

# INFORME DE CANDIDATURA

## DE LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL

### MONTSENY

2011 – 2015



El **Informe de candidatura** sobre el proceso de implantación de la Carta Europea de Turismo Sostenible en el Montseny se ha elaborado a partir de la información contenida en el documento de Diagnóstico, Estrategia y Plan de Acción así como a partir de los resultados de las sesiones de trabajo y participación del Grupo de Trabajo y del Foro Permanente.

El Consell Coordinador del Parc Natural del Montseny, en su sesión de 02.02.2011, aprobó el Dossier de candidatura como documento final del proceso participativo y de trabajo.

El Grupo de Trabajo ha contado con los siguientes miembros (se detalla entidad participante y persona que la ha representado):

Associació d'Amics del Montseny, Joan Campaña

Associació d'Empresaris Turístics del Montseny, Samuel Torres, Joan Lluís Rojas

Associació de Propietaris del Montseny, Roser Vives y Teresa Cuch

Associació de Turisme "La Selva, comarca de l'Aigua", Mar Coll

Consorci de Turisme del Vallès Oriental, Carles Fernández

Consorci de Turisme Portes del Montseny, Melci Fabré

Federació d'Empresaris Turístics Montseny – Guillerries, Manel Sala y Pep Badia

Museu de Granollers, Antoni Arrizabalaga

Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona, Xavier Font i Alba Caballé

Patronat de Turisme Costa Brava Girona, Albert Duch

Parc Natural del Montseny, Joana Barber, Lluís Velasco y Narcís Vicens

Pili Sala, Esther Canal e Isabel Junquera, asistencia técnica

**Un proyecto impulsado por:**  
Parc Natural del Montseny



**Con la asistencia técnica de:**  
REPTE TERRITORIAL SC



## INFORME DE SOLICITUD MARCO Y ORIENTACIÓN 3



Este documento proporciona el marco para el informe que deben entregar los espacios protegidos que quieran adherirse a la Carta. El informe se basa en los principios de la Carta establecidos en el documento 2 y su objetivo es indicarles cómo pueden cumplirlos. El informe deberá incluir los títulos y elementos que se soliciten como prueba, especificados en cada apartado. Las respuestas a las preguntas deberán ser concisas, cortas y fáciles de entender para el auditor externo. Cuando sea necesario, se podrán incluir referencias cruzadas a otros documentos para añadir elementos como prueba o para proporcionar más información.

### SECCIÓN A – INFORMACIÓN GENERAL

#### A1 Nombre del espacio protegido

Parc Natural del Monseny

#### A2 Información de contacto

Sra. Joana Barber Rosado, Directora del Parc Natural del Montseny, [barberj@diba.cat](mailto:barberj@diba.cat)

Sr. Lluís Velasco Batlle, Jefe de la Unidad de Uso Público y Educación Ambiental, Responsable de la CETS en el Montseny, [velascobl@diba.cat](mailto:velascobl@diba.cat)

Masia Mariona

Ctra. 5119, Km. 2,5

Mosqueroles

08479 Fogars de Montclús

Tel. +34 938 475 102

Fax +34 938 475 368

#### A3 Tipo de denominación

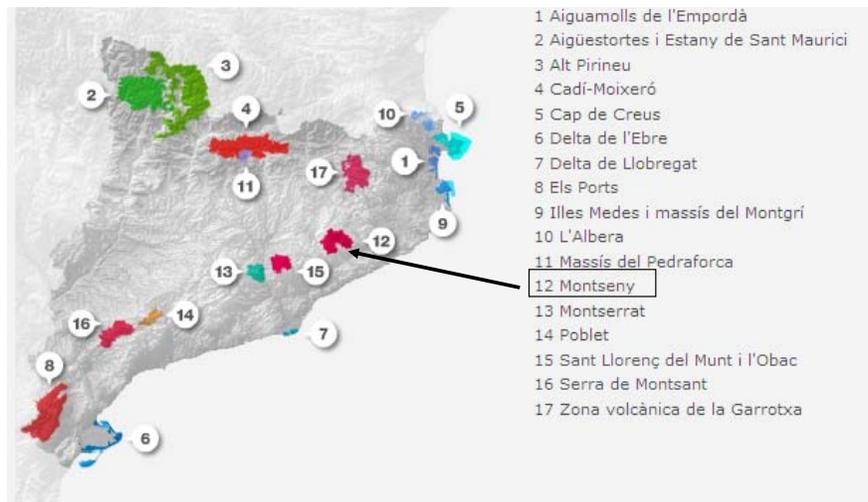
El espacio protegido que presenta su candidatura a la Carta Europea de Turismo Sostenible mediante este Informe de Solicitud y documentación complementaria (Diagnóstico, Estrategia y Plan de Acción) es el Parc Natural del Montseny; como se describe en la pregunta A5, el ámbito CETS supera los límites del Parc Natural del Montseny.

La creación de una figura de protección de la zona del Montseny se remonta al 15 de septiembre del año 1928 cuando mediante la aprobación del “Real Decret de creació del Patronat de la Muntanya del Montseny” se creaba el primer instrumento de promoción de dicha área natural.

Décadas más tarde, y en base a la Ley del Régimen del Suelo y Ordenación Urbana, se aprobó el “Pla especial del Parc del Montseny”, promovido por la Diputación de Barcelona y aprobado por la “Comissió Provincial d’Urbanisme de Barcelona”, el 26 de julio de 1977 –respecto el área ubicada en la provincia de Barcelona- y por la Diputación de Girona y aprobado mediante una orden del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo del 26 de enero de 1978 –respecto el área ubicada en la provincia de Girona-. Se creaba así el primer marco jurídico de protección especial de dicha área.

Actualmente la protección del Montseny goza también del amparo de la normativa propia de espacios protegidos a partir de la aprobación del “Decret 105/1987, de 20 de Febrer, pel qual es declara Parc Natural el massís del Montseny”. El decreto, dictado en base a la ley autonómica catalana de de espacios naturales (“Llei 12/1985, de 13 de juny, d’espais naturals”), otorga la categoría de **Parc natural** a dicha área, denominándose así el espacio protegido mediante normativa urbanística y de protección del medio natural: **Parc Natural del Montseny**.

Tal como se muestra en la imagen, el Parc Natural del Montseny es uno de los 17 Parques Naturales de Catalunya. Su ubicación administrativa en **dos provincias** le confiere una particularidad que no se da en ningún otro parque natural. Esta peculiaridad se refleja en la gestión del parque que si bien está



integrada por un solo equipo que abarca todo el territorio del parque, éste está formado por personal de la Diputación de Girona y de Barcelona.

Como se detalla en la pregunta A7, las necesidades de gestión del Parc Natural del Montseny han llevado a la actualización del “Pla especial del Parc del Montseny” (aprobado en 1977 y 1978) así como a la aprobación de otros instrumentos de gestión que integran el actual marco legal de protección y gestión del espacio protegido.

Desde 1978 el Parc Natural del Montseny pertenece a la **red internacional de Reservas de la Biosfera** promovida por el Programa “Man and Biosphere” de la UNESCO (respecto su superficie, véase pregunta A5). Dicho reconocimiento se debe tanto al mosaico de paisajes mediterráneos y centroeuropeos presentes a pocos kilómetros de grandes conurbaciones metropolitanas como a la coexistencia en el macizo entre la elevada biodiversidad de la zona y la presencia de asentamientos humanos.

Según las **categorías de la UICN**, el Parc Natural del Montseny pertenece a la categoría 5.

El espacio natural es denominado, en toda su extensión, “Parc Natural del Montseny” aunque a nivel de gestión dicho espacio se ha zonificado tal como recoge el “Pla especial” aprobado en 2008 y actualmente vigente (véase pregunta A5). A efectos de la candidatura de dicho espacio protegido a la CETS deberá tenerse en cuenta que los límites del ámbito CETS superan los del espacio protegido (véase pregunta A5).

Como se describe en las preguntas A4 y A9 y tal como se ha apuntado anteriormente, el Parc Natural del Montseny pertenece a las provincias de Girona y Barcelona y es gestionado conjuntamente por personal de sus diputaciones provinciales.

#### **A4 Relación con la región o zona circundante**

El Parc Natural del Montseny se halla en Catalunya; **administrativamente** su territorio se extiende entre dos provincias -Girona y Barcelona- y tres comarcas –Osona, La Selva y el Vallès Oriental-, incluyendo un total de 18 municipios que aportan desde un 6% (el que menos) hasta un 100%(el que más) de su término municipal al parque.

Once de los 18 municipios pertenecen al Vallès Oriental (provincia de Barcelona), tres a Osona (provincia de Barcelona) y cuatro a La Selva (provincia de Girona).

La importancia que el equipo gestor del parque, administración impulsora de la CETS al Montseny, confiere a la implantación de la CETS como herramienta clave para el manejo del flujo de visitantes, la mejora de la calidad en el turismo, en la conservación y en la comunicación con la población local, llevaron al mismo equipo a plantear la candidatura a la CETS como un proyecto de la totalidad del área geográfica vinculada al Parc Natural del Montseny en términos de turismo, conservación y/o vinculación histórica.

Así, el ámbito CETS supera ampliamente los límites del Parc Natural del Montseny y se extiende a la región biogeográfica del Montseny incluyendo así 10 municipios más, 3 de los cuáles pertenecen al Vallès Oriental, 5 a Osona y 2 a La Selva.

Los municipios que integran el ámbito CETS son:

Municipios del Parc Natural del Montseny		Municipios ámbito CETS (y excluidos Parc)	
Municipio	Comarca	Municipio	Comarca
Aiguafreda	Vallès Oriental	Balenyà	Osona
Arbúcies	La Selva	Centelles	Osona
Breda	La Selva	Espinelves	Osona
Campins	Vallès Oriental	Hostalric	La Selva
Cànoves i Samalús	Vallès Oriental	Sant Antoni de Vilamajor	Vallès Oriental
El Brull	Osona	Sant Celoni	Vallès Oriental
Figaró i Montmany	Vallès Oriental	Sant Hilari Sacalm	La Selva
Fogars de Montclús	Vallès Oriental	Santa Maria de Palautordera	Vallès Oriental
Gualba	Vallès Oriental	Taradell	Osona
La Garriga	Vallès Oriental	Tona	Osona
Montseny	Vallès Oriental		
Riells i Viabrea	La Selva		
Sant Esteve de Palautordera	Vallès Oriental		
Sant Feliu de Buixalleu	La Selva		
Sant Pere de Vilamajor	Vallès Oriental		
Seva	Osona		
Tagamanent	Vallès Oriental		
Viladrau	Osona		

En total, integran el ámbito CETS **28 municipios**, 18 de los cuáles pertenecen al Parc Natural del Montseny y 10 de los cuáles se suman al proyecto atendiendo al cumplimiento de alguno, o varios, de los siguientes requisitos:

- Formar parte de la región natural del Montseny, definida como la unidad topográfica, geológica, climática, botánica y paisajística.
- Desarrollar una función de “municipio puerta de entrada” al Parc, es decir, que disponen o pueden disponer de las infraestructuras necesarias para iniciar una visita al macizo.
- Mantener una relación histórico-cultural con el macizo Montseny, hecho que, de algún modo u otro, habrá incidido en la configuración de su paisaje a lo largo del tiempo.

La delimitación del ámbito CETS generó un rico debate entorno al cumplimiento de dichas características por parte de diferentes municipios. En relación a dicho debate y a la configuración de la región geográfica del Montseny, véase Apartado “0.2 Àmbit d’actuació de la CETS” del Diagnóstico.

Mientras que la superficie total del parque es de 31.063,90 hectáreas, el ámbito CETS asciende a 83.446,56 hectáreas.

**Geográficamente**, el macizo del Montseny pertenece a la Sierra Prelitoral catalana y está delimitado, por el norte, por la “Plana de Vic” (depresión alrededor de la ciudad de Vic) y por las depresiones del Vallès, al sur, y de la Selva, al noreste. Ocupa una extensión de 400 km<sup>2</sup> que se extienden en tres macizos:

- Macizo oriental: formado por El Turó del l'Home y Les Agudes (1.706 y 1.703 m., respectivamente), donde nacen los torrentes de Arbúcies, Breda y Gualba.
- Macizo central: dominado por El Matagalls (1.697 m.) y la cabecera de la Riera Major. En su extremo oeste se halla Collformic (1.145 m).
- Macizo de La Calma: la meseta de El Pla de la Calma, el Tagamanent (1.056 m) y el Puig Drau (1.344 m). Los torrentes desaguan hacia las cuencas del Congost (al oeste), el Mogent (al sur) y la Tordera (al este).

En el macizo del Montseny distinguimos tres cuencas hidrográficas: la del río Ter, Tordera y Besós.

A nivel de **gestión del medio natural**, la Diputación de Barcelona, a través de la Oficina Tècnica de Parcs Naturals adscrita al Àrea d'Espais Naturals, y la Diputación de Girona, a través de la Secció de Medi Ambient i Territori, integran el equipo gestor del Parc Natural del Montseny.

La gestión cuenta con órganos de participación de las administraciones locales, provinciales y de los departamentos de la Generalitat de Catalunya (administración autonómica) competentes en gestión del medio natural y del turismo. Este sistema de gestión de tipo participativo cuenta también con la representación de entidades del propio territorio. Los órganos de participación son el Consell Coordinador y la Comissió Consultiva.

El Consell Coordinador pretende asegurar la participación y colaboración en la gestión del espacio protegido de las diferentes administracions públicas con competencias específicas en el ámbito territorial del Parc Natural del Montseny y de las organizaciones profesionales o específicas interesadas en ello.

La Comissió Consultiva está constituida por los representados de la ciudadanía que por su actividad económica o por su centro de interés quieren participar de manera activa en la gestión del parque.

Para mayor detalle sobre los representantes en el Consell Coordinador y en la Comissió Consultiva, véase Apartado “1.1 Gestió, participació i cooperació al Parc” del Diagnóstico.

En el ámbito CETS Montseny, y en términos de **gestión turística local** hay que tener en cuenta la participación de diferentes municipios en consorcios y entidades de promoción turística del territorio. Así, a nivel de gestión turística local intervienen las siguientes administraciones y entidades de naturaleza jurídica pública o mixta:

- Consorci per a la Promoció Turística del Vallès Oriental. Incluye municipios de la comarca del Vallès Oriental, entre los cuáles, los siguientes municipios CETS: Figaró i Montmany, Fogars de Montclús, La Garriga, Montseny, Sant Antoni de Vilamajor, Sant Celoni, Sant Esteve de Palautordera i Santa Maria de Palautordera.
- Consorci de Promoció Turística Portes del Montseny, Alt Congost i La Plana de Vic. Incluye 12 municipios de la comarca de Osona, entre los cuáles, los siguientes municipios CETS: Aiguafreda, Balenyà, el Brull\*, Centelles, Seva, Taradell, Tona i Viladrau (\* El Brull abandonó el Consorci durante el mes de diciembre de 2010).
- Associació de Turisme “La Selva, Comarca de l’Aigua”. Incluye todos los municipios de la comarca de La Selva, entre los cuáles, los siguientes municipios CETS: Arbúcies, Breda, Riells i Viabrea, Sant Feliu de Buixalleu, Hostalric y Sant Hilari Sacalm.

La gestión de promoción turística de dichas entidades coexiste con las competencias de las áreas de turismo de las dos diputaciones provinciales a las que pertenece el ámbito CETS. En este sentido hay que destacar la concurrencia de competencias de promoción turística de:

- Oficina Técnica de Turisme de la Diputació de Barcelona, con competencias en materia de turismo en la provincia de Barcelona.
- Patronat de Turisme Costa Brava Girona, con competencias en materia de turismo en la provincia de Girona (ejerce las competencias de turismo de la Diputació de Girona).

Dicha gestión coexiste, a su vez, con la desarrollada por la Direcció General de Turisme (Generalitat de Catalunya), en el ámbito territorial de Catalunya.

El **sector turístico privado** trabaja también de manera asociada y el territorio CETS alberga diferentes asociaciones de promoción turística tal como se describe en las Preguntas A 13, A 14 y en el apartado “2.6 Marc estratègic d’entitats privades de promoció turística” del Diagnòstic.

## **A5 Tamaño del espacio o zonas**

El Parc Natural del Montseny tiene una superficie de **31.063,90 hectáreas**, este territorio está clasificado en tres zonas, según su grado de gestión, y coexiste con su inclusión en la red internacional de Reservas de la Biosfera de la UNESCO:

Zonificación	Superficie (ha)	Porcentaje
Zona de reserva natural	2.603,90	8,38 %
Zona de elevado interés natural ecológico y paisajístico	6.466,44	20,82%
Zona de interés natural	21.993,56	70,80 %
<b>Superficie total</b>	<b>31.063,90</b>	-
Ámbito Reserva de la Biosfera UNESCO	30.120,10	96,96 %

Dentro de los límites del Parc se hallan 41 **áreas de caza**, los titulares de las cuáles son personas a título individual asociaciones y sociedades de caza e incluso la propia Diputació de Barcelona. Estas áreas de caza están distribuídas por todo el ámbito del parque.

El Parc Natural del Montseny cuenta con 5 **zonas de pesca controlada**, ubicadas en los pequeños ríos (en catalán, "rieres"): Riera de Cànoves, Riera Major, Riera de Arbúcies, Riera de Riells y río Tordera. Para cada zona de pesca, se regula detalladamente la modalidad (con o sin muerte), el período hábil, el tipo d captura (especia y medida) y las artes y cebos permitidos.

El **ámbito de la CETS** incluye los municipios del parque y 10 más, multiplicando por 2,5 la superficie del Parc puesto que asciende a **83.446,56 hectáreas**.

Respecto a las zonas pertenecientes al ámbito del Parc y al ámbito CETS, se resumen a continuación:

Municipio	Superficie total (ha)	Superficie Pla especial (ha)	% municipio / Pla especial
Aiguafreda	789,75	544,24	68,91
Arbúcies	8.622,34	4.821,25	55,92
Breda	501,99	107,56	21,43
Campins	729,13	249,04	34,16
Cànoves i Samalús	2.919,10	1.822,45	62,43
El Brull	4.103,04	3.487,87	85,01
Figaró i Montmany	1.498,90	599,37	39,99
Fogars de Montclús	3.971,59	3.530,44	88,89
Gualba	2.328,96	1.038,25	44,58
La Garriga	1.879,72	394,99	21,01
Montseny	2.676,84	2.676,84	100,00
Riells i Viabrea	2.697,51	1.483,67	55,00
Sant Esteve de Palautordera	1.063,94	447,32	42,04
Sant Feliu de Buixalleu	6.193,70	403,07	6,51
Sant Pere de Vilamajor	3.472,24	2.137,21	61,55
Seva	3.040,22	618,97	20,36
Tagamanent	4.330,86	3.900,63	90,07
Viladrau	5.072,73	2.800,73	55,21
<b>Total PN Montseny</b>	<b>55.892,56</b>	<b>31.063,90</b>	<b>55,58</b>
Balenyà	1.737,00	0,00	0

Municipio	Superficie total (ha)	Superficie Pla especial (ha)	% municipio / Pla especial
Centelles	1.518,00	0,00	0
Espinelles	1.743,00	0,00	0
Hostalric	339,00	0,00	0
Sant Antoni de Vilamajor	1.370,00	0,00	0
Sant Celoni	6.523,00	0,00	0
Sant Hilari Sacalm	8.328,00	0,00	0
Santa Maria de Palautordera	1.694,00	0,00	0
Taradell	2.648,00	0,00	0
Tona	1.654,00	0,00	0
<b>Total otros municipios</b>	<b>27.554,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>Total ámbito CETS</b>	<b>83.446,56</b>	<b>31.063,90</b>	<b>55,58</b>

En el siguiente mapa se identifican los municipios del Parc Natural del Montseny y los que integran el ámbito CETS Montseny:



Si analizamos la aportación de los diferentes municipios al parque natural, la tabla anterior muestra como la aportación media es del 55,58% del territorio de los 18 municipios del parque. La aportación porcentual de cada municipio presenta una gran variación puesto que hay municipios que aportan porcentajes pequeños, el 6% (únicamente 1 municipio) hasta municipios que están incluidos en el parque natural casi en su totalidad: El Brull (85,01%), Fogars de Montclús (88,89%), y Tagamanent (90,07%), o bien en su totalidad, Montseny (100%)

El resto de municipios aportan, entre un 25% y 45% (7 municipios) y entre un 50% y 65% (6 municipios).

Por comarcas, la que mayor territorio aporta al parque es el Vallès Oriental seguido de Osona y finalmente La Selva; en cambio, si analizamos la aportación de territorio al ámbito CETS, la distribución es la siguiente:

:

Comarca	Superficie total (ha) ámbito CETS	Superficie Pla especial (ha)
La Selva	26.682,54	6.815,55
Osona	21.515,99	6.907,57
Vallès Oriental	35.248,03	17.340,78
<b>Total</b>	<b>83.446,56</b>	<b>31.063,90</b>

En ambos casos, la provincia de Barcelona es la que más territorio aporta tanto al parque natural como al ámbito CETS.

Para mayor información sobre la superficie del ámbito, véase Apartado “0.3 Superficie” del Diagnóstico.

## A6 Población

La población del ámbito CETS del Montseny (año 2009) es de 117.102 habitantes, distribuidos en municipios que presentan grandes diferencias respecto al número de población y que podríamos agrupar en cinco grandes grupos: municipios con población inferior a los 650 habitantes (desde 190, Espinelves, el que menos tiene, hasta Fogars de Montclús, con 465), municipios con una población entorno los 1.000 habitantes (3 municipios), municipios con una población entre 2.500 y 4.000 habitantes que, junto con los municipios con una población entre 4.000 y 10.000 conforman la tipología más común en cuanto a número de habitantes y, finalmente, los municipios con una población superior a 10.000 habitantes (únicamente 2 municipios).

El número de población de cada municipio se refleja a continuación:

Municipio	Población 2009
Aiguafreda	2.465
Arbúcies	6.724
Breda	3.777
Campins	440
Cànoves i Samalús	2.833
El Brull	252
Figaró i Montmany	1.055
Fogars de Montclús	465
Gualba	1.236
La Garriga	15.337
Montseny	319
Riells i Viabrea	3.903
Sant Esteve de Palautordera	2.508
Sant Feliu de Buixalleu	809
Sant Pere de Vilamajor	4.196
Seva	3.422
Tagamanent	309
Viladrau	1.107
<b>Total PN Montseny</b>	<b>51.157</b>
Balenyà	3.743
Centelles	7.209
Espinelves	190
Hostalric	3.994
Sant Antoni de Vilamajor	5.444
Sant Celoni	16.860
Sant Hilari Sacalm	5.763
Santa Maria de Palautordera	8.823
Taradell	5.964
Tona	7.955
<b>Total otros municipios</b>	<b>65.945</b>
<b>Total ámbito CETS</b>	<b>117.102</b>

De los 51.157 habitantes de los municipios que pertenecen al parque, únicamente 1.114 residen dentro de los límites del parque natural (año 2009). Para mayor detalle sobre su distribución, véase apartado “0.4.2 Distribución” del Diagnóstico.

Hay que destacar que en un análisis de población del ámbito CETS Montseny es de obligada referencia tener en cuenta la proximidad de la ciudad de Barcelona, con 1.619.337 habitantes (año 2010, IDESCAT), y de la zona noreste de su área metropolitana.

Respecto a la evolución de la población, esta se ha duplicado en el último tercio del siglo XX y a principios del XXI, pasando de 58.165 habitantes en el año, 1970 a 117.102 en el 2009, en el ámbito de la CETS. Durante el período 1970-2000 la población se incrementa en casi 30.000 habitantes, incremento que se iguala en sólo 9 años durante el período 2000-2009. Dicho

incremento se debe principalmente a un crecimiento de flujos migratorios con destino Catalunya puesto que el crecimiento vegetativo se ha estancado o ha disminuido. Dicha tendencia afecta tanto a los municipios del parque como a los de todo el ámbito CETS. Para mayor detalle sobre la evolución de la población, véase apartado “0.4.1 Evolució” del Diagnóstico.

### **A7 Marco legal del espacio protegido**

La creación de una figura de protección de la zona del Montseny se remonta al 15 de septiembre del año 1928 cuando mediante la aprobación del “Real Decret de creació del Patronat de la Muntanya del Montseny” se creó el primer instrumento de promoción de dicha área natural.

Posteriormente y en base a la Ley del Régimen del Suelo y Ordenación Urbana, se aprobó el “Pla especial del Parc del Montseny”, promovido por la Diputació de Barcelona y aprobado por la “Comissió Provincial d’Urbanisme de Barcelona”, el 26 de julio de 1977 –respecto el área ubicada en la provincia de Barcelona- y por la Diputació de Girona y aprobado mediante una orden del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo del 26 de enero de 1978 –respecto el área ubicada en la provincia de Girona-. Se creaba así el primer marco jurídico de protección especial de dicha área.

Actualmente la protección del Montseny goza también del amparo de la normativa propia de espacios protegidos a partir de la aprobación del “Decret 105/1987, de 20 de Febrer, pel qual es declara Parc Natural el massís del Montseny”. El decreto, dictado en base a la ley autonómica catalana de de espacios naturales (“Llei 12/1985, de 13 de juny, d’espais naturals”), atorga la categoría de Parc natural, creándose así la figura de **Parc Natural del Montseny**.

El primer instrumento de gestión vigente en el Parc fue el “Pla especial” del año 1977, instrumento que ha sido renovado en 2008 atendiendo a las necesidades del modelo de gestión que han permitido la presencia de personal en el territorio, la aplicación de un presupuesto y la ejecución de un programa de actividades, con el triple objetivo de preservar los sistemas naturales y el patrimonio cultural, promover el desarrollo económico y la mejora de la calidad de vida de los habitantes del macizo y ordenar el uso público del Parc.

Actualmente, el principal instrumento legal de gestión y ordenación del Parc Natural del Monseny es el **“Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge del Parc del Montseny”** aprobado en diciembre 2008 en base al “Decret Legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s’aprova el Text refós de la Llei d’urbanisme”. El Pla especial da también cumplimiento a la normativa catalana de protección del medio natural, “Llei 12/12985”, pues en la misma se contempla también la necesidad de aprobación de dicho instrumento normativo.

El “Pla especial” resulta de aplicación en todo el ámbito del Parc, tanto en las fincas de propiedad privada (85,7%) como de titularidad pública (14,3%), distribuida tal como se indica a continuación:

Titularidad	Superficie Pla especial (ha)	%
Diputació de Barcelona	3.814,19	12,3
Diputació de Girona	361,22	1,2
Generalitat de Catalunya	279,54	0,9
Privada	26.608,95	85,7
<b>Total</b>	<b>31.063,90</b>	<b>-</b>

En relación a los municipios pertenecientes al parque, según su respectiva planificación urbanística, gran parte de la superficie municipal ubicada dentro de los límites del parque están cualificados como “Suelo no urbanizable protegido”, protección adicional otorgada por el “Pla Especial del Parc Natural del Montseny”. La mayoría de los instrumentos de planificación urbanística municipal remiten, para la superficie ubicada dentro del parque, a las determinaciones normativas de dicho plan.

Para articular el desarrollo del “Pla especial” y contar con instrumentos de gestión, el parque natural se ha dotado de los siguientes planes de mayor especificidad y menor alcance sectorial que el “Pla especial”:

- Plan de Uso Público, PUP: documento marco de referencia que pauta el modelo de uso social del parque en lo relativo a actividades culturales, educativas y recreativas, a las relaciones entre oferta pública y privada, estableciendo las directrices para su ordenación con el objetivo de garantizar la compatibilidad entre uso público, conservación del patrimonio natural y cultural y el resto de actividades. Se aprobó en el año 2007 a partir de un proceso participativo y de trabajo. El PUP se concreta en diferentes programas y subprogramas, que articulan las actuaciones que prevé y entre las que se encuentra la actuación “1.2.5 Implantació de la Carta Europea de Turisme Sostenible en l'àmbit del Parc”.
- Plan de conservación: documento que define los objetivos específicos, las líneas estratégicas y los programas de actuaciones destinados a garantizar la conservación de los sistemas naturales, hábitats, especies, la calidad de los paisajes y la preservación del patrimonio cultural. Actualmente se está trabajando para su finalización.
- Plan de vigilancia y prevención de incendios: plan que analiza las situaciones de riesgo de incendio forestal, estableciendo las acciones destinadas a la prevención y a la extinción. Es un plan de duración anual que se aplica de mediados de marzo a mediados de septiembre.

- Plan para el desarrollo socioeconómico: tiene carácter de plan estratégico con la finalidad de fomentar las actividades económicas compatibles con el régimen de protección del “Pla Especial” y, de una manera más específica, aquéllas que tienen una especial incidencia en el paisaje.

Él ámbito del parque natural forma parte del Pla d’Espais d’Interès Natural (plan sectorial de ámbito autonómico, aprobado mediante Decret 328/1992, de 14 de diciembre) y de la Red Natura 2000; en dichas áreas, son de aplicación los criterios de gestión y condicionantes propios de la determinación como zona PEIN, determinaciones que no han sido establecidas por el paque pero a las que debe dar cumplimiento.

Como se ha detallado en el Apartado A5, el Parc Natural del Montseny cuenta con 41 zonas de caza y 5 áreas de pesca controlada.

Complementando la normativa establecida por el “Pla especial” y por los planes que lo desarrollan, son de aplicación en el ámbito del parque las normativas estatales, autonómicas y provinciales (únicamente existentes en la provincia de Barcelona) que inciden en la protección, gestión y conservación del medio natural. Dicha normativa se detalla anualmente en las memorias de gestión del Parc natural (véase página 13 y siguientes de la “Memoria 2009” y que se adjunta en formato digital).

A nivel de gestión turística y en lo que se refiere a la atención y recepción de visitantes, son de aplicación, entre otras, la “Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l’accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques” y la “Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya”.

Por último, entre la normativa que incide en la gestión, desarrollo y evolución del Parc Natural del Montseny y de todo el ámbito CETS, hay que mencionar las determinaciones de los planes territoriales parciales, instrumentos que definen los objetivos de equilibrio de una parte del territorio de Catalunya y que constituyen el marco orientador de las acciones que se desarrollaran para avanzar hacia una determinada visión de futuro. En el ámbito CETS resultan de aplicación 3 planes territoriales parciales: “Pla Territorial Parcial Metropolità de Barcelona” en la comarca del Vallès Oriental, el “Pla Territorial Parcial de les Comarques Gironines” en la comarca de La Selva y el “Pla Territorial Parcial de les Comarques Centrals” en Osona. Para conocer las determinaciones de dichos planes, véase apartado “2.9 Planificació territorial” del Diagnóstico.

## **A8 Tipo de entorno o patrimonio y motivos para la denominación**

El macizo del Montseny presenta importantes **valores naturales** que fundamentaron su catalogación como parque natural. Su característica diferencial es la gran diversidad de climas y ecosistemas- desde ecosistemas mediterráneos a alpinos- a los cuáles podemos asociar una vegetación y una fauna propia. La confluencia de estos ecosistemas con una orografía abrupta y surcada por torrentes y desfiladeros producen una extraordinaria variedad de hábitats.

La biodiversidad extraordinaria y diversa del macizo junto con su ubicación a poca distancia de grandes conurbaciones metropolitanas le confieren un importante papel de **conector ecológico**.

La **vegetación** es, en gran parte, forestal, característica que identifica el carácter del macizo y que articula la visión social más extendida sobre el Montseny. En términos de zonas biogeográficas, el Montseny cuenta con áreas de tipo mediterráneo boreal, submediterráneo continental, atlántico atenuado y, en las partes culminales, zonas de tendencia subalpina. En todo el ámbito CETS encontramos diferentes individuos arbóreos protegidos atendiendo a su singularidad.

La **red hidrográfica** del Montseny, que, junto con el carácter forestal de la zona juega un papel importante en la concepción social del macizo, atesora hábitats de interés comunitario. En el área CETS distinguimos tres cuencas hidrográficas. Ter, Tordera y Besós.

En el Montseny el agua juega un doble papel: un recurso natural identificador de dicho espacio y, a su vez, un recurso natural tradicionalmente aprovechado por diferentes plantas embotelladoras de agua presentes en la zona.

En cuanto a la **fauna**, el Montseny es refugio de especies características de contextos ambientales de mayor altitud (centroeuropeas), y ejerce de límite meridional de su área de distribución en Catalunya. El carácter boscoso del Montseny determina en gran medida la fauna que habita la zona. En los encinares destacan la presencia de los siguientes mamíferos: el jabalí, el zorro, la jineta y el lirón careto. Las aves más comunes son el azor, el petirrojo y el arrendajo.

La especie más singular es el tritón del Montseny, el único vertebrado endémico del macizo.

El **paisaje** del Montseny, marcado por las tendencias atlánticas y subalpinas del clima en las zonas más altas, determinan una “isla de paisaje” de tipo centroeuropeo en un entorno claramente mediterráneo lo que lo convierte en un paisaje poco habitual en su entorno inmediato.

La **humanización del Montseny**, la presencia de actividad humana, es una de sus principales características y valor que lo han hecho merecedor de la figura de Reserva de la Biosfera

(UNESCO) en el marco del programa “Man and Biosphere”; el ámbito CETS es testimonio de diferentes civilizaciones desde la época de los íberos hasta el Modernismo.

Los primeros rastros de población en el Montseny se remontan al paleolítico, según se ha podido identificar a partir de restos hallados en los torrentes de Breda, El Congost, el Brull, el Montseny y Sant Marçal.

En el periodo ibérico se ocuparon las zonas periféricas del macizo del Montseny, coincidentes con el ámbito CETS, donde se levantaron edificaciones de tipo defensivo como las murallas de Montgròs (en el municipio de El Brull) y fortificaciones como las de Montclús (Sant Esteve de Palautordera), Can Flequer (Samalús) o la Torre Mora (Sant Feliu de Buixalleu).

El periodo medieval es una de las épocas de mayor población del Montseny puesto que la población se desplazaba hacia zonas más montañosas en busca de protección. Datan de esta época el castillo de Montsoriu (situado entre Arbúcies y Sant Feliu de Buixalleu), desde hace años en fase de restauración, las murallas de Hostalric y numerosas ermitas e iglesias parroquiales.

Finalmente, hay que destacar el patrimonio arquitectónico modernista vinculado, mayoritariamente, a la construcción de residencias de veraneo y que está presente especialmente en los municipios de la zona sur del ámbito CETS (La Garriga y Figaró i Montmany).

En todo el ámbito CETS y repartidas de forma aislada por todo el territorio hallamos construcciones de tipo residencial que responde a la tipología de casa rural catalana denominada “mas” o “masia” así como otras construcciones vinculadas al aprovechamiento forestal del macizo como los pozos para mantener el hielo.

Derivado de la humanización del Montseny y de todo el ámbito CETS, el territorio es rico en **patrimonio cultural popular**, material e inmaterial, que se manifiesta en forma de fiestas tradicionales locales, algunas con reconocimiento a nivel de Catalunya como la Festa de les Enramades, en Arbúcies, el Via Crucis de Sant Hilari o la Festa del Pi de Centelles.

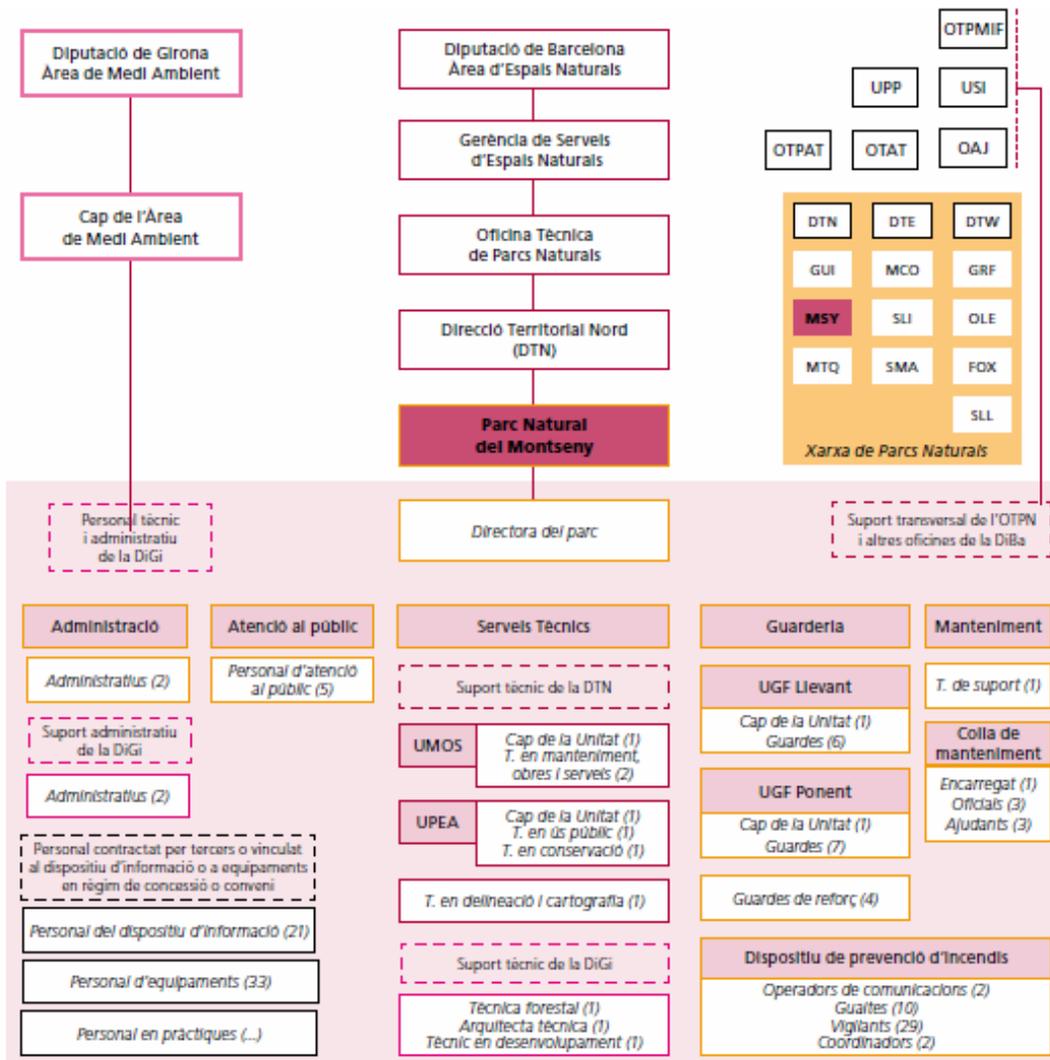
Las leyendas de la zona recogen la existencia de numerosos personajes vinculados a los ríos, a la brujería y a los bandoleros; personajes del imaginario colectivo a partir de los cuales se está trabajando para la creación de productos turísticos.

Juntamente con estos valores patrimoniales descritos, el ámbito CETS cuenta con una amplia oferta de **recursos que permiten la interpretación del territorio** desde diferentes perspectivas como la gastronomía, el senderismo o la propia visita a centros de interpretación de tipo genérico sobre el Montseny o con un mayor grado de especialización.

## A9 Gestió y personal

La gestió del Parc Natural del Montseny se lleva a cabo desde el propio territorio, a partir de un equipo de gestión integrado por personal de la Diputació de Girona y de la Diputació de Barcelona que trabaja en la sede del parque, ubicada en la Masia Mariona, en Mosqueroles, municipio de Fogars de Montclús.

La relación con ambas diputaciones permite al parque contar con el apoyo de sus servicios centrales.



En total, 47 personas integraron el organigrama de trabajo del Parc Natural del Montseny durante el año 2009, a las que habría que sumar las personas vinculadas a empresas concesionarias de equipamientos (20), las vinculadas a equipamientos gestionados en régimen de convenio (13), las del "Dispositiu d'Informació personalitzada" (21) y el personal del "Pla de vigilància i prevenció

d'incendis" (41). Así, 142 personas que de modo directo o indirecto durante el 2009 trabajaron en diferentes ámbitos de gestión del parque.

En relación a la candidatura del Montseny a la CETS, el parque ha contado con tres personas del propio equipo de gestión que se han responsabilizado del seguimiento de la candidatura (Directora del parque, el Jefe de la Unidad de Uso Público y Educación Ambiental y otro técnico del parque); otros miembros del equipo de gestión del parque han participado activamente en el proceso participativo (técnicos de uso público, empresas concesionarias, etc.). A modo de asesoría externa el parque ha contratado una empresa externa encargada de la supervisión del proceso.

Para garantizar el desarrollo del Programa de Actuaciones de la CETS una vez finalizado el proceso de trabajo, el propio programa prevé la definición de funciones de una persona responsables de la CETS, tarea que recae en el propio Parc Natural del Montseny.

#### **A10 Gestión general del Parc y relación con el turismo**

¿El espacio protegido tiene un plan de gestión propio?

Sí     No

Como se ha detallado en apartados anteriores, el Parc cuenta con un plan de gestión propio que abarca todo el ámbito del Parc natural, 31.063,90 hectáreas, y que se denomina: "**Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge del Parc del Montseny**".

El plan fue aprobado en diciembre 2008 en base al "Decret Legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme". El Pla especial da también cumplimiento a la normativa catalana de protección del medio natural, "Llei 12/12985", pues en la misma se contempla también la necesidad de aprobación de dicho instrumento normativo.

La presencia de tres comarcas y dos provincias no son obstáculo para la aplicación unificada del "Pla especial", es decir, aunque las divisiones administrativas han sido consideradas en la elaboración del plan y pueden condicionar su desarrollo, la aplicación del plan y la gestión del parque se lleva a cabo de forma unificada y bajo un solo equipo de gestión.

Los objetivos del "Pla especial" son:

- Objetivo general:
  - Establecer todas las determinaciones y directrices necesarias para garantizar la protección, consolidación, fomento y mejora de los valores naturales, paisajísticos y culturales del Parc del Montseny y compatibilizarlo con un uso sostenible de los recursos y el uso social del propio parque
- Objetivos específicos:
  - La delimitación del ámbito del parque
  - La conservación y mejora de la diversidad biológica y de los procesos ecológicos, integrando las obligaciones propias de los espacios que pertenecen a la Red Natura 2000
  - La potenciación de las actividades económicas, considerando la actividad humana en el macizo como elemento de protección activa de sus valores
  - La conservación y divulgación del patrimonio (arquitectónico, arqueológico, histórico y etnográfico).
  - La ordenación del uso social al Montseny, garantizando el disfrute por parte de la sociedad y fomentando su conocimiento científico y, en especial, la educación ambiental.
  - La planificación y gestión del Parc del Montseny en tanto que espacio integrado en estrategias territoriales de mayor alcance, asegurando la conexión con diferentes espacios de su entorno.

Los objetivos del “Pla especial” se desarrollan en 17 objetivos operacionales, de los que derivan subprogramas del plan de actuaciones que el propio “Pla especial” contempla.

En relación al Pla de Uso Público, sus objetivos son:

- Articular una oferta de uso público de calidad que permita acercar a los visitantes a los valores naturales y culturales del territorio
- Evitar el incremento de presión de visitantes en aquellas zonas de mayor valor ambiental
- Favorecer una distribución de la visita más equilibrada para evitar la concentración excesiva de visitantes en zona y períodos concretos
- Potenciar la implicación de los municipios del parque en la gestión del uso público
- Promover el desarrollo socioeconómico de todos los municipios del parque

### A11 Presupuesto anual total

El presupuesto total anual de los últimos 8 años presenta la siguiente evolución:

Año	Presupuesto (€)
2002	3.745.110,63
2003	4.150.308,33
2004	4.063.119,03
2005	4.265.831,93
2006	4.349.679,47
2007	5.685.679,47
2008	6.269.545,09
2009	7.024.604,93

Tal como muestra la tabla, el presupuesto ha presentado un ritmo creciente (excepto el presupuesto del año 2004 respecto el año anterior) llegando, en el año 2009, a una cantidad que casi duplica la del año 2002.

Si embargo, de cara a los próximos años, habrá que tener en cuenta una posible estabilización o regresión de presupuesto derivada del contexto económico de crisis desde mediados del 2009 hasta el momento.

### A12 Número de visitantes por año

El ámbito CETS, en toda su extensión, no cuenta con un sistema global y homogeneizado de recogida de datos sobre el número de visitantes, su tipología, su satisfacción sobre la visita realizada, etc.

Sí existen herramientas de ámbito territorial inferior para el registro de número de visitantes que se llevan a cabo anualmente por el Parc Natural del Montseny y por algunas de las entidades privadas o mixtas de promoción turística del territorio.

El registro de datos que realiza el **Parc Natural del Montseny** se basa en tres fuentes de información: el registro en los centros y puntos de información en interpretación, el registro de frecuentación dispersa a partir del recuento de vehículos y el registro de visitantes escolares en los centros de información e interpretación.

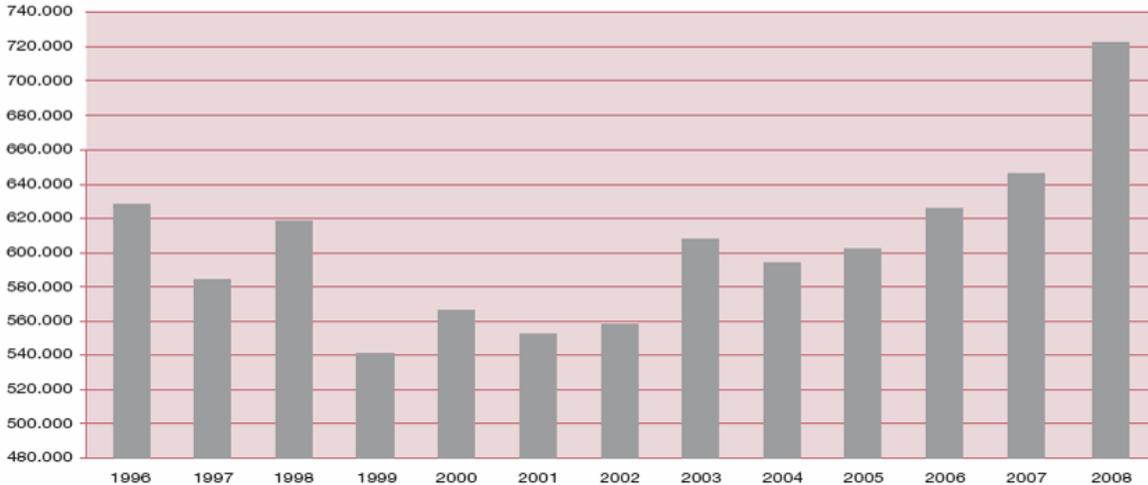
Respecto los visitantes contabilizados en los centros y puntos de información, en los centros de interpretación y en visitas escolares, el número de visitantes presenta la siguiente evolución (según datos de la memoria del sistema Q de calidad turística del año 2009):

Equipamientos y servicios	2005	2006	2007	2008	2009
Àrea d'Esplai de les Feixes del Vilar (reservas)	2.348	857	5.106	1.536	2.224
Centre d'informació Can Casades	24.066	23.031	21.652	18.171	15.261
Centre d'informació Fontmartina	3.853	4.058	2.202	1.152	1.459
Centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera	5.265	5.273	4.580	5.521	5.681
Centre d'informació de Montseny	6.355	7.017	6.466	7.335	6.871
Centre d'informació del Brull	5.575	5.796	5.274	5.271	6.417
Centre d'informació de Fogars de Montclús	5.519	11.050	11.200	10.725	10.279
Punt d'informació del Figaró	814	340	226	719	1574
Punt d'informació del Bellver	7.751	9.805	8.936	9.679	7.843
Escola de Natura Can Lleonart	4.081	4.830	3.184	4.011	2.425
Escola de Natura La Traüna	2.279	1.697	2.436	1.636	1.565
Escola de Natura de Vallcàrquera	3.520	2.844	2.557	2.135	1.679
Museu Etnològic del Montseny la Gabella	29.237	36.525	27.538	32.576	42.121
Casa Museu l'Agustí	2.123	3.696	3.964	3.124	2.803
Centre Cultural Europeu de la Natura de Viladrau	7.101	15.824	14.066	12.779	7.897
Centre de Documentació Humanitats la Gabella	117	82	112	143	147
Centre de Documentació Ciències Naturals la Tela	2.252	1.726	4.130	2.584	7.233
Càmping Fontmartina	4.002	5.209	4.675	5.836	4.691
Alberg per a la recerca El Puig	807	1.120	1.457	852	783
Allotjament rural Casanova de Sant Miquel	1.069	289	468	341	948
Residència - casa de pagès la Morera	1.130	1.726	924	1.034	736
Fortificació Ibèrica del Turó de Montgròs	1.098	1.005	838	605	427
Programa "Viu el Parc"	6.672	6.540	7.187	8.979	8.600
Programa escolar "Viu el Parc"	429	640	606	620	565
Campanya "Coneguem els nostres parcs"	2.356	2.540	2.499	2.694	2.868
Tots els diumenges de l'any	66	241	495	230	358
<b>Total visitantes</b>	<b>125.475</b>	<b>150.466</b>	<b>134.842</b>	<b>135.948</b>	<b>143.455</b>

Tal como refleja la tabla, el número de visitantes que reciben anualmente los equipamientos del parque se sitúa en torno los 140.000 visitantes, número que ha incrementado paulatinamente desde el año 2005 (exceptuando el año 2006, en el que el número de visitantes presentó un incremento notable ascendiendo a 150.466 visitantes, registro que hasta el momento no se ha alcanzado de nuevo).

Respecto el recuento de los vehículos estacionados en los diferentes parkings ubicados en el parque, el que presenta mayor frecuentación es el de Vallforners (41 vehículos de media), seguido de Coll Formic (32), Santa Fe (35,3) y Plana del Coll (39).

El análisis conjunto de dichos datos de frecuentación permite extrapolar el número de visitantes que recibe el parque anualmente y que se sitúa entorno la os 700.000 visitantes, experimentando una tendencia al crecimiento desde el año 2005 tal como muestra la imagen:



Respecto a la estacionalidad de la visita, el período con mayor afluencia es otoño seguido de la primavera (véase Apartado “9.1 Nombre de visitants” para mayor detalle sobre la distribución anual de los visitantes).

Respecto los datos de frecuentación registrados por el **Consorci Portes del Montseny**, éstos se realizan en los puntos de información del parque natural que dicha entidad gestiona. Los resultados del año 2009 son los siguientes:

Tipología registro	Núm.
Número de visitas	222
<b>Total visitantes</b>	<b>360</b>

En cuanto a la duración de la visita, el territorio CETS registra un grado muy bajo de pernoctación. Según los datos de visitantes del 2009 del Consorci Portes del Montseny (el parque natural no registra esta tipología de información de los visitantes), un 19,7% de los visitantes pernocta en la zona y entorno un 80% no pernocta. La distribución de estos porcentajes debe analizarse conjuntamente con la procedencia de la población que visita el ámbito CETS, la mayoría de los cuales provienen de la misma comarca o de la comarca vecina (Barcelonès en la mayoría de los casos).

Si bien actualmente sólo se dispone de datos de pernoctación a partir del registro realizado por el Consorci Portes del Montseny, durante el proceso de trabajo de candidatura a la CETS el debate y consenso entorno la pernoctación en la zona ha sido recurrente.

Véase apartado “4.1 Anàlisi tipologia visitants” del Diagnóstico y pregunta A13 sobre otras características de los visitantes como su procedencia, edad, tipología de grupo de visita, frecuentación durante el año y satisfacción.

### **A13 Estructura turística**

La creación del “Patronat de la Muntanya del Montseny” mediante un Real decreto del año 1928 deja entrever la importancia que desde antaño se ha conferido al macizo del Montseny como área de un importante valor natural y espacio que facilitaba un contacto directo con la naturaleza, en buen estado de conservación y a pocos kilómetros de importantes zonas urbanas como Barcelona y su área metropolitana.

Esta concepción del Montseny sigue aún vigente y el macizo, más que concebirse como una importante destinación turística, se concibe como una zona de “ocio de naturaleza” –excursiones de un día- y de veraniego –en forma de creación de segundas residencias-.

La procedencia de los visitantes constata dicha percepción del Montseny entre la población. Según el registro de visitantes de los centros y puntos de información del **Parc Natural del Montseny**, la procedencia de los visitantes es la siguiente (datos correspondientes al año 2009):

- Aiguafreda, el 76% proceden del Vallès Oriental y el 21% del Barcelonès.
- Montseny, el 55 % proceden del Barcelonès, un 9% del Vallès Oriental y del Vallès Occidental y un 4 % del Maresme.
- Tagamanent, el 55 % proceden del Barcelonès, el 23% del Vallès Occidental y el 21 % del Vallès Oriental
- Univers Patxot, el 68 % proceden del Barcelonès, un 19 % el Vallès Oriental y un 6 % del Vallès Occidental.
- Can Casades, un 85 % proceden del Barcelonès y un 3% del Vallès Oriental y del Vallès Occidental respectivament.
- La Gabella, el 22 % proceden de la Selva, el 9 % del Barcelonès, un 3 % del Gironès y un 2% del Vallès Oriental y Occidental.
- El Centre d'Informació del Brull, el 44 % proceden del Barcelonès, un 23 % de Osona, un 9% del Vallès Oriental, un 5 % del Vallès Occidental y un 4 % del Maresme.

- El Centre Cultural Europeu de la Natura, un 33% proceden del Barcelonès, un 12% de Osona, un 6% del Vallès Oriental y del Vallès Occidental, un 5% del Maresme y un 4% de la Selva y del Gironès.
- El Centre d'Informació de Sta. Maria de Palautordera, el 61% proceden del Vallès Oriental, un 21% del Barcelonès.
- Los datos del "Dispositiu d'informació personalitzada", (cuerpo de informadores ubicados en p rkings y zonas que no cuentan con un equipamiento) un 27% proceden del Barcelonès y del Vallès Oriental, un 7% del Maresme y la Selva, un 6% del Vallès Occidental y un 5% d'Osona.

Como podemos observar, la mayoría proceden de las comarcas que pertenecen al parque o a las comarcas vecinas (Maresme y Barcelonès).

Según los datos del **Consorci de Portes del Montseny**, la procedencia de los visitantes registrados en sus centros de información durante el año 2009 es la siguiente:

Procedencia	%
Internacional	7,7
Estado Español	5,5
Catalunya	86,6

Los visitantes internacionales procedían principalmente de Francia, Reino Unido y en tercer lugar y con un número similar, Italia, Países Bajos y Portugal.

A nivel de Estado Español, las procedencias más frecuentes son, en primer lugar Islas Baleares, seguidas de Valencia y Andalucía, y Galicia.

Según los datos de esta entidad, la edad del visitante se sitúa, en un 52,5% en la franja comprendida entre 25 y 40 años, seguida de las personas entre 40 y 65 años (en un 32,2%) y en porcentajes muy similares por personas de entre 12 y 25 años y más de 65 (6,9% y 6,6% respectivamente).

La visita la realizan, en porcentajes bastante similares, de manera individual (43,3%) o en grupo ya sea familiar (21,9%) o de otro tipo (15,2%).

Respecto la repetición de la visita, un 65% de visitantes acude al parque de 1 a 3 veces al año, un 14% de 4 a 10 veces y otro 14% más de 10 veces, hecho que debemos entender conjuntamente con la procedencia de los visitantes y la escasa pernoctación en el territorio.

La existencia de asociaciones turísticas privadas –que agrupan alojamientos, restaurantes, productores de artesanía, etc- y entidades mixtas de promoción del territorio se crearon y están trabajando para la mejora y promoción del territorio con el objetivo, entre otros, de incrementar la duración de la visita y así mejorar el impacto económico del turismo en el ámbito CETS.

#### A14 Infraestructura y ofertas turísticas

El sector privado y los equipamientos de titularidad pública han dotado al territorio de la siguiente infraestructura y servicios turísticos:

- servicios de restauración y alojamiento privados
- equipamientos de información e interpretación
- áreas de acogida no personalizada (sin atención personalizada de tipo informativo).

Respecto la oferta de **alojamiento** del ámbito CETS, a partir de los datos del Patronat de Turisme Girona Costa Brava y la Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona, se ha elaborado la siguiente tabla – resumen correspondiente al año 2009:

Municipio	Hoteles		Turismo rural		Cámpings		Total plazas
	Núm.	Plazas	Núm.	Plazas	Núm.	Plazas	
Aiguafreda	0	0	0	0	0	0	0
Arbúcies	3	123	15	130	1	93*	346
Breda	2	64	0	0	0	0	64
Campins	0	0	2	24	0	0	24
Cànoves i Samalús	0	0	0	0	0	0	0
El Brull	0	0	3	35	0	0	35
Figaró Montmany	1	5	1	8	0	0	13
Fogars de Montclús	4	79	4	27	1	625	731
Gualba	1	21	0	0	0	0	21
La Garriga	2	318	0	0	0	0	318
Montseny	4	113	9	50	3	358	521
Riells i Viabrea	2	38	0	0	0	0	38
St. Esteve de Palautordera	0	0	3	33	0	0	33
St. Feliu de Buixalleu	0	0	0	0	2	228*	228
St. Pere de Vilamajor	0	0	0	0	0	0	0
Seva	4	671	1	10	0	0	681
Tagamanent	0	0	2	27	0	0	27
Viladrau	5	144	5	50	0	0	194
Balenyà	0	0	0	0	0	0	0
Centelles	1	24	1	10	1	250	284
Espinelles	0	0	2	9	1	270*	279
Hostalric	1	14	0	0	0	0	14
St Antoni de Vilamajor	1	16	0	0	0	0	16
St. Celoni	6	171	1	8	0	0	179

St. Hilari Sacalm	9	673	5	48	0	0	721
Sta Maria de Palautordera	1	14	0	0	0	0	14
Taradell	0	0	6	28	1	640	668
Tona	2	93	0	0	0	0	93
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>2581</b>	<b>60</b>	<b>497</b>	<b>10</b>	<b>2464</b>	<b>5542</b>

\*Los datos facilitados por el Patronat de Turisme Girona Costa Brava y la Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona facilitan el número de “unidades de acampada” pero no las plazas; para poder facilitar dicha información se ha optado por estimar tres plaza por cada “unidad de acampada”.

Respecto los equipamientos de **información e interpretación**, ya sean de titularidad pública o privada, el territorio cuenta con la siguiente oferta (véase Apartado “3.2.5 Centres d’informació, interpretació i museus” del Diagnóstico):

<b>Centros y puntos de información</b>
Oficina del Parc Natural del Montseny, Masia Mariona
Centre d’informació Can Casades (Santa Fe)
Centre d’informació de la Rectoria del Brull
Centre d’informació de Sant Esteve de Palautordera
Centre d’informació de Montseny
Punt d’informació del Molí de Ca l’Antic (Figaró Montmany)
Punt d’informació d’Aiguafreda
Punt d’informació de Tagamanent
Punt d’Informació del Bellver (Tagamanent)
Punt d’informació de Seva
Punt d’informació de Gualba
Punt d’informació de Riells del Montseny
Punt d’Informació La Mongia (Sant Pere de Vilamajor)
Centre d’informació de Cànoves – Samalús
Centre Cultural Europeu de la Natura (Viladrau)
Punt d’informació al Museu etnològic del Montseny. La Gabella (Arbúcies)

Respecto actividades privadas de interpretación del territorio es de obligatoria referencia la educación ambiental que goza de una larga y consolidada trayectoria en el Montseny:

<b>Equipamientos de educación ambiental</b>	
Escola de Natura Can Lleonart	Equipamiento del Parc Natural del Montseny en régimen de concesión administrativa
Escola de Natura La Traüna	Equipamiento del Parc Natural del Montseny en régimen de concesión administrativa
Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera	Equipamiento del Parc Natural del Montseny en régimen de concesión administrativa
Santa Marta CIEP (Centre d’Innovació Educativa del Parc)	Privada
Escola del Bosc. El Corral de Mataró	Privada
Escola de Natura Can Mateuet	Privada
Escola de Natura -Granja Riera de Ciuret	Privada
Itineraris pedagògics del Montseny. ADEMC	Privada

Escola de Natura Can Massaguer	Privada
Les Guilleries. Associació de Promoció i Educació Ambiental	Privada
La Granja	Privada
La Casanova de Figueroles	Privada
La Farga	Privada

Respecto las **áreas de acogida no personalizada**, en la siguiente tabla se resumen los parkings y las áreas de recreo ubicadas dentro de los límites del Parc natural:

Áreas de parking	Municipio
Coll de Borderiol	Viladrau
Vallforners	Cànoves i Samalús
Plana dels Bombers	Fogars de Montclús
Can Cruspinell	Fogars de Montclús
Plana Amagada	Fogars de Montclús
Coll Pregon	Fogars de Montclús
Santa Fe	Fogars de Montclús
Font de Passavets	Fogars de Montclús
Font del Cirerer	Fogars de Montclús
Les Ferreres	Montseny
Sant Marçal (I, II i III)	Montseny
La Creu de Sant Marçal	Montseny
Collformic I	El Brull
Collformic II	El Brull
Collet de Sant Martí	Tagamanent
Áreas de recreo	
Àrea d'esplai de les feixes del Vilar	Fogars de Montclús.
Àrea d'esplai de la Guardiola	Fogars de Montclús
Àrea d'esplai de la plana del Coll	Fogars de Montclús

Respecto a **los atractivos del territorio**, el ámbito CETS presenta un amplio abanico de valores que motivan la visita a la zona. De forma muy sintética, se resumen a continuación (para mejor conocimiento de los valores de la zona, véase Apartado “3. Patrimoni natural, cultural i històric” del Diagnóstico):

- Valores naturales y paisaje: la combinación de vegetación boscosa, presencia de red hidrográfica y una fauna y paisaje asociada a dichos hábitats, junto con la función de “pulmón verde” cercano al área metropolitana de Barcelona, configuran el Montseny como un territorio claramente identificado por sus valores naturales.
- Patrimonio arquitectónico: la diversidad de su patrimonio construido, que evidencia la humanización del territorio desde la prehistoria hasta la actualidad y que permite observar desde megalitos a villas de tipo modernista pasando por municipios fortificados es también uno de los atractivos de la zona.

- Fiestas y tradiciones: el territorio es rico en fiestas que gozan de un reconocimiento tanto institucional (declaradas como bienes culturales de interés nacional) como a nivel de población, hecho que motiva la visita al territorio en las fechas concretas en que tienen lugar estas celebraciones.
- Senderos: para la descubierta del patrimonio natural, el territorio CETS con un amplísimo número de senderos –entorno unos 200- que, según la administración gestora, podemos clasificar en:
  - Itinerarios gestionados por el parque: ésta administración está elaborando el “Pla d’itineraris”, en el que se han identificado unos 80 itinerarios, y actualmente se trabaja para una priorización de los mismos. Parte de éstos itinerarios cuentan con señalización promovida por el parque; 2 cuentan con folletos descriptivos de los itinerarios mientras que la información del resto está disponible en la web del parque.
  - Itinerarios gestionados por los municipios del ámbito CETS (entorno unos 100), algunos de los cuáles cuentan con folletos informativos o mapas.
  - Senderos de grande recorrido, entorno a 10, que presentan diferentes modalidades de gestión, entre las cuáles podemos destacar la realizada por la Federació d’Entitats Excursionistes de Catalunya.

El ámbito CETS cuenta también con una oferta de senderos del BTT, itinerarios para realizar en coche e itinerarios literarios (los dos últimos, consultables en la web del Parc).

- Ferias: el territorio cuenta con numerosas ferias, organizadas por los municipios, encaminadas a la promoción de la artesanía local (o catalana), especialmente de tipo gastronómico. Existen otras ferias de tipo más específico como la Fira de l’Avet (feria del abeto en Espinelves).

En el territorio se desarrollan diferentes **actividades organizadas** que facilitan la descubierta del territorio (junto con la red de centros y puntos de información). Entre estas actividades podemos destacar la oferta de “Viu el parc” (un programa de actividades organizadas conjuntamente entre el parque y los municipios que lo integran, que se desarrolla entre los meses de julio y noviembre. Incluye actividades muy diversas como conciertos, excursiones, talleres plásticos, etc.) o el ciclo de excursiones por el parque que se lleva a cabo todos los domingos del año.

Los municipios del ámbito CETS desarrollan su propio programa de actividades culturales, algunas de las cuales están vinculadas a la descubierta del territorio del Montseny.

El ámbito CETS presenta diferentes **productos turísticos**, algunos de los cuáles gozan ya de una trayectoria destacable mientras que otros están en fase de estructuración (véase Apartado “6.

Productes turístics” del Diagnóstico). Podemos citar: Els 3 Monts (itinerario que une los Parques naturales del Montseny, Sant Llorenç del Munt i l’Obac y Montserrat), Boscos de Bruixes i Bandolers (basado en los personajes de brujas y bandoleros) o Els pedals d’en Serrallonga (itinerario por etapas de BTT).

El sector privado pone a disposición del visitante **ofertas turísticas**, tipo pack u oferta, en la que se combinan los servicios de restauración o alojamiento con la realización de alguna actividad de descubierta del entorno (a partir de turismo activo, degustaciones gastronómicas, etc.).

## SECCIÓN B – CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE LA CARTA

### PRINCIPIO 1 – COOPERACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS DEL TURISMO LOCAL<sup>1</sup>

1.1 ¿Se ha establecido algún foro o estructura de cooperación que permita a la autoridad del Parc trabajar conjuntamente con otras partes en el desarrollo y gestión del turismo?

Sí  No

Durante el mes de noviembre de 2008 se formalizó la voluntad de trabajar para la obtención de la CETS en el Montseny a partir del envío del Formulario de Registro a la Federación Europarc.

Durante el año 2009, personal del Parc Natural del Montseny participó, en diferentes ocasiones, en sesiones de formación e intercambio sobre la CETS. Ejemplo de ello es la participación en las IV Jornadas de la “Red Ibérica de la CETS de España y Portugal” en La Gomera en el mes Abril, y en Junio en las “IV Jornadas europeas de Parques con la CETS” en Granada.

En julio de 2009 el Parc del Montseny mantuvo diferentes reuniones con representantes del territorio vinculados con la promoción del turismo y el desarrollo local como son los consorcios de turismo del territorio (con un ámbito de actuación correspondiente a las tres comarcas: La Selva, el Vallès Oriental y Osona) y con la Oficina de Turismo de la Diputación de Barcelona.

---

<sup>1</sup>Las partes marcadas en color gris son puntos de especial relevancia, esenciales para una evaluación correcta.

Durante el mes de septiembre del año 2009 tuvo lugar una reunión con los Técnicos del Parc Nacional de Cévennes (Francia), espacio acreditado con la CETS y con el que el Montseny está hermanado desde el año 1987.

En referencia a la comunicación de la importancia del proceso CETS en el territorio, en noviembre de 2009 tuvo lugar un acto de presentación de la CETS en Viladrau (municipio del parque), en el marco de la 1ra Jornada de Turismo de Natura a Montseny-Guilleries.

Posteriormente, en diciembre de 2009 se anunció el inicio del proceso participativo para la consecución de la CETS mediante la convocatoria de una sesión Informativa de la CETS al Montseny; en dicha sesión se dio a conocer la decisión de la administración gestora del parque ratificada por la Comissió Consultiva y el Consell Coordinador para empezar el proceso de trabajo para la redacción del dossier de candidatura a la CETS.

Es a partir de ese momento que se inició propiamente el proceso de trabajo para la obtención de la CETS en el Montseny.

Los siguientes pasos fueron la creación del Grupo de Trabajo y la ampliación y consolidación del Foro Permanente como garante de un proceso participativo que respondiera a las necesidades reales del territorio ajustándose, a la vez, a los principios de la CETS.

Tanto el Grupo de Trabajo como el Foro Permanente se han reunido en diferentes ocasiones. Para asegurar que las reuniones de ambos órganos permitieran avanzar en el proceso de la CETS, en todas las reuniones se ha facilitado, con antelación, el orden del día y la documentación de trabajo para la reunión. Posteriormente se han facilitado las actas de todas las reuniones.

El **Grupo de Trabajo** ha estado formado por 18 personas representando las siguientes entidades:

Associació d'Amics del Montseny (en representació de la Comissió Consultiva)

Associació d'Empresaris Turístics del Montseny

Associació de Propietaris del Montseny

Associació de Turisme "La Selva, comarca de l'Aigua"

Consorci de Turisme del Vallès Oriental

Consorci de Turisme Portes del Montseny

Federació d'Empresaris Turístics Montseny – Guilleries

Museu de Granollers (en representació de la Comissió Consultiva)

Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona

Patronat de Turisme Costa Brava Girona

Parc Natural del Montseny

El **Foro Permanente** ha contado con la representación de dichas entidades –véase descripción en las Preguntas 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5- y con la representación de otros sectores que han asistido al foro a título individual.

El grupo de trabajo, que se ha reunido en 7 ocasiones, ha contado con una media de 13 asistentes. Para garantizar la continuidad de dicho grupo así como asegurar la representatividad de todos los sectores, el Plan de Acción prevé la incorporación de algunos miembros representantes del Consell Coordinador –alcaldes-, aumentándolo a unas 20 personas. Hay que mencionar que en las actuaciones del Plan de Acción se contempla el mantenimiento de este Grupo de trabajo (Acción 1.1.3 y 1.1.4).

El Foro, que se ha reunido en 5 ocasiones (una sesión de presentación y 4 de trabajo), ha contado con una media de 40 asistentes. El número de asistentes ha ido aumentando, hecho que muestra el interés del territorio en el proceso.

Para garantizar la continuidad del foro así como asegurar la representatividad de todos los sectores, el propio Plan de Acción prevé la formalización del compromiso de colaborar con la CETS.

Con el objetivo de facilitar la participación y transmisión de la información sobre el proceso, en la web del Parc Natural del Montseny se creó un apartado dedicado a la CETS en el que se facilitan los documentos de trabajo, las actas de las reuniones, los calendarios de trabajo, etc. Asimismo, se previó las reuniones del Foro fueran itinerantes para facilitar la asistencia a los agentes residentes en las diferentes partes del ámbito CETS.

Otro instrumento del que se dotó el proceso para asegurar la participación real de las entidades y personas asistentes a las sesiones fue el envío de una encuesta de satisfacción en la que se pedía una valoración tanto referida a aspectos logísticos (puntualidad, idoneidad fechas, etc.) como al propio proceso (posibilidad de manifestar la opinión, consulta de documentación enviada junto con el orden del día, etc.). Los resultados de las encuestas muestran un grado de satisfacción elevado respecto la participación en el proceso (véase Anexo).

1.2 ¿Están implicadas las empresas turísticas locales?

Sí  No

Las empresas turísticas privadas están representadas tanto en el Grupo de Trabajo como en el Foro Permanente de la CETS.

Dentro del Grupo de Trabajo para la CETS estas empresas están representadas por las distintas asociaciones de empresarios turísticos existentes en el ámbito de la CETS. Estas son: la Associació d'Empresaris Turístics del Montseny, la Associació d'Empresaris Portes del Montseny, la Associació d'Hostaleria de la Selva y la Federació d'Empresaris Turístics Montseny-Guilleries.

En el Foro la representación de las empresas turísticas locales se ha visto reforzada, pues a las reuniones han asistido tanto los representantes del sector (como en el Grupo de Trabajo) como empresarios a nivel particular. Su asistencia ha permitido recoger su opinión y necesidades tanto en la Estrategia como en el Plan de Acción.

La tipología de empresas participantes incluyen restaurantes, alojamientos, empresas de educación ambiental y empresas concesionarias de equipamientos de uso público del parque o municipales (equipamientos de tipo centro o punto de información).

La voluntad de implicar al sector privado en la CETS así como la participación de empresas privadas en el foro se plasma en algunas de las actuaciones del Plan de Acción como por ejemplo:

1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0

1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS

2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico

2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado

3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas

3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio

3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio

4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados

6.1.2 Comunicación del grado de ocupación de los establecimientos turísticos

6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

1.3 ¿Está implicada la comunidad local?

Sí  No

En todo el proceso se ha contado con representantes de la población local, tanto en el Grupo de Trabajo como en el Foro Permanente.

Se consideran representantes de la población local los consorcios –en representación de los ayuntamientos-, las asociaciones de empresarios turísticos especificadas anteriormente, las empresas privadas y, de manera más específica, la Associació de Propietaris del Montseny -como colectivo que representa la población que habita dentro de los límites del parque natural y que ocupan el 85% del territorio del Parc- y la Associació d'Amics del Montseny.

Así, en el grupo de trabajo, representan a la comunidad local:

- Associació Amics del Montseny
- Associació de Propietaris del Montseny
- Associació d'Empresaris Turístics del Montseny
- Associació de Propietaris del Montseny
- Associació de Turisme “La Selva, comarca de l’Aigua”
- Consorti de Turisme del Vallès Oriental
- Consorti de Turisme Portes del Montseny

Distintas actuaciones referidas a los Principios 8 y 9 de la CETS han sido propuestas y elaboradas por los representantes de la comunidad local que han participado en el proceso. Podemos citar como ejemplo:

5.2.1 Comunicación de líneas de ayuda existentes

5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje

5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS

Hay que destacar la implicación de la Associació de Propietaris del Monseny en el desarrollo de las actuaciones previstas así como la participación de la Associació d'Amics del Montseny en la Comissió Consultiva del Parc Natural del Montseny (órgano participativo en el que el parque viene informando a sus miembros sobre su gestión).

1.4 ¿Están implicadas las partes locales interesadas en la conservación?

Sí  No

Tanto en el Grupo de Trabajo como en el Foro se ha contado con la participación de entidades que tiene como objetivo la conservación e interpretación del patrimonio como son los museos y centros de interpretación del ámbito de la CETS así como las asociaciones conservacionistas de la zona.

Ambas comparten el objetivo común de la conservación del territorio aunque desde diferentes perspectivas.

Las entidades que representan este sector y que han participado en el proceso son:

- Agroforestal
- Associació Amics del Montseny (Grupo de Trabajo y Foro Permanente)
- Associació de Refugis del Montseny
- Associació Excursionista de Viladrau
- Associació de Propietaris del Montseny (Grupo de Trabajo y Foro Permanente)
- Centre Cultural Europeu de la Natura
- Centre d'Informació de Riells
- Museu Etnològic del Montseny, La Gabella
- Museu de Ciències Naturals de Granollers (Grupo de Trabajo y Foro Permanente)
- Museu Guilleries
- NIUS (Natura i usos Sostenibles)

Han participado empresas de interpretación del patrimonio natural y cultural que, a pesar de no tener como objetivo la conservación del territorio, desarrollan una actividad estrechamente vinculada a la conservación:

- Centre d'Art la Rectoria
- Casanova de Sant Miquel, Recerques i desenvolupaments EMDE
- ADEMC, SCP (AETM) Educació Ambiental

Tal como se ha comentado en la Pregunta 1.3, ha participado activamente en el proceso la Associació de Propietaris del Montseny.

1.5 ¿Están implicados los órganos de ámbito superior (regional) responsables del turismo, la conservación y el desarrollo regionales?

Sí  No

Tanto en el Foro como en el Grupo de Trabajo han participado administraciones de carácter local (municipios del ámbito agrupados en consorcios de promoción turística), provincial (provincia de Barcelona y de Girona) y autonómico (Catalunya) implicados en el turismo, la conservación y la gestión del turismo.

Respecto las administraciones de tipo supramunicipal promotoras del turismo, han participado en el proceso:

Associació de Turisme “La Selva, comarca de l’Aigua”

ConSORCI de Turisme del Vallès Oriental

ConSORCI de Turisme Portes del Montseny

Respecto las administraciones de tipo provincial, han participado:

Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona (competente en turismo)

Patronat de Turisme Costa Brava Girona (competente en turismo)

Parc Natural del Montseny, integrado por la Diputació de Barcelona y la Diputació de Girona (competente en conservación del patrimonio natural).

Respecto a la administración autonómica competente en temas de turismo y de conservación del medio natural, ha estado informada permanentemente del proceso (envío de convocatorias del Grupo de Trabajo y del Foro). Su participación fue expresamente delegada a las propias administraciones municipales y locales (provincia y comarca) por ser la más próximas al territorio y mejor conocedoras de la realidad local.

## PRINCIPIO 2 – ESTRATEGIA DE TURISMO SOSTENIBLE Y PLAN DE ACCIÓN

### Preparación

#### 2.1 ¿Se han elaborado una estrategia turística y un plan de acción para el Parc?

- Sólo una estrategia
- Una estrategia que incluye un plan de acción
- Una estrategia con un plan de acción independiente
- Otros (explique cuáles) \_\_\_\_\_

#### La estrategia y el plan de acción se especifican en:

- Un documento único e independiente
- Dos documentos únicos e independientes
- Otro documento (especifique cuál) \_\_\_\_\_

#### 2.2 Describa brevemente los procesos y la agenda de elaboración de la estrategia y el plan de acción.

La dirección del parque empezó a trabajar para la obtención de la CETS durante el año 2008, realizó diversas reuniones con los gestores del parque natural sobre la propuesta de adhesión del

parque a la CETS. A partir de la aprobación de la propuesta por el parte del Consell Coordinador, en diciembre del año 2008 se rellenó el Formulario de Registro para la Federación Europarc.

A partir de ese momento empezaron los trabajos previos para la adhesión del Parc Natural del Montseny a la CETS:

- Durante los meses de abril y junio del 2009 el parque participó en los encuentros de la Red de España y Portugal de espacios protegidos acreditados con la CETS: a las “IV Jornadas de la Red Ibérica de la CETS de España y Portugal” en La Gomera y a las “IV Jornadas europeas de Parcs con la CETS” en Granada, respectivamente.
- En julio de 2009 el Parc del Montseny estableció reuniones con los Consorcios de Turismo y con la Oficina de Turismo de la Diputación de Barcelona para informarles y empezar a trabajar.
- Durante el mes de septiembre del año 2009 tuvo lugar una reunión con los técnicos del Parc Nacional de Cévennes (Francia).
- En noviembre de 2009 tuvo lugar un acto de Presentación de la CETS, a la 1ra Jornada de Turismo de Naturaleza a Montseny-Guilleries, en Viladrau.

El trabajo en sí para el proceso de redacción del dossier de candidatura de la CETS se inició en el mes de diciembre de 2009 con una sesión Informativa de la CETS al Montseny convocada por el Parque Natural para dar a conocer la decisión de la administración gestora del parque ratificada por la Comissió Consultiva y el Consell Coordinador en cuanto a la propuesta de adherirse a la CETS.

En base a estos trabajos previos se definió el Grupo de Trabajo para la CETS y se realizó una búsqueda de contactos para convocar a todos los miembros vinculados en el territorio para formar parte y participar en el Foro.

El calendario y el proceso de trabajo con el fin de redactar la Estrategia y el Plan de Acción para la elaboración del dossier de candidatura ha sido el siguiente (véase Pregunta 2.5 para mayor detalle de los objetivos, desarrollo y asistencia de cada sesión):

- Diciembre 2009: sesión Informativa del Foro Permanente sobre la propuesta de adhesión a la CETS.
- Marzo - mayo 2010: reuniones del Grupo de Trabajo para elaborar el documento de Diagnóstico (18.03.2010 y 04.05.2010)
- Julio 2010: sesión del Foro Permanente de la CETS en Viladrau para trabajar sobre el documento de Diagnóstico (13.07.2010)
- Septiembre 2010: reunión del Grupo de Trabajo para mejorar el documento de Diagnostico y empezar con la propuesta inicial de Estrategia (15.09.2010)

- Octubre 2010: sesión del Foro Permanente de la CETS en Sant Hilari para la aceptación de la propuesta inicial de la Estrategia y propuesta inicial de las actuaciones (06.10.2010)
- Octubre –Noviembre 2010: reuniones del Grupo de Trabajo para elaborar el Plan de Acción (20.10.2010 y 23.11.2010)
- Diciembre 2010: sesión del Foro Permanente de la CETS en Sant Antoni de Vilamajor para la validación de la Estrategia y el cierre del Plan de Acción (15.12.2010)
- Enero 2011: Reunión del grupo de trabajo para acabar de concretar las actuaciones del Plan de Acción (19.01.2011) y del Foro permanente de la CETS para aprobarlo (26.01.2011)

La redacción del dossier se ha elaborado ha partir del trabajo realizado por tres órganos de trabajo:

- **Grupo de Trabajo:** se ha reunido en 7 ocasiones desde marzo de 2010 a enero de 2011. Este grupo ha actuado como motor del proceso a partir de la recopilación y la puesta en común de información, la elaboración de una estrategia y la propuesta y concreción de actuaciones. La mayoría de los integrantes del grupo no se conocían entre ellos y desconocían la Carta Europea de Turismo Sostenible y el proceso de trabajo para su obtención, por lo que durante las primeras sesiones se dedicaron esfuerzos a dar a conocer el proceso y su carácter participativo.

Este Grupo de Trabajo está formado por 18 personas en representación de entidades públicas, privadas y mixtas:

Associació d'Amics del Montseny (en representació de la Comissió Consultiva)

Associació d'Empresaris Turístics del Montseny

Associació de Propietaris del Montseny

Associació de Turisme "La Selva, comarca de l'Aigua"

Consorci de Turisme del Vallès Oriental

Consorci de Turisme Portes del Montseny

Federació d'Empresaris Turístics Montseny – Guillerries

Museu de Granollers (en representació de la Comissió Consultiva)

Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona

Patronat de Turisme Costa Brava Girona

Parc Natural del Montseny

- **Foro permanente de la CETS:** formado por los miembros del Grupo de Trabajo y otros miembros que han participado a título personal. En total han participado 34 entidades públicas (administración) o de representación del territorio (sector conservacionista, empresarial, educación ambiental, etc.), 29 empresas privadas. El número total de participantes ha ascendido a 123 personas, de las cuales unas 12 han participado a todas las reuniones del Foro.

La metodología de trabajo en estas reuniones ha consistido en la creación de pequeños grupos de trabajo para aportar la información necesaria para redactar los distintos documentos del dossier de candidatura de la CETS. El Foro se ha basado siempre en la participación activa de todos los asistentes con el fin de elaborar el dossier de candidatura. Se han realizado 5 sesiones del Foro Permanente desde diciembre de 2009 hasta enero de 2011 (una primera sesión de presentación y 4 de trabajo).

- **Secretaría técnica de la CETS:** para asegurar el carácter participativo del proceso así como supervisar permanentemente el encaje de las temáticas tratadas con los principios de la CETS, se ha creado una Secretaría Técnica para el proceso de candidatura a la CETS. La secretaría la ha integrado REPTE TERRITORIAL SC que ha contado en todo momento con el apoyo del personal del Parc Natural del Montseny y de la técnico de la Associació d'Empresaris Turístics del Montseny (contratada a partir del apoyo económico del Parc Natural del Montseny). La secretaría ha sido la responsable de mantener el "timing" del proceso así como de redactar los documentos a partir de los resultados surgidos en las distintas reuniones del grupo de trabajo y del foro.

Una vez finalizado el proceso, el propio Plan de Acción prevé la definición de responsabilidades para el seguimiento de la CETS (Acción 1.1.6) que, de alguna manera, ejercería las funciones de secretaría técnica.

### **2.3 Indique brevemente cuáles son los objetivos principales para el turismo sostenible incluidos en la estrategia.**

La Estrategia de Turismo Sostenible de la Carta Europea de Turismo Sostenible para el Parc Natural del Montseny ha sido configurada a partir del Diagnóstico, documento que ha supuesto el punto de partida de todo el proceso.

A partir de la valoración en una matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la información contenida en el Diagnóstico se han definido varias líneas estratégicas agrupadas en 6 capítulos articulados según los principios de la CETS. La metodología utilizada para la elaboración de la Estrategia permite observar claramente las relaciones entre los resultados DAFO del Diagnóstico y las grandes líneas de actuación contenidas en la Estrategia.

La Estrategia es estructura en 6 capítulos; cada capítulo contiene, como punto de partida, las principales conclusiones del Diagnóstico en las cuales se basa la definición de las líneas estratégicas.

Los capítulos son:

- 1. Cooperación y estrategia: recoge los Principios 1 y 2 de la CETS

- Objetivos: Creación de espacios de trabajo y cooperación para asegurar la implantación, actualización y compatibilización de estrategias de sostenibilidad territorial tanto turísticas, como la CETS, como de carácter transversal, como la Agenda 21.
- Líneas estratégicas:
  - LE 1.1: Mantenimiento y potenciación de los espacios de participación y trabajo de la CETS
  - LE 1.2: Pauta de trabajo para la renovación de la CETS
  - LE 1.3: Promoción de la sostenibilidad en la política turística local
- 2. Patrimonio: recoge el Principio 3 de la CETS
  - Objetivos: Mejora en la identificación de los recursos de todo el ámbito CETS para facilitar su puesta en valor que recoja. Facilitación del conocimiento ordenado y sistematizado de los valores del territorio. Impulso de la participación del sector turístico privado y de los visitantes en la conservación del patrimonio.
  - Líneas estratégicas:
    - LE 2.1: Mejora en la identificación de recursos y en su conservación y interpretación
    - LE 2.2: Implicación del sector turístico privado y de los visitantes en la conservación y la sostenibilidad
- 3. Tipología y número de visitantes. Calidad de la visita: recoge los Principios 4 y 7 de la CETS
  - Objetivos: Impulso y coordinación de la implantación de sistemas de calidad en equipamientos turísticos y administraciones del ámbito CETS. Análisis de la información que pueden aportar los visitantes sobre su visita y sus necesidades, presentes y futuras, para conseguir una mejora en la calidad turística del territorio.
  - Líneas estratégicas:
    - LE 3.1: Impulso de la formación e implantación de sistemas de calidad certificada
    - LE 3.2: Análisis de visitantes: satisfacción de la visita y adecuación de infraestructuras a sus necesidades
    - LE 3.4: Mejorar la oferta de equipamientos y servicios accesibles
- 4. Información y productos turísticos: recoge los Principios 5 y 6 de la CETS
  - Objetivo: Análisis exhaustivo de las iniciativas y productos turísticos del ámbito CETS para obtener un conocimiento mas detallado de los mismos para promocionarlos de manera coordinada y crear nuevos productos específicos basados en el descubrimiento del espacio. Gestión de la transmisión de la información del ámbito CETS, tanto referida a actividades como recursos interpretativos del territorio.

- Líneas estratégicas:
  - LE 4.1: Ordenación y promoción de productos bajo el destino turístico “Montseny”
  - LE 4.2: Mejora del envío de información a visitantes y a los agentes participantes en la CETS
- 5. Turismo y repercusión e la población y la economía local: recoge los Principios 8 y 9 de la CETS
  - Objetivo: Mejora de la repercusión de las actividades turísticas en la producción artesana y agroalimentaria local. Promoción y creación de líneas estables de comercialización de productos locales y potenciación de servicios y equipamientos turísticos. Estudio de propuestas de compensación económica por el mantenimiento del entorno y del paisaje como recursos turísticos.
  - Líneas estratégicas:
    - LE 5.1: Integración de productos artesanos a los servicios y productos turísticos
    - LE 5.2: Potenciación de ayudas dirigidas a población local
    - LE 5.3: Mejorar la comunicación bidireccional con la población local
- 6. Control de flujo de visitantes: recoge el Principio 10 de la CETS
  - Objetivo: Estudio sobre la frecuentación y estacionalidad de las visitas en todo el ámbito CETS a partir de la colaboración entre sector público, privado y propietarios forestales para mejorar la distribución territorial y temporal de visitantes. Impulso de la mejora de la oferta de servicios de transporte público.
  - Líneas estratégicas:
    - LE 6.1: Control y estudio de los datos de frecuentación
    - LE 6.2: Trabajo para la regulación de la estacionalización y la frecuentación
    - LE 6.3: Análisis y regulación del transporte y acceso al ámbito CETS

#### **2.4 ¿Qué relación hay entre la estrategia turística y el plan de gestión del Parc?**

El instrumento que ordena la gestión del Parc Natural del Montseny es el “Pla Especial”, documento que fija los objetivos generales de gestión y del cuál derivan otros planes como el “Pla d’Ús Públic”, que regula el uso social en el espacio protegido, u otros planes sectoriales como el “Pla de conservació” o el “Pla d’Informació”.

El “Pla d’Ús públic”, instrumento que mayor relación presenta con la Carta Europea de Turismo Sostenible, prevé la candidatura del Montseny a dicha acreditación, por lo que la compatibilidad entre este plan de gestión y el proceso de adhesión a la CETS es completa.

Por otro lado, para la elaboración del Diagnóstico para la candidatura a la CETS ha partido, entre otros documentos, del análisis tanto del “Pla Especial” como del “Pla d’Ús públic”, asegurando así la compatibilidad entre ambos.

El documento de Diagnóstico está compuesto por 10 capítulos basados en los 10 principios de la CETS. Este documento sirvió de base para el trabajo en las sesiones del Foro y a partir de las cuáles se elaboró la Estrategia. El documento de la Estrategia, estructurado entorno 6 bloques temáticos que recogen diferentes objetivos estratégicos, fue la base para definir las actuaciones para el Plan de Acción durante los próximos cinco años.

Hay que señalar que en la elaboración de todos los documentos se ha hecho especial hincapié en recoger información referida a todo el ámbito CETS y no únicamente referidos al Parc Natural del Montseny, por lo que en determinados aspectos ha sido necesario asegurar la compatibilidad no solo con los planes de gestión del espacio protegido sino de otras administraciones y agentes del territorio.

Como ya se ha comentado, tanto la Estrategia como el Plan de Acción han sido elaborados íntegramente a partir del trabajo de todos los participantes en las sesiones del Foro y en las reuniones del Grupo de Trabajo.

Ambos documentos comparten con los instrumentos de gestión del espacio protegido (“Pla Especial” y “Pla d’Ús Públic”) los objetivos de conservar y divulgar el patrimonio arquitectónico, arqueológico, histórico y etnográfico, ordenar el uso social al Montseny e impulsar la plena participación de la sociedad en la gestión del Parc.

## **Proceso de asesoramiento**

**2.5 Proporcione información detallada sobre la implicación de las partes locales interesadas en la elaboración de la estrategia y el plan de acción. Incluya el tipo y número de reuniones, la información que se les ha facilitado y que han proporcionado y otros procesos o estudios de asesoramiento. Si procede, haga referencia al foro o estructuras de cooperación mencionadas en el apartado 1.1.**

En el proceso para la elaboración del dossier de candidatura de la CETS al Montseny se han implicado activamente todos los miembros del Grupo de Trabajo, que incluye a 3 miembros del equipo de gestión del Parque Natural, territorio entorno el cuál se estructura la candidatura a la CETS, así como representantes de 11 entidades (véase Pregunta 2.2). El Foro ha estado formado

por los representantes de 34 administraciones y entidades, y los representantes de 29 empresas privadas.

La participación en el Grupo de Trabajo ha sido regular y constante por parte de todos sus miembros mientras que la participación en el Foro ha mostrado mayor oscilación en términos de constancia en la participación.

Hay que señalar que la participación de entidades del territorio y de representación del sector privado en el Foro ha ido en aumento, tal como se resume en la siguiente tabla:

	Foro Viladrau	Foro Sant Hilari	Foro St. Antoni	Foro El Brull
Tipología entidad y sector representado	13.07.2010	06.10.2010	15.12.2010	26.01.2011
Entidades / administraciones	12	25	33	24
Sector privado	14	11	13	11
Personas asistentes (según hoja firmas)	47	41	43	47
Personas participantes grupos de trabajo	39	41	43	No aplica

El proceso para la elaboración del dossier de candidatura de la CETS ha sido desarrollado a lo largo de 5 sesiones del Foro –FP- (1 sesión informativa y 4 de trabajo) y 7 reuniones del Grupo de Trabajo GdT-, que se han desarrollado según el siguiente calendario:

- Diciembre 2009: FP, 1ª Sesión informativa.** Sesión Informativa sobre la propuesta de adhesión a la CETS, donde se informó detalladamente sobre la CETS y los beneficios que podía aportar al territorio. También se comentó el proceso de trabajo a seguir, que, según determina la propia CETS, debe responder a un proceso participativo con implicación real de los agentes del territorio. Para esta sesión se convocaron a distintos agentes del territorio implicados en turismo, considerando así dicha reunión como el Foro Permanente a partir del cuál se empezaría a trabajar. Se contó con la asistencia de Josep M. Prats e Isabel Junquera para dar a conocer la experiencia de la CETS en el Parc natural de la Zona Volcánica de la Garrotxa. Se considera una reunión de constitución del foro, una reunión previa, por lo que no se contabiliza como reunión de trabajo del foro permanente. Fecha: 1.12.2009. Asistencia: 20 personas. Municipio: Sant Esteve de Palautordera
- Marzo 2010: GdT, 1ª Reunión.** Constitución del grupo de trabajo compuesto por los 18 miembros representantes de las entidades mencionadas en la Pregunta 2.2. En esta primera reunión se informó sobre la el contenido a recopilar para elaborar el documento de Diagnóstico. Fecha: 18.03.2010. Asistencia: 20 personas. Municipio: Masia Mariona, sede del Parc, Mosqueroles.

- **Mayo 2010: GdT, 2ª Reunión.** Sesión dedicada a la definición del ámbito CETS y al análisis de la documentación necesaria para elaborar el Diagnóstico como punto de partida de todo el proceso. El equipo de gestión del Parque Natural presentó la asistencia técnica contratada para el asesoramiento sobre el proceso. En la reunión se hizo una propuesta inicial de calendario de trabajo así como la identificación detallada de la información que cada representante debía facilitar para elaborar el Diagnóstico. Respecto al ámbito CETS, se acordó delegar al Consell Coordinador la decisión sobre el mismo puesto que no estaba clara la inclusión de algunos de los municipios. Se organizó la celebración del primer foro permanente y se detallaron sus objetivos y documentos de trabajo que había que facilitar a los asistentes. Fecha: 04.05.2010. Asistencia: 14 personas. Municipio: Fogars de Montclús, a la Masia Mariona, sede administrativa del Parque, Mosqueroles.
- **Julio 2010: FP, 1ª Sesión de trabajo.** Segunda sesión del Foro Permanente de la CETS en Viladrau (1ª sesión de trabajo) para trabajar sobre el documento de Diagnóstico. Se presentó la información más relevante del documento de Diagnóstico. Presentadas dichas ideas (en forma de sesión plenaria), los asistentes se distribuyeron en grupos de trabajo de 6 o 7 personas para elaborar un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) según los principios de la CETS. La distribución de los asistentes fue aleatoria con el objetivo de que se familiarizaran con ámbitos de conocimiento que no correspondían con las temáticas con las que estaban familiarizados. Se organizaron 6 grupos (Grupo 1: sistemas de cooperación y estrategias de los agentes implicados; Grupo 2: patrimonio natural y cultural; Grupo 3: tipología de visitantes y productos turísticos; Grupo 4: información, promoción y conocimiento del ámbito CETS; Grupo 5: calidad de vida e impacto de turismo en la economía local; Grupo 6: flujos de visitantes). Los resultados obtenidos, en forma de 6 matrices DAFO, se incorporaron al Diagnóstico y pasaron a formar parte de la información de partida para la elaboración de la Estrategia. Fecha: 13.07.2010. Asistencia: 42 personas. Municipio: Viladrau
- **Julio 2010: GdT, 3ª Reunión.** Tercera reunión del grupo de Trabajo para comentar el trabajo del foro y revisar la información pendiente para el documento de Diagnóstico. Fecha: 15.07.2010. Asistencia: 13 personas. Municipio: Fogars de Montclús, a la Masia Mariona, sede administrativa del Parque, Mosqueroles.
- **Septiembre 2010: GdT, 4ª Reunión.** La reunión se centró en la mejora y concreción del documento de Diagnóstico así como para trazar el primer borrador de Estrategia. Se trabajó en grupos pequeños, 5 grupos compuestos por 3 personas donde

trabajaron a partir de los resultados de la matriz DAFO del último Foro. Los grupos se realizaron aleatoriamente para asegurar la familiarización de todos los representantes con las diferentes temáticas abordadas. Fecha: 15.09.2010. Asistencia: 15 personas. Municipio: Fogars de Montclús, a la Masia Mariona, sede administrativa del Parque, Mosqueroles.

- **Octubre 2010: FP, 2ª Sesión de trabajo.** Tercera sesión del Foro Permanente (2ª sesión de trabajo) para la aceptación de la propuesta inicial de la Estrategia y actuaciones a partir de la propuesta del Grupo de Trabajo. Se trabajó en 7 grupos de unos 7 participantes basándose en el trabajo realizado por el Grupo de Trabajo para validar las líneas estratégicas y empezar a definir actuaciones concretas para cada una. Como documentación previa se les envió la propuesta de estrategia definida por el grupo de trabajo. Fecha: 06.10.2010. Asistencia: 41 personas. Municipio: Sant Hilari Sacalm.
- **Octubre 2010: GdT, 5ª Reunión.** Se trabajó en 5 subgrupos de 3 personas con el fin de detallar los apartados de cada actuación definida en el Foro. Esta vez los grupos se realizaron según ámbito de conocimiento pues el objetivo de la sesión no era ya obtener una visión global del ámbito CETS sino concretar y detallar actuaciones que permitieran al territorio dar cumplimiento a los 10 Principios de la CETS. Fecha: 20.10.2010. Asistencia: 12 personas. Municipio: Fogars de Montclús, a la Masia Mariona, sede administrativa del Parque, Mosqueroles.
- **Noviembre 2010: GdT, 6ª Reunión.** En dicha reunión del Grupo de Trabajo se comentó, de forma plenaria, el Plan de Acción. Se revisaron de forma plenaria los bloques temáticos del Plan de Acción que no abordaban algunos aspectos clave (según detección en el Diagnóstico o según las “exigencias” básicas de los Principios de la CETS). Fecha: 23.11.2010. Asistencia: 15 personas. Municipio: Fogars de Montclús, a la Masia Mariona, sede administrativa del Parque, Mosqueroles
- **Diciembre 2010: FP, 3ª Sesión de trabajo.** Cuarta sesión del Foro Permanente (3ª sesión de trabajo) en la que se validó la Estrategia y se concretaron las actuaciones. Se inició la sesión con un repaso de los resultados de las encuestas de satisfacción de los participantes a las sesiones de foro y seguidamente se pasó a trabajar en grupos definidos por la asistencia técnica según el ámbito de conocimiento de cada uno. El trabajo consistió en la concreción de cada ficha de actuación describiendo y definiendo los apartados correspondientes. Como documentación previa se facilitó la Estrategia y el borrador del Plan de Acción resultante de la última sesión del Grupo de Trabajo. Fecha: 15.12.2010. Asistencia: 43 personas. Municipio: Sant Antoni de Vilamajor.

- **Enero 2011: GdT, 7ª Reunión.** Séptima reunión del grupo de trabajo para acabar de concretar las actuaciones del Plan de Acción. Se repasaron las actuaciones que habían quedado incompletas en algún apartado para que los miembros del Grupo de Trabajo las acabaran de concretar. Fecha: 19.01.2011. Asistencia: 13 personas. Municipio: Fogars de Montclús, a la Masia Mariona, sede administrativa del Parque, Mosqueroles
- **Enero 2011: FP, 4ª Sesión de trabajo.** Quinta sesión del Foro permanente de la CETS (4ª sesión de trabajo) para la aprobación del Plan de Acción. En forma de sesión plenaria se repasó la Estrategia aprobada en el Foro anterior y sus líneas estratégicas. Se entró en detalle únicamente en las actuaciones que se habían modificado desde la última sesión del Foro Permanente y del Grupo de Trabajo. Como documentación previa se les envió la Estrategia definitiva y aprobada y el Plan de Acción con el fin de aprobarlo en dicha sesión. Fecha: 26.01.2011. Asistencia: 46 personas. Municipio: El Brull.

Todas las reuniones del grupo de trabajo se han realizado en la Masia Mariona, en Mosqueroles, sede administrativa del Parc Natural del Montseny, entre 10h y 13h o 14h aproximadamente; las reuniones del Foro Permanente han sido itinerantes y se han celebrado de 18h a 21h, aproximadamente. En total, se han llevado a cabo 7 reuniones del grupo de trabajo y 5 sesiones del foro permanente.

Para todas las reuniones se ha facilitado el orden del día y la documentación previa con una semana de antelación (excepto para la última sesión del Foro, en la que se mandó la documentación con 5 días de antelación pues la reunión del Grupo de Trabajo, realizada una semana antes del último Foro, supuso la modificación de algunos documentos).

La secretaría técnica de la CETS dispone de los registros de participantes en cada reunión del grupo de trabajo y del foro así como de las actas de todas las reuniones celebradas (publicadas y disponibles en: [http://www.diba.cat/parcsn/parcs/cets\\_forumpermanentmontseny.asp?parc=3](http://www.diba.cat/parcsn/parcs/cets_forumpermanentmontseny.asp?parc=3))

## 2.6 Para la elaboración de la estrategia y el plan de acción, ¿se consultó con las empresas turísticas locales?

Sí  No

Tal como se ha descrito en las Preguntas 1.1, 1.2 y 2.2, las empresas turísticas locales han estado implicadas en todo el proceso a partir de su representación en los consorcios de turismo, en las

entidades gremiales que agrupan el sector privado turístico y también de manera directa a partir de su asistencia a las diferentes reuniones del Foro -representando alguna entidad o como empresa como a título personal-.

El Grupo de Trabajo ha contado con la participación estable y activa de las asociaciones que agrupan el sector turístico privado: Associació d'Empresaris Portes del Montseny, la Associació d'Empresaris Turístics del Montseny, la Associació d'Hostaleria de la Selva y la Federació d'Empresaris Turístics Montseny –Guilleries que abarca a las tres anteriores.

Con el fin de asegurar su participación y la participación de sus miembros en el Foro, los representantes de las asociaciones han comunicado las convocatorias de las reuniones del Foro.

Desde la asistencia técnica se ha convocado al sector turístico privado a través de correo electrónico individualizado y /o por vía telefónica en caso que así lo hubiera manifestado la empresa.

## **2.7 Para la elaboración de la estrategia y el plan de acción, ¿se consultó con la comunidad local u otras partes interesadas?**

Sí  No

Tal como se ha descrito en las Preguntas 1.1, 1.3 y 2.2, la comunidad local ha estado implicada en todo el proceso a partir de su representación en los consorcios, en asociaciones ciudadanas y sectoriales y también de manera directa a partir de su asistencia a las diferentes reuniones del Foro.

La convocatoria a la comunidad local se ha realizado a través de la Associació de Propietaris del Montseny, la Associació Amics del Montseny y por los representantes de la Comissió Consultiva del Parc, además de contactar vía correo electrónico a nivel individual y vía telefónica a alguno de ellos a través de la Secretaria Técnica.

A parte de su participación en el Foro, dos miembros de la Associació de Propietaris del Montseny y dos miembros de la Comissió Consultiva forman parte del Grupo de Trabajo. Con dicha representación se puede asegurar que la comunidad local ha participado activamente en la elaboración de los documentos del dossier de candidatura para la CETS, la Estrategia y el Plan de Acción.

### **Evaluación de las necesidades, restricciones y oportunidades de recursos**

El ámbito de la CETS Montseny supera los límites del Parc Natural del Montseny y de los municipios que lo integran, incluyendo así hasta 28 municipios (de los cuáles 10 no aportan territorio al espacio protegido). La configuración de dicho ámbito, en la que algunos municipios no habían compartido ninguna experiencia de trabajo en cooperación entre ellos, es a la vez tan compleja como necesaria para abordar una verdadera apuesta para el turismo sostenible en dicho territorio.

Por ese motivo, la realización del Diagnóstico, como punto de partida para la evaluación de necesidades, restricciones, número de visitantes, mercados, etc. ha supuesto una fase de trabajo totalmente imprescindible para poder definir, en fases posteriores, una Estrategia y un Plan de Acción que derive de la misma.

La elaboración del documento de Diagnóstico se ha basado en las temáticas abordadas por los 10 Principios de la CETS a partir de la información aportada por el Grupo de Trabajo y el Foro (en forma de valoraciones). La complejidad del territorio y el carácter innovador del proceso, en el que se han iniciado procesos de cooperación entre agentes que hasta el momento no tenían contacto entre ellos, ha puesto de manifiesto la necesidad de armonizar la información de la que se disponía.

El grado de facilidad – dificultad con el que se ha podido acceder a la información, ha supuesto que en el proceso de trabajo CETS se hiciera hincapié no solo en la información que se ha ido recabando sino en los propios sistemas de transmisión de la información, idea que debe tenerse en cuenta en la lectura de las Preguntas 2.8 a 2.12.

**2.8 ¿Se ha hecho alguna evaluación de los recursos naturales y culturales, las susceptibilidades (capacidades) de estos recursos y las oportunidades para el turismo?**

Sí  No

El proceso de candidatura a la CETS ha permitido un análisis documental y posterior debate sobre la presencia de recursos naturales y culturales en el territorio y un primer análisis de su idoneidad como recurso turístico. Dicho trabajo se plasma en el Diagnóstico, concretamente en sus Capítulos 3, 5 y 6.

En el Capítulo 3, dedicado al patrimonio natural, cultural e histórico de todo el ámbito de la CETS, se describen los recursos naturales y culturales del ámbito y se detalla el tipo de uso público de los mismos. En el mismo Capítulo, el Apartado “3.9 Impactes del turisme sobre els recursos” identifica los impactos del turismo sobre los recursos –aquéllos ya identificados-, describe los potenciales conflictos entre conservación de los recursos y su uso público y finalmente propone medidas correctoras para asegurar la sostenibilidad del turismo en el territorio.

En el Capítulo 5 del Diagnóstico, Apartado “5.5 Sistema propi d’informació d’empreses turístiques i dels seus gremis” se describen los recursos del territorio y las actividades que las organizaciones privadas –empresas turísticas y entidades que las agrupan- promocionan dentro del ámbito de la CETS.

La elaboración del Capítulo 6 del Diagnóstico, dedicado al análisis de los productos turísticos del territorio, permitió también una reflexión sobre los recursos entorno a los cuáles se han creado productos turísticos.

La información para la elaboración de dicha evaluación ha sido facilitada tanto por los miembros del Grupo de Trabajo, como por el Foro y ha sido complementada a partir de la consulta del “Pla Especial” del Parc Natural del Montseny y del “Pla d’Ús Públic”.

## 2.9 ¿Se ha hecho alguna evaluación de las necesidades de la comunidad y economía locales?

Sí  No

El análisis de la población en base a su distribución dentro del ámbito CETS y su evolución junto con un análisis socioeconómico de la población local han sido analizados en los Capítulos 0 y 8 del documento de Diagnóstico presentado. Se ha analizado también la participación de la población local en el turismo como actividad económica (participación del sector en asociaciones de promoción turística y tipología de empresas turísticas según su magnitud: empresas familiares vs cadenas de establecimientos y grandes negocios).

Por otro lado, cabe destacar también que la participación activa de representantes de la población local tanto en el Grupo de Trabajo como en el Foro ha permitido recoger sus necesidades, evaluarlas e incorporar actuaciones que respondan a las mismas. El resultado de su implicación se puede apreciar en las actuaciones desarrolladas por los mismos como responsables tanto a nivel de la población local, como empresas turísticas, así como en los resultados de la encuesta de satisfacción facilitada en el último Foro. Dicha encuesta incluía la pregunta “Has podido expresar

las necesidades del territorio en los temas que se han tratado?”, a la que 30 de 32 personas contestaron que sí.

## 2.10 ¿Se ha hecho alguna evaluación de los puntos fuertes y débiles de las infraestructuras y servicios para el turismo?

Sí  No

Las infraestructuras y servicios para el turismo en el ámbito CETS se encuentran descritos en los Capítulos 3 y 4 del documento de Diagnóstico.

En el Capítulo 3 se hace referencia a los equipamientos de uso público del ámbito CETS (puntos de información, centros de información, dispositivo personal de información, puntos de información interactivos, parking, itinerarios señalizados, centros de interpretación, museos y equipamientos de educación ambiental) y a su funcionamiento.

El Capítulo 4 del Diagnóstico contiene un apartado referido los mecanismos de control de las infraestructuras y servicios turísticos del ámbito CETS, recogiendo así la valoración de los visitantes respecto las mismas. La existencia de sistemas de calidad en el territorio, tanto en infraestructuras públicas como privadas, permite una evaluación de los aspectos mejor y peor valorados por parte de los visitantes.

La preparación de toda la información mencionada así como la revisión del Diagnóstico ha permitido al Grupo de Trabajo evaluar los puntos fuertes y los puntos débiles de las infraestructuras y servicios turísticos. Por parte del Foro, hay que mencionar que esta información se valoró a partir del análisis DAFO realizado en la primera sesión de trabajo del Foro (13.07.2010, Viladrau).

La evaluación del funcionamiento de las infraestructuras y servicios turísticos actuales y la voluntad de su mejora queda reflejada en la Estrategia CETS del Montseny y, de manera más concreta, en las siguientes líneas estratégicas:

LE 3.1 Impulso de la formación e implantación de sistemas de calidad certificada

LE 4.2 Mejora de la transmisión de información a visitantes y a agentes participantes en la CETS

LE 6.3: Análisis y gestión del transporte y acceso al ámbito CETS.

## Evaluación de los visitantes actuales y sus necesidades<sup>2</sup>

2.11 ¿Se ha hecho alguna evaluación de los modelos de visitantes y sus necesidades?

Sí  No

El Capítulo 4 del documento de Diagnóstico detalla la tipología y la afluencia de visitantes al ámbito CETS; la redacción de dicho Capítulo ha evidenciado que el ámbito CETS Montseny no cuenta con un sistema generalizado y estandarizado de recogida de datos sobre tipología de visitantes y afluencia.

Tal como se describe en el Capítulo 4, únicamente el Parc Natural del Montseny y el Consorci Turístic Portes del Montseny realizan estudios sobre la tipología y afluencia de visitantes; los análisis se realizan de manera independiente y sus resultados no gozan de un tratamiento y evaluación en común.

A raíz de esa carencia manifestada en el Diagnóstico se han definido unas líneas estratégicas que permitan una recogida unificada de datos sobre la tipología y perfil de los visitantes y el grado de satisfacción de su visita. Las líneas estratégicas, a partir de las cuáles se han propuesto actuaciones concretas, son las siguientes:

LE 3.2: Análisis de visitantes: satisfacción de la visita y adecuación de infraestructuras a sus necesidades

LE 3.4: Mejora de la oferta de equipamientos y servicios accesibles

LE 6.1: Control y estudio de los datos de frecuentación

## Evaluación de los mercados futuros de visitantes

2.12 ¿Se ha hecho alguna evaluación del potencial que ofrecen los mercados futuros de visitantes?

Sí  No

Actualmente el ámbito CETS del Montseny no dispone de ningún estudio de mercado turístico que abarque de manera íntegra todo el ámbito, aunque la Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona y el Patronat de Turisme Costa Brava Girona sí disponen de estudios sobre

mercados turísticos centrados en sus territorios de actuación (provincias de Barcelona y Girona, respectivamente).

Conscientes de la importancia que los estudios de mercados turísticos tienen para poder definir productos turísticos e implantar una oferta turística realmente sostenible, el Plan de Acción incluye una actuación específica para abordar dicha carencia: 3.3.2 Análisis de mercados turísticos.

## Aplicación

### 2.13 ¿El plan de acción describe las fases o etapas temporales de la acción?

Sí  No

Las actuaciones del Plan de Acción se describen a partir de una ficha en la que se detalla específicamente el año o años en que ésta se va a realizar.

La determinación del año se ha realizado a partir de la combinación de dos criterios: la prioridad que se les asigna para conseguir un desarrollo turístico sostenible y su viabilidad en función de la disponibilidad económica y de dedicación de las entidades responsables y colaboradoras. Su calendario ha sido establecido por consenso entre los miembros del grupo de trabajo y del foro.

Las actuaciones propuestas abarcan el período 2011-2015, detallándose en cada caso si se realizan de forma anual, en un año concreto o con una determinada periodicidad dentro del quinquenio 2011-2015.

Para visualizar el número y tipo de acciones previstas para cada año, se ha elaborado un cronograma de las actuaciones que se adjunta como parte del Plan de Acción.

### 2.14 ¿El plan de acción incluye a las partes interesadas o socios pertinentes para cada acción?

Sí  No

Las fichas que componen el Plan de Acción contienen un apartado específico de “entidades responsables” y “entidades colaboradoras” donde se detalla quién se responsabilizará de cada actuación y con qué tipo de apoyo contará para su desarrollo.

Entendemos “entidades responsables” como las entidades encargadas de la puesta en marcha de la actuación y de su supervisión mientras que el rol a desempeñar por las “entidades colaboradoras” es el de cooperar para conseguir el éxito de la actuación.

La lectura de los campos “Objetivo” y “Descripción” de cada ficha permiten identificar las partes interesadas y beneficiarias de cada actuación.

Las fichas contienen un campo referido a la “financiación” donde se detallan las aportaciones de cada entidad para su desarrollo tanto en recursos humanos como en recursos económicos.

En el cronograma de las actuaciones, se puede visualizar de manera más sencilla las entidades responsables y colaboradoras de cada actuación así como el presupuesto y la financiación para el desarrollo de cada una de las actuaciones del Plan de Acción.

### **2.15 ¿De qué presupuesto anual dispone la autoridad del espacio protegido para la ejecución del plan de acción, excluidos los gastos de personal?<sup>3</sup>**

Las fichas de actuaciones del Plan de Acción contienen un apartado referido al presupuesto donde se detallan los gastos económicos y las horas de recursos humanos necesarias para el desarrollo de cada actuación. Las aportaciones de cada entidad participante se pueden visualizar de forma más sencilla en el cronograma de las actuaciones adjuntado con el Plan de Acción.

Atendiendo al contexto económico del período en que se ha desarrollado el proceso de candidatura a la CETS del Montseny así como a partir de las perspectivas económicas para el quinquenio 2001 – 2015, las entidades participantes en el Plan de Acción han apostado para poner a disposición de la CETS sus recursos humanos, que se han dimensionado para garantizar la consecución de los objetivos de cada una de las actuaciones.

Respecto las aportaciones económicas, se ha optado por incluir únicamente aquellas que las entidades participantes puedan asumir.

Fijándonos en la participación económica del Parc Natural del Montseny en el Plan de Acción, ésta asciende a 46.700€, un 37,81% del total del presupuesto del Plan de Acción, que asciende a 123.499€. Esta distribución del presupuesto se puede visualizar en la siguiente tabla:

<b>Entidad</b>	<b>Presupuesto €</b>	<b>%</b>
Parc Natural del Montseny	46.700,00 €	37,81%
Resto entidades participantes	76.799,00 €	62,19%
<b>Total</b>	<b>123.499,00 €</b>	<b>100%</b>

## 2.16 ¿Ha recibido o está buscando financiación de otras fuentes?

Como se ha detallado en las Preguntas 2.12, 2.13, 2.14 y 2.15, las actuaciones del Plan de Acción se describen a partir de una ficha – patrón en la que se detalla la participación económica, en euros y en recursos humanos, de las entidades participantes.

Las fichas muestran como la financiación del Plan de Acción programado para los próximos 5 años no es una responsabilidad exclusiva del espacio protegido sino que el resto de entidades participantes se ha implicado en financiar algunas de las actuaciones.

En total, entorno a 30 entidades aportarán presupuesto o recursos humanos para la financiación del Plan de Acción. Sus aportaciones, en forma de financiación directa y aportación de recursos humanos, se resume en la siguiente tabla:

Entidad	Presupuesto	Horas RRHH
PNM	46.700,00 €	5691
GdT	- €	1730
GdT + FP	- €	20
OTT_DIBA	5.958,00 €	324
PTCBG	958,00 €	141
CTVO	3.708,00 €	498,5
CTPM	2.125,00 €	388,5
ATSCA	1.500,00 €	363,5
AETM	8.750,00 €	2677,5
DIBA	3.000,00 €	0
FETMG	- €	125
AHS	- €	125
DT_DIBA	- €	67
CIF_CETS	- €	100
<b>AEN_DIBA + cuota participantes</b>	<b>7.800,00 €</b>	
<b>Municipios CETS</b>		<b>420</b>
AMA_DIBA	- €	27
CILMA	- €	27
<b>Empresas</b>		
Actuación 1.3.3*	7.000,00 €	
Actuación 2.2.1*	18.000,00 €	
Actuación 2.2.2*	18.000,00 €	
<b>Actuación 2.1.1</b>	<b>- €</b>	<b>1.000,00</b>
<b>Actuación 2.1.2</b>	<b>- €</b>	<b>192,00</b>
<b>Actuación 2.1.4</b>	<b>- €</b>	<b>250,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>123.499,00 €</b>	<b>14167</b>

\* Se considera una impliación de 5 empresas / año

Hay que mencionar que hay una serie de actuaciones en las cuales no ha sido posible la determinación de horas de recursos humanos necesaria para la realización de cada una de ellas, con lo cuál en el apartado de presupuesto en la hoja de actuación se ha definido como RRHH, y por lo tanto estas actuaciones no han sido contabilizadas en la tabla anterior del presupuesto total.

Dichas actuaciones son las siguientes:

1.3.2 Determinación de criterios para la acreditación de empresas con la CETS

3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS

3.2.2 Análisis de mercados turísticos

3.3.2 Creación de productos turísticos accesibles

4.1.1 Definición de producto turístico sostenible y de calidad

4.1.2 Inventario de productos turísticos

4.1.3 Creación de productos de ecoturismo

4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny

5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS

6.1.2 Comunicación del grado de ocupación de los establecimientos turísticos

6.3.1 Mejora de la oferta y cobertura del transporte público para todo el ámbito de la CETS

La concreción de las aportaciones en recursos humanos presenta cierta dificultad pues en la mayoría de casos se trata de actuaciones que se llevarán a cabo a partir de la colaboración entre entidades haciendo difícil la concreción de las dedicaciones de cada entidad. En estos casos, se ha optado por distribuir equitativamente las dedicaciones entre las entidades participantes.

## 2.17 ¿Cree que la financiación concedida o solicitada será suficiente para llevar a cabo la tarea propuesta?

Sí  No

Cada actuación, presentada en forma de ficha, incluye los campos “presupuesto” y “financiación”. Dichos campos permite identificar el coste de la actuación así como la entidad que la financiará (a partir de aportaciones económicas directas o a partir de recursos humanos propios).

En la definición de cada ficha del Plan de Acción se ha hecho un esfuerzo para determinar el coste de cada actuación (desglosándola en inversiones / contrataciones / compras directas y en recursos humanos) así como para asegurar la asunción de dichas inversiones y dedicaciones por parte de las entidades responsables.

Aquellas actuaciones para las que no se pudo determinar una aportación económica, se descartaron del Plan de Acción, dotando así dicho Plan de una viabilidad económica ajustada a la realidad.

Así, la concreción de responsables de la financiación de cada actuación y la eliminación de las actuaciones para las que no se disponía de recursos económicos, permiten considerar suficiente las aportaciones fijadas en el Plan de Acción.

En el cronograma de actuaciones elaborado (se adjunta como parte del Plan de Acción) se puede consultar de forma ágil el presupuesto de cada actuación.

### **2.18 ¿De qué personal dispone la autoridad del espacio protegido para la ejecución del plan de acción?**

Para la ejecución del Plan de Acción el Parc Natural del Montseny aporta, complementariamente a la aportación económica, 5.691 horas de recursos humanos que se especifican en cada ficha y en el esquema de las actuaciones.

Por otra parte, tal como se detalla en la actuación “1.1.6 Definición de responsabilidades para el seguimiento de la CETS Montseny”, el Parque es la entidad que asume la responsabilidad de dicha actuación fijando una dedicación de 250 horas anuales y de 3.000€ para la contratación de los servicios de apoyo que fueran necesarios.

Complementariamente a esta dedicación y tal y como se ha venido haciendo durante el proceso de trabajo de candidatura a la CETS, se prevé la implicación de diferentes áreas del Parque en el desarrollo del Plan de Acción. Por lo tanto, se prevé la implicación del personal que integra el equipo de gestión del Parque para llevar a cabo el Plan de Acción.

### **2.19 ¿Hay otras fuentes que proporcionen personal?**

Tal como se ha descrito en preguntas anteriores, en cada ficha de actuación se detalla la aportación de recursos humanos por parte de las entidades participantes en el desarrollo del Plan de Acción.

En el esquema del Plan de Acción se pueden consultar de manera ágil las dedicaciones previstas para cada actuación así como la entidad que las aportará.

**2.20 ¿Cree que la tarea propuesta se puede llevar a cabo con este nivel de personal?**

Sí  No

Para la concreción de las actuaciones que integran el Plan de Acción se ha hecho un esfuerzo considerable para detallar los recursos necesarios, económicos y humanos, que permitan su desarrollo.

La concreción de presupuesto y de necesidad de recursos humanos de cada actuación junto con haber descartado actuaciones para las que no se disponía de presupuesto permiten considerar viable y factible el Plan de Acción en lo referido a la dotación de recursos humanos.

**Compromiso de los socios**

**2.21 Incluya un comentario sobre el compromiso de los socios para aplicar la estrategia y el plan de acción. Comente también los métodos utilizados para motivar y asegurar el compromiso de los socios.**

La iniciativa de iniciar un proceso de trabajo y participación en el que el Montseny optara a la CETS fue impulsada por el Parc Natural del Montseny, espacio protegido entorno al cual pivota la CETS. Una vez aprobada la decisión por el Consell Coordinador (órgano de participación del Parc) el proceso se abrió a un ámbito territorial superior al del espacio protegido (ampliado en 10 municipios), mostrando así una clara voluntad de iniciar un camino hacia la implantación de un modelo de turismo sostenible.

En la fase de **preparación del proceso de trabajo** desde el Parc Natural del Montseny se contactó con las entidades de promoción turística del territorio (públicas, privadas y mixtas), con las administraciones competentes en tema de turismo y con entidades de representación de la población local y del sector conservacionista. Así, en esta fase previa, la motivación para la participación se estructuró a partir de contactos y reuniones explicativas de la CETS.

Durante la fase del **proceso de trabajo**, todas las entidades contactadas en la fase preparatoria han participado en la recopilación de datos para la elaboración del Diagnóstico, su valoración, la elaboración de la Estrategia y finalmente del Plan de Acción. Su participación, a partir del Grupo de Trabajo y del Foro Permanente, ha asegurado su participación real en el proceso, es decir: asegurando en todo momento su capacidad de incidir en cada una de las fases del proceso.

La contratación de una Secretaría Técnica de apoyo del proceso ha permitido desarrollar otros instrumentos que incentivarán la participación en el proceso: emisión de notas de prensa, llamadas

individualizadas a sectores escasamente representados, envío de fotografías y apoyo en la redacción de artículos a las entidades participantes, etc..

Para asegurar el compromiso de las entidades participantes en la fase de **desarrollo del Plan de Acción**, las fichas descriptivas de las actuaciones hacen referencia explícita a las entidades que se responsabilizarán de su desarrollo y a las que colaborarán en su realización. La atribución de responsabilidades ha partido del consenso en el Grupo de Trabajo y en el Foro, por lo que el compromiso es plenamente asumido por las entidades.

De manera más concreta, el Plan de Acción prevé actuaciones que tienen como objetivo, o que revierten, en asegurar el compromiso de los agentes participantes en el proceso:

- 1.1.1 Compromiso de colaboración en la CETS
- 1.1.2 Reunión anual del Foro Permanente
- 1.1.3 Mantenimiento de del Grupo de Trabajo
- 1.1.4 Convocatoria de reuniones temáticas del Grupo de Trabajo
- 1.1.6 Definición de responsabilidades para el seguimiento de la CETS al Montseny
- 1.3.1 Determinación de criterios para la acreditación de empresas con la CETS
- 1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS
- 1.3.5 Plan de comunicación de la CETS

**2.22 ¿Se ha establecido algún acuerdo formal entre los socios sobre la aplicación de la estrategia y el plan de acción?**

Sí  No

Durante el proceso de trabajo de candidatura a la CETS se ha trabajado conjuntamente partiendo de un acuerdo verbal de colaboración. Para formalizar la colaboración, el propio Plan de Acción prevé la firma de un documento de compromiso de participación en la CETS: 1.1.1 Compromiso de colaboración en la CETS.

**Resultados del seguimiento**

**2.23 ¿Se han establecido indicadores para realizar el seguimiento de los resultados de la estrategia o el plan de acción?**

Sí  No

Cada actuación, presentada en forma de ficha, incluye el campo “indicadores de seguimiento”, campo en el que se detallan la información que se deberá consultar para evaluar el grado de desarrollo de cada actuación y la consecución de sus objetivos.

No se han previsto indicadores globales para el cumplimiento de la estrategia. Sin embargo, el propio mantenimiento del Grupo de Trabajo (Actuación 1.1.3) así como la convocatoria de reuniones temáticas específicas para abordar los temas de mayor interés del Plan de Acción (Actuación 1.1.4) permitirán evaluar anualmente el grado de consecución de la Estrategia.

## 2.24 Enumere los indicadores y explique cómo se valorarán.

Los indicadores de seguimiento de las actuaciones que integran el Plan de Acción son los siguientes:

NOMBRE ACTUACIÓN	INDICADOR
<b>1 COOPERACION Y ESTRATEGIA</b>	
1.1.1 Compromiso de colaboración en la CETS	Número de convenios signados Realización del acto público de signatura de estos convenios
1.1.2 Reunión anual del Foro Permanente	Listado de personas convocadas Acta de las reuniones realizadas Documentación facilitada en las reuniones Memoria anual de la CETS
1.1.3 Mantenimiento del grupo de Trabajo	Acta de las reuniones realizadas
1.1.4 Convocatoria de reuniones temáticas del Grupo de Trabajo	Acta de las reuniones realizadas
1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0	Número de visitas a la página Número de descargas Número de envíos a actividades
1.1.6 Definición de responsabilidades para el seguimiento de la CETS en el Montseny	Existencia de una memoria anual
1.2.1 Definición del proceso de trabajo para la renovación de la CETS	Memoria del Plan de Acción 2011 – 2015 Calendario de trabajo para la renovación Documentos de prensa del proceso de trabajo Número de personas convocadas al proceso de trabajo Número de personas asistentes al proceso de trabajo
1.2.2 Actualización de contenidos del Diagnóstico del ámbito CETS	Documento actualizado de Diagnóstico
1.3.1 Promoción del encaje de la CETS con la Agenda 21	Identificación de las actuaciones analizadas Contactos realizados con los municipios
1.3.2 Determinación de criterios para la acreditación de empresas con la CETS	Listado de requisitos específicos para la acreditación de empresas Listado de compromisos asumidos por el Parc Natural del Montseny
1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS	Número de empresas acreditadas
1.3.4 Asistencia a jornadas de la Red Europea y de la Red de España y Portugal de espacios acreditados con la CETS	Diploma acreditativo de la asistencia a las jornadas. Listado de asistentes del ámbito CETS (según ámbito profesional y sector de ocupación)
1.3.5 Plan de comunicación de la CETS	Existencia del Plan Número de actuaciones realizadas
<b>2 PATRIMONIO</b>	
2.1.1 Catalogación del patrimonio natural y cultural en	Disponibilidad pública de los catálogos

el ámbito de la CETS	Puesta en valor de recursos inventariados a partir de un uso turístico
2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos	Documentos resultantes de las sesiones de trabajo
	Número de entidades participantes en las sesiones de trabajo
2.1.3 Potenciación de los itinerarios circulares entorno a los municipios	Existencia del folleto editado
	Número de webs donde figuren los itinerarios
2.1.4 Valorización del patrimonio etnográfico	Asistencia a las reuniones de trabajo del proyecto de Unescocat
	Documentos resultantes de la puesta en común de los dos trabajos
	Existencia de la definición de las iniciativas para la puesta en valor del patrimonio etnográfico
2.1.5 Valorización del Plan de Conservación	Existencia del Plan de Conservación
	Existencia de la definición de las iniciativas para la puesta en valor del patrimonio natural
2.1.6 Gestión coordinada de los itinerarios	Número de reuniones mantenidas
	Número de entidades representadas en las reuniones.
	Número y topología de intervenciones realizadas en los itinerarios
2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable	Indicadores particulares para cada empresa
	Número de empresas turísticas participantes en el programa
2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico	Número de acuerdos signados / adquiridos
	Número de acuerdos efectivamente mantenidos
	Número de hectáreas sujetas a los acuerdos signados
	Número de entidades participantes
	Número de empresas participantes
2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado	Número de visitas a la página web
	Número de webs que hayan incorporado las recomendaciones
<b>3 TIPOLOGIA Y NÚMERO DE VISITANTES. CALIDAD DE LA VISITA</b>	
3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas	Programa de las jornadas realizadas
	Número de empresas que obtienen algunos de estos sistemas de calidad.
3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio	Número de asistentes a la formación.
	Número de ediciones de las jornadas de formación.
	Programa de los cursos realizados.
3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio	Número de asistentes a la formación.
	Número de ediciones de las jornadas de formación.
	Programa de las visitas realizadas.
3.1.4 Valorización y difusión de la Estrategia de Educación Ambiental del Parc Natural del Montseny en el ámbito de la CETS	Número de entidades que reciban el documento.
3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS.	Encuestas elaboradas.
	Resultado del tratamiento de encuestas.
3.2.2 Análisis de mercados turísticos	Número de estudios existentes que se hayan recopilado.
	Mercados analizados.
	Síntesis de resultados (criterios esenciales a los cuales dar cumplimiento).
3.3.1 Realización de un inventario de la accesibilidad	Número de estudios existentes analizados.

en el ámbito de la CETS	Existencia del inventario de los recursos accesibles.
3.3.2 Creación de productos turísticos accesibles	Nuevos productos turísticos accesibles creados.
<b>4 INFORMACIÓN Y PRODUCTOS TURÍSTICOS</b>	
4.1.1 Definición de producto turístico sostenible y de calidad	Criterios definidos para la selección de productos turísticos
4.1.2 Inventario de productos turísticos	Disponer del inventario
4.1.3 Creación de productos de ecoturismo	Número de productos creados o adaptados
4.1.4 Creación de una imagen corporativa para productos del destino turístico "Montseny"	Número de productos adheridos al diseño del destino turístico Montseny
	Numero y tipología de materiales adaptados (folletos, web,...)
4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny	Número de actuaciones de promoción realizadas
	Existencia de la web
4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS	Número de destinatarios de la agenda semanal
4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados	Listado de publicaciones del Parc Natural del Montseny distribuidos
	Listado de los establecimientos privados dentro del ámbito CETS participantes en la actuación
<b>5 TURISMO Y REPERCUSIÓN EN LA POBLACIÓN Y ECONOMIA LOCAL</b>	
5.1.1 Implantación de un programa para la distribución de productos locales en restaurantes	Número de productores y artesanos implicados
	Número de compradores implicados
	Mecanismos de difusión y reconocimiento de la iniciativa
5.1.2 Organización conjunta de mercados agroalimentarios y de artesanía	Resultado anual de la distribución del turista
	Programas editados de los mercados organizados en todo el ámbito de la CETS
5.1.3 Distribución de productos locales y artesanos a los centros de información y en otros puntos de interés en el ámbito de la CETS	Listado de productos locales disponibles a los centros de información
	Listado de productores participantes
	Listado de los centros de información implicados
5.2.1 Comunicación de las líneas de ayudas existentes	Número de destinatarios del mailing informativo
	Número de ayudas obtenidas
5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje	Resultado del estudio de viabilidad de imponer estos Pagos para Servicios Ambientales
5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS	Número de actividades anuales que integren el programa
	Número de participantes de las actividades: población local
	Número de participantes de las actividades: población visitante
<b>6 CONTROL DE FLUJOS DE VISITANTES</b>	
6.1.1 Implantación de un sistema de recogida de datos sobre el número de visitantes	Documento para la recogida de datos
6.1.2 Comunicación del grado de ocupación de los establecimientos turísticos	Resultado del tratamiento de datos recogidos
6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados	Resumen de los datos recogidos
6.2.1 Recogida de todos los trabajos sobre frecuentación y propuesta de productos turísticos según los mercados turísticos	Existencia del trabajo sobre frecuentación
	Productos turísticos creados entre semana
6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información	Material informativo elaborado
	Identificación de los soportes en qué se ha facilitado (jornada, web, etc.)

6.3.1 Mejora de la oferta y cobertura del transporte público para todo el ámbito de la CETS	Variaciones en los horarios de los servicios de transporte público
6.3.2 Análisis de gestión del transporte privado	Número de informes del Parc Natural del Montseny que incluyan referencia al transporte A determinar por el propio estudio

## TRATAMIENTO DE LOS TEMAS CLAVE

***Especifique en los apartados que se incluyen a continuación las acciones relacionadas con los temas clave de la Carta, detalladas en los principios del 3 al 10 de la Carta, que se han llevado a cabo o se han propuesto. Solicitaremos elementos que demuestren que se han realizado actividades en todos los temas clave, tanto para mejorar como para mantener los altos estándares logrados.***

El proceso de trabajo para la elaboración de la candidatura del Montseny a la CETS ha permitido iniciar un proceso de análisis y valoración de iniciativas y proyectos en curso así como abrir nuevas perspectivas de actuaciones a desarrollar en el marco de la CETS.

En la fase de Diagnóstico se ha analizado el grado de aplicación actual de las exigencias de la CETS en el territorio, evidenciándose tal interés en el proceso, que el propio Plan de Acción prevé la revisión del Diagnóstico transcurridos dos años y medio de la validez del mismo (2013) y a su vencimiento (2015).

Para dar respuesta a las Preguntas correspondientes a los Principios 3 a 10 sobre los que se informa a continuación se aporta la información contenida en el Diagnóstico o en los documentos de apoyo que se presentan como documentación anexa en formato digital ("Pla Especial" y "Pla d'Ús Públic").

En lo referido a las actividades planificadas, se listan las actuaciones del Plan de Acción que permiten dar cumplimiento a los Principios de la CETS a los que las preguntas se refieren. Sin embargo, algunas actuaciones aparecen citadas en más de una Pregunta / Principio pues su desarrollo responde, a la vez, a diferentes aspectos abordados por los Principios de la CETS.

## PRINCIPIO 3 - PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL

### **3.1 Seguimiento del impacto en la flora y la fauna y control del turismo en zonas sensibles.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Las diferentes administraciones presentes en el ámbito CETS y con competencias en la gestión y conservación del medio natural desarrollan actividades y proyectos de seguimiento del impacto de las actividades (turísticas y de otro tipo) en el mismo (y específicamente sobre flora y fauna).

El **Parc Natural del Montseny** cuenta con el “Pla de seguiment de paràmetres ecològics”, principal instrumento que articula la detección y seguimiento de los impactos en el espacio protegido. Dicho plan, en coordinación con el “Pla de conservació” –actualmente en fase de elaboración- permite la identificación, seguimiento y evaluación de especies y hábitats del Parc. Algunos ejemplos son:

- Identificación de bosques maduros
- Programa de seguimiento de ropalóceros
- Análisis de estado de la ictiofauna
- Seguimiento de quirópteros
- Seguimiento de pequeños mamíferos
- Programa de seguimiento de la avifauna SILVIA
- Seguimiento de la población de jabalí
- Gestión de hábitats para la mejora de especies cinegéticas
- Control del cangrejo exótico americano (*Procambarus clarkii*)
- Programa de control de la tortuga de Florida
- Recopilación de información climática del Parc

Como herramienta básica para el control del turismo en zonas sensibles, y con un carácter preventivo, el Parc Natural del Montseny elaboró, a partir de un proceso participativo, el “Pla d’Ús Públic”, documento que organiza y regula el uso social dentro de los límites del Parc.

Hay que recordar que el “Pla d’Ús Públic” está en consonancia con el “Pla Especial”, documento que marca los grandes objetivos de gestión y conservación del Parc y que determina el establecimiento de las determinaciones y directrices necesarias para garantizar la protección, consolidación, fomento y mejora de los valores naturales, paisajísticos y culturales del espacio protegido.

Complementariamente a la normativa reguladora y condicionante del uso público y del turismo en el Parc, las propias infraestructuras suponen instrumentos de regulación del turismo. Actúan en este sentido la red de senderos, las áreas de párking y recreo (pic-nic) o la propia información que se facilita desde los puntos de información, centros de información y Dispositivo de Información Personalizada.

Respecto las actividades para el desarrollo de las cuáles se precisa autorización del Parc Natural, ésta administración determina medidas preventivas para corregir su posible impacto sobre el medio.

Como se describe en el Apartado “2.5 Marc estratègic dels municipis i ens supralocals en l'àmbit de la CETS”, el 60,7% de los **municipios** del ámbito cuentan con Agenda 21, documento que si bien no entra a detallar sistemas de seguimiento de valores naturales, sí que vela por la conservación de los recursos naturales y la sostenibilidad del turismo.

*Actividades planificadas:*

2.1.1 Catalogación del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la CETS

2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos

2.1.5 Valorización del Plan de Conservación

**3.2 Promoción de actividades, incluidos los usos turísticos, que fomenten el mantenimiento del patrimonio histórico, la cultura y las tradiciones.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

El Montseny es considerado patrimonio universal, Reserva de la Biosfera –el único en Catalunya-, por ser un mosaico de paisajes mediterráneos y centroeuropeos situado cerca de grandes conurbaciones metropolitanas, catalogación que *a priori* nos informa de la convivencia entre patrimonio, cultura, tradiciones y actividad humana (tanto desde el punto de vista de la explotación y uso de los recursos como desde la perspectiva de la gestión de conservación desarrollada por administraciones y propietarios).

Desde el Parc Natural del Montseny, los ayuntamientos del ámbito CETS, el sector turístico privado y desde las distintas asociaciones presentes en el ámbito de la CETS se promueven varias actividades encaminadas al conocimiento, valoración y mantenimiento del patrimonio histórico, la cultura y las tradiciones.

Estas iniciativas incluyen desde van desde actividades pedagógicas detalladamente definidas a ferias gastronómicas dirigidas al público en general o itinerarios señalizados dentro del ámbito de la CETS. A continuación se nombran las actividades o iniciativas más destacadas:

- Programas dirigidos a la población, organizados por el **Parc** en colaboración con los ayuntamientos del ámbito de la CETS :
  - “Programa Viu el parc”, programación de actividades plásticas, escénicas, musicales, literarias, folclóricas y de difusión del patrimonio natural y cultural. Se desarrollan en todo el ámbito de la CETS. Véase apartado 7.2 del Diagnóstico para información más detallada.

- “Programa Coneguem els nostres parcs”, programación de actividades de descubierta del Parc dirigido a la población escolar. Véase apartado 7.2 del Diagnóstico para información más detallada.
  - “Programa Poesia als parcs”, ciclo de poesía en los Parcs gestionados por la Diputació de Barcelona, dirigido a la población en general. Véase apartado 7.4 del Diagnóstico para información más detallada.
  - Jornadas, cursos y seminarios: variados cada año y de distintas temáticas.
- Actividades promovidas por **empresas de educación ambiental y cultural** que se desarrollan en el ámbito CETS y que consisten en la familiarización de escolares con los valores naturales y culturales del ámbito CETS. Véase “Apartado 7.3 Centres d’educació ambiental” del Diagnóstico para información más detallada.
  - **Fiestas tradicionales declaradas de interés nacional** como la “Festa de les Enramades” en Arbúcies, el “Via crucis Vivent” en Sant Hilari Sacalm, la “Festa de Sant Antoni Abat” y “Festa Major d’Estiu: Festa del Toca-Sons y Mercat Medieval (Premi Nacional de la cultura popular a la millor creació artística popular de l’any 1994)” las dos en Taradell o “La Festa del Pi” en Centelles.
  - **Ferias, jornadas gastronómicas y distribución de productos típicos de la zona** distribuidas en distintos municipios del ámbito CETS y que suponen la valorización del patrimonio cultural de tipo gastronómico y artesano. Véase, en el Apartado “3.2.2 Recursos culturales, arquitectònics i monumentals” del Diagnóstico, la información referida a fiestas y tradiciones. Hay que destacar también que algunos centros de información del Parc Natural del Montseny ponen a la venta productos artesanos de la zona.
  - **Inventarios de patrimonio** material (como el inventario de patrimonio, parte integrante del “Pla Especial”) e inmaterial (véase Apartado “3.2.3 Estudis sobre patrimoni etnològic del Montseny” del Diagnóstico en el que se informa sobre un primer inventario realizado en 1995 por el Museu de la Gabella y sobre los trabajos metodológicos llevados a cabo por Unescocat) son herramientas básicas a partir de las cuáles estructurar la promoción de actividades que den a conocer el patrimonio y las tradiciones. Actualmente, a partir de la iniciativa del Departament d’Innovació, Universitats i Empresa (Generalitat de Catalunya) se has sentado las bases para la creación de productos turísticos en base a recursos intangibles del territorio como son las brujas y los bandoleros.

- De manera general, no hay que olvidar la función de información sobre el patrimonio presente en el territorio y la posibilidad de visitarlo que desarrollan **centros de información, museos de iniciativa privada** y las **publicaciones** sobre el ámbito CETS disponibles para el visitante.

Finalmente, destacar que entre los trabajos de gestión anuales llevados a cabo por el Parc Natural del Montseny y por los diferentes ayuntamientos del ámbito, se cuentan numerosas actuaciones de restauración de patrimonio que permiten tanto la conservación del mismo como su uso turístico.

De entre las actuaciones desarrolladas el año 2009 por el Parc, podemos destacar la Restauración de la capilla de Sant Martí o de la cubierta de la masía Can Gorgs (casa tradicional del medio rural propiedad de la Diputació de Barcelona y actualmente arrendada para favorecer la restauración del patrimonio y la fijación de población en el medio rural).

*Actividades planificadas:*

En la línea de trabajo de conservación del patrimonio y vinculación a su uso público, se han programado diversas actuaciones en el Plan de Acción:

- 2.1.1 Catalogación del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la CETS
- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos
- 2.1.3 Potenciación de los itinerarios circulares entorno a los municipios
- 2.1.4 Valorización del patrimonio etnográfico
- 2.1.5 Valorización del Plan de Conservación
- 2.1.6 Gestión coordinada de los itinerarios
- 2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 3.1.4 Valorización y difusión de la Estrategia de Educación Ambiental del Parc Natural del Montseny en el ámbito de la CETS
- 4.1.2 Inventario de productos turísticos
- 4.1.3 Creación de productos de ecoturismo
- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS
- 5.1.1 Implantación de un programa para la distribución de productos locales en restaurantes
- 5.1.2 Organización conjunta de mercados agroalimentarios y de artesanía
- 5.1.3 Distribución de productos locales y artesanos a los centros de información y en otros puntos de interés en el ámbito de la CETS

### 5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje

Paralelamente al desarrollo del Plan de Acción como herramienta para la implantación de un modelo de turismo sostenible en el Montseny, el “Pla Especial” prevé la elaboración y desarrollo del “Pla per al desenvolupament socioeconòmic” (véase Apartado “2.4 Pla Especial del Parc Natural del Montseny” del Diagnóstico).

### **3.3 Actividades para controlar cualquier desarrollo, incluido el turístico, que pueda tener un efecto negativo en la calidad del paisaje, el aire o el agua; el uso de energía no renovable, y la proliferación de residuos y ruidos innecesarios.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Como se ha detallado en la Pregunta A7 el Parc Natural del Montseny dispone del “Pla Especial”, instrumento normativo y de gestión que zonifica el territorio en distintas categorías según el grado de protección que se le otorga. En el “Plan Especial” se especifican las actividades que se pueden desarrollar en cada zona, condicionando así la tipología de actividades a los objetivos de conservación que fija dicho instrumento; así, el “Pla Especial” convierte en una herramienta de control para actividades que pudieran ser negativas para el Parc.

El Pla especial es el instrumento de gestión integral y el documento matriz de todos los planes y programas específicos que prevé y que son:

- **“Pla d’ús públic”**: su función es la de definir el modelo de uso social del Parc, su objetivo principal es planificar y ordenar el uso público en el Parc de forma compatible con la conservación de sus recursos naturales y culturales y fomentar el conocimiento, respeto y puesta en valor del medio.
- **“Pla de conservació”**: define los objetivos específicos, las líneas estratégicas y los programas de actuaciones destinados a garantizar la conservación de los sistemas naturales, hábitats, especies, la calidad de los paisajes y la preservación del patrimonio cultural. Durante el año 2010 se ha trabajado en la elaboración del “Plan de Conservació”, plan sectorial que debe definir los objetivos específicos y los programas de actuaciones a desarrollar para garantizar la conservación del patrimonio natural y la biodiversidad.
- **“Pla de seguiment”**: debe permitir la evaluación continuada del grado de consecución de los objetivos de los diferentes planes y programas.
- **“Pla d’informació al públic visitant”**: se desarrolla durante todos los fines de semana y días festivos mediante la presencia de personal informador contratado a través de convenios con los ayuntamientos. Estos informadores llevan a cabo su labor entre las 10 y

las 15 horas, con la excepción de algunos dispositivos especiales, cubriendo las áreas determinadas y situados en los puntos asignados, y están dotados de un vestuario que los identifica y de emisoras de radiotelefonía.

- **“Pla de prevenció d’incendis”**: debe analizar las situaciones de riesgo de incendio forestal, estableciendo las acciones destinadas a su prevención, así como su extinción.

El “Pla Especial” prevé la elaboración del “Pla de desenvolupament socioeconòmic”, documento estratégico para el fomento y regulación de las actividades económicas en el parque. Dicho instrumento podrá incidir en el control de las actividades turísticas.

Esta planificación incide en el control preventivo de cualquier actividad o proyecto que se desarrolle dentro del Parc Natural del Montseny, garantizando así herramientas de corrección de actuaciones en su fase de diseño o planificación.

Otros mecanismos, de carácter más específico, de control y seguimiento de parámetros para la protección y conservación del medio son:

- Mecanismos y sistemas de seguimiento y control de flora y fauna; véase Apartado “3.3.1 Seguiment i control de la flora i la fauna” del Diagnóstico para más información.
- Mecanismos y sistemas de seguimiento y control del paisaje; véase Apartado “3.3.2 Seguiment i control del paisatge” del Diagnóstico para más información.
- Mecanismos y sistemas de seguimiento y control del aire; véase Apartado “3.3.3 Seguiment i control de l’aire” del Diagnóstico para más información.
- Mecanismos y sistemas de seguimiento y control del agua; véase Apartado “3.3.4 Seguiment i control de la qualitat de l’aigua” del Diagnóstico para más información

Respecto al desarrollo de actividades multitudinarias de tipo puntual, la emisión de informes preceptivos por parte del Parc permite establecer condicionantes y restricciones a su desarrollo.

Por otro lado, la propia normativa estatal y la normativa autonómica referente a la protección de espacios naturales así como el planeamiento municipal son, en sí, herramientas para el control y la protección de dicho espacio.

En cuanto a la vigilancia y control de las actuaciones de planeamiento realizadas dentro del Parc, se realiza un seguimiento y control a través de informes y denuncias elaboradas por el personal técnico del Parc y los guardas del Parc.

Finalmente, citar la participación conjunta del Parc y del municipio del Brull para la valorización de la biomasa a partir de su utilización como combustible de calderas. Este proyecto se encuentra todavía en su primera fase de ejecución con la realización de pruebas piloto.

#### *Actividades planificadas*

Para mejorar la actuación del Parc en términos de control preventivo de actividades y de manera complementaria a las actuaciones que actualmente se desarrollan, el Plan de Acción incluye las siguientes actuaciones:

- 1.1.4 Convocatoria de reuniones temáticas del Grupo de Trabajo
- 1.3.1 Promoción del encaje de la CETS con la Agenda 21
- 1.3.2 Determinación de criterios para la acreditación de empresas con la CETS
- 1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS
- 2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable
- 2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado
- 4.1.3 Creación de productos de ecoturismo
- 5.2.1 Comunicación de las líneas de ayudas existentes
- 5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje
- 6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados

#### **3.4 Acciones para reducir las actividades turísticas que tengan un efecto negativo en la calidad del paisaje, el aire o el agua; el uso de energía no renovable, y la proliferación de residuos y ruidos innecesarios.**

##### *Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

El “**Pla especial**” del Parc natural es el principal instrumento para el control –de tipo preventivo- de cualquier desarrollo que pudiera tener un efecto negativo en la conservación del territorio.

Respecto a la reducción de impactos de actividades turísticas, y de todo tipo, entendiéndolo como acción correctora, el Parc cuenta con un **equipo de guardería** que patrulla por el espacio protegido con el objetivo de detectar irregularidades en el territorio.

La propia participación de los visitantes a partir del sistema **Q de Calidad turística** –a partir del cual se promueve la facilitación de encuestas a los “usuarios” del territorio- supone una herramienta complementaria a las tareas de supervisión acarradeas por la guardería del Parc.

Mediante este sistema, los visitantes pueden comunicar al equipo de gestión del Parc cualquier incidencia detectada.

Respecto a los **episodios de hiperfrecuentación**, que principalmente se dan en la temporada de recogida de setas, castañas y en caso de nevadas, desde los centros de información del Parc se facilitan folletos con recomendaciones de comportamiento.

Respecto a la **gestión de residuos**: se dispone de una recogida selectiva dentro del Parc; véase Apartado “3.5 Gestió de residus” del Diagnóstico para más información.

Como actuaciones de restauración y reducción de los efectos negativos del uso público, la memoria de gestión del Parc correspondiente al año 2009 recoge la creación de charcas de tratamiento terciario en Mas Joan y la Traüna, equipamientos del Parc Natural del Montseny, para mejorar los parámetros del vertido de sus aguas residuales al medio.

#### *Actividades planificadas:*

Tal como resume el Apartado “3.6 Impactes del turisme sobre els recursos” del Diagnóstico, el ámbito CETS es plenamente consciente de los posibles riesgos e impactos sobre la conservación de los recursos, por lo que en Plan de Acción son varias las actividades que tienen como objetivo la minimización del impacto de las actividades turísticas en el medio.

1.3.1 Promoción del encaje de la CETS con la Agenda 21

1.3.2 Determinación de criterios para la acreditación de empresas con la CETS

1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS

2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos

2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable

2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico

2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado

3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas

3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio

3.1.4 Valorización y difusión de la Estrategia de Educación Ambiental del Parc Natural del Montseny en el ámbito de la CETS

4.1.3 Creación de productos de ecoturismo

5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje

6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados

6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

6.3.1 Mejora de la oferta y cobertura del transporte público para todo el ámbito de la CETS

6.3.2 Análisis de gestión del transporte privado

### **3.5 Fomentar que los visitantes y la industria turística contribuyan a la conservación, por ejemplo, mediante sistemas «visitor payback» o contribuciones voluntarias de los visitantes.**

#### *Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Actualmente el ámbito CETS no cuenta con sistemas específicos que promuevan la implicación económica de los visitantes en la conservación del territorio. Sin embargo, sí se pone a disposición de los visitantes material informativo que tiene como objetivo la reducción del impacto de la visita sobre el territorio. Actúan también en este sentido las propuestas pedagógicas y de educación ambiental, abundantes en el ámbito CETS.

#### *Actividades planificadas:*

1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS

2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable

2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico

2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado

5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje

6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

## **PRINCIPIO 4 – SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS VISITANTES / CALIDAD DE LA EXPERIENCIA**

### **4.1 Estudios para valorar la satisfacción de los visitantes.**

#### *Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

A través del Sistema Q de calidad turística, en el **Parc Natural del Montseny** se realizan encuestas de satisfacción sobre la visita al Parc. Los resultados de dichas encuestas son analizados anualmente. Véase Apartado “4.2 Anàlisi del grau de satisfacció dels visitants” del Diagnóstico para información más detallada.

Por otro lado, la implantación del sistema de calidad SICTED en tres destinaciones del ámbito de la CETS -**Vallès Oriental, Consorci Portes del Montseny y Sant Hilari Sacalm**- y en el propio parque, han articulado la facilitación de encuestas de satisfacción a los visitantes. Las tres destinaciones cuentan con empresas acreditadas, y son éstas las que realizan las encuestas de satisfacción a los visitantes.

Algunos de los establecimientos de la zona ponen a disposición de sus clientes encuestas de satisfacción, sin embargo, éstas se refieren a la calidad de los servicios prestados pero no contienen ítems referidos a la calidad de la visita en referencia al territorio.

El Consorci de Turisme Portes del Montseny realizó durante el año 2009 un **estudio de los visitantes** basado en la información extraída de las personas que visitaron o consultaron las oficinas de turismo. Dicho estudio ha analizado la procedencia de los visitantes, sus edades, el grado de repetición de la visita y otros parámetros (véase Apartado “4.1 Anàlisi de tipologies de visitants”). Hay que tener en cuenta que este estudio se limita al ámbito de actuación de este consorcio (12 municipios de Osona, de los cuales 8 participan en la CETS) y por lo tanto no abarca todo el ámbito de la CETS.

Estos sistemas de recogida de información sobre la satisfacción de la visita no cuentan con mecanismos de cooperación para un análisis global -excepto en aquellas empresas privadas que gestionan equipamientos de uso público del Parc-.

#### *Actividades planificadas:*

Para solventar la falta de coordinación en la recogida y tratamiento de las encuestas de satisfacción, se ha programado en el Plan de Acción la realización de una encuesta común de satisfacción para todo el ámbito CETS para posteriormente tratar los datos de manera conjunta. Las actuaciones relacionadas con el estudio de la satisfacción son:

1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0

1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS

3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas

3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio

3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio

3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS

4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados

#### **4.2 Evaluación de los mercados futuros de visitantes y sus necesidades.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Las diferentes entidades y administraciones gestoras del turismo en el ámbito CETS (administraciones, consorcios y gremios), en el desarrollo de sus funciones y de sus planes estratégicos, realizan análisis de mercados de visitantes con paso previo e indispensable para una futura creación y promoción de productos turísticos. Así, el territorio cuenta con estudios de mercado que abarcan parte del ámbito CETS.

Aunque dichas entidades trabajan para el desarrollo y atracción del turismo en el ámbito de la CETS, hasta el momento no contaban con una esfera de trabajo estable que impulsara el compartir la información relativa a los análisis de mercado realizados. El territorio no cuenta tampoco con un estudio propio de nuevos mercados turísticos.

Hay que tener presente la creación del Observatorio del Turismo de la Diputación de Barcelona, área encaminada a desarrollar diferentes iniciativas de análisis del turismo en la provincia y la programación de actuaciones para la mejora de esta actividad económica.

*Actividades planificadas:*

1.3.4 Asistencia a jornadas de la Red Europea y de la Red de España y Portugal de espacios acreditados con la CETS

3.2.2 Análisis de mercados turísticos

4.1.3 Creación de productos de ecoturismo

6.2.1 Recogida de todos los trabajos sobre frecuentación y propuesta de productos turísticos según mercado turístico

#### **4.3 Oferta de servicios e información específica para personas discapacitadas.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

El Parc Natural del Montseny dispone de un itinerario accesible para personas con movilidad reducida, llamado “**La Font del Frare**”. El itinerario se encuentra en Can Casades, equipamiento del Parc Natural del Montseny que registra el mayor número de visitantes y que se encuentra en la carretera de Sant Celoni a Viladrau, en el kilómetro 20,9. En el equipamiento se dispone de material para personas con movilidad reducida: ruedas de apoyo para sillas de ruedas y handbikes.

Para el itinerario de “**L’Empedrat de Morou**”, se pone a disposición del visitante material informativo para personas invidentes o con poca visión. Se trata de cuatro ejemplares escritos en braille que se pueden solicitar en el Centre d’Informació de Can Casades. Su longitud es de 5,5 kilómetros, presenta una dificultad media y una duración de 2 horas.

Desde el **Àrea d’Espais Naturals de la Diputació de Barcelona** se trabaja para que escuelas de educación especial participen en el ciclo de actividades “Coneguem els nostres parcs”; desde el Àrea d’Espais Naturals se trabaja también en la redacción del “Pla d’Accessibilitat dels espais naturals de la Xarxa”.

Los diferentes municipios del ámbito CETS trabajan, en sus instalaciones de titularidad municipal – entre las que hay centros y oficinas de información- para dar cumplimiento a la **normativa de accesibilidad** en espacios públicos.

*Actividades planificadas:*

- 3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 3.3.1 Realización de un inventario de la accesibilidad en el ámbito de la CETS
- 3.3.2 Creación de productos turísticos accesibles

**4.4 Oferta de servicios para personas económicamente desfavorecidas.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Los equipamientos de uso público del Parc y de los municipios del ámbito CETS son de acceso gratuito. Los materiales informativos que se facilitan en los centros de información son también gratuitos así como los de las zonas de parking del Parc.

*Actividades planificadas:*

Como los equipamientos y servicios de titularidad pública dentro del ámbito de la CETS que se ponen a disposición de los visitantes son gratuitos, no se ha propuesto ninguna actuación específica en este sentido.

Indirectamente relacionado con el acceso al ámbito CETS para personas que no dispongan de vehículo privado, se propone:

- 6.3.1 Mejora de la oferta y cobertura del transporte público para todo el ámbito de la CETS.

#### **4.5 Actividades para comprobar la calidad de instalaciones y servicios.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

El ámbito CETS cuenta con diferentes sistemas de calidad en desarrollo de los cuáles el territorio se ha ido dotando de herramientas para el análisis de la calidad de las instalaciones y servicios.

Desde el año 2004 el **Parc Natural del Montseny** goza del reconocimiento de la **Q de Calidad Turística**, para la mejora en la gestión de los equipamientos y servicios de uso público (el parque ha formado parte del proceso de definición del sistema, como uno de los siete espacios piloto).

Los objetivos de calidad para el año 2009 se concretaron en los siguientes puntos:

- Mantener el grado de implicación y participación en los procedimientos del personal del sistema de calidad.
- Revisar y mejorar la documentación del sistema.
- Mejorar el grado de cumplimiento en la resolución de incidencias.
- Revisar y aprobar el Plan de itinerarios.
- Mejorar el grado de resolución de las deficiencias detectadas y reiterativas en los equipamientos, según previsiones presupuestarias.
- Consolidar la aplicación de gestión de visitantes.
- Implementar la aplicación de señalización y reservas.
- Poner en práctica las conclusiones del diagnóstico de educación ambiental en nuestro programa educativo del Parc.
- Preparar el dossier de candidatura para la adhesión del Parc a la Carta Europea de Turismo Sostenible.
- Trabajar conjuntamente con el sector privado y otros organismos del sector terciario en referencia a la Carta Europea de Turismo Sostenible.

El Sistema Q supone el desarrollo de una serie de mecanismos dirigidos a la recogida de datos de los visitantes en relación con su satisfacción de la visita al espacio protegido: encuestas, recogida de incidencias y recogida de sugerencias. Dichas herramientas permiten obtener valoraciones de los visitantes respecto ítems como señalización, limpieza exterior, horarios de apertura, calidad de la información, etc.

Respecto a otros sistemas de calidad, el 21 de noviembre de 2005 la delegación de turismo de la Diputación de Barcelona y la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona firmaron un convenio con el objetivo de implantar en diferentes destinos de la provincia de Barcelona el **Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED)**.

En el ámbito de la CETS existen cuatro destinos SICTED:

- **El Consorci de Turisme de Portes del Montseny:** trabajó para la obtención durante el año 2006 y se acreditó al año 2007. Cuenta con 26 empresas y entidades distinguidas por este sistema.
- **Municipio de Sant Hilari:** realizó el proceso de trabajo para la obtención durante el año 2008 y obtuvo la acreditación el año 2009. Cuenta con 12 empresas y entidades distinguidas por este sistema.
- **Consorcio de Turismo del Vallès Oriental:** en un principio existían dos destinos SICTED para esta zona: Ruta del Modernismo de veraneo en el Vallès Oriental, acreditación año 2007 y Caldes de Montbui, acreditación año 2006, pero a partir del año 2010 se agruparon para formar un único destino SICTED Vallès Oriental gestionada por el Consorcio de Turismo del Vallès Oriental, año acreditación 2010, en total disponen de 40 empresas y entidades distinguidas por este sistema y 28 empresas que actualmente están trabajando en el sistema para poderse distinguir.
- El propio **Parc Natural del Montseny:** acreditación año 2010; hay que tener presente que la obtención del Sistema Q de Calidad Turística en un espacio natural permite la obtención de este distintivo.

Por otra parte, encontramos algunos establecimientos dentro del ámbito CETS que cuentan con sistemas de certificación de calidad ambiental, ejemplo de ello es la acreditación con la **Etiqueta Europea** (Ecolabel) de un establecimiento asociado a la Associació d'Empresaris Portes del Montseny.

#### *Actividades planificadas:*

1.3.2 Determinación de criterios para la acreditación de empresas con la CETS

1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS

3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS

6.1.2 Comunicación del grado de ocupación de los establecimientos turísticos

6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados

6.2.1 Recogida de todos los trabajos sobre frecuentación y propuesta de productos turísticos según mercado turístico

#### **4.6 Actividades para mejorar la calidad de instalaciones y servicios.**

##### *Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Tal y como se ha mencionado en la Pregunta anterior, 4.5, el ámbito CETS cuenta con distintos sistemas de calidad para las empresas que se acreditan a ellos.

Tanto el Sistema Q de Calidad Turística como el SICTED pautan tanto la recogida de información que permita evaluar la calidad de las instalaciones y los servicios como el registro documental de dicha información y su posterior tratamiento.

Por lo que respecta al Sistema Q de Calidad Turística, de aplicación en el Parc Natural del Montseny, éste pauta la recogida de encuestas, sugerencias e incidencias.

*Actividades planificadas:*

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 1.3.2 Determinación de criterios para la acreditación de empresas con la CETS
- 1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS
- 2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable
- 2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico
- 2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado
- 3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas
- 3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados
- 6.1.1 Implantación de un sistema de recogida de datos sobre el número de visitantes
- 6.1.2 Comunicación del grado de ocupación de los establecimientos turísticos
- 6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados
- 6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

## **PRINCIPIO 5 – INFORMACIÓN SOBRE LA ZONA**

### **5.1 Promoción específica del espacio protegido como destino mediante imágenes auténticas y la descripción de la capacidad o necesidades de la zona, incluidos los distintos periodos y lugares.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

La **página Web del Parc Natural del Montseny**, dentro de la página principal “Xarxa de Parcs Naturals” constituye una de las herramientas de información y promoción del espacio protegido. En

esta página se puede consultar información general del espacio, agenda de actividades, noticias del Parc, itinerarios, además de una galería de vídeos e imágenes, así como documentación más específica sobre equipamientos, gestión del Parc, etc....

Para facilitar el acceso y la información básica sobre el espacio protegido, el parque pone a disposición de los visitantes **información** en soportes como folletos, guías del espacio, cartografía, descripción de los itinerarios así como recursos interpretativos en forma de exposiciones y audiovisuales.

En el folleto desplegable “Parc Natural del Montseny. Reserva de la biosfera” (disponible en catalán, castellano, francés, inglés y alemán), se indican las **recomendaciones** que instan a los visitantes a reducir el impacto de su visita. Algunos aspectos abordados por estas recomendaciones son: respetar las actividades agrícolas, evitar dejar basura, no abandonar animales domésticos, etc. Se adjunta dicho folleto en la documentación anexa.

En todos estos recursos informativos se da a conocer el territorio a partir de imágenes y descripciones supervisadas directamente por el parque. Hay que recordar que el personal de los centros de información atiende anualmente **cursos de formación** en los que se incide tanto en el contenido de la información que faciliten como en aspectos de mejora de atención a los visitantes.

Las **entidades de promoción turística** que actúan en el Montseny (administraciones, consorcios o gremios) se han dotado de herramientas propias para la promoción de su territorio, concibiendo el Montseny y sus recursos como uno de los principales atractivos de su territorio entorno los cuáles pivota la promoción.

Los instrumentos de promoción son, principalmente, la edición de folletos informativos, la asistencia a ferias, las carteleras informativas y sus respectivas páginas Web.

Respecto los **períodos y lugares de visita**, las entidades de promoción turística del territorio trabajan para conseguir pautas de desestacionalización del turismo que supongan una reducción del número de visitantes durante el fin de semana y un incremento del turismo entre semana. Su material informativo refleja dicha voluntad.

Véase Apartado “5.1 Instruments de promoció” respecto las actividades de promoción desarrolladas por las entidades de promoción turística del territorio.

*Actividades planificadas:*

- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos
- 2.1.4 Valorización del patrimonio etnográfico
- 2.1.5 Valorización del Plan de Conservación
- 2.1.6 Gestión coordinada de los itinerarios
- 2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny
- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados
- 5.1.2 Organización conjunta de mercados agroalimentarios y de artesanía
- 5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS
- 6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

**5.2 Influencia de las actividades promocionales realizadas por otras partes (regiones, empresas, etc.).**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Las herramientas e instrumentos de promoción del ámbito CETS descritos en la Pregunta anterior (webs, folletos, asistencia a ferias, carteleras informativas, etc.) no gozan, en la actualidad, de sistemas estables y formalizados de cooperación, intercambio de información y supervisión de la misma por parte del espacio protegido.

El Parc Natural del Montseny, en su programa anual de formación, prevé actuaciones específicas de formación a las personas que ejercen trabajos como personal informador en los centros de información, a las personas que integran el Dispositivo de Información Personalizada y al personal informador de equipamientos gestionados de forma indirecta (en sistema de concesión administrativa u otros sistemas).

La información se refiere tanto a habilidades comunicativas como a aspectos relativos a los recursos del espacio protegido.

A partir de ésta formación, el Parc Natural del Montseny puede incidir en la promoción e información que se facilita sobre el territorio.

Véase Apartado “7.1 Formació continuada” para mayo detalle.

*Actividades planificadas:*

La coexistencia de diferentes entidades de promoción del turismo en el Montseny ha puesto de manifiesto la necesidad de establecer canales formales y estables de cooperación en los que se puedan identificar los recursos a promocionar así como los contenidos de la información que se considere idónea facilitar. Las actuaciones propuestas son:

1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0

2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos

3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio

4.1.1 Definición de producto turístico sostenible y de calidad

4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny

5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS

**5.3 Oferta de material informativo específico sobre los lugares que se pueden visitar y las actividades que se pueden llevar a cabo en la zona (guías, mapas y páginas Web en los idiomas pertinentes).**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

La oferta de material informativo específico sobre los lugares que se pueden visitar y actividades que se pueden realizar en la zona básicamente se distribuye a través de los **centros de información** del Parc y de las oficinas de información de todo el ámbito CETS.

En cuanto a los **Centros de Información** del Parc Natural del Montseny, los mecanismos para facilitar la información se centran en la distribución de folletos diversos:

- Desplegable general del Parc, que incluye un mapa e información básica. Idiomas disponibles: catalán, castellano, inglés, francés y alemán.
- Audiovisuales realizados. Idiomas disponibles: dos en catalán, castellano, inglés y francés y el resto sólo en catalán.

- Diferente tipología de folletos simple como el acceso motorizado, consejos en tiempo de nieve, consejos para recolecta de castañas, calendarios de actividades organizadas (véase documentación informativa anexa), etc. ... Idiomas disponibles: catalán.
- Diferentes rutas por el Parc. En estos momentos disponen del "El Sot del Inferno" y "l'Empredrat de Morou". Idiomas disponibles: catalán.
- Diferentes guías generales de rutas por el Parc. Idiomas disponibles: catalán.

El Parc Natural del Montseny cuenta con otras publicaciones, de carácter más específico, y destinadas a un público más especializado y que cursan sobre aspectos naturalistas, el sistema de seguimiento en espacios protegidos, debates entorno la ordenación del uso público, etc. Dicha información se publica en forma de monografías y de libros técnicos.

El Parc Natural cuenta con el **Plan de Información a los visitantes**. Este consiste en la presencia de personal informador contratado a través de convenios con los ayuntamientos durante todos los fines de semana y los días festivos ubicados en áreas determinadas y situados en puntos preasignados. Sus funciones son:

- Facilitar a los visitantes la información general del Parc entregándoles el folleto «Benvinguts al Parc», o bien de forma verbal, directamente.
- Facilitar a los visitantes información específica sobre cuestiones concretas.
- Colaborar con los gestores del Parc en la puesta en práctica de dispositivos de ordenación del acceso de visitantes (aparcamientos y restricciones de tráfico).
- Atender incidencias.
- Recoger información sobre el número de vehículos estacionados en las áreas de aparcamiento.
- Recoger sistemáticamente datos de las entradas de vehículos por los accesos del Parc.
- Hacer encuestas a los visitantes.
- Recoger la opinión del visitante en el marco del Sistema de Calidad.

Todas las páginas Web pertenecientes a las administraciones gestoras del Parc, Diputació de Barcelona y Patronat de Turisme Costa Brava Girona, las de los consorcios y las asociaciones de la zona poseen información de lugares para visitar y actividades que se pueden realizar en el Parc. Respecto los idiomas de las webs, se resumen en la siguiente tabla:

Webs	Idiomas
Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona	Catalán y castellano (algunos apartados en francés, inglés y italiano)
Diputació de Girona	Catalán
Consorci de Turisme Portes del Montseny	Catalán, castellano, inglés y francés
Consorci Turístic del Vallès Oriental	Catalán, castellano, inglés y francés

Webs	Idiomas
Associació de Turisme "La Selva, Comarca de l'Aigua"	Catalán, castellano, inglés y francés
Delegació de Turisme de la Diputació de Barcelona	Catalán, castellano, inglés y francés
Osona Turisme	Catalán, castellano, inglés y francés
Associació d'Empresaris Turístics del Montseny	Catalán, castellano, inglés, francés y alemán
Patronat de Turisme Costa Brava Girona	Catalán, castellano, inglés, francés, alemán e italiano

*Actividades planificadas:*

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos
- 2.1.3 Potenciación de los itinerarios circulares entorno los municipios
- 2.1.4 Valorización del patrimonio etnográfico
- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanent de Actividades del ámbito CETS
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados
- 5.1.2 Organización conjunta de mercados agroalimentarios y de artesanía

**5.4 Oferta de centros o puntos de información accesibles para los visitantes.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

La red de equipamientos de información (centros de información y puntos de información) constituyen el principal instrumento a partir del cual se facilita información al visitante sobre el terreno.

El **Parc Natural del Montseny** cuenta con los siguientes equipamientos:

Centro de información / oficina de turismo	Horario de apertura
Centre d'informació Can Casades	De lunes a domingo de 10 a 14 i de 15 a 16:30h
Centre d'informació de Fogars de Montclús	De noviembre a abril de 9:30 a 16:30 h y de mayo a octubre de 10 a 17 h
Centre d'informació de Montseny	De lunes a viernes de 10 a 14 h; sábados de 10 a 14 i de 16 a 17 h; domingos y festivos de 10 a 15 h
Centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera	De lunes a viernes de 10 a 14 h; sábados, domingos y festivos de 9 a 14 h
Centre d'informació de la Rectoria del Brull	Del 12 de setiembre al 30 de junio, sábado y festivos de 10 a 14 h i de 16 a 18 h; Julio y agosto, de lunes a viernes de 9h a 15h y sábados y domingos de 10h a 16h
Punt d'Informació al Centre Cultural Europeu de la Natura	De martes a sábado de 11 a 13:30 y de 15:30 a 18 h; domingos y festivos de 10 a 13:30 h; lunes cerrado.
Punt d'Informació al Museu etnològic del Montseny. La Gabella	De martes a sábado de 11 a 14 h y de 17 a 20 h; domingos y festivos de 11 a 14 h; Juliol y Agosto: de martes a domingo, y festivos,

Centro de información / oficina de turismo	Horario de apertura
	de 11 a 14 h i de 17 a 20 h; lunes abierto solo para grupos en horas convenidas.
Punt d'Informació al Parc Etnològic del Tagamanent	Sábados, domingos y festivos de 9 a 17 h
Punt d'Informació d'Aiguafreda	Sábados, domingos y festivos de 9 a 14 h
Punt d'Informació de Figaró	Sábados y festivos de 9 a 14 h
Punt d'Informació de Seva	Horario de invierno: sábados, domingos y festivos (de Abril a Octubre), de 10 a 14 h Horari de verano (Agosto): cada día de 9 a 14 h.
Punt d'Informació del Molí de ca l'Antic (Figaró)	De lunes a domingo de 9 a 14 h.
Punt d'Informació de Tagamanent	Sábados, domingos y festivos de 10 a 14 h
Punt d'Informació de Riells del Montseny	Sábados, domingos y festivos de 9 a 14 h
Punt d'Informació de Gualba	De martes a sábado, de 6:30 a 14:30 h
Punt d'Informació de Sant Pere de Vilamajor	Sábados, domingos y festivos de 10 a 14 h
Centre d'informació turística de Sant Celoni	Miércoles y domingos , de 10 a 13 h, viernes de 17 a 20 h, sábados de 10 a 13h y de 17 a 20h
Punt d'informació turística de Santa Maria de Palautordera	Verano: viernes: 16-20 h, sábado: 9-13 / 15-19 h, domingos y festivos: 9-13.30 h.. Invierno: viernes: 16-20 h, sábado: 10-14/ 15:30-19:30 h, domingos y festivos: 10-14.30h
Punt d'Informació de coll de Bordoriol, Viladrau	Sábados, domingos y festivos de 9 a 14 h
Punt d'Informació de Cànoves i Samalús	Sábados, domingos y festivos de 10 a 14 h

Complementariamente a los centros de información, el parque cuenta con el **Dispositivo de Información Personalizada** que se desarrolla durante todos los fines de semana y días festivos mediante la presencia de personal informador contratado a través de convenios con los ayuntamientos. Estos informadores llevan a cabo su labor entre las 10 y las 15 horas, con la excepción de algunos dispositivos especiales, cubriendo las áreas determinadas y situados en los puntos asignados para atender la elevada afluencia de visitantes.

Los municipios de Montseny, Fogars de Montclús i El Brull cuentan con puntos de información interactivos que permiten obtener información durante las 24h.

El **Consorci de Turisme Portes del Montseny**, facilita información a partir de su web ([www.portesdelmontseny.com](http://www.portesdelmontseny.com)) y en las siguientes oficinas:

Oficina de Turisme	Municipio	Horario
Oficina d'informació turística Portes del Montseny, L'alt Congost i La Plana de Vic	Tona	De lunes a viernes de 9.00 h a 15.00 h Fines de semana y festivos de 9.00 h a 13.00h
Centre d'informació del Brull	El Brull	Invierno: sábados y festivos de 10:00 a 14:00 h y de 16:00 a 18:00 h. Verano: de jueves a lunes de 10:00 a 14:00 h y de 16:00 a 18:00h.
Punt d'informació de Viladrau- Parc Natural del Montseny.	Viladrau	De martes a sábado de 11:00 a 13:30 hi de 15:30 a 18:00 h. Domingos y festivos de 11:00 a 13:30h.
Oficina de turisme de Seva- Parc Natural del Montseny	Seva	De Abril a Octubre; fines de semana y festivos de 9:00 a 14:00 h. Agosto: diario de 9:00 a 15:00 h.
Oficina de turisme d'Aiguafreda	Aiguafreda	Sábados, domingos y festivos de 9 a 14h

El **Consorci de promoció turística del Vallès Oriental**, facilita información a partir de su web ([www.turismevalles.net](http://www.turismevalles.net)) y en las siguientes oficinas:

Centre d'informació/ oficines de turisme	Horario
Ajuntament de La Garriga- Can Raspall	De lunes a viernes de 8 a 14h. Lunes y jueves de 16h a 19h
Centre d'Informació turística de Sant Celoni	Miércoles y domingo de 10 a 13 h, viernes de 17 a 20h, sábado de 10 a 13h y de 17 a 20h
Consorci de Turisme del Vallès Oriental	De martes a sábado de 10.30 a 13.30h y de 16 a 20h. Domingos, lunes y martes por la mañana cerrado. Atención telefónica: de lunes a viernes de 8.30 a 15h y también los lunes y miércoles de 16 a 19h
Oficina d'informació turística- Santa Maria de Palautordera	Verano: viernes: 16-20 h., sábado: 9-13 / 15-19 h, domingos y festivos: 9-13.30 h.. Invierno: viernes: 16-20h, sábado: 10-14/ 15:30-19:30h., domingos y festivos: 10-14.30h

*Actividades planificadas:*

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 2.1.6 Gestión coordinada de los itinerarios
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados
- 5.1.3 Distribución de productos locales y artesanos a los centros de información y en otros puntos de interés en el ámbito de la CETS

**5.5 Procesos para garantizar que las otras partes, especialmente las empresas turísticas, proporcionan información adecuada.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Las herramientas e instrumentos de promoción del ámbito CETS descritos en la Pregunta anterior (webs, folletos, asistencia a ferias, carteleras informativas, etc.) no gozan, en la actualidad, de sistemas estables y formalizados de cooperación, intercambio de información y supervisión de la misma por parte del espacio protegido.

Sin embargo, y de forma puntual, algunas de las entidades de promoción turística del territorio consultan, a modo orientativo, el equipo de gestión del espacio protegido en relación a la creación o revisión de instrumentos de promoción.

Véase apartado “5.5 Sistema propi d’informació per part d’empreses turístiques i entitats que les agrupen” para conocer los recursos del territorio que las empresas turísticas y sus gremios facilitan (a partir de sus webs).

*Actividades planificadas:*

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS
- 1.3.5 Plan de comunicación de la CETS
- 2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico
- 2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado
- 3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas
- 3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados

**5.6 Oferta de servicios de orientación y programa de acontecimientos para los visitantes y la población local, incluidos grupos y escuelas.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Actualmente desde el Parc se programan diversas actividades destinadas la población local y escolar, éstas son las siguientes:

- “Viu el parc”, programación de actividades plásticas, escénicas, musicales, literarias, folclóricas y de difusión del patrimonio natural y cultural. Se desarrollan en todo el ámbito de la CETS.
- “Coneguem els nostres parcs”, programación de actividades de descubierta del Parc dirigido a la población escolar.
- “Poesia als parcs”, ciclo de poesía en los Parcs gestionados por la Diputació de Barcelona, dirigido a la población en general.
- Jornada de cursos y seminarios que se llevan a cabo durante el año en el Parc.
- Excursiones familiares todos los domingos del año

Por otra parte, VOTV (Vallès oriental Televisió) emite el programa *Petjades* (huellas), un programa que propone excursiones por el Vallès Oriental y describe zonas naturales de la comarca, a través de personas vinculadas al territorio.

Además de estas actividades organizadas a través del Parc, hay actividades organizadas por las **empresas de educación ambiental y cultural** que se desarrollan en el ámbito de la CETS destinadas al conocimiento y descubierta del entorno.

*Actividades planificadas:*

- 3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 3.1.4 Valorización y difusión de la Estrategia de Educación Ambiental del Parc Natural del Montseny en el ámbito de la CETS
- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados
- 5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS

## **PRINCIPIO 6 – PRODUCTOS TURÍSTICOS RELACIONADOS CON EL ESPACIO PROTEGIDO**

### **6.1 Propuestas o elaboración de ofertas turísticas (acontecimientos especiales, programas de vacaciones, etc.) relacionadas con el descubrimiento y la interpretación del patrimonio natural y cultural.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Complementariamente a los programas dirigidos a la población local y escolar mencionados en la Pregunta anterior 5.6, y dirigidos tanto a la población local como a la visitante, el ámbito CETS cuenta con una agenda de actividades que se realizan durante todo el año de distintas temáticas, ya sean exposiciones, talleres, cursos, visitas guiadas,... promovidas por diferentes agentes del territorio y dirigidas fundamentalmente a la población visitante.

Parte de estas actividades se estructuran en forma de producto turístico. El ámbito CETS alberga una gran cantidad de productos turísticos y de recursos turísticos sobre los que se está trabajando para dotarlos de un uso público y turístico.

Destacan los siguientes productos turísticos:

- **Els 3 Monts:** ruta de itinerarios en etapas
- **Boscós de bruixes i Bandolers:** rutas en bosques escenarios históricos de estos personajes. Promovido por algunos municipios.
- **Els pedals d'en Serrallonga:** ruta en bicicleta en la zona para descubrir la zona del famoso bandolero.
- **Entre el Montseny i les Guilleries:** oferta conjunta de museos de la zona.
- **El Camí:** ruta social y cultural en proceso de creación

Las entidades privadas de promoción del turismo, ofrecen “**packs turísticos**” en los que combinan los servicios de alojamiento y restauración con actividades lúdicas o de conocimiento del entorno.

Véase apartado “6.1 Productes turístics de l'àmbit CETS” del Diagnóstico para más información.

*Actividades planificadas:*

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos
- 3.3.2 Creación de productos turísticos accesibles
- 4.1.1 Definición de producto turístico sostenible y de calidad
- 4.1.2 Inventario de productos turísticos
- 4.1.3 Creación de productos de ecoturismo
- 4.1.4 Creación de imagen corporativa para productos de la destinación turística “Montseny”
- 4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny
- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados
- 6.2.1 Recogida de todos los trabajos sobre frecuentación y propuesta de productos turísticos según mercado turístico

**6.2 Promoción eficaz de estas ofertas.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Tal y como se ha reflejado numerosas veces en este documento, el ámbito CETS Montseny anteriormente cuenta con un importante número de entidades y administraciones promotoras del turismo, cada una de las cuáles desarrolla sus propias acciones de promoción de las ofertas.

Así, las actividades descritas en las Preguntas 5.6 y 6.1 cuentan con promoción desarrollada por las entidades o empresas que ofrecen dichas actividades o productos turísticos: edición de folletos, información vía web, asistencia a ferias, etc. (véase Apartado “5.1 Instruments de promoció” del Diagnóstico).

La promoción del producto turístico “Els 3 Monts” cuenta con una página Web propia para su promoción.

Respecto a la promoción de las actividades en el propio territorio son los **centros de información, los puntos de información, los puntos de información interactivos, el Dispositivo de**

**Información Personalizada** y las **entidades y empresas** promotoras quiénes dan a conocer al visitante las distintas actividades y acontecimientos que ofrece el territorio.

*Actividades planificadas:*

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 4.1.4 Creación de imagen corporativa para productos de la destinación turística “Montseny”
- 4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny
- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS
- 5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS
- 6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

## **PRINCIPIO 7 – FORMACIÓN**

### **7.1 Oferta o promoción de programas de formación en el ámbito turístico sostenible para el personal del espacio protegido.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

El Parc Natural del Montseny cuenta con un Plan de Formación destinado a la mejora de las competencias y conocimientos del personal que trabaja en esta administración (independientemente de su modalidad de contratación, lo que incluye empresas concesionarias de determinados servicios y equipamientos, además de los guardas forestales y el personal contratado para el dispositivo de información personalizada). Los temas abordados en dicho plan incluyen formación en diferentes competencias, en las que se incluyen temas referidos a promoción de productos locales, sistemas de calidad, conocimiento del propio Parc Natural del Montseny, etc.

En el Apartado “7.1 Formació continuada” del Diagnóstico se resalta en negrita aquella formación relacionada con temas clave de los diez Principios de la CETS.

Complementariamente al Plan de Formación de tipo anual del propio parque, el personal de su equipo de gestión asiste a formación proporcionada, de forma más amplia, por parte de la Diputació de Barcelona y Diputació de Girona, administraciones gestoras del Parc Natural del Montseny.

El personal del Parc ha participado, en diferentes ocasiones, en las jornadas de la red de espacios protegidos acreditados con la CETS con el objetivo de asistir a sesiones de trabajo y formación específicas.

*Actividades planificadas:*

Los programas de formación especificados anteriormente se continuaran realizando a pesar de que no se han incluido específicamente en el Plan de Acción. Las nuevas iniciativas referidas a formación –o actuaciones de las cuáles se deriva una mejora en los conocimientos en el ámbito turístico- a las que podrá asistir el personal del parque son:

1.3.4 Asistencia a jornadas de la Red Europea y de la Red de España y Portugal de espacios acreditados con la CETS

2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos

3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio

3.1.4 Valorización y difusión de la Estrategia de Educación Ambiental del Parc Natural del Montseny en el ámbito de la CETS

4.1.1 Definición de producto turístico sostenible y de calidad

5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje

**7.2 Oferta o promoción de la formación de otras organizaciones o empresas turísticas en el ámbito turístico sostenible.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Las **entidades y organizaciones gestoras del turismo** en el ámbito CETS organizan actividades formativas dirigidas al sector turístico privado que tienen como público objetivo el colectivo de profesionales de las empresas turísticas del territorio. Asimismo, las entidades y administraciones asisten a iniciativas de formación para mejorar sus competencias y conocimientos en el ámbito del turismo sostenible.

Las temáticas ofertadas y los temas en los que se ha formado el personal de las organizaciones de promoción del turismo son: gestión de destinos turísticos, planes de marketing, SICTED, georeferenciación, gestión ambiental en la empresa, posicionamiento web, responsabilidad social en las empresas turísticas y atención al cliente, entre otras materias.

Hay que destacar que algunas de las entidades de promoción turística del territorio cuentan con planes anuales de formación.

Desde el año 2008 y a raíz de la abundante oferta pedagógica de educación ambiental en el ámbito del Montseny, el Parc Natural del Montseny está elaborando la **Estrategia de Educación Ambiental**. La finalidad de la estrategia es elaborar un documento marco construido con la participación de los agentes relacionados con la educación y la divulgación que actúan en el territorio (equipamientos, maestros, educadores, ayuntamientos, etc.) que determine actuaciones para la mejora de la educación ambiental en el Montseny. Su finalización permitirá dotar dichas actividades de pautas de formación a las personas "formadoras" en educación ambiental.

En cuanto a la educación formal, desde el Parc disponen de un **programa escolar** con diversas actividades que se pueden realizar dentro del ámbito del Parc Natural del Montseny y que se adecuan al currículo escolar. Esta oferta pedagógica consiste en las actividades que ofrecen las empresas de educación ambiental presentes en el territorio y que se enmarcan en los programas "Viu el parc" o "Coneguem els nostres parcs".

#### *Actividades planificadas:*

- 1.3.3 Acreditación de empresaria con la CETS
- 2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado
- 3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas
- 3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 3.1.4 Valorización y difusión de la Estrategia de Educación Ambiental del Parc Natural del Montseny en el ámbito de la CETS

## **PRINCIPIO 8 – MANTENIMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA LOCAL**

### **8.1 Implicación de las comunidades locales en la planificación turística en la zona.**

#### *Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

La implicación por parte de la población local en la planificación turística se articula a partir de su participación en distintas **entidades privadas de promoción del turismo**. Éstas son: Associació d'Empresaris Turístics del Montseny, Associació d'Hostaleria de la Selva, Associació d'Empresaris Portes del Montseny y la Federació d'Empresaris Turístics Montseny – Guílleries, que agrupa las tres anteriores.

La comunidad local está representada en los dos órganos de gestión del Parc (véase Apartado "1.1 Gestió, participació i cooperació al Parc" del Diagnóstico).

- La **Comissió Consultiva**: con representantes de las entidades locales de diferentes sectores.
- El **Consell Coordinador**: con representantes de las administraciones locales del territorio

El proceso de trabajo iniciado para la obtención de la CETS, debido a su carácter participativo y a la implicación real en el proceso de representantes de diferentes sectores de la comunidad local, ha supuesto la cooperación y participación de las personas y entidades interesadas o afectadas por la planificación turística del territorio. Hay que recordar, una vez más, que en el proceso no sólo han participado los 18 municipios del parque sino que se han implicado en el proceso los 10 municipios vecinos.

*Actividades planificadas:*

- 1.1.1 Compromiso de colaboración en la CETS
- 1.1.2 Reunión anual del Foro Permanente
- 1.1.3 Mantenimiento del Grupo de Trabajo
- 1.1.4 Convocatoria de reuniones temáticas del Grupo de Trabajo
- 1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS
- 2.1.3 Potenciación de los itinerarios circulares entorno a los municipios
- 2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable
- 2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico
- 2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado
- 3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas
- 3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS
- 5.1.1 Implantación de un programa para la distribución de productos locales en restaurantes
- 5.1.3 Distribución de productos locales y artesanos a los centros de información y en otros puntos de interés en el ámbito de la CETS
- 5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS

## **8.2 Comunicación entre el espacio protegido, la población local y los visitantes.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

La comunicación entre la población local y las administraciones y entidades implicadas en la gestión del territorio se realiza de manera bidireccional a partir de las esferas de trabajo y debate

mencionadas en la Pregunta anterior 8.1 así como mediante canales de comunicación convencionales como páginas web, prensa local, publicaciones, *newsletter*, etc.

Para mejorar y formalizar la comunicación entre el Parc Natural del Montseny y la parte propietaria de gran parte de la superficie de este espacio protegido, en un 85% de titularidad privada, el parque y l'Associació de Propietaris del Montseny han formalizado un convenio de colaboración.

En relación a la comunicación con los visitantes, los centros, puntos y oficinas de información dentro del ámbito de la CETS suponen la vía directa de comunicación con quién visita el ámbito una vez éste se encuentra en el territorio. La información previa a la visita, se realiza a partir, principalmente, de la consulta de páginas web.

La amplia oferta de educación ambiental y de empresas de guías del ámbito CETS, y muy especialmente dentro de los límites del Parc, suponen también un punto de contacto con los visitantes y escolares.

Finalmente, mencionar que los mecanismos de encuestación a los visitantes permiten un contacto con los visitantes a partir del cuál obtener información sobre éstos.

En la fase de elaboración de un plan estratégico y de actuaciones para el Consorci de Turisme del Vallès Oriental se realizaron entrevistas a agentes implicados en el turismo en la comarca del Vallès Oriental. Dichas entrevistas permitieron conocer la opinión de diferentes sectores sobre el turismo, desvelándose así ciertas inquietudes, pero no conflictos. Véase Apartado "8.4 Mecanismos de comunicació" del Diagnóstico).

*Actividades planificadas:*

1.1.2 Reunión anual del Foro Permanente

1.1.3 Mantenimiento del grupo de Trabajo

1.1.4. Convocatoria de reuniones temáticas del Grupo de Trabajo

1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0

1.3.5 Plan de comunicación de la CETS

2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado

3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas

3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio

4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny

- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados
- 5.2.1 Comunicación de las líneas de ayudas existentes
- 5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS
- 6.1.1 Implantación de un sistema de recogida de datos sobre el número de visitantes
- 6.1.2 Comunicación del grado de ocupación de los establecimientos turísticos
- 6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados
- 6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

### **8.3 Mecanismos para detectar e intentar reducir los conflictos que puedan surgir.**

#### *Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

La existencia de los órganos de participación del Parc Natural del Montseny, la **Comissió Consultiva** y el **Consell Coordinador**, a partir de sus reuniones periódicas permiten consolidar las vías de diálogo con los diferentes sectores representados en estos órganos.

La creación del **Grupo de trabajo de la CETS** y el **Foro permanente** para el propio proceso de candidatura de la CETS son espacios formales en los que se han ido tratando temáticas que, si bien no merecen la calificación de conflicto, han permitido solventar ciertas discrepancias. Así, el proceso de trabajo para la obtención de la CETS ha representado para el territorio la apertura de una nueva esfera de debate.

#### *Actividades planificadas:*

- 1.1.1 Compromiso de colaboración en la CETS
- 1.1.2 Reunión anual del Foro Permanente
- 1.1.3 Mantenimiento del grupo de Trabajo
- 1.1.4. Convocatoria de reuniones temáticas del Grupo de Trabajo
- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 1.2.2 Actualización de contenidos del Diagnóstico del ámbito CETS
- 2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado
- 5.2.1 Comunicación de las líneas de ayudas existentes
- 5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje

6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

## **PRINCIPIO 9 – BENEFICIOS PARA LA ECONOMÍA LOCAL**

### **9.1 Promoción de la adquisición de productos locales (alimentos, artesanía, servicios locales) por parte de los visitantes y de las empresas turísticas locales.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Las entidades del territorio llevan a cabo diferentes iniciativas encaminadas tanto a la valorización como a la promoción y venta de productos locales, especialmente en artesanía y productos alimenticios locales.

El territorio cuenta con una gran diversidad **de ferias y jornadas gastronómicas de promoción de los productos locales**, de las que destacamos: “Tastets d’estiu”, en Sant Celoni, la “Mostra de cuina”, en Sant Esteve, la “Festa del Bolet” en Seva, la “Fira de la Tòfona” en Centelles o la “Fira de la Castanya” en Viladrau.

En Sant Celoni se celebra el agromercado **"Productes de la Terra"** promovido por la Diputación de Barcelona y el Consorcio de Turismo del Vallès Oriental.

El resto de entidades promotoras del turismo en el ámbito CETS Montseny, trabajan también para dar a conocer la importancia del consumo de productos locales, básicamente alimentarios, como base de la calidad de la gastronomía de la zona.

Algunos **centros de información** del Parc ponen a la venta productos artesanos y autóctonos de la zona.

En el marco de la promoción de los productos locales, el Consell Comarcal del Vallès Oriental lidera el **“Projecte Interreg IV Rururbal”**, en el que participan, como socios catalanes, el Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural de la Generalitat de Catalunya y el Àrea d'Espais Naturals de la Diputació de Barcelona. El objetivo de este proyecto es la elaboración de una carta común de gobernanza territorial para el desarrollo local sostenible en los territorios periurbanos, basada en la valorización de la comercialización y consumo de productos locales, así como la creación de una marca o sello que identifique aquellos productos y acciones que forman parte de esta red de trabajo.

También hay que mencionar el proyecto " **Productes de la terra**" - **Suport al teixit empresarial de productes alimentaris locals i de qualitat**" que se lleva a cabo desde el Àrea de Desenvolupament Econòmic de la Diputació de Barcelona y que se inició el último trimestre de 2006. La finalidad de este proyecto es la implantación de acciones para dotar a los entes locales de herramientas para dinamizar y fortalecer el tejido productivo en este ámbito. El proyecto piloto se centra en los productos elaborados que se ajustan a la definición de artesanía alimentaria según la normativa catalana pero también en los productos de la tierra, que no están ni transformados ni elaborados, pero tienen un valor añadido ligado al territorio ya la calidad

Véase apartado "8.6 Promoció de productes locals" del Diagnóstico para información más detallada.

*Actividades planificadas:*

- 5.1.1 Implantación de un programa para la distribución de productos locales en restaurantes
- 5.1.2 Organización conjunta de mercados agroalimentarios y de artesanía
- 5.1.3 Distribución de productos locales y artesanos a los centros de información y en otros puntos de interés en el ámbito de la CETS

## **9.2 Fomento de la ocupación de la población local en el sector turístico.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

En la contratación de personal para el Dispositivo de Información personalizada a través de los ayuntamientos, el Parc Natural del Montseny prioriza la contratación de personas del municipio para favorecer la contratación de la población local.

Anualmente se convocan, por parte de las administraciones gestoras del Parc Natural, líneas de subvención para empresas agrícolas y ganaderas, para empresas forestales y para empresas de servicios. Estas subvenciones tienen como objetivo mejorar la viabilidad económica de estas empresas y por lo tanto ayudar a mantener o aumentar la ocupación que generan.

Referente a la implicación de la población local en las asociaciones de promoción turística de la zona, según estas entidades, un elevado porcentaje de sus asociados, entorno a un 95% son establecimientos turísticos o productores locales con formato microempresa o pequeña empresa de tipo familiar.

*Actividades planificadas:*

- 1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS
- 2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable

2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico

3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas

3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio

5.1.1 Implantación de un programa para la distribución de productos locales en restaurantes

### **9.3 Desarrollo del turismo junto con la actividad económica tradicional (por ejemplo, la agricultura).**

#### *Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

Como se ha comentado en la Pregunta 9.1, en el ámbito de la CETS se llevan a cabo ferias basadas en la promoción de productos agrarios o forestales tradicionales. En dichas actividades se promocionan restaurantes y productores locales.

El proyecto “Domus Sent Sovi”, liderado por el Ayuntamiento de Hostalric, tiene por objetivo promover el interés y el conocimiento por el patrimonio gastronómico catalán como elemento de identidad, desde una perspectiva sostenible y buscar el placer y el disfrute de las comidas hechas con productos autóctonos.

La iniciativa del “Centre de la Manipulació de la Castanya” en Viladrau, es una iniciativa de carácter privado dedicada a promover el consumo de la castaña así como revitalizar la industria asociada a su recolección y consumo.

El municipio de Montseny participa, en calidad de sede, en el proyecto “Escola de pagesos i pastors de Catalunya”. Este proyecto pretende crear una formación continua para poder garantizar la continuidad y viabilidad de las explotaciones ganaderas de diferentes comarcas de Catalunya que actualmente no prevé que disponga de relevo generacional. Hasta el momento se han desarrollado dos ediciones de este programa en el Montseny, una en el año 2009 y otra en el 2010, con unos 20 participantes.

#### *Actividades planificadas:*

1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS

2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable

2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico

3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas

3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio

5.1.1 Implantación de un programa para la distribución de productos locales en restaurantes

## **PRINCIPIO 10 – GESTIÓN DE LOS FLUJOS DE VISITANTES**

### **10.1 Elaboración de un registro del número de visitantes según el periodo y el lugar, que incluya la información suministrada por las empresas turísticas locales.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

El recuento del número de visitantes al espacio natural protegido se realiza desde el propio **Parc** a través de los siguientes medios:

- Recuento de visitantes en los centros de información.
- Recuento de usuarios en los equipamientos de educación ambiental.
- Recuento de vehículos en los accesos del Parc y en las áreas de aparcamiento.

Este recuento del número de visitantes por parte del Parc permite analizar los datos totales sobre el número de visitantes que recibe dicho espacio protegido.

Por parte del **Consorci de Turismo Portes del Montseny** realiza el recuento del número de visitantes a través de las oficinas de turismo de su territorio.

Si bien se realiza un recuento del número de visitantes por parte del Parc y del Consorcio no hay una puesta en común para tratar esta información. Tampoco las empresas privadas participan en la recogida del número de visitas.

*Actividades planificadas:*

1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS

3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS

6.1.1 Implantación de un sistema de recogida de datos sobre el número de visitantes

6.1.2 Comunicación del grado de ocupación de los establecimientos turísticos

6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados

### **10.2 Creación y ejecución de un plan de gestión de visitantes.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

El “Pla d’Ús Públic” del Parc Natural del Montseny (véase Apartado “2.4 Pla Especial del Parc Natural del Montseny” del Diagnóstico para más información) tiene como objetivo principal planificar y ordenar el uso público dentro del Parc de forma compatible con la conservación de los recursos naturales y culturales de dicho territorio para conseguir fomentar el conocimiento y el respeto del medio.

Para su elaboración se analizaron los datos de frecuentación disponibles hasta la fecha, de modo que éste estableció sus determinaciones permitiendo así regular la distribución territorial de los visitantes.

El análisis de datos de visitantes y de frecuentación que se prevén en la Línea Estratégica 6.1 del Plan de Acción, ha de permitir actualizar y modificar, en lo necesario, las previsiones del “Pla d’Ús Públic”.

Anualmente la memoria de gestión del Parc Natural del Montseny analiza la frecuentación al parque y sus tendencias respecto años anteriores.

*Actividades planificadas:*

1.3.1 Promoción del encaje de la CETS con la Agenda 21

1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS

2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico

2.2.3 Sensibilización del sector turístico y de los visitantes con las problemáticas ambientales y la reducción de los impactos al medio natural público y privado

3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS

3.2.2 Análisis de mercados turísticos

6.1.1 Implantación de un sistema de recogida de datos sobre el número de visitantes

6.1.2 Comunicación del grado de ocupación de los establecimientos turísticos

6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados

6.2.1 Recogida de todos los trabajos sobre frecuentación y propuesta de productos turísticos según mercado turístico

6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

**10.3 Promoción del uso del transporte público, en bicicleta y a pie, como alternativas a los automóviles privados.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

En la mayoría de las poblaciones cercanas al Parc Natural del Montseny y que conforman el ámbito CETS se puede llegar mediante transporte público: en tren o también en autobús. Aunque, a pesar de la existencia de esta red de transporte público, su frecuencia, presenta importantes deficiencias.

Estas deficiencias junto con la poca cobertura del transporte público dentro del Parc provocan que sea necesaria la utilización del vehículo privado.

En la fase de elaboración de un plan estratégico y de actuaciones para el Consorci de Turismo del Vallès Oriental se realizaron entrevistas a agentes implicados en el turismo en la comarca del Vallès Oriental. Dichas entrevistas permitieron conocer la opinión de diferentes sectores sobre el rol del transporte público y privado en la configuración del model actual de turismo. Véase Apartado “9.3 Anàlisi mitjans de transport” del Diagnóstico).

*Actividades planificadas:*

6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados

6.2.2 Implicación de los equipamientos y los establecimientos privados en la regulación de flujos de visitantes a través de la facilitación de información

6.3.1 Mejora de la oferta y cobertura del transporte público para todo el ámbito de la CETS

6.3.2 Análisis de gestión del transporte privado

#### **10.4 Control de la ubicación y el estilo de los nuevos complejos turísticos.**

*Actividades que se han realizado / actividades actuales:*

La zonificación por categorías del “**Pla Especial**” define la tipología de actividades e infraestructuras que se podrán desarrollar según zonas de protección del territorio, lo que lo convierte en la herramienta fundamental para pautar y prevenir el desarrollo de cualquier actividad que pudiera tener un efecto negativo en el Parc.

Complementariamente al “Pla especial” y haciendo mayor hincapié en el uso social del Parc, hay que citar el “Pla d’ús públic”, el objetivo del cual es planificar y ordenar el uso público en el Parc de forma compatible con la conservación de sus recursos naturales y culturales y fomentar el conocimiento, respeto y puesta en valor del medio.

La **planificación urbanística** de los municipios, limita la tipología de construcción y actividades que se pueden desarrollar tanto en la superficie de los municipios que pertenece al Parc como en todo el término municipal y municipios.

*Actividades planificadas:*

La regulación y normativa existentes por parte del “Pla Especial”, el “Pla d’ús Públic” y la planificación urbanística a nivel municipal definen los criterios en cuanto a la ubicación de

actividades y nuevas construcciones dentro del propio Parc, por lo tanto no se ha considerado necesaria la planificación de alguna actuación en esta materia.

**Firma:**

**Fecha:**

Joana Barber  
Directora del Parc Natural  
del Montseny

2 de febrero de 2011