ayuda a resolver esta dicotomía, dotando de herramientas a la autoridad del espacio, para conseguir que la herencia de nuestros mayores perdure como un legado para los siguientes, mientras las generaciones actuales podemos disfrutarla de forma ordenada, sostenible y segura. Se estima que en todo

### Debe establecerse, según ISO 18065, un plan de uso público que incluya:

- Esquema de zonificación del uso público
- Monitorización de los impactos ambientales
- Capacidad de carga del espacio
- Aforo máximo de las instalaciones
- Criterios para evaluar la adecuación de las actividades turísticas
- Actividades permitidas y prohibidas
- Comportamientos esperados, sugeridos y prohibidos por parte de los visitantes
- Gestión de las instalaciones
- Retroalimentación de la experiencia de los visitantes y su perfil
- Consideraciones sobre accesibilidad; seguridad; residuos, limpieza y mantenimiento; subcontratación, información y comunicación

## OPINIÓN



**Clelia López**  
Convenor  
ISO/TC 228 WG 6

## Más calidad en áreas protegidas

La Norma ISO 18065 es el primer documento internacional específicamente redactado para mejorar los servicios turísticos que las áreas protegidas brindan de manera directa. Se destacan los factores críticos, por ejemplo, información y recepción del turista, a través de los centros de visitantes, educación ambiental, o hacer posible el disfrute de áreas recreativas, senderos, miradores, pasarelas, señalización uniforme y confiable, seguridad, manejo de residuos, entre otros servicios. A la vez, se busca generar conciencia con los anexos que incorporan los principios de turismo para todos y la defensa del consumidor.

En una sociedad global que ubica de manera prioritaria en su lista de deseos de experiencias de viajes a los parques naturales, esta norma será una contribución altamente apreciada. Y a la vez, será el comienzo de un camino que hay que consolidar: áreas protegidas donde conviven los principios de conservación, su razón de ser, con el desafío de la afluencia creciente de turistas.

El grupo de trabajo recogió la experiencia de administradores de jurisdicciones nacionales, regionales y locales; guardabosques; investigadores; universidades; ONG; turistas, y organizaciones privadas. Esta versatilidad permite que áreas con diferentes modalidades de gestión puedan acceder a esta herramienta.

Argentina, con parques nacionales de 111 años de historia, coordinó el trabajo con una vocación especial. Consideramos que para mejorar el posicionamiento frente a turistas nacionales y extranjeros, la Norma ISO 18065 tendrá un rol clave. Durante el Congreso Internacional de Parques de *International Union for Conservation of Nature*, realizado en noviembre en Australia, esta iniciativa despertó el interés y aceptación de asistentes de todos los continentes. En poco tiempo, seguramente tendremos evidencias de los aciertos de esta norma y los beneficios que aportará a las áreas protegidas que dan la bienvenida a la calidad.

La ISO 18065 define un espacio natural protegido como un espacio geográfico claramente definido, reconocido y gestionado a través de medios legales u otros medios eficientes, destinado a conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza, de sus ecosistemas asociados y valores culturales

el mundo hay cerca de 200.000 áreas protegidas, lo que supone el 14,6% de la superficie terrestre y cerca del 3% de los océanos.

Tan sólo en la Comunidad de Madrid existen diez espacios naturales protegidos agrupados en ocho figuras de protección diferentes, que ocupan un 13% de la superficie total. Sin embargo la figura legal que ampara a cada uno de los espacios varía según sus características y los valores que los hicieron merecedores de especial tratamiento: parque natural, parque regional o reserva natural. Con tantas figuras, competencias y usos diferentes solamente en el ámbito regional parece complicado abordar la gestión de los espacios naturales protegidos desde una perspectiva internacional. Y éste es precisamente uno de los logros de la Norma ISO 18065 sobre espacios naturales protegidos:

independientemente de la figura de protección bajo la cual el espacio se ampara y del tipo de gestión, las autoridades que gestionan los espacios deben cumplir unos requisitos comunes para satisfacer a los visitantes mientras confieren prioridad a los objetivos de conservación de dichos espacios.

La Norma ISO 18065 define un espacio natural protegido como un espacio geográfico claramente definido, reconocido y gestionado a través de medios legales u otros medios eficientes, destinado a conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza, de sus ecosistemas asociados y valores culturales.

La norma se centra exclusivamente en los servicios de uso público, que son un conjunto de programas, actividades y equipamientos provistos por la autoridad del espacio con la finalidad de acercar a los visitantes a los ►►

## NORMAS INTERNACIONALES DE TURISMO

► valores naturales y culturales de éste, de una forma ordenada, segura y que garantice la conservación, la comprensión y el aprecio de tales valores a través de la información, la educación y la interpretación del patrimonio.

La norma incluye también requisitos relacionados con los accesos, los senderos, la señalización, los centros de interpretación, la educación ambiental, las reservas o la gestión de quejas y sugerencias. Sin embargo, la norma no recoge aquellos servicios prestados por operadores privados ajenos a la autoridad del espacio natural, que prestan actividades y servicios (por ejemplo de turismo de aventura) dentro de ese espacio. Es, sin duda, un tema relevante que podría ser abordado en un futuro proyecto del ISO/TC 228.

### Aventura bajo control

Es difícil saber cuándo nace el turismo de aventura. Quizás se inició con las grandes expediciones para conquistar nuevos imperios, nuevos mercados o tal vez con las exploraciones científicas en busca del origen de un río (Livingstone), del mapa perfecto (Humboldt) o del conocimiento de nuevas especies vegetales y animales (Darwin). Probablemente el turismo de aventura se remonte a la primera mitad del siglo XX, cuando se emprenden las primeras exploraciones a los polos (Amundsen) y a las montañas más altas del planeta (Hillary). Para algunos, como el alpinista francés Terray, aquellos eran conquistadores de lo inútil, porque no se conseguía nada material, sino el prestigio nacional, la repercusión social y cómo no, el fascinante encanto de explorar lo desconocido.

Lo cierto es que el turismo de aventura es hoy en día un sector en auge, capaz de reinventarse, compuesto por multitud de microempresas que ayudan a dinamizar las economías



Las tres normas de turismo de aventura abordan cuestiones esenciales para mejorar la práctica de esta actividad: la gestión de la seguridad; las competencias que debe poseer el líder, y la información a los participantes

locales y promueven prácticas sostenibles, pero sobre todo, es un sector en constante crecimiento. Según un estudio de la consultora IPK, el turismo de aventura ha crecido un 32% en los últimos cinco años. Además, es un tipo de turismo que atrae a viajeros de alto poder adquisitivo con estancias de duración superior a la media, muchas veces fuera de las temporadas de mayor afluencia.

Tres normas, ISO 21101, 21102 y 21103, abordan tres cuestiones esenciales para mejorar la práctica de esta actividad: la gestión de la seguridad; las competencias que debe poseer el

líder, y la información a los participantes. Aunque pueden ser aplicados de manera independiente, los tres documentos forman un todo integrado aplicable a cualquier organización y a cualquier actividad de turismo de aventura, independientemente del entorno geográfico, social y cultural donde se presta el servicio.

La Norma ISO 21101 profundiza en la práctica segura del turismo de aventura, exigiendo al prestador que cumpla una serie de requisitos en todo el ciclo de la gestión del servicio. Durante la planificación por ejemplo, se exige la implementación de un proceso



sistemático de gestión del riesgo que debe establecer el contexto de las actividades, evaluar y abordar los riesgos, así como estar documentado. Durante la prestación del servicio, entre otros aspectos, la organización debe asegurarse de que los participantes tienen la competencia mínima necesaria para llevar a cabo la actividad con seguridad. El apartado de evaluación establece que la organización debe llevar a cabo auditorías internas (indicando frecuencias, métodos, responsabilidades e informes) con el fin de conocer si el sistema de gestión de la seguridad funciona de manera eficaz. Finalmente, durante el proceso de mejora, la organización debe emprender acciones correctivas adecuadas a las no conformidades detectadas.

Por su parte, el informe ISO 21102 proporciona una serie de pautas sobre

las competencias comunes (incluyendo habilidades, conocimientos y actitudes) de los líderes para dirigir a los participantes y asumir responsabilidades para llevar a cabo actividades de turismo de aventura.

Por último, la Norma ISO 21103 se centra en la información proporcionada antes, durante y después de la actividad de turismo de aventura. Aspectos tan intrínsecos al turismo, como las diferencias de idioma, podrían provocar interpretaciones diferentes o incorrectas de las instrucciones y generar riesgos. En efecto, la comunicación garantiza que los participantes conocen los riesgos y pueden mitigarlos, lo que aumenta la probabilidad de disfrutar de una experiencia segura. Deporte, naturaleza y adrenalina configuran un coctel explosivo que es necesario consumir con moderación. Porque el placer del riesgo controlado no radica en llegar el primero o ser el más rápido, sino en poder disfrutar de nuevas ocasiones para seguir arriesgando.

Empresas, asociaciones, ONG, administraciones, universidades y consumidores de todos los rincones del mundo han hecho posible poder disponer de referentes normativos comunes en estos tres subsectores turísticos. Todo un logro, pero también todo un reto, puesto que el éxito de una norma debería medirse sobre todo por su utilidad y su repercusión en el mercado. Comienza ahora la implementación nacional de estas normas en los diferentes países, entre ellos España. ▀

## OPINIÓN



**Daniel Spinelli**

Convenor  
ISO/TC 228 WG 7

## Nuevas aventuras

La práctica de senderismo, montañismo o *rafting* puede suponer una experiencia muy excitante pero también conlleva un cierto riesgo. Sea como fuere, son muchas las personas que disfrutan con el llamado turismo de aventura porque esta tipología de turismo ha crecido de forma notable. El valor global de esta actividad creció entre 2010 y 2013, según Adventure Travel Trade Association, un 195% y actualmente representa uno de cada cuatro viajes. Por ello, esta organización estima que en 2050 en el 50% de todos los viajes habrá algún tipo de actividad de turismo de aventura.

Este rápido crecimiento motivó que expertos de distintos países nos pusieramos de acuerdo para desarrollar tres normas que pretenden sumar seguridad a la práctica de esta actividad. La ISO 21101 recoge requisitos del sistema de gestión de seguridad para los proveedores de turismo de aventura, animándoles a revisar las actividades que ofrecen, entender los requerimientos de los participantes, definir los procesos de seguridad y mantener éstos bajo control. La ISO 21103 especifica el tipo de información que se debe entregar a los participantes y otras partes interesadas del sector. Además, también se desarrolló un informe técnico sobre la competencia de los líderes.

En conjunto estas normas aportan más competitividad y confianza al turismo de aventura en todo el mundo, especialmente en aquellos destinos que tienen que tomar importantes medidas para mejorar sus servicios. Y, quién sabe, quizás estos documentos sirvan también para animar a más personas a salir al aire libre en busca de nuevas aventuras.