

Re-evaluation report: framework and guidance

This is one of a set of three publications. The other two are *The Charter* and *The journey continues: a guide to re-evaluation*. Together the trio forms guidance on how to remain a member of the European Charter for Sustainable Tourism for a further five years.

The Charter Principles for Sustainable Tourism

The underlying aims of the European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas are to

- **increase awareness of, and support for, Europe's protected areas as a fundamental part of our heritage, that should be preserved for, and enjoyed by, current and future generations;**
- **improve the sustainable development and management of tourism in protected areas, which takes account of the needs of the environment, local residents, local businesses and visitors.**

The **Charter principles** involve working in partnership, preparing and implementing a strategy, and addressing key issues. Charter protected areas make a series of commitments to achieve the underlying aims:

1 To involve all those implicated by tourism in and around the protected area in its development and management.

A permanent forum, or equivalent arrangement, should be established between the protected-area authority, local municipalities, conservation and community organisations and representatives of the tourism industry. Links with regional and national bodies should be developed and maintained.

2 To prepare and implement a sustainable tourism strategy and action plan for the protected area.

The strategy should be based on careful consultation and be approved and understood by local stakeholders. It should contain:

- a definition of the area to be influenced by the strategy, which may extend outside the protected area;
- an assessment of the area's natural, historic and cultural heritage, tourism infrastructure, and economic and social circumstances; considering issues of capacity, need and potential opportunity;
- an assessment of current visitors and potential future markets;
- a set of strategic objectives for the development and management of tourism, covering:
 - conservation and enhancement of the environment and heritage,
 - economic and social development,

- preservation and improvement of the quality of life of local residents,
 - visitor management and enhancement of the quality of tourism offered;
 - an action plan to meet these objectives;
 - an indication of resources and partners to implement the strategy;
 - proposals for monitoring results.
- 3 To protect and enhance the area's natural and cultural heritage, for and through tourism, and to protect it from excessive tourism development by:**
- monitoring impact on flora and fauna and controlling tourism in sensitive locations;
 - encouraging activities, including tourism uses, which support the maintenance of historic heritage, culture and traditions;
 - controlling and reducing activities, including tourism impacts, which: adversely affect the quality of landscapes, air and water; use non-renewable energy; and create unnecessary waste and noise;
 - encouraging visitors and the tourism industry to contribute to conservation.
- 4 To provide all visitors with a high-quality experience in all aspects of their visit, by:**
- researching the expectations and satisfaction of existing and potential visitors;
 - meeting the special needs of disadvantaged visitors;
 - supporting initiatives to check and improve the quality of facilities and services.
- 5 To communicate effectively to visitors about the special qualities of the area, by:**
- ensuring that the promotion of the area is based on authentic images, and is sensitive to needs and capacity at different times and in different locations;
 - providing readily-available and good quality visitor information in and around the area, and assisting tourism enterprises to do so;
 - providing educational facilities and services that interpret the area's environment and heritage to visitors and local people, including groups and schools.
- 6 To encourage specific tourism products which enable discovery and understanding of the area, by:**
- providing and supporting activities, events and packages involving the interpretation of nature and heritage.
- 7 To increase knowledge of the protected area and sustainability issues amongst all those involved in tourism, by:**
- providing or supporting training programmes for staff of the protected area, other organisations and tourism enterprises, based on assessing training needs.
- 8 To ensure that tourism supports and does not reduce the quality of life of local residents, by:**
- involving local communities in the planning of tourism in the area;
 - ensuring good communication between the protected area, local people and visitors;
 - identifying and seeking to reduce any conflicts that may arise.
- 9 To increase benefits from tourism to the local economy, by:**
- promoting the purchase of local products (food, crafts, local services) by visitors and local tourism businesses;
 - encouraging the employment of local people in tourism.
- 10 To monitor and influence visitor flows to reduce negative impacts, by:**
- keeping a record of visitor numbers over time and space, including feedback from local tourism enterprises;
 - creating and implementing a visitor management plan;

- promoting use of public transport, cycling and walking as an alternative to private cars;
- controlling the siting and style of any new tourism development.

Signed:



Dated:

16 / 12 / 20 15

The questions are based on the Charter principles, to show how you have implemented the Charter principles over the past five years, highlight successes, any difficulties encountered, and outline the new targets you have set for the coming five years. Please answer every question and supply the evidence requested. We are looking for short summary responses to the questions, which can be easily understood by the external verifier. You are encouraged to make cross-references to other documents as appropriate for evidence or further information.

Please submit your application report in this WORD document and as a signed (page 3 and end of document) electronically to b.napolitano@europarc.org or info@european-charter.org. Please fill in all questions by typing in the grey boxes (which disappear when typed in) paying special attention to those areas shaded in yellow.

SECTION A – GENERAL INFORMATION

Please provide brief information in this section. You are asked to highlight particularly any changes or developments in the past five years.

A1 Name of the protected area and its responsible body

El espacio protegido es el Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny; el ámbito CETS supera los límites del espacio protegido e incluye 9 municipios de su entorno inmediato.

La administración gestora del el Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny son la Diputació de Barcelona (Àrea de Territori y Sostenibilidad) y la Diputació de Girona (Àrea de Territori y Sostenibilidad).

A2 Contact details

Give named person and position, address, phone, fax, e-mail.

Sra. Joana Barber Rosado, Directora del Parc Natural del Montseny, barberrj@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

Masia Mariona
Ctra. 5119, Km. 2,5
Mosqueroles
08479 Fogars de Montclús
Tel. +34 938 475 102
Fax +34 938 475 368

A3 Type of designation

The status of the area, including IUCN category. Indicate any zones of varying designation.

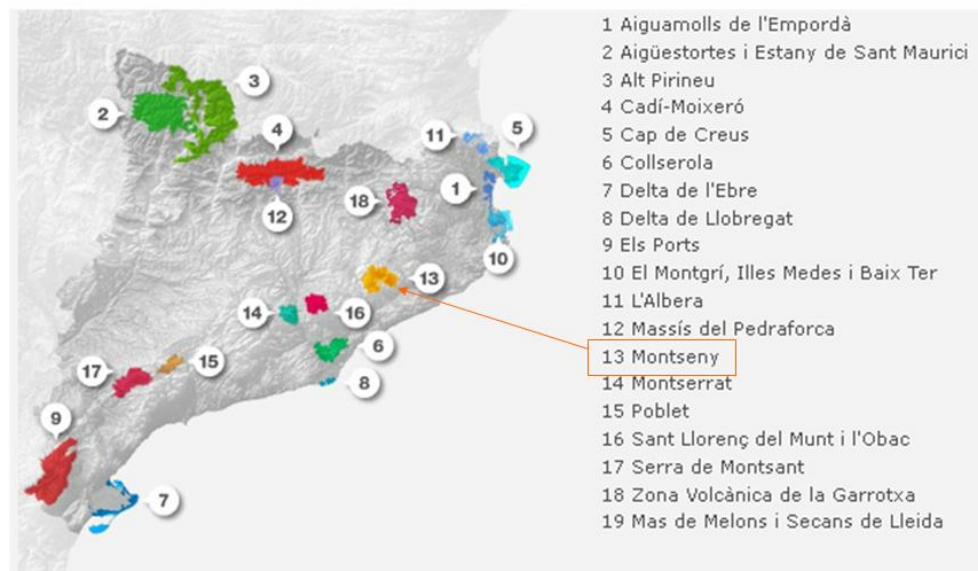
El espacio protegido que presenta su candidatura para la renovación de la Carta Europea de Turismo Sostenible es el Parc Natural y reserva de la Biosfera del Montseny. El ámbito CETS supera los límites del Parc Natural del Montseny (ver pregunta A5).

La creación de la primera 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.

En el año 2006 se inició el proceso de revisión y modificación del plan especial, en base a la normativa de urbanismo vigente en Catalunya: "Decret legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme". El nuevo instrumento de ordenación del Parque Natural del Montseny se aprobó definitivamente el 11 de diciembre de 2008, plan que sigue en vigor.

La protección del Montseny goza también del amparo de la **normativa propia de espacios protegidos de Catalunya** 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.



Red de espacios protegidos mediante la "Llei 12/1985, de 13 de juny, d'espais naturals".

Fuente: elaboración propia a partir del web <http://parcsnaturals.gencat.cat/ca/>

Tal como se muestra en la imagen, el Parc Natural del Montseny es uno de los 19 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.

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,

ésta ha sido ampliada respecto la superficie del año 2011 cuando el espacio se adhirió a la CETS: 30.120,10 ha. en 2011 y entorno 50.000 actualmente). 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.

A4 Relationship to surrounding area/region

Indicate any formal or informal surrounding buffer zones or other areas of influence (administrative or in terms of tourism policy).

El Parc Natural i Reserva de la Biosfera 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).

El área circundante del espacio protegido continúa incluyéndose dentro del ámbito CETS, concretamente 9 municipios del entorno inmediato atendiendo al cumplimiento de alguno -o más- de los siguientes criterios:

- 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 espacio protegido.
- 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.

Complementariamente a éstos criterios -determinados en el proceso de obtención de la CETS en 2010- se ha establecido otro criterio para la configuración del ámbito CETS:

- Comunicación formal de la voluntad de continuar participando del ámbito. La comunicación se debía realizar por escrito y acompañada de la designación de un representante de la CETS por municipio.

Finalmente, el ámbito CETS está integrado por los municipios que aportan territorio al espacio protegido (18) y 9 municipios de su entorno inmediato: únicamente 1 municipio del ámbito CETS 2011 – 2015 declinó participar en el período 2016 – 2020, Sant Antoni de Vilamajor.

Los municipios que integran el ámbito CETS 2016 -2020 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	Espinelles	Osona
Campins	Vallès Oriental	Hostalric	La Selva
Cànoves i Samalús	Vallès Oriental	Sant Celoni	Vallès Oriental
El Brull	Osona	Sant Hilari Sacalm	La Selva
Figaró i Montmany	Vallès Oriental	Taradell	Osona
Fogars de Montclús	Vallès Oriental	Tona	Osona
La Garriga	Vallès Oriental		
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

Los municipios del entorno inmediato del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny actúan de *buffer zone* (zona de “amortiguación” de impactos”) en términos de conservación del patrimonio natural y cultural del espacio protegido y de frecuentación turística.

En el ámbito CETS Montseny, y en términos de gestión turística local hay que tener en cuenta la acción de promoción turística que desarrollan los municipios, la existencia de organismos de promoción turística a nivel comarcal y provincial así como la existencia de entidades de promoción turística del territorio de índole privada.

A nivel de administraciones públicas con competencias en turismo, destacamos:

- Consell Comarcal del Vallès Oriental: dispone de un área específica de turismo. Desarrolla actuaciones para los municipios del ámbito CETS que pertenecen a esta comarca: Aiguafreda, Campins, Cànoves i Samalús, Figaró i Montmany, Fogars de Montclús, Gualba, La Garriga, Montseny, Sant Esteve de Palautordera, Sant Pere de Vilamajor, Tagamanent, Sant Celoni y Santa Maria de Palautordera.
- Consell Comarcal d’Osona: dispone de un área específica de turismo. Desarrolla actuaciones para los municipios del ámbito CETS que pertenecen a esta comarca: El Brull, Seva, Viladrau, Balenyà, Centelles, Espinelves, Taradell y Tona.
- Associació de Turisme “La Selva, Comarca de l’Aigua”. Tiene delegadas sus funciones en el personal del Consell Comarcal de La Selva. 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.

Todas estas entidades han participado de forma activa en la CETS durante el período 2011 – 2015 así como en los trabajos de renovación de la CETS.

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 Pirineu de Girona, con competencias en materia de turismo en la provincia de Girona (ejerce las competencias de turismo de la Diputació de Girona).

Ambas entidades han participado de forma activa en la CETS durante el período 2011 – 2015 así como en los trabajos de renovación de la CETS.

Dicha gestión coexiste, a su vez, con la desarrollada por la Direcció General de Turisme (Generalitat de Catalunya), en el ámbito territorial de Catalunya. Desde la Secretaría Técnica de la CETS se informa a la Consejería del Govern de la Generalitat sobre las convocatorias de trabajo de la CETS.

El sector turístico privado trabaja también de manera asociada y el territorio CETS alberga diferentes asociaciones de promoción turística de las cuales destaca la “Associació d’Empresaris Turístics del Montseny”, entidad de tipo privado con mayor número de socios en el ámbito CETS. La entidad ha participado de forma activa en la CETS durante el período 2011 – 2015 así como en los trabajos de renovación de la CETS.

A5 Size of area/zones

Total size of designated area in hectares. Also give size of other relevant zones within or outside the area.

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 %
Superficie total	31.063,90	-
Ámbito Reserva de la Biosfera UNESCO	50.573,00	--

La superficie total del parque es de 31.063,90 hectáreas, mientras que **el ámbito CETS asciende a 82.076,56 hectáreas**:

Municipio	Sup. total (ha)	Sup. 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 - 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
Total Parc Natural	55.892,56	31.063,90	55,58
Balenyà	1.737,00	--	--
Centelles	1.518,00	--	--
Espinelves	1.743,00	--	--
Hostalric	339,00	--	--
Sant Celoni	6.523,00	--	--
Sant Hilari Sacalm	8.328,00	--	--
Santa Maria de Palautordera	1.694,00	--	--
Taradell	2.648,00	--	--
Tona	1.654,00	--	--
Total otros municipios	26.184,00	--	--
TOTAL CETS	82.076,56	31.063,90	55,58

Fuente: elaboración propia a partir del web www.idescat.cat y de la "Memoria 2014" del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny.

En relación al porcentaje de término municipal protegido, existen grandes diferencias pues nos encontramos con municipios que aportan porcentajes pequeños, como por ejemplo Sant Feliu de Buixalleu, el 6%, y con otros que están incluidos en el parque natural casi en su totalidad (El Brull, - 85,01%-, Fogars de Montclús -88,89%- y Tagamanent -90,07%-) e incluso en su totalidad, como en el caso del municipio de Montseny (100%).

En relación al ámbito CETS y por comarcas, la que aporta más territorio al ámbito CETS es el Vallès Oriental seguido de La Selva y finalmente Osona:

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	33.878,03	17.340,78
Total	82.076,56	31.063,90

La provincia de Barcelona (Osona y Vallès Oriental) es la que más territorio aporta tanto al parque natural como al ámbito CETS.

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



A6 Population

Give population within the protected area and in any identified surrounding zones.

La población del ámbito CETS del Montseny (año 2014) es de 113.435 habitantes, distribuidos en municipios que presentan grandes diferencias respecto al número de población.

Observamos diferentes tipologías de municipios según su número de habitantes. La dimensión de la población se corresponde con la dimensión de los servicios técnicos y capacidad de respuesta ante las propuestas de acción de la CETS aunque cabe destacar la implicación totalmente preactiva de municipios “pequeños”, tanto en términos de población como de infraestructura técnica y en recursos humanos en los servicios municipales.

Las grandes categorías de tipología de municipios según el número de habitantes sería:

- Municipios con población inferior a los 600 habitantes: desde los 196 en Espinelves hasta los menos tiene, hasta los 521 en Campins. 6 municipios.
- Municipios con una población entre los 1.000 y los 3.000 habitantes, por ejemplo Aiguafreda, Gualba o Seva. 8 municipios
- Municipios con una población entre 4.000 y 9.000 habitantes, por ejemplo, Arbúcies, Riells i Viabrea, Sant Hilari o Tona. 11 municipios
- Municipios con más de 15.000 habitantes: únicamente 2, La Garriga y Sant Celoni.

Municipio	Población 2009	Población 2014	Población 2014 dentro del PN Montseny
Aiguafreda	2.465	2.498	7
Arbúcies	6.724	6.481	211
Breda	3.777	3.751	23
Campins	440	521	13
Cànoves i Samalús	2.833	2.863	28
El Brull	252	263	92
Figaró - Montmany	1.055	1.096	54
Fogars de Montclús	465	482	182
Gualba	1.236	1.429	13
La Garriga	15.337	15.762	4
Montseny	319	332	318
Riells i Viabrea	3.903	4.000	78
Sant Esteve de Palautordera	2.508	2.532	32
Sant Feliu de Buixalleu	809	776	7
Sant Pere de Vilamajor	4.196	4.248	191
Seva	3.422	3.488	4
Tagamanent	309	322	48
Viladrau	1.107	1.037	23
Total Parc Natural	51.157	51.881	1.328
Balenya	3.743,00	3.724	--
Centelles	7.209,00	7.333	--
Espinelves	190,00	196	--
Hostalric	3.994,00	4.010	--
Sant Celoni	16.860,00	17.251	--
Sant Hilari Sacalm	5.763,00	5.681	--
Santa Maria de Palautordera	8.823,00	9.128	--
Taradell	5.964,00	6.219	--
Tona	7.955,00	8.012	--
Total altres municipis	60.501,00	61.554,00	--

Municipio	Población 2009	Población 2014	Población 2014 dentro del PN Montseny
TOTAL CETS	111.658,00	113.435,00	1.328

Fuente: elaboración propia a partir del web www.idescat.cat y de la "Memoria 2014" del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny.

De los 51.157 habitantes de los municipios que pertenecen al parque, 1.328 residen dentro de los límites del parque natural (año 2014).

En relación al entorno inmediato del ámbito CETS, hay que destacar la proximidad de la ciudad de Barcelona, con 1.602.386 habitantes (año 2014, IDESCAT).

A7 Legal structure relating to the protected area

Indicate the type/status of protected-area authority, relationship with other relevant local authorities and structure of landownership.

El Parc Natural del Montseny, núcleo del ámbito CETS Montseny goza de protección tanto a partir de la normativa urbanística y de clasificación del suelo ("**Pla especial del Parc del Montseny**", promovido por la Diputación de Barcelona y posteriormente por la Diputación de Girona, 1977 y 1978 rewspectivamente; plan revisado en 2006) así como goza de protección mediante la normativa propia de espacios protegidos de Catalunya ("Decret 105/1987, de 20 de Febrer, pel qual es declara Parc Natural el massís del Montseny").

Para estructurar la gestión del espacio protegido, este cuenta con diferentes instrumentos operativos:

- Plan de Uso Público: 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. Vigencia: 2007 – 2018.
- 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. Vigencia: 2011- 2016.
- Plan Estratégico de Educación Ambiental: tiene cuatro principales objetivos; utilizar la educación ambiental como instrumento para facilitar el conocimiento, la interpretación y la sensibilización respecto a los valores del espacio del Montseny; Concienciar sobre las problemáticas ambientales que se manifiestan en el Montseny; Promover la responsabilidad en relación a los problemas ambientales, la búsqueda de soluciones y acciones para abordarlas; Alcanzar una buena calidad de los programas de educación ambiental. Vigencia: 2011 – 2015.
- Plan de Seguimiento y control de parámetros ecológicos en el Parc Natural del Montseny: plan que tiene por objetivo detectar los cambios en el medio y / o en las especies que habitan y , en aquellos casos donde sea posible, determinar las causas de estos cambios. Vigencia: desde 1993.
- Plan de Información al Visitante: consistente en facilitar información personalizada, a partir de la presencia de personal *in situ* y complementado las tareas de información que se desarrollan desde los centros y puntos de información. Se desarrolla durante todos los fines de semana y días festivos mediante la presencia de personal informador en el territorio entre las 10:00h y las 15:00h -con la excepción de algunos dispositivos especiales- cubriendo las áreas determinadas y situados en los puntos asignados. El personal está dotado de un vestuario que los identifica y de emisoras de radiotelefonía. El personal que integra el dispositivo recibe formación previa. Vigencia: anual.
- Plan de Prevención de Incendios: plan que analiza las situaciones de riesgo de incendio forestal, estableciendo las acciones destinadas a la prevención y a la extinción. Se aplica de mediados de marzo a mediados de septiembre. Aprobación y vigencia: anual.

La ejecución de actuaciones anuales –que derivan de los planes listados- se concreta anualmente en el “Plan de objetivos y actuaciones” de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona, oficina gestora de los espacios protegidos gestionados por esta administración.

La gestión del espacio protegido se lleva a cabo a partir de la integración, en un solo equipo técnico, de personal de las dos provincias por las que se extiende el parque natural: la Diputación de Barcelona, a través de la “Oficina Tècnica de Parcs Naturals” adscrita al “Àrea de Espais Naturals”, y la Diputación de Girona, a través del “Àrea Medi Ambient i Territori”. El organigrama del personal se describe en el apartado A9.

En relación a la dirección de la gestión, el Parc Natural del Montseny 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 administraciones públicas con competencias específicas en el ámbito territorial del Parc Natural del Montseny. Está integrado por representantes políticos y técnicos de las dos diputaciones de Girona y Barcelona, los presidentes de los “Consells comarcals” (división administrativa superior a los municipios), los alcaldes de todos los municipios que aportan territorio al parque y dos representantes de la Generalitat de Catalunya (administración autonómica). Como “asistentes” están invitados a sus sesiones personal técnico de la Diputació de Barcelona así como la directora del espacio protegido.

La **Comissió Consultiva** está constituida por los representantes de la ciudadanía que por su actividad económica o por su centro de interés quieren participar de manera activa en la gestión del parque. Cuenta también con personal técnico de las dos diputaciones; como “asistentes” están invitados a sus sesiones personal técnico de la Diputació de Barcelona así como la directora del espacio protegido.

A8 Reason for designation (*very brief description*)

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 veraniego 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.

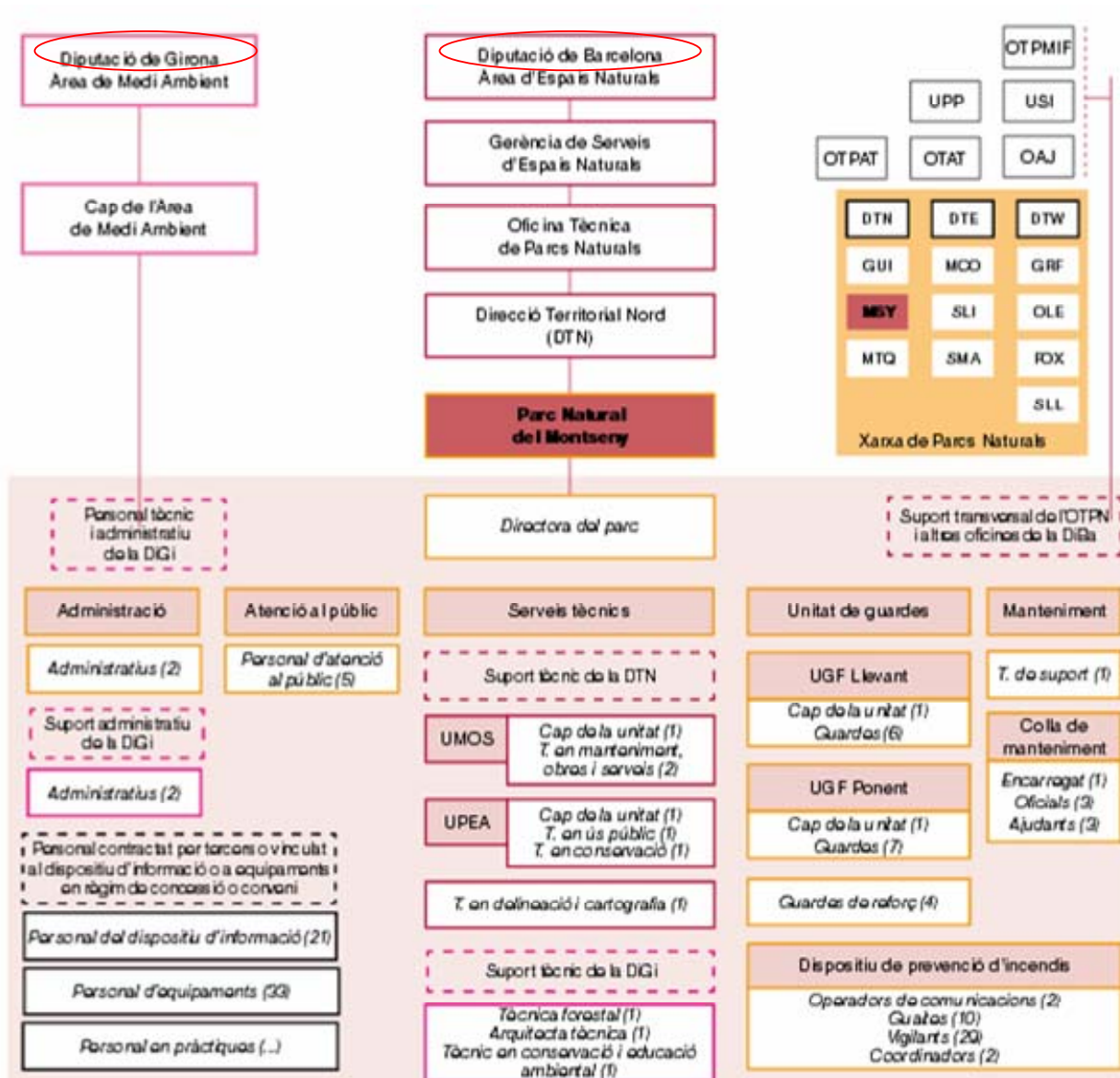
A9 Management and staffing

Total numbers of staff. Please give organisational diagram if relevant.

La **gestión del espacio protegido** se lleva a cabo a partir de la integración, en un solo equipo técnico, de personal de las dos provincias por las que se extiende el parque natural: la Diputación de Barcelona, a través de la “Oficina Tècnica de Parcs Naturals” adscrita al “Àrea de Espais Naturals”, y la Diputación de Girona, a través del “Àrea Medi Ambient i Territori”.

El equipo de gestión del Parc Natural del Montseny cuenta sede física en el propio territorio, concretamente en Masia Mariona, donde se han desarrollado todas las reuniones del Grupo de Trabajo durante el anterior período CETS y durante el proceso de renovación.

El equipo se resume en el siguiente organigrama:



En total, 45 personas integraron el organigrama de trabajo del Parc Natural del Montseny durante el año 2014, a las que habría que sumar las personas vinculadas a empresas concesionarias de equipamientos (24), las vinculadas a equipamientos gestionados en régimen de convenio con ayuntamientos u otras entidades (15), las del "Dispositiu d'Informació personalitzada" (7).

En total, 91 personas trabajaron que de modo directo o indirecto en los servicios del Parc Natural en 2014.

En relación a la **candidatura de renovación de la CETS en el Montseny**, 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 técnica de ésta área). Complementariamente a los trabajos desarrollados desde el propio espacio protegido, se ha contratado una empresa externa encargada de la dinamización del proceso.

Por parte de las **entidades** que integran el **Grupo de Trabajo**, todas han contado con un representante, claramente identificado y con constancia y regularidad en su asistencia, en el proceso de **renovación de la CETS**. En relación al desarrollo del Programa de Actuaciones 2011 -2015 y en el año 2013 algunas entidades que habían participado en el primer proceso de obtención de la CETS –y que formaban parte del Grupo de Trabajo- se disolvieron. La asunción de las responsabilidades de dichas entidades por parte de otras entidades y la designación clara de una persona interlocutora para el proyecto CETS supuso un pequeño freno al desarrollo del Programa de Actuaciones (se describe detalladamente en el Apartado 2.3).

Actualmente, y ya desde mediados 2014, se vuelve a contar con un **Grupo de Trabajo** consolidado y que permite una clara identificación de personas interlocutoras y de designación de responsabilidades entre las entidades que integran dicho Grupo.

A10 Overall protected-area management

a) *Does the protected area have a management plan (yes or no)?*

Sí. Dispone del "Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge del Parc del Montseny".

b) *If yes, has this been newly written or revised during the past five years?*

No. El documento se aprobó en 2008 y por lo tanto es el mismo marco de gestión y regulación vigente en el momento de presentar el Dossier de Candidatura para la primera obtención de la CETS 2011 – 2015.

A11 Total annual budget

Please indicate total budget of the protected-area body (including overheads and project expenditure). Explain briefly how the protected area is funded, and indicate any external resources that are regularly available.

El presupuesto del Parc Natural y Reserva de la Biosfera del Montseny lo aportan las dos entidades que gestionan el espacio protegido: **Diputació de Barcelona** (aporta la mayor parte del presupuesto) y **Diputació de Girona**, 4.795.232,51€ y 647.373,99€, respectivamente.

Complementariamente, el Parc Natural recibe ingresos –aunque poco considerables en términos de volumen- por actividades como el **arrendamiento de casas de monte, pastos, fincas forestales, venta de publicaciones**, etc. Aunque el importe es poco significativo, 4.610,16€, es interesante destacar que es un punto de partida para la contribución de la población local y visitante a la conservación del territorio

La evolución del presupuesto consolidado de los últimos 5 años ha sido la siguiente:

Año	Presupuesto*
2010	6.241.726,94 €
2011	4.833.583,41€
2012	5.588.668,03€
2013	4.316.469,90€
2014	5.381.737,64€

Nota*: presupuesto consolidado

A12 Annual visitor numbers

Durante el período CETS 2011- 2015 se ha trabajado para la obtención de datos conjuntos y estandarizados en relación al turista y visitantes del Montseny: frecuentación, duración de la estancia, satisfacción, procedencia, etc. A mediados del 2015 se consiguió implantar un mismo sistema de encuestación y registro entre los centros y puntos de información del Parc Natural y las empresas adheridas a la CETS.

Actualmente los datos agregados no se encuentran disponibles todavía, por lo que los datos facilitados a continuación hacen referencia a los obtenidos por el Parc Natural.

Day visitor: 146.296 personas atendidas en centros y puntos de información del Parc + **32.297 personas** atendidas en equipamientos del Parc para la realización de actividades = **178.593 personas** atendidas directamente (año 2014).

Staying visitor: 7.220 personas han pernoctado en empresas adheridas a la CETS con servicio de alojamiento (enero – octubre 2015).

Total nights: -- No se dispone de esta información. Se está trabajando para su obtención a partir de la estandarización de recogida de datos por parte de las empresas adheridas a la CETS con servicio de alojamiento.

A13 Tourism structure

Give a brief overview of the tourism history and type of tourism in the area.

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.

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)
- Servicios de interpretación y guiaje
- Oferta de acontecimientos y muestra de productos locales: ferias gastronómicas, romerías, muestras gastronómicas, etc.

Según los datos recogidos y procesados por parte del Parc Natural del Montseny y en relación al perfil de visitante, el patrón de visitante responde a las siguientes características:

- El 33% de los visitantes realiza la visita en familia, seguido de un 28% que la realiza en grupo y un 26% en pareja; finalmente, un 13% realiza una visita de forma individual.
- En relación a la franja de edad, un 55% de los visitantes tiene una edad comprendida entre los 35 y 65 años (55%), el público senior representa un 11% y el público joven hasta los 25 años un 13%.
- Respecto a la procedencia de los visitantes por países, un 94 % de visitantes son catalanes, un 4% españoles, y un 2% extranjeros.
- En relación a los visitantes extranjeros los países de procedencia más habituales son: Francia (64,8%), Países Bajos (29,4,1%), Reino Unido (14,9%) y Alemania (1,1%).

En relación a la motivación de la visita, o los elementos que centran el interés de los visitantes, podemos obtener información a partir del análisis de los parámetros sobre los que piden información; éstos son, por orden de consulta: los itinerarios, información general, el patrimonio natural, transporte (entendido como indicaciones para llegar a un lugar) o las actividades que se organizan alrededor del equipamiento.

A14 Infrastructure and tourism offers

Give a brief overview of the tourism history, type of tourism in the area and development of these in the past five years.

En relación a la tipología de visitante, en los últimos cinco años, se mantiene el perfil de visitante (ver descripción en el apartado anterior) aunque podemos mencionar, como pequeños cambios, un **incremento del porcentaje de visitantes del Estado Español:** de un 2% el 2013 a un 4% en 2014, así como un ligero incremento del número de **visitantes extranjeros** (del 1,5% en 2011 a un 2% en 2014).

En relación a las **infraestructuras turísticas**, y tomando como punto de referencia la información incluida en el Informe de Candidatura que se presentó para la obtención de la CETS, ésta es la evolución de las infraestructuras dedicadas a facilitar información al visitante

Centros y puntos de información de la red del Parc Natural	2011	2015
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)	√	√
Punt d'Informació de Fogars de Montclús	-	√
Centre de Visitants de La Garriga: Punt d'Informació	-	√
Centros y puntos de información del ámbito CETS	2011	2015
Oficina de Información de Sant Celoni	√	√
Oficina de Información de Santa Maria de Palautordera	√	√
Oficina de Turisme d'Hostalric	√	√
Oficina de Turisme de Sant Hilari	√	√
Punt d'informació turística Els Forns (Breda)	√	√

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:

Equipamientos de educación ambiental	2011	2015
Escola de Natura Can Lleonart	√	√
Escola de Natura La Traïna	√	√
Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera – Empresa adherida a la CETS	√	√
Santa Marta CIEP (Centre d'Innovació Educativa del Parc)	√	√
Escola del Bosc. El Corral de Mataró	√	√
Escola de Natura Can Mateuet	√	√
Escola de Natura -Granja Riera de Ciuret	√	√
Itineraris pedagògics del Montseny. ADEMC - Empresa adherida a la CETS	√	√
Escola de Natura Can Massaguer	√	√
Les Guillerries. Associació de Promoció i Educació Ambiental	√	√
La Granja	√	√
La Casanova de Figueroles	√	√
La Farga	√	√

Hay que destacar que dos de éstas empresas se adhirieron a la CETS en diciembre de 2014.

En relación a las **áreas de acogida no personalizada**, consistentes en zona de parkings y cartelería informativa, no se ha producido ningún cambio respecto la información presentada en el Informe de Candidatura de 2010.

A nivel general y en relación a la tipología de visitante del Montseny, en los últimos años, se perciben unos **pequeños cambios**, que si bien no suponen un cambio radical en el patrón de desarrollo turístico, sí que muestran unas nuevas tendencias:

- El otoño sigue siendo el periodo del año con mayor número de visitas al parque, a pesar de que cada vez las tendencias son menos significativas
- Se inicia una tendencia a la estabilización en las áreas más frecuentadas, a excepción de la zona de Riells de Montseny
- Mejora de percepción sobre el impacto de las actividades humanas sobre el medio, que se evidencia con el incremento del número de entidades y empresas que informan de las actividades que hacen: carreras de montaña, visitas guiadas, filmaciones, cacerías, etc.
- Ligero incremento del número de visitantes extranjeros

SECTION B – MEETING THE CHARTER PRINCIPLES

Principle 1 – Partnership with local tourism stakeholders

Areas in yellow shading indicate particularly important points which are critical for successful evaluation.

1.1 Briefly describe the current structure of the forum (or equivalent arrangement) through which the protected-area authority works with others on the development and management of tourism, including current size and membership, frequency of meetings, etc.

El Foro Permanente de la CETS en el Montseny se ha mantenido activo durante el período 2011 – 2015. Si bien el Programa de Actuaciones preveía una sola reunión anual, la operatividad e interés por parte de las entidades y personas participantes han llevado a realizar dos reuniones anuales del Foro, una a mediados de julio y otra a mediados de diciembre. Durante el año 2015, y con el objetivo de preparar la renovación de la CETS, el Foro se ha reunido con mayor frecuencia.

Núm.	Fecha	Municipio	Número asistentes
1*	13.07.2010	Viladrau	47
2*	06.10.2010	Sant Hilari	41
3*	15.12.2010	Sant Antoni de Vilamajor	43
4*	26.01.2011	El Brull	47
5	19.12.2011	Breda	34
6	11.07.2012	La Garriga	40
7	18.12.2012	Balenyà	26
8	17.07.2013	Hostalric	35
9	18.12.2013	Santa Maria de Palautordera	30
10	09.07.2014	Seva	32
11	18.12.2015	Riells	42
12**	20.05.2015	Campins	38
13**	15.07.2015	El Brull	43
14**	12.11.2015	Arbúcies	44
15**	16.12.2015	Sant Pere de Vilamajor	53

Nota: * Sesiones del Foro realizadas para la aprobación de la candidatura inicial a la CETS

** Sesiones del Foro realizadas para la renovación de la CETS

Las sesiones del Foro se han desarrollado de 18h a 20h, aproximadamente, y siempre de forma itinerante, para facilitar la asistencia de agentes de diferentes extremos del ámbito CETS. En todas las ocasiones se ha mandado un orden del día así como se ha facilitado el acta de la reunión. En función de los objetivos de las sesiones, se han desarrollado en forma de sesión informativa o en forma de sesión de trabajo, aplicando metodologías de participación.



Sesión de tipo informativa
Seva, 09.07.2014



Sesión tipo participativa
Arbúcies, 12.11.2015

Todas las actas de las sesiones del Foro se han mandado a las personas convocadas al Foro y se pueden consultar aquí: <http://parcs.diba.cat/web/montseny/cets-al-montseny#c2>

El número y topología de entidades que han participado en el Foro Permanente de la CETS en el Montseny permite reflejar los intereses de los temas claves de la sostenibilidad en la planificación turística de un espacio protegido. Las entidades que han participado en el Foro son las siguientes:

Sector público y entidades

Agroforestal
Ajuntament Arbúcies
Ajuntament de Balenyà
Ajuntament de Breda
Ajuntament de Campins
Ajuntament de Cànoves i Samalús
Ajuntament de Centelles
Ajuntament de Figaró - Montmany
Ajuntament de Fogars de Montclús
Ajuntament d'Hostalric
Ajuntament de La Garriga
Ajuntament de Riells i Viabrea
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor
Ajuntament de Sant Celoni
Ajuntament de Sant Hilari
Ajuntament de Santt Feliu de Buixalleu
Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera
Ajuntament de Seva
Ajuntament de Viladrau
Ajuntament El Brull
Ajuntament de Tagamanent
Associació Amics del Montseny
Associació de Guies del Montseny
Associació de Propietaris del Montseny
Associació de Turisme La Selva
Associació d'Empresaris Portes del Montseny
Associació d'Empresaris Turístics del Montseny
Associació Excursionista de Viladrau
Centre Cultural i Europeu de la Natura

Sector públic y entidades

Consell Comarcal Vallès Oriental
Consorti Turisme Portes del Montseny
Consorti Turisme Vallès Oriental
Diputació de Barcelona, Parc Natural del Montseny
Diputació de Girona, Parc Natural del Montseny
Federació d'Empresaris Turístics Montseny - Guillerries
Museu Etnològic del Montseny
NIUS
Patronat de Turisme Costa Brava
SP Viladrau, Guies de Pesca Montseny i Guillerries
Museu de Ciències Naturals de Granollers
Associació Refugis del Montseny
Centre d'Art la Rectoria
Centre d'informació de Riells
Museu Guillerries, Sant Hilari
Associació de veïns de Riells
Associació de caçadors El Brull
Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica de Turisme
Oficina de Turismo de Sant Celoni
Punt d'Informació de Viladrau
Centre Excursionista Garriguenc
Oficina de Turismo de St Hilari
Osona Turisme
Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica de Parcs Naturals
Diputació de Barcelona, Parc Naturals de Sant Llorenç del Munt i l'Obac
EUROPARC España

En relación a las **empresas turísticas** y a **otras entidades** clave en el territorio, su participación se describe en los apartados 1.2 y 1.6 respectivamente.

Para el seguimiento e impulso del desarrollo del Programa de Actuaciones de la CETS en el Montseny, se ha mantenido el **Grupo de Trabajo** que se creó para la primera implantación de la CETS y que durante el período 2011-2015 ha sido ampliado a partir de la incorporación de dos colectivos, indicados con*:

Entidades que integran el Grupo de Trabajo

Associació Amics del Montseny
Associació d'Empresaris Turístics del Montseny
Associació de Propietaris del Montseny
Consell Comarcal Vallès Oriental
Consell Comarcal de La Selva
Consell Comarcal d'Osona – Osona Turisme
Parc Natural del Montseny
Diputació de Barcelona, Oficina Tècnica de Turisme
Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona
Museu de Ciències Naturals de Granollers
* Productores agroalimentarios del Montseny
* 5 representantes de municipios del Parque: alcaldes

How has this forum developed or changed over the past five years (in terms of its work, membership and the partnerships within it?)

De las 56 entidades que han participado en el Foro, entorno unas 30 han estado participando de forma habitual, es decir, asistiendo entorno a un 60% de los Foros que se han convocado, mientras que el resto ha participado entorno un 30% de las sesiones convocadas.

La regularidad de asistencia de dicho grupo de entidades ha permitido que los foros fueran realmente operativos y efectivos en términos de seguimiento de la CETS y identificación de retos, necesidades, problemáticas, novedades, etc. que han ido apareciendo en el ámbito CETS.

Si bien los municipios integrantes del ámbito CETS manifestaron formalmente su adhesión a la Estrategia y Programa de Actuaciones de la CETS 2011 – 2015, su participación en el Foro ha sido escasa; la implicación real de los municipios es uno de los retos que la CETS sigue presentando y que se ha abordado de manera efectiva en el momento de renovar la candidatura y que contempla en el Programa de Actuaciones 2016 -2020.

En relación al elemento clave de la participación en el proceso CETS, su valoración se ha ido comentando durante todo el proceso, de manera general, y de manera específica se abordó en el Foro de Campins (20.05.2015) a partir de la formulación de la pregunta: "Identifica 3 Puntos fuertes, en participación e implicación, a mantener durante el período 2016 – 2020". Las respuestas fueron las siguientes:

Puntos fuertes identificados por los grupos

Mucha participación por parte de las empresas asistentes al Foro
Muy buena implicación de la Asociación de Empresarios Turísticos del Montseny

Grupos de participación

Implicación del parque natural del Montseny , los consejos y Diputaciones

Acreditación de más empresas, el hecho de haber acreditado las 10 primeras empresas ha dado un valor añadido y ha dado visibilidad al proceso. Que éstas puedan hacer difusión del proceso y sus ventajas.

Continuidad de los asistentes. compromiso

Buenas perspectivas de futuro de la CETS.

Tal como recogen las actas de las sesiones, las intervenciones de los asistentes muestran este espacio de participación como un espacio de discusión de propuestas y de comunicación bidireccional y efectiva entre diferentes agentes.

1.2 Involvement of local tourism enterprises:

Please describe how you have progressed and strengthened relationships with local businesses.

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 la Associació d'Empresaris Turístics del Montseny.

En el Foro la representación de las empresas turísticas, a título individual, ha sido la siguiente a lo largo de los 5 años: (se indica con * las 10 empresas adheridas a la CETS)

Sector privado - Asistencia a título individual

Càmping La Vall

Can Dolça

El racó d'en Serrallonga

Formatgeria Pastures del Montseny

*Hostal Bell-lloc

Hostal Torras

Sector privat - Assistència a títol individual

Hotel Balneari Font Vella

Hotel La Masia

Hotel Masferrer

Hotel Ripoll

Hotel xalet La Coromina

*La Calma Parc Etnològic de Tagamanent

*La Morera

La Vinyota

Les Oliveres

Mas El Segatàs

Montoci

NIUS

Parc de les Olors/ Fragancies del Montseny

Segalès

Selva Aventura

SP Viladrau, Guies de Pesca Montseny i Guillerries

Turisme Rural el Maies

Vilar Rural Sant Hilari

*ADEMC, SCP (AETM) Educació Ambiental

La Castanya de Viladrau

Masia Rural Can Puig

Masvidal

Restaurant Giróns

Restaurant El Rieral

Allotjament Rural El Cortés

Circ Cric

Restaurant Salvador Cassaseca

Aparthotel Salut d'Om

Konzepte STC

Viladrau Educació

*Aprèn Serveis ambientals

*EduCA Viladrau

*El Romaní de Breda

Sota el Sui

Casa de Colònies "El Puig de Balenyà"

Fruites i hortalisses ecològiques Mas Jalech

Restaurant Can Candelich

Portal del Montseny

Avenç Activitats/ Cooperativa Escola del Montseny

*Hotel Can Cuch

Natura i Consciència SL

Riera de Ciuret

Turisme Rural Mas Romeu

Casanova de Sant Miquel, Recerques i Desenvolupaments EMDE

*Fonda Montseny

*Apartaments Cal Ferrer

Aula d'entorn rural Can Turró

Ecogranja salgot

Visites Montgros (muralles.cat)

Restaurant La Vall del Montseny

Can Toni- Fogars de Montclús

Golf Muntanyà

Ca l'Agnès

Sector privado - Asistencia a título individual

Mas el Segalàs

El Corral de Mataró

Control de Plagues (Sant Celoni)

ARARB Cultura i patrimoni

Fundació Privada Vincles

Alberg El Polell

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

Como en el caso de las entidades, la mayoría de empresas ha asistido al Foro aproximadamente en un 50% de sus convocatorias. Hay que destacar que entorno unas 10 empresas asistieron inicialmente a las convocatorias del Foro –especialmente durante el proceso de candidatura- pero su participación ha ido disminuyendo a lo largo de los 5 años. Por otro lado, hay otro grupo de empresas que se sumó al Foro de la CETS a mediados del 2013 y que, conforme ha ido avanzando el Programa de Actuaciones, han mantenido y reforzado su implicación. Finalmente destacar que hay un grupo de empresas que desde el inicio se han comprometido con el proceso y su participación ha sido regular y proactiva.

La implantación de la Fase II de la CETS durante el año 2014 ha permitido concretar nuevas fórmulas de vinculación voluntaria entre empresas y espacio protegido para la consecución de un turismo sostenible. La adhesión se desarrolló en base a la metodología de la Sección Española de Europarc.

Have any schemes been set up to link businesses more closely with the protected area/Charter implementation? Please describe. (Such schemes are not obligatory for re-award of the Charter, but we are interested to learn if any exist.)

Atendiendo al margen de decisión y concreción de criterios de adhesión de empresas específico para cada ámbito CETS –contemplado por la metodología de la Sección Española de Europarc-, el propio Foro ha determinado tres criterios específicos para la adhesión de empresas y que actúan como claro “filtro” para la discriminación positiva de aquellas empresas realmente implicadas con la CETS:

- Antigüedad mínima de un año (3 reuniones del Foro Permanente)
- Asistencia a título individual en las sesiones del Foro Permanente
- Asistencia de mínimo un 50% a las sesiones del Foro (desde la primera vez que se asiste al Foro)
- Excusar mínimo un 50% de las sesiones a las que no se asiste (desde la primera vez que se asiste al Foro)

La firma del “Acuerdo de Colaboración” como documento final del proceso de adhesión de empresas ha permitido concretar compromisos específicos, por parte del espacio protegido, en relación a las empresas que se adhieran a la CETS, hecho que ya actualmente está revirtiendo en una mejora de la relación entre empresas y espacio protegido. Los compromisos son los siguientes:

- Para la promoción y difusión específica de las empresas acreditadas:
 - Crear un nuevo apartado en la web del Parque específico para las visitas e incluir un apartado del tipo "equipamientos acreditados con la CETS".
 - Identificar las empresas adheridas a la CETS en la edición de materiales informativos del territorio. Por ejemplo: "el mapa del informador".
 - Facilitar la información de estas empresas en la Federación EUROPARC para que las incluya en la nueva web específica de la CETS en la que está trabajando.
 - Dar a conocer las empresas acreditadas en las actividades en las que el Parque Natural del Montseny participe y estén relacionadas con el ámbito de uso público. Por ejemplo: jornadas, congresos, intercambios con otros parques, etc.
 - Priorizar las empresas acreditadas con la CETS en las actividades del Parque: alojamiento de visitas, comidas con personas invitadas por el Parque, etc.

- Subvención económica:
 - Subvencionar el propio proceso de adhesión de empresas a la CETS
 - Trabajar para que en las ayudas sectoriales (turismo, energía, medio ambiente, etc.) se incluya el hecho de estar acreditado con la CETS como un mérito valorable.
- Actividades formativas e informativas:
 - Organizar y colaborar activamente en la organización de actividades formativas (jornadas, talleres, visitas de intercambio, etc.) sobre el Montseny, la calidad turística y la sostenibilidad
 - Identificar y acreditar esta formación como "Formación CETS"
 - Facilitar material informativo básico sobre el Montseny a las empresas adheridas. Como mínimo, los siguientes documentos bibliográficos -u otros análogos que puedan publicarse:
 - "Guía de fauna vertebrada básica. Parque Natural del Montseny, Reserva de la Biosfera ", editada por la Diputación de Girona
 - "Guía de flora básica Parque Natural del Montseny, reserva de la biosfera", editada por la Diputación de Girona
 - "A pie por el Montseny oriental", editada por la Diputación de Girona
 - "Parque Natural del Montseny, Reserva de la Biosfera", Colección Guías de los Parques, editada por la Diputación de Barcelona
 - Continuar convocando dos reuniones anuales del Foro Permanente
 - Organizar y dinamizar un Grupo de Trabajo específico integrado por las empresas adheridas a la CETS para facilitar la información entre estas así como con el espacio protegido

La adhesión de nuevas empresas así como el mantenimiento del Grupo de Trabajo específico de las empresas adheridas, en las que participa el Parc Natural, resultarán claves para seguir manteniendo el estrecho vínculo entre empresas y espacio protegido.

Please comment on the involvement of these other key groups over the past five years, including their role in implementation of the action plan:

En relación al sector privado, hay que destacar la implicación de:

- Associació d'Empresaris Turístics del Montseny (AETM): la entidad, que agrupa empresas turísticas de todo el ámbito CETS, está claramente comprometida con la CETS. Ha liderado dos actuaciones del Programa de Actuaciones 2011 – 2015 así como ha actuado de prescriptora de la CETS entre sus empresas asociadas. Si bien en 2011 existían diferentes entidades que agrupaban el sector privado, durante el período CETS han ido perdiendo su actividad, quedando la AETM como única asociación de empresas turísticas que define su ámbito territorial entorno al Montseny.
- Colectivo de productores agroalimentarios del Montseny: el colectivo de productores del Montseny se ha integrado en el Grupo de Trabajo de la CETS, facilitando así todas aquellas actuaciones dirigidas a incrementar el consumo de productos locales tanto por servicios turísticos como a mejorar su visibilidad en los centros y puntos de información.

1.3 Involvement of the local community

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 las siguientes entidades:

- 28 ayuntamientos del ámbito CETS: representados en el Grupo de Trabajo, en el Foro (aunque destaca como debilidad su baja asistencia) e informados en el Consell Coordinador del Parc Natural del Montseny
- Consorcios de promoción turística, en representación de los ayuntamientos. Dichas entidades se disolvieron en 2013 a raíz del contexto económico, y sus funciones fueron asumidas por los consejos comarcales, que participan tanto en el Foro como en el Grupo de Trabajo.
- Associació Amics del Montseny

De manera puntual, han participado en el Foro asociaciones de vecinos, entidades culturales, clubes deportivos del territorio, asociaciones de pesca recreativa, etc.

1.4 Involvement of local conservation interests

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:

- Administraciones dedicadas a la protección del territorio: Parc Natural del Montseny y municipios (Grupo de Trabajo y Foro Permanente)
- Museos y centros de interpretación del ámbito:
 - Museu de Ciències Naturals de Granollers (Grupo de Trabajo y Foro Permanente)
 - Museu Etnològic del Montseny, La Gabella
 - Museu Guilleries
- Asociaciones conservacionistas de la naturaleza y de los recursos locales:
 - Associació Amics del Montseny (Grupo de Trabajo y Foro Permanente)
 - Associació de Refugis del Montseny
 - Associació Excursionista de Viladrau
 - NIUS (Natura i usos Sostenibles)

La participación de empresas de interpretación del patrimonio natural y cultural, con una tipología de servicios y actividades claramente vinculadas al buen estado de conservación del Montseny, han permitido también integrar los intereses conservacionistas desde una óptica de recurso territorial para una dinamización socioeconómica del Montseny.

1.5 Involvement of wider (regional) bodies responsible for tourism, conservation and regional development

Tanto en el Foro como en el Grupo de Trabajo han participado administraciones de carácter local (municipios del ámbito con mandatos políticos y normativos de protección del medio y promoción económica), 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:

- Consell Comarcal del Vallès Oriental: competencias en medio ambiente, dinamización económica y turismo
- Consell Comarcal de la Selva: competencias en medio ambiente, dinamización económica y turismo
- Consell Comarcal d'Osona – Osona Turismo: competencias en turismo
- Oficina Técnica de Turismo de la Diputación de Barcelona: competencias en turismo
- Patronat de Turisme Costa Brava Pririneu de Girona: competencias en turismo

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).

1.6 Any other key groups, either within or outside the formal partnership structure described above

Atendiendo al carácter de propiedad privada del 85% del territorio del Parc Natural del Montseny, ha sido clave la participación del colectivo que representa la población que habita dentro de los límites del parque natural, representada por la Associació de Propietaris del Montseny (miembro del Grupo de Trabajo y con representación por parte de propietarios a título individual en el Foro Permanente).

Principle 2 – Sustainable tourism strategy and action plan

Implementation over the past five years

Please provide general feedback on the implementation of your strategy and action plan to date (questions on specific topics are asked in Section B below), as follows:

- 2.1** How would you assess your overall progress towards excellence in sustainable tourism, bearing in mind where you started from five years ago?

El progreso del Montseny hacia el turismo sostenible durante el período 2011 – 2015 ha sido positivo: todos los 10 Principios de la CETS han sido abordados a partir de la implementación del Programa de Actuaciones de la CETS.

De manera general, hay que destacar el progreso que se ha hecho especialmente en relación a los Principios 1 y 2 de la CETS en el sentido que ha mejorado la **capacidad y “confianza” para trabajar desde la óptica CETS**. A partir de la consolidación real del Grupo de Trabajo (año 2013), casi la totalidad de las entidades participantes ha incorporado en sus planes de trabajo, planes, presupuesto, etc. su implicación con la CETS.

Por otro lado, la adhesión de empresas turísticas a la CETS, implementación de la Fase II, ha resultado clave para poder ofrecer servicios con un aval de sostenibilidad. Puesto que el proceso de adhesión de empresas finalizó en diciembre de 2014, hasta la fecha no se han podido estructurar **productos turísticos** entre las empresas adheridas. No obstante, todas ellas comunican su adhesión a la CETS en sus materiales promocionales, firma al pie de mail, herramientas de comunicación 2.0, etc.

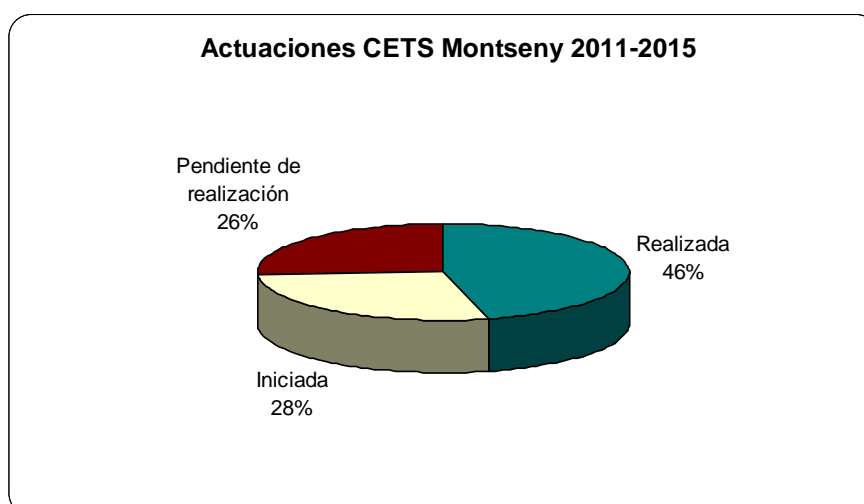
El ritmo constante que se ha mantenido en el desarrollo del Programa de Actuaciones de la CETS ha podido evidenciar que el turismo sostenible es “**el**” **modelo de turismo** por el que opta el espacio protegido y la principal administración turística que en él actúa (Diputació de Barcelona – Oficina Técnica de Turismo); dicha constancia en el desarrollo del Programa ha ido confiriendo **solidez al proyecto**, lo que ha resultado atractivo y una apuesta factible por parte de entidades y empresas del territorio que en un inicio mostraban cierto recelo con el proyecto CETS o mantenían sus proyectos al margen.

Finalmente, destacar que en el período 2011 – 2015 no se han detectado factores que puedan poner en crisis un modelo de turismo sostenible en el territorio.

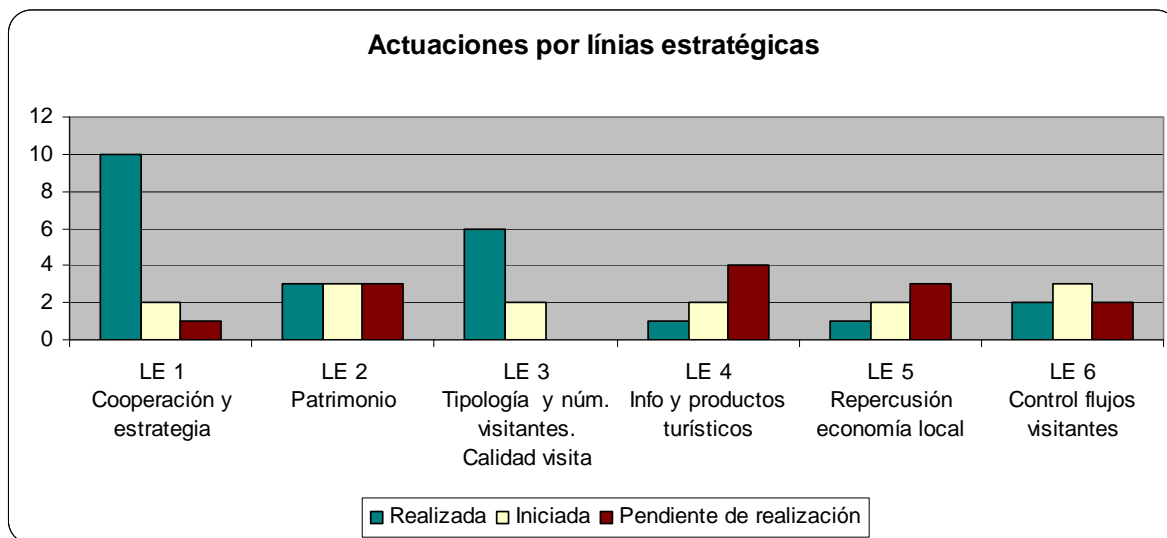
2.2 Could all of the planned actions be implemented? If not, how much of the action plan was implemented (please estimate as a percentage)?

De las 50 actuaciones previstas en el Programa de Actuaciones 2011 – 2015:

- 23 se han desarrollado y completado de manera satisfactoria (46%)
- 14 han sido iniciadas (28%)
- 13 están pendientes de desarrollar (26%)



Por líneas estratégicas, el resultado es el siguiente:



2.3 What were the main reasons for you not being able to complete the full programme (if applicable)?

Si bien el Programa de Actuaciones se entregó a la Federación Europarc a principios del año 2011 -y por lo tanto este cubre el período 2011-2015-, su validación formal no fue hecha hasta el mes de septiembre de 2011, fecha en que Europarc entregó la acreditación del Montseny a la CETS.

La espera a la resolución final por parte de Europarc provocó que no fuera hasta el mes de septiembre de 2011 que se pudiera iniciar de una manera efectiva el desarrollo del Programa de Actuaciones. Así, 3 meses de trabajo (septiembre a diciembre) permitieron plantear el desarrollo de algunas Actuaciones pero no fueron suficientes para desarrollar la totalidad, posponiendo el 2012 y 2013 un gran número de las actuaciones previstas para el 2011.

Durante el 2012 el contexto político municipal (elecciones municipales en mayo de 2011) así como el contexto económico de marcada crisis financiera condicionaron el desarrollo de algunas actuaciones, destacando la disolución de órganos de gestión turística del territorio que habían trabajado activamente en el proceso de obtención de la CETS: Consorci Portes del Montseny, Consorci de Turismo del Vallès Oriental.

Atendiendo también al contexto económico, parte de las entidades que agrupaban el sector turístico privado dejaron de contar con personal propio, por lo que se modificó la composición del Grupo de Trabajo (se detectó inactividad de la Federació d'Empresaris Turístics Montseny – Guillerries).

Durante el año 2013, y después de los numerosos cambios en la designación de representantes de entidades y administraciones en los espacios de trabajos de la CETS, se hicieron importantes pasos adelante propiamente en el contenido de las actuaciones.

Fue el año 2014, con un Grupo de Trabajo y un Foro Permanente consolidados, cuando los primeros resultados de las actuaciones iniciadas en 2011 empezaron a ver la luz.

Los principales obstáculos para el desarrollo del Programa de Actuaciones han sido:

- La desaparición de entidades que integraban el Grupo de Trabajo y, por lo tanto, la pérdida de interlocución con determinados sectores hasta que las funciones de dichas entidades fueron asumidas por otras entidades. Éstas fueron: Consorci Portes del Montseny, Consorci de Turismo del Vallès Oriental.
- El cambio de representantes en el Grupo de Trabajo durante los años 2011 – 2013 por parte de las “nuevas” entidades que se integraron en el Grupo a partir de la asunción de las tareas de las entidades que desaparecieron. Las funciones del Consorci Portes del Montseny fueron asumidas por el Consell Comarcal d'Osona – Osona Turismo; en el caso del Consorci de Turismo del Vallès Oriental, sus funciones fueron asumidas por el Consell Comarcal del Vallès Oriental.
- La asimetría de implicaciones en el proyecto CETS; en este sentido, hay que destacar que parte de las actuaciones que no se han podido desarrollar durante el periodo 2011 -2015 corresponden a actuaciones de realización de estudios, análisis e inventarios de la totalidad del

ámbito CETS. Los cambios de representantes en el Grupo de Trabajo desde 2011 a 2013 dificultaron el inicio de dichas actuaciones puesto que para su desarrollo era imprescindible una implicación homogénea por parte de los agentes implicados.

- El vasto ámbito territorial o temático de algunas actuaciones ha sido el principal obstáculo para su realización, no tanto por el coste económico que suponían, sino por la necesidad de recopilar igual nivel de información de municipios con grandes diferencias a nivel de interlocución y recursos humanos propios para elaborar el trabajo que se pedía desde la Secretaría CETS.
- De modo general, hay que destacar las dificultades, en términos de coordinación, propias de iniciar actuaciones que requerían la implicación de 28 municipios, entidades de representación del sector turístico privado –sin equipo técnico estable- y de las áreas de turismo de las dos diputaciones implicadas en la gestión del espacio protegido (Oficina Tècnica de Turismo de la Diputació de Barcelona y Patronat de Turismo Costa Brava Pirineu de Girona por parte de la Diputació de Girona).

La asimilación de los principales obstáculos para el desarrollo del Programa de Actuaciones 2011 – 2015 han supuesto un aprendizaje por parte del Grupo de Trabajo y del Foro que ha permitido concretar actuaciones mucho más focalizadas y específicas para el período 2016 -2020.

A modo de ejemplo:

- Para superar la asimetría de implicaciones en el proyecto CETS, en octubre 2015 y con vistas a la renovación de la CETS se mandó una carta a los diferentes municipios del ámbito CETS 2011 – 2015 para que manifestaran por escrito y en un plazo de unas 3 semanas, su interés para participar en el nuevo período 2016 – 2020. Asimismo se les pedía la designación de una persona responsable para el seguimiento de la CETS y sus coordenadas de contacto.
- Para evitar actuaciones de gran envergadura temática, los inventarios, seguimientos, análisis, etc. éstas se han limitado a temas estrictamente relacionados con el turismo sostenible y la estrategia CETS. Así, por ejemplo, pasamos de la actuación 2011 – 2015 de “4.1.2 Inventari de productes turístics” a la actuación 2016 – 2020 “37. Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles y de ecoturisme”.

2.4 What were your most positive achievements?

Los principales logros alcanzados por la CETS en el periodo 2011 – 2015 en el Montseny son los siguientes:

- Capacidad, consolidación y aceptación del liderazgo del proyecto por parte del Parc Natural del Montseny. Desde el inicio del proceso el espacio protegido ha liderado el proyecto, dotándolo de recursos humanos (equipo del Parc), económicos (contratación de Secretaría Técnica externa y ejecución de actuaciones) así como confiriéndole carácter de actuación paraguas para iniciativas de dinamización del territorio que han ido surgiendo.
- Papel de “prescriptor de la CETS” por parte de la Asociación de Empresarios Turísticos del Montseny en relación a las empresas turísticas; y el papel de “prescriptor de la CETS” por parte de otros miembros que han participado regularmente en las sesiones del Foro y del Grupo de Trabajo: algunos municipios, museos, empresas, etc.
- Actualización de datos sobre el ámbito CETS referidos a algunas actuaciones que hasta mediados 2013 se llevaban a cabo de forma independiente por parte de los agentes del territorio y que en el período 2016 – 2020 serán abordadas de manera conjunta y con visión CETS, como por ejemplo:
 - Agenda de actividades del ámbito. Actualmente se dispone de la identificación de las agendas existentes y de su ente gestor.
 - Comunicación unificada de la oferta de recursos y servicios accesibles. Actualmente se dispone de la identificación de dichos recursos pero queda pendiente agruparla y darle una difusión conjunta.
 - “Tematización” de ferias locales con la CETS. Se ha llegado al acuerdo de realizar un “stand CETS” y mostrarlo, de forma itinerante, en diferentes ferias del ámbito.
- Adhesión de las empresas a la CETS, inicio de la Fase II. No solo se valora positivamente el inicio de la Fase II sino su solidez, basada esencialmente en:
 - La clara implicación de las empresas: su adhesión responde a una asistencia activa y acreditada al Foro
 - La concreción y ejecución de compromisos por parte del Parc Natural del Montseny

- Un punto de partida claro en relación a la necesaria implicación de los municipios para el nuevo período CETS 2016 – 2020. Dicho compromiso con el nuevo período CETS se consiguió a partir de tres actuaciones:
 - Envío de cartas a los municipios de fuera del Parc Natural
 - Petición expresa de implicación a los municipios de dentro del Parc Natural (en las reuniones del Consell Coordinador)
 - Inclusión, en el Programa de Actuaciones 2016 – 2020, de la actuación “4. Seguimiento de la implicación de los municipios en la CETS”, en base a la cuál se analizará la asistencia de los municipios en las sesiones del Grupo de Trabajo y del Foro para, a medio plazo, confirmar el ámbito CETS (18 municipios del Parc + 9 de su entorno) o para adecuarlo a la participación real de los municipios.
- Un punto de partida claro en relación a la necesidad que el Programa de Actuaciones 2016 – 2020 incluya únicamente actuaciones todavía más concretas que las que contemplaba el del período 2011- 2015, sin restar ambición al Programa.

2.5 What are the main challenges you still face?

Los principales retos pendientes de alcanzar y a los que debería dar respuesta la CETS en el periodo 2016 – 2020 en el Montseny son los siguientes:

- La finalización de actuaciones que no se han podido completar debido a la asimetría de implicaciones por parte de municipios del ámbito CETS –necesidad de actuación directa por parte de municipios para la aportación de datos, información de agentes municipales vinculados al turismo, etc-.
- La creación de productos turísticos por parte de las empresas adheridas a la CETS que realmente respondan a las expectativas y necesidades de turistas y visitantes que acuden al Montseny motivados por su patrimonio. Para la creación de dichos productos, será imprescindible el asesoramiento de las administraciones expertas en turismo para complementar la voluntad que manifiestan las empresas CETS para colaborar entre ellas.
- Mejora de la comunicación de la CETS – Fase I como distinción territorial que acredita disponer de una estrategia y un Programa de Actuaciones que permite trabajar y evaluar el grado de sostenibilidad del “destino turístico Montseny”.
- Mejora de la comunicación de la CETS – Fase II facilitando la interpretación, por parte de la población local, turistas y visitantes, de qué supone que una empresa turística se sume a una certificación territorial de sostenibilidad.
- Capacidad de incidencia de la CETS en órganos de promoción y gestión turística y desarrollo socioeconómica, especialmente, lograr que la administración de Catalunya –Generalitat de Catalunya, Departament de Turismo y Agència Catalana de Turisme- y las áreas de desarrollo económico de las dos diputaciones –Girona y Barcelona- consideren la CETS Montseny como “el” instrumento de desarrollo turístico de éste ámbito y como la metodología escogida para trabajar para la calidad y la sostenibilidad en el destino. Serían deseables actuaciones como considerar la participación activa en el Foro de la CETS en la dotación de subvenciones a municipios por temas de desarrollo socioeconómico o la discriminación positiva de empresas adheridas a la CETS en la organización de *fam trips* y *press trips* de naturaleza en el ámbito CETS.
La meta que se seguirá persiguiendo en el marco de trabajo de la CETS Montseny es conseguir que la CETS provoque un cambio en las entidades, empresas y administraciones participantes en la CETS en el sentido que éstas integren los 10 Principios de la CETS en sus propias estrategias.
- La implantación de la Fase III en el Montseny, como herramienta al servicio de las empresas turísticas locales adheridas a la CETS (fase II) a las que proporcione una mejora en la comercialización de paquetes turísticos sostenibles.

Monitoring results

- 2.6 Please describe the monitoring you have undertaken of the results of your action plan over the past five years. Indicate where the results of monitoring can be found (in which documents), for review by the verifier on site if necessary.

Tal como estaba previsto en la actuación “Actuación 1.1.6 Definición de responsabilidades para el seguimiento de la CETS en el Montseny”, del Programa de Actuaciones 2011 – 2015, se pautaba la realización de una memoria valorativa anual con el objetivo de recopilar los datos anuales de las actuaciones realizadas, iniciadas y no realizadas, y a la vez permitir una valoración cualitativa de las actuaciones propuestas para cada año en concreto.

Las memorias anuales se han realizado conforme preveía la actuación. Dichas memorias han estado integradas por:

- Una valoración del grado de desarrollo anual de cada línea estratégica
- Un cuadro gráfico que permite ver el grado de desarrollo de cada actuación
- Una ficha individual de cada actuación prevista para el año en curso. La ficha incluye los siguientes campos:
 - Línea estratégica: nombre de la línea estratégica a la que pertenece la actuación.
 - Principios CETS relacionados: principios que se relacionan con esta actuación
 - Actuación: nombre de la actuación
 - Objetivo: objetivos definidos para la actuación
 - Descripción situación previa: antecedentes en la realización de la actuación
 - Descripción realización actuación: descripción de lo que se haya realizado en relación a la actuación y en el año que se evalúa
 - ¿Qué ha cambiado?: Explicación de las consecuencias reales que la actuación ha generado dada su inclusión en la CETS. Este apartado resulta especialmente relevante en aquellas actuaciones que ya se llevaban a cabo antes de la implantación de la CETS pero que respondiendo a esta acreditación fueron modificadas para adecuarlas a los Principios de la CETS en términos de objetivos, alcance territorial, etc.
 - Entidades responsables: indicación del organismo que ha coordinado la actuación
 - Entidades colaboradoras: indicación de los organismos que han colaborado en la realización de la actuación
 - Presupuesto: hace referencia al coste de la actuación y a su suficiencia respecto a lo previsto en el Programa de Actuaciones. Se incluyen tanto los recursos humanos como los económicos
 - Fuente de financiación: entidad y / o origen de los recursos dedicados al desarrollo de la actuación
 - Calendario: año de desarrollo de la actuación
 - Indicadores de seguimiento: cálculo de los indicadores
 - ¿Qué se había propuesto?: se expone lo que había previsto en relación a la actuación
 - ¿Qué ha quedado pendiente?: se exponen las tareas pendientes de realización o los objetivos pendientes de alcanzar en relación a lo que el Programa de Actuación prevé.
- Un análisis esquemático de cómo se han abordado los temas clave identificados en el Informe de Auditoría (desde 2013).

La memoria anual de la CETS –excepto las fichas detalladas de cada actuación- se incluye como anexo en la memoria anual de gestión del Parc Natural del Montseny, disponible en la siguiente web: <http://parcs.diba.cat/web/montseny/memories-de-gestio>

La memoria completa –con las fichas de cada actuación- está disponible en: <http://parcs.diba.cat/web/montseny/cets-al-montseny#c3>

La memoria se ha presentado anualmente al Foro, dando pie a valoraciones por parte de las personas asistentes.

Recommendations from the verifier and Evaluation Committee

2.7 Please explain how you have addressed the specific recommendations made by the verifier and Evaluation Committee at original evaluation five years ago.

Tal como se ha descrito, desde el año 2013, y a partir de la realización de la memoria anual, se realiza un análisis esquemático de cómo se han abordado los temas clave identificados en el Informe de Auditoría.

El resultado es el siguiente:

Temas destacados en el Informe de auditoría	Como se han abordado en el Montseny
Puntos fuertes	
Elevada oferta de actividades	Se mantiene el número de actividades. Actuación “4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS”: se ha empezado a trabajar en la identificación de agendas de actividades del ámbito con el objetivo de disponer de una sola agenda en la que se destaquen las actividades con un “sello” CETS
Elevado número de itinerarios	Actuación “2.1.3 Potenciación de los itinerarios circulares entorno a los municipios”: ha permitido identificar un itinerario -ya existente y con ente gestor responsable de su mantenimiento, señalización, etc.- para cada municipio del ámbito CETS; queda pendiente una difusión conjunta.
Abundancia de centros de información	Se sigue disponiendo de centros y puntos de información en el territorio
Existencia de sistemas de calidad: Q y SICTED	Actuación “3.1.1 Facilitación del acceso de sistemas de calidad en las empresas turísticas”: se ha trabajado para la compatibilización de la Fase II del SICTED con la CETS. Actuación “3.1.2 Formación del sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio”: se han abierto las jornadas organizadas por la AETM todo el ámbito CETS
Sistema de dispositivo de información personalizada	El dispositivo se ha activado anualmente durante el período CETS 2011 – 2015.
Buena representación del Grupo de Trabajo, transparencia en el trabajo	“Actuación 1.1.3 Mantenimiento Grupo de Trabajo”: se han mantenido las reuniones de este espacio de trabajo y se han creado grupos de trabajo temáticos, lo que ha permitido el progreso del proyecto “Actuación 1.1.2 Reunión anual del Foro Permanente”: se ha continuado con las dos reuniones anuales con buena representación del sector –la actuación preveía una reunión anual, para dar respuesta a la voluntad de implicación per part de los asistentes se han venido convocando mínimo dos sesiones anuales-.
Iniciativa por considerar sistema de <i>visitors' payback</i>	La “Actuación “5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica por el mantenimiento del entorno y del paisaje” no se ha desarrollado.
Puntos débiles	
Alta presión de visitantes e impactos derivados	A partir de los planes de gestión de visitantes del Parc Natural del Montseny se ha continuado incidiendo en la modelación de flujos de visitantes con el objetivo de reducir sus impactos.
Poca contribución por parte de visitantes a la economía local	Para dar respuesta a esta debilidad, el Grupo de Trabajo se amplió para incorporar productores agroalimentarios locales y facilitar así su vinculación con la actividad turística. La adhesión de empresas a la CETS ha contribuido a la identificación de los porcentajes de productos locales presentes en las ofertas gastronómicas que éstas ofrecen a su clientela.
Descaracterización de la oferta de	“Actuación 5.1.1 Implantación de un programa para la distribución de

productos locales	productos locales en restaurantes": la adhesión a la CETS ha supuesto su automática incorporación al programa "El Parc a Taula", programa de desarrollo económico promovido por la Diputació de Barcelona que pretende destacar , mediante la gastronomía, la producción artesanal y la viticultura de proximidad y de calidad , los valores naturales , culturales y paisajísticos de los parques que gestiona.
Fragmentación y falta de coordinación en actividades entre diferentes organismos	"Actuación 3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio": se ha establecido una dinámica de envío de mailings periódicos con un documento conjunto de la oferta formativa de las entidades del territorio. Se distribuye a todos los miembros del Foro Permanente.
Conflictos institucionales y falta de colaboración entre municipios	"Actuación 1.1.1 Firma de compromiso de colaboración en la CETS": se mandó un modelo de documento de compromiso de adhesión a la CETS a todos los municipios del ámbito y a las principales entidades con actividad o influencia en la actividad turística. Se recibieron 26 adhesiones por parte de municipios (sobre 28) y 10 por parte de entidades.
Falta de formación en turismo sostenible por parte del personal del Parc	"Actuación 1.3.4 Asistencia a jornadas de la Red Europea y de la Red de España y Portugal de espacios acreditados con la CETS": desde el Parc se ha asistido a todas las actividades relacionadas con la CETS organizadas por Europarc España; se ha creado la Mesa de trabajo CETS en Catalunya.

Recomendaciones

Mayor compromiso de los visitantes en contribuir al territorio	La adhesión de empresas a la CETS ha contribuido a facilitar información a la clientela sobre los valores del espacio protegido, sus recursos, la necesidad de respetarlo, etc.
Reposicionar respecto al público "qué es el Montseny"	En el municipio de El Figaró en el año 2012 se organizó la feria " Una Ventana al Montseny ", con representación de los valores específicos del territorio. Desde entonces se trabajó para darle un carácter itinerante y dar cumplimiento a la "Actuación 5.1.2 Organización conjunta de ferias agroalimentarias y de artesanía". A mediados de 2014, 3 municipios mostraron interés para organizar la feria en su municipio; en los trabajos de renovación se concretó la actuación: "26. Presencia de "Una Finestra al Montseny" en ferias locales". "Actuación 5.1.3 Identificación y distribución de productos locales y artesanos en los centros de información y otros puntos de interés del ámbito CETS": ha aumentado la oferta de productos disponibles en los centros de información.
Mantener el impulso del proyecto con una gestión específica	"Actuación 1.1.6 Definición de responsabilidades para el seguimiento de la CETS en el Montseny": la responsabilidad se encuentra claramente identificada con la persona Jefe de Unidad del Área Uso Público, la implicación desde la Dirección del Parque y la contratación de Secretaría Técnica de la CETS. A partir de 2013 , se ha progresado en la corresponsabilización en el desarrollo de las actuaciones por parte de miembros del Grupo de Trabajo
Formación del personal del Parc en turismo sostenible	"Actuación 1.3.4 Asistencia a jornadas de la Red Europea y de la Red de España y Portugal de espacios acreditados con la CETS": desde el Parc se ha asistido a todas las actividades relacionadas con la CETS organizadas

	por Europarc España; se ha creado la Mesa de trabajo CETS en Catalunya
Gestionar altos niveles de oferta de actividades, presión visitantes y sus impactos de manera colaborativa	El mantenimiento del Grupo de Trabajo y del Foro Permanente como espacios de trabajo reales y efectivo permiten que la gestión de los aspectos críticos de la actividad turística del Montseny se aborden desde una perspectiva del ámbito CETS.

Recommendations for implementation

2.8 How did the budget available to for implementation of the action programme develop over the past five years?

A partir de la realización de memorias anuales se ha ido registrando el presupuesto y los recursos humanos dedicado a cada una de las actuaciones que se han ido desarrollando. En la memoria se puede consultar el presupuesto anual dedicado a la ejecución del Programa de Actuaciones 2011 – 2015.

La principal restricción para la ejecución del Programa de Actuaciones 2011 – 2015 ha sido la reasignación de responsabilidades desde entidades que participaron en la elaboración del programa a entidades que han asumido sus tareas y que no han podido dedicar los recursos humanos inicialmente previstos en el Programa de Actuaciones. Los cambios de entidades “responsables” o “colaboradoras” en determinadas actuaciones han modificado el desarrollo que se había previsto de algunas actuaciones, relanzando su ejecución por falta de recursos humanos de las entidades que asumieron las responsabilidades.

A partir del análisis entre recursos económicos previstos (€) y los finalmente dedicados y recursos humanos previstos (RRHH) y los finalmente dedicados, vemos claras diferencias entre ambos. Las principales razones que justifican dichas diferencias son:

- Determinadas actuaciones que se prevían ejecutar con recursos humanos han cambiado de “entidad responsable” o “colaboradora” a entidades de rango superior (de consorcios de ámbito municipal a consejos comarcales) por lo que la dedicación en recursos humanos ha sido inferior a la prevista inicialmente (falta de disponibilidad de recursos humanos para dar cobertura específica al proyecto CETS).
- Determinadas actuaciones que se prevían ejecutar vía contratación externa (y cuantificados como € y no como recursos humanos), finalmente se han asumido con recursos humanos.
- Determinadas actuaciones se han iniciado pero no se han completado, por lo que su coste, hasta la fecha, refleja su realización parcial.

2.9 Were the financial resources available for implementation?

Please state if more, less or about the same as planned.

De manera general, tanto los recursos económicos como los recursos humanos han sido, aproximadamente, el 50% de los previstos.

El porcentaje cuadra con el % de realización e inicio de actuaciones: el 46% de las actuaciones se han finalizado y el 28% iniciado

2.10 Were they sufficient for implementation of the plan?

Please state yes or no and briefly comment

No.

La falta de dedicación de recursos humanos (derivada de la falta de recursos humanos en las propias administraciones y organizaciones participantes) han sido el principal obstáculo para la realización de determinadas entidades. Así mismo, la asunción de determinadas actuaciones con recursos humanos propios (en vez de contratación externa tal como se había previsto), han sobrecargado los recursos humanos disponibles en las entidades y organizaciones participantes.

Hay que tener en cuenta que determinadas actuaciones no se han iniciado no tanto por falta de recursos humanos o económicos sino por la propia madurez del proyecto: en los espacios de trabajo de la CETS se ha optado por un ritmo de trabajo que permitiera ir consolidando el proyecto en detrimento de otras actuaciones, de mayor envergadura, y que se podrían haber contratado externamente, lo que habría permitido avanzar en actuaciones pero con menor implicación del territorio.

2.11 Have there been changes in staffing levels, both in the protected area generally and in the staff dealing with tourism issues, over the past five years?

Por parte de del espicio protegido, no ha habido cambios en la dedicación del equipo técnico del parque a la CETS. La implicación se ha concretado principalmente en:

- Directora del parque, Joana Barber
- Jefe de la Unidad de Uso Público y Educación Ambiental, Lluís Velasco
- Técnica de de la Unidad de Uso Público y Educación Ambiental, Elisabet Ros desde mediados 2014.
- Técnicos del Parc Natural del Montseny: Narcís Vicens, Maria Barrachina.

Sí que hay que destacar que el puesto de técnico de la Unidad de Uso Público ha ido cambiando durante el período CETS; la designación de la técnica actual desde mediados del 2014 ha permitido mejorar la implicación de esta figura en la CETS.

Por parte del resto de entidades, y tal como se ha comentado en el apartado 2.3, durante el 2012 y debido al contexto económico de marcada crisis financiera provocaron la disolución de órganos de gestión turística del territorio que habían trabajado activamente en el proceso de obtención de la CETS: Consorci Portes del Montseny, Consorci de Turismo del Vallès Oriental. Las funciones del Consorci Portes del Montseny fueron asumidas por Consell Comarcal d'Osona – Osona Turismo; en el caso del Consorci de Turismo del Vallès Oriental, sus funciones fueron asumidas por el Consell Comarcal del Vallès Oriental

2.12 Has the level of staffing affected implementation of the action plan?

Sí.

La escasez de recursos humanos por part de las entidades que han asumido las tareas de las entidades que se disolvieron en 2012 ha provocado cierto retraso en el desarrollo de aquéllas actuaciones que precisaban la implicación de los municipios –directamente o a partir de la administración local inmediatamente superior a los municipios: los consejos comarcales-.

Plans for the next five years

2.13 Has your tourism strategy been revised for the next five years?

Please answer yes or no and give a brief explanation.

Sí.

Como parte esencial del nuevo período 2016 – 2020 y a partir de:

- El análisis y evaluación de las actuaciones incluidas en el Programa de Actuaciones 2011 - 2015 (identificación de propuestas de continuidad, de modificación y de eliminación por falta de idoneidad)
- Las necesidades detectadas en el ámbito CETS
- La experiencia adquirida durante el período 2011- 2015
- El marco de trabajo que ofrecen los 10 Principios de la Carta Europea de Turismo Sostenible,

Se ha definido una Estrategia organizada en 7 bloques que abordan los Principios de la CETS. Para cada bloque se describe el marco estratégico así como se listan las actuaciones que se desarrollaran para conseguir los objetivos planteados.

Los 7 bloques son:

- Mantenimiento de los espacios de trabajo y participación de la CETS en el Montseny
- Mejora de la comunicación “a” y “entre” los grupos de interés del ámbito CETS
- Gestión y creación de infraestructuras y servicios vertebradores de una movilidad y una oferta turística sostenible y accesible
- Impulso de la repercusión económica de la actividad turística en el sector agroalimentario, artesano y población del ámbito CETS
- Control y estudio de datos de frecuentación, ocupación y perfil del visitante
- Organización de la formación y mejora permanente del sector turístico
- Análisis de la oferta de productos turísticos existentes y creación de productos basados en la responsabilidad, la accesibilidad y el ecoturismo

2.14 Has a new action plan been prepared for the protected area and its partners?

Please answer yes or no and give a brief explanation.

Sí.

Se ha elaborado un Programa de Actuaciones estructurado entorno los 7 bloques estratégicos. Cuenta con un total de 42 actuaciones.

2.15 How are the strategy and new action plan presented?

Please state if as one document, two documents or within another document.

La Estrategia y el Programa de Actuaciones se presentan como dos documentos.

La propia Estrategia contiene un listado de las actuaciones que integran el Programa de Actuaciones.

2.16 Briefly describe the process(es) and timetable(s) for both reviewing/revising the strategy and developing the new action plan with your partners, making reference to the forum or partnership structures described under question B1 above and the involvement of local stakeholders.

La revisión del período 2011 – 2015 y la programación del período 2016- 2020 ha seguido el siguiente calendario:

Fecha	Tipología reunión	Temas de la sesión y metodología	Núm. Asistentes
4.03.2015	Grupo de Trabajo	Aprovar el Programa de Actuaciones para el 2015 Comentario sobre el uso del logo CETS por parte de entidades Adhesión de empresas a la CETS Planteamiento de la renovación: calendario y temas Metodología: sesión explicativa	10
20.05.2015	Foro Permanente	Trabajo para la renovación: valoración actuaciones 2011-2015 (decisión sobre mantenerlas, modificarlas o descartarlas) Identificación de puntos fuertes y débiles en términos de participación Metodología: sesión participativa	38
30.06.2015	Grupo de Trabajo	Trabajo en grupos para evaluar el período 2011 – 2015 Metodología: sesión participativa	13
15.07.2015	Foro Permanente	Trabajo para la renovación: concreción de la descripción de actuaciones 2016 – 2020 Metodología: sesión participativa	43
14.10.2015	Grupo de Trabajo	Trabajo en grupos para concretar el Programa de Actuaciones Metodología: sesión participativa	15
12.11.2015	Foro Permanente	Presentación sobre las respuestas recibidas por parte de municipios en relación al ámbito CETS. Aprobación del nuevo ámbito CETS. Trabajo en grupos para concretar determinados aspectos del Programa de Actuaciones que presentan dudas sobre su viabilidad, ente responsable, coordinación con otras actuaciones, etc. Aprobación por parte del Foro de la Estrategia y del	44

Fecha	Tipología reunión	Temas de la sesión y metodología	Núm. Asistentes
		Programa de Actuaciones –con enmiendas resultantes de la propia sesión-. Metodología: sesión participativa	
24.11.2015	Consell Coordinador	Aprobación Dossier Candidatura	--
16.12.2015	Foro Permanente	Aprobación por parte del Foro de la Estrategia y del Programa de Actuaciones. Firma de los Principios de la CETS en el Informe de reevaluación Metodología: sesión explicativa	53

2.17 State the key objectives for sustainable tourism identified in the (revised) strategy.

Los objetivos establecidos para cada uno de los 7 bloques son:

- Mantenimiento de los espacios de trabajo y participación de la CETS en el Montseny
 - Asegurar el mantenimiento de los espacios de trabajo -Grupo de trabajo general y grupos de trabajo temáticos- y participación -Foro Permanente- para garantizar un trabajo de calidad y consensuado con respecto a la planificación del turismo y gestión de sus impactos en el Montseny.
 - Dar un salto cualitativo en términos de implicación de los diferentes municipios y mantener la implicación de las empresas turísticas.
- Mejora de la comunicación “a” y “entre” los grupos de interés del ambito CETS
 - Mejorar la cobertura de las necesidades de comunicación entre los diferentes niveles (público- privado, público – público y privado – privado) para compartir la información mediante los canales óptimos según público destinatario. Como punto de partida se identifican los siguientes destinatarios: gobiernos locales, entidades y personas participantes en la CETS, público visitante del Montseny, personal informador del Montseny (equipamientos de información y empresas turísticas) y población que vive en el Montseny.
- Gestión y creación de infraestructuras y servicios vertebradores de una movilidad y una oferta turística sostenible y accesible
 - Mejorar el uso del transporte público en la actividad turística a través de dos premisas: la mejora de la oferta del transporte público colectivo y la estructuración de una red de itinerarios con salida desde estaciones y paradas de transporte público.
 - Disminuir el impacto ambiental de la gestión local y de la actividad turística a partir de la sensibilización y la inversión en infraestructuras de servicio local.
- Impulso de la repercusión económica de la actividad turística en el sector agroalimentario, artesano y población del ámbito CETS
 - Crear mecanismos de trabajo efectivos que permitan establecer vínculos comerciales entre el sector agroalimentario productivo y puntos de venta y degustación –bares y restaurantes- del Montseny.
- Control y estudio de datos de frecuentación, ocupación y perfil del visitante
 - Estandarizar la recogida de datos de usuarios del parque y tratarlos de manera conjunta así como obtener información sobre el número de visitantes y turistas que contratan servicios adheridos a la CETS.
- Organización de la formación y mejora permanente del sector turístico
 - Continuar facilitando herramientas que permitan la mejora de las empresas turísticas del Montseny: formación permanente, implantación de sistemas de calidad y conocimiento de su entorno como recurso turístico
- Anàlisis de la oferta de productos turísticos existentes y creación de productos basados en la responsabilidad, la accesibilidad y el ecoturismo
 - Potenciar la responsabilidad social corporativa entre las entidades y empresas dentro del ámbito de la CETS
 - Identificar, crear y potenciar recursos, servicios y productos turísticos en términos de accesibilidad física, sensorial y para personas económicamente desfavorecidas.
 - Identificar, crear y potenciar recursos, servicios y productos turísticos de turismo responsable y de ecoturismo dentro del ámbito de la CETS

2.18 How does the tourism strategy relate to the protected area management plan?

La Estrategia turística de la CETS es totalmente compatible con lo establecido en el “Pla especial del Parc del Montseny” así como con el “Pla d’Ús Públic”.

Tal como se ha comentado, todas las iniciativas, proyectos, protocolos de colaboración que implican a la actividad turística o al desarrollo socioeconómico, son analizadas desde la óptica CETS y, si se cree oportuno, integrada en ese marco de cooperación y desarrollo local.

Assessment

The questions on assessment are asked for the information and interest of the verifier.

New assessment work is not a condition for re-award of the Charter certificate, although we anticipate that some basic assessment in these fields will have been necessary in order to prepare your new action plan.

For each of the following categories, please state briefly what further assessment has been undertaken during the past five years, and how it has informed your plans for future activities:

2.19 Assessment of natural and cultural resources, their sensitivities (capacity) and opportunities for tourism

En base al desarrollo de la “Actuación 2.1.1 Catalogación del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la CETS” se dispone de un mejor grado de información sobre los recursos del ámbito CETS con potencial uso turístico.

2.20 Assessment of the local community and economy

No se ha desarrollado ninguna actuación específica en relación a una evaluación específica de las necesidades de la población y economía local.

La integración en el Grupo de Trabajo y en el Foro de los siguientes agentes permiten informar sobre el cambio en necesidades, prioridades, etc.: ayuntamientos, consejos comarcales, empresas, propietarios forestales, entidades culturales, productores agroalimentarios, etc.

2.21 Assessment of strengths/weaknesses of tourism infrastructure/services

La implantación de un sistema de encuestación sobre satisfacción del visitante, “Actuación 3.2.1 Elaboración de una encuesta de satisfacción de los visitantes para todo el ámbito de la CETS”, hasta la fecha implantada por las empresas CETS y los centros y puntos de información del Parc Natural permitirán disponer, en breve, sobre información agragada en relación a la calidad de las infraestructuras y servicios turísticos.

La implantación se inició a partir de enero 2015.

2.22 Assessment of visitor patterns and needs

Tal como se ha descrito en el apartado anterior, la encuesta estandarizada así como el registro del perfil de visitante (por parte de las empresas CETS y los centros y puntos de información del Parc Natural) permitirán obtener información sobre necesidades del visitante, expectativas, patrón de visita, etc.

A partir del desarrollo de la “Actuación 33. Realización de un estudio EDDATUR, Encuesta de Demanda en Destino” (2016 – 2020) se dispondrá de información sobre el perfil de visitante actual.

2.23 Assessment of future visitor markets offering potential

En relación a la información sobre mercados de visitantes, durante el período 2011 – 2015 no se pudo realizar la “Actuación 3.2.2 Análisis de mercados turísticos” consistente en la realización de un estudio específico sobre mercados de visitantes interesados en el turismo de naturaleza y el ecoturismo.

Con el objetivo de buscar una alternativa a la actuación que permitiera obtener alguna información al respecto, se recopilaron estudios de mercado elaborados por las entidades de gestión turística implicadas en el Grupo de Trabajo. La información que se identificó no respondía a las necesidades de conocimiento detectadas, por lo que la actuación no se ha realizado.

Las entidades de gestión turística implicadas en el Grupo de Trabajo tienen el compromiso de informar al resto de miembros de la realización de algún estudio, análisis, etc por parte de sus entidades que permita dar cobertura, aunque sea parcial, en relación a futuros mercados de visitantes interesados en el ecoturismo y el turismo sostenible.

Implementation

2.24 Does the new action plan include an indication of phasing/staging of action over time?

Please answer yes or no.

Sí

2.25 Does the action plan indicate the relevant stakeholders or partners for each action?

Please answer yes or no.

Sí

2.26 What is the size of the **budget** that the protected-area authority is devoting to the implementation of the new action plan per year, excluding staff costs?

(Questions on budget and staffing: The verifier will be looking for a realistic assessment of what resources will be required to implement the strategy and action plan and where these resources are likely to come from. It is appreciated that a detailed budget or staffing plan for the next five years can probably not be given at this stage, and that some funding or personnel resources may still need to be secured.)

La aportación que el Parque tiene previsto aportar es de 109.126€ a lo largo de los 5 años, concentrando entorno el 50% de su aportación económica el bloque 1 “:Mantenimiento de los espacios de trabajo y participación de la CETS en el Montseny”.

La aportación del Parc Natural del Montseny en recursos humanos será de 6.004,5 horas, dedicadas principalmente al bloque 2 “Mejora de la comunicación “a” y “entre” los grupos de interés del ámbito CETS” (2.618,50 horas) y al bloque 1 mencionado anteriormente (1.835 horas).

What is this as a percentage of its total budget?

En relación al presupuesto anual de los últimos años, el porcentaje es el siguiente (excluyendo recursos humanos):

Año	Presupuesto Parque*	Presupuesto CETS 2016 – 2020	
		Parque (total/5 años)*	%
2010	6.241.726,94 €	21.825,20€	0,35%
2011	4.833.583,41€	21.825,20€	0,45%
2012	5.588.668,03€	21.825,20€	0,39%
2013	4.316.469,90€	21.825,20€	0,51%
2014	5.381.737,64€	21.825,20€	0,41%

*Nota: 109.126€, da una aportación anual de 21.825,20€

2.27 Have funds been provided (or are they being sought) from other sources?

Sí.

En cada ficha de actuación del Programa de Actuaciones se describe la entidad responsable así como la entidad que apoyará económicamente la actuación, tanto a través de la dotación de recursos humanos (dedicación del personal de la propia organización) como de fondos económicos (contratación externa de personal, servicios, etc.)

La aportación del Parque respecto el resto de entidades es la siguiente:

	€	RRHH	% €	% h
PNM	109.126,00 €	6.004,50	7,55%	58,72%
Resto entidades	1.335.310,00 €	4.222,00	92,45%	41,28%
Total	1.444.436,00 €	10.226,50	100,00%	100,00%

El importe que aportan el resto de entidades se describe a continuación:

Entidad	Presupuesto	Horas de RRHH
Foro Permanente	- €	60
Grupo de Trabajo	- €	954
Grupo de Trabajo empresas CETS	700 €	1263
Ay. Santa Maria de Palautordera	1.290.000,00 €	--
Ayuntamiento de Tona	15.000 €	--
Grupo de Trabajo Reserva de la Biosfera	7.560 €	120
Associació d'Emprearis Turístics del Montseny	3.300,00 €	351
Asistentes a jornadas	3.750 €	--
Colectivo de productores	- €	240
Xarxa de productes de la Terra (Diputació de Barcelona)	- €	50
Consejos Comarcales	- €	68
Municipios	- €	8
Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona	- €	51
Oficina Técnica de Turismo (DIBA)	- €	51
Expertos creación producto	- €	16
Centre de Formació i Ocupació Baix montseny- Sax Sala	- €	100
Equipamientos Parc Natural del Montseny	- €	850
Gestores agendas	- €	10
Administración gestora SICTED	0	30
Ayuntamiento de Tagamanent	15.000 €	--
TOTAL	1.335.310,00 €	4.222,20 h

2.28 Do you judge the level of funding already secured/applied for to be sufficient to meet the action proposed?

Please answer yes or no and comment.

Sí.

Cada entidad que aparece como "responsable", "complicidad imprescindible" y "financiación" es consciente de la responsabilidad que asume en relación al Programa de Actuaciones de la CETS para el período 2016 – 2020.

La estimación de recursos humanos y económicos ha sido revisada por cada entidad.

2.29 What is the **staffing** that the protected-area authority is devoting to the implementation of the action programme?

Como en el período 2011 – 2015, el Parc Natural y Reserva de la Biosfera del Montseny aportará recursos humanos a la ejecución y seguimiento del Programa de Actuaciones. Los miembros del equipo de gestión que participarán son:

- Dirección del parque
- Jefe de la Unidad de Uso Público y Educación Ambiental y técnico/a del área
- Otro personal técnico del Parc Natural del Montseny según necesidad del Programa de Actuaciones

2.30 Is staffing being provided from other sources?

Sí.

Cada entidad que aparece como “responsable”, “complicidad imprescindible” y “financiación” es consciente de la responsabilidad que asume en relación al Programa de Actuaciones de la CETS para el período 2016 – 2020.

La estimación de recursos humanos y económicos ha sido revisada por cada entidad.

2.31 Do you believe the action proposed can be implemented with this level of staffing?

Please answer yes or no and comment.

Sí.

A partir de la experiencia del período 2011 – 2015 todas las entidades con responsabilidades en el Programa de Actuación son conscientes del volumen de trabajo que su participación e implicación puede suponer.

Commitment of partners

2.32 Please comment on the commitment of the partners to implementing the new action plan, and how you will continue to motivate them and ensure their commitment.

La asimetría en la implicación por parte de los municipios fue uno de los puntos débiles destacados por los miembros del Foro y del Grupo de Trabajo, tanto en un marco informal como a raíz de la dinámica de participación organizada en la sesión del Foro de 20 de mayo de 2015, en Campins, y que tenía como objetivo identificar las pautas a implementar en términos de participación para el período 2016 – 2020.

Para asegurar la implicación de los municipios, durante los trabajos de renovación se ha abordado abiertamente esta debilidad.

Para asegurar su implicación en el 2016 – 2020, se han tomado las siguientes medidas:

- 15.10.2015 se mandó una carta a los diferentes municipios del ámbito CETS 2011 – 2015 externos al Parc Natural para que manifestaran por escrito y antes del 06.11.2015 su interés para participar en el nuevo período 2016 – 2020. Asimismo se les pedía la designación de una persona responsable para el seguimiento de la CETS y sus coordenadas de contacto. 9 de los 10 municipios confirmaron su voluntad de continuar participando en el ámbito CETS (Sant Hilari Sacalm, Hostalric, Sant Celoni, Santa Maria de Palautordera, Espinelves, Centelles, Tona, Taradell y Balenyà) mientras que uno manifestó que se retiraba del proyecto (Sant Antoni de Vilamajor).
- En relación a los municipios del Parc Natural, en el Consell Coordinador de 24.11.2015 se informó a los municipios de la necesidad de implicarse en la CETS y se comunicó la voluntad de cambiar los representantes de los municipios en el Grupo de Trabajo con el objetivo de asegurar la participación real y efectiva de los/as alcaldes/esa que se ofrecieran voluntarios a participar del Grupo de Trabajo.
- El Programa de Actuaciones contempla la “Actuación 4.Seguimiento de la implicación de los municipios en la CETS” que tiene por objetivo analizar la participación de los municipios en las sesiones del Foro y del Grupo de Trabajo y definir unos criterios y umbrales para determinar

una participación mínima para seguir integrando el ámbito CETS (se procederá a definir unos criterios análogos a los de la adhesión de empresas a la CETS).

De manera general y en relación a los otros agentes implicados en la CETS, se van a seguir desarrollando los mecanismos que hasta la fecha han permitido estructurar su implicación: Grupo de Trabajo, Grupo de Trabajo temático, Grupo de Trabajo de empresas, Foro Permanente, comunicaciones vía mail, notas de prensa, difusión de memoria anual de la CETS, etc.

2.33 Have any formal arrangements been made with partners for implementation of the action programme?

Please answer yes or no and give details.

Sí.

En la carta que se mandó a los municipios de fuera del Parc Natural en relación a que manifestaran su voluntad de continuar en el ámbito CETS, uno de los compromisos que los firmantes asumían era: "Participación activa en el desarrollo del Programa de Actuaciones a partir de la ejecución y colaboración en aquellas actuaciones donde la entidad juegue un papel de "entidad responsable " o de" entidad colaboradora ", según se describe en las fichas del Programa de Actuaciones".

No se trata de un acuerdo en relación a un listado detallada de actuaciones –cuando se mandaron las cartas y se confirmó la participación, no se disponía todavía del Programa de Actuaciones definitivo- sino que se ha definido como una implicación más global del Programa de Actuaciones 2016 – 2020.

El espacio protegido dispone de las cartas emitidas por los ayuntamientos indicando su compromiso con la CETS, su voluntad de participar en el proyecto y la designación de una persona interlocutora en relación a la CETS.

Monitoring results

2.34 Have indicators been identified for monitoring the results of the strategy/new action plan?

Please answer yes or no.

Sí

2.35 Please set these out and explain how they will be measured.

Cada ficha de actuación contiene un campo identificado como "Indicadores" en el que se describen como se medirá el grado de desarrollo de la actuación.

El listado de indicadores es el siguiente:

NOMBRE ACTUACIÓN	INDICADOR/ES
MANTENIMIENTO DE LOS ESPACIOS DE TRABAJO Y PARTICIPACIÓN DE LA CETS EN EL MONTSENY	
1. Mantenimiento del Foro Permanente	Listado de personas convocadas y número de actualizaciones
	Acta de las reuniones realizadas
	Documentación facilitada en las reuniones
2. Mantenimiento del Grupo de Trabajo general y convocatoria de reuniones temáticas	Acta de las reuniones realizadas
3. Mantenimiento del Grupo de Trabajo de empresas adheridas a la CETS	Número de empresas adheridas que asisten a las reuniones
	Acta de las reuniones
4. Seguimiento de la implicación de los municipios en la CETS	Número municipios asistentes al Foro / número de municipios convocados

	Acta de la sesión donde se determinen los criterios de participación mínima
	Existencia de elemento de comunicación con los municipios informándoles de su exclusión del ámbito CETS
5. Definición de responsabilidades para el seguimiento de la CETS en el Montseny	Existencia de una memoria anual
6. Definición del proceso de trabajo para la renovación de la CETS	Memoria del Programa de Actuaciones 2016 - 2020
	Calendario de trabajo de la renovación
	Resumen de prensa del proceso de trabajo
	Número de personas asistentes al proceso de trabajo
7. Asistencia y promoción de los espacios de trabajo en red de la CETS	Diploma acreditativo de la asistencia a las jornadas
MEJORA DE LA COMUNICACIÓN “A” Y “ENTRE” LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL ÁMBITO CETS	
8. Promoción del encaje entre la CETS y los instrumentos de planificación y gestión municipal	Fecha envío de cartas
	Listado de mailing enviado
9. Creación de espacios de trabajo en el marco de la Reserva de la Biosfera del Montseny	Acciones llevadas a cabo por cada grupo
	Acta de las reuniones
10. Creación de herramientas de comunicación de la CETS	Existencia del Web
	Número de visitas
	Existencia de material impreso
	Revisiones y reediciones del material impreso
	Número de municipios que incluyen el logo CETS en su Web
11. Elaboración de una agenda permanente de actividades del ámbito CETS	Existencia de la agenda
	Número de agendas que aglutina
12. Difusión de los itinerarios circulares entorno los municipios	Existencia de estos itinerarios a la página web
13. Difusión de la información disponible sobre patrimonio etnológico	Programa de las jornadas de formación y divulgación
	Listado de asistentes a las jornadas
14. Realización de un material informativo periódico sobre la gestión del ámbito CETS	Hojas informativas elaboradas
	Destinatarios de esta información (habitantes del territorio)
GESTIÓN Y CREACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS VERTEBRADORES DE UNA MOVILIDAD Y UNA OFERTA TURÍSTICA SOSTENIBLE Y ACCESIBLE	
15. Identificación de itinerarios existentes que permitan una estructuración en red	Acta y listado de participantes en las sesiones de trabajo
	Documento interno de identificación de los itinerarios
	Estaciones de tren rotuladas con identificación de la CETS
16. Realización de un inventario de accesibilidad en el ámbito CETS	Existencia de la ficha de accesibilidad de cada empresa
	Inclusión de la información resultante a la web
17. Creación de infraestructuras locales de interpretación y descubrimiento del Montseny	Número de reuniones y contactos entre la secretaria técnica y los entes responsables de cada proyecto en relación al

	seguimiento
18. Mejora de la oferta y cobertura del transporte público en todo el ámbito de la CETS	Existencia del inventario Material de la campaña de información
19. Análisis de gestión del transporte privado e hábitos de uso	Existencia del estudio
20. Edición de material informativo sobre los impactos ambientales del turismo	Existencia del texto Número de webs en las que aparece el texto
21. Adhesión de empresas con la CETS (Fase II)	Número de empresas adheridas Memoria de ejecución de compromisos por parte del Parque Natural
22. Implantación de iniciativas para la mejora ambiental	Documento de identificación de mejoras ambientales municipales. Edición anual Número de empresas adheridas a la CETS que han facilitado datos de consumo energético
IMPULSO DE LA REPERCUSIÓN ECONÓMICA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL SECTOR AGROALIMENTARIO, ARTESANO Y POBLACIÓN DEL ÁMBITO CETS	
23. Dinamización de espacios de trabajo del colectivo de productores agroalimentarios y artesanos	Convocatoria y programa de las jornadas Listado de participantes a las jornadas Convocatorias reuniones Mesa de Productores Acta de las reuniones de la Mesa de Productores
24. Creación de un obrador a Tagamanent	Existencia del obrador Número i listado de productores participantes
25. Incremento de la presencia de productos agroalimentarios locales en centros de información y empresas adheridas	Existencia del inventario Listado de productos distribuidos en centros de información Número de empresas adheridas a la CETS que venden productos locales
26. Presencia de “Una Finestra al Montseny” en ferias locales	Identificación de ferias donde crear este espacio “Una Finestra al Montseny” Número de ferias que han terminado acogiendo “Una Finestra al Montseny”
27. Comunicación líneas de ayuda existentes	Realización de jornadas de formación a técnicos Información anual enviada al mailing de la CETS
28. Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica del entorno y del paisaje	Proyectos a disposición del apadrinamiento Apadrinamientos realizados Recaudación y destino de estos apadrinamientos
CONTROL Y ESTUDIO DE DATOS DE FRECUENTACIÓN, OCUPACIÓN Y PERFIL DEL VISITANTE	
29. Implantación de un sistema de recogida de datos sobre número de visitantes y usuarios y clientes de servicios turísticos adheridos a la CETS	Modelo de recogida de datos por empresas Documento de resultados anuales Identificación del retorno de datos anuales a los equipamientos que los faciliten
30. Recogida de datos sobre frecuentación dispersa	Análisis de resultados Existencia de este ecocontador móvil Puntos de situación del ecocontador móvil y resultados
31. Incidencia en los movimientos de visitantes a	Mecanismos de información implantados

través de facilitación de información al visitante	Existencia de señalización específica
32. Implantación de una encuesta de satisfacción a visitantes y usuarios y clientes de servicios turísticos adheridos a la CETS	Resultado de las encuestas
33. Realización de un estudio EDDATUR, Encuesta de Demanda en Destino	Resultados del estudio
ORGANIZACIÓN DE LA FORMACIÓN Y MEJORA PERMANENTE DEL SECTOR TURÍSTICO	
34. Implantación y compaginación de sistemas de calidad para empresas turísticas	Acta de la reunión anual
	Acuerdos de la reunión
35. Envío de información agregada al sector turístico privado sobre formación	Documento agregado enviado semestralmente
36. Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio	Número de asistentes a la formación, con especial referencia a personal técnico
	Número de ediciones de las jornadas de formación
	Programa de las visitas realizadas
ANÁLISIS DE LA OFERTA DE PRODUCTOS TURÍSTICOS EXISTENTES Y CREACIÓN DE PRODUCTOS BASADOS EN LA RESPONSABILIDAD, LA ACCESIBILIDAD Y EL ECOTURISMO	
37. Inventario de productos turísticos actuales responsables, accesibles y de ecoturismo	Existencia del inventario
38. Aprobación de la marca "Reserva de la Biosfera": manual e imagen corporativa	Existencia del manual de uso y regulación de la marca RdB del Montseny
	Existencia del manual de imagen
39. Creación de productos de ecoturismo	Acta de las reuniones de este Grupo de Trabajo de creación de producto
	Número de productos creados
40. Creación de productos turísticos accesibles	Existencia del inventario
41. Promoción turística de los productos creados y del Montseny	Listado de webs donde figuran los productos creados
	Fam trips o press trip específicos de ecoturismo en el ámbito CETS Montseny realizados
42. Promover la adhesión de Tour operadores con la CETS (Fase III)	Número de adhesiones de agencias de viajes o tour operadores

ADDRESSING KEY ISSUES

Under the following headings, relating to each of the key issues of the Charter (Charter principles 3 to 10), please demonstrate briefly how you have progressed the aims of the Charter over the past five years. Indicate the main actions undertaken, any particular successes, as well as any proposed actions which could not be fulfilled.

Please also show the actions which are proposed in your new action plan relating to each of these headings. We will be looking for evidence of continuing action to make further progress or to maintain existing high standards in these fields.

Nota para la auditoría:

Con el objetivo de aportar información detallada del grado de consecución de cada uno de los Principios de la CETS, se detalla como se ha desarrollado cada una de las 50 actuaciones contempladas en el Programa de Actuaciones 2011 – 2015. **La información se detalla la primera vez que se cita una actuación.** En el resto de apartados en los que se nombra la actuación, solo se cita la actuación o, en caso de ser necesario, se realiza un breve comentario sobre algún aspecto a destacar y que aporta información complementaria a la descripción que ya se haya realizado de la actuación anteriormente.

En los apartados en los que no se describe ninguna actuación, se realiza una breve valoración general de los resultados alcanzados.

Principle 3 – Protecting natural and cultural heritage

3.1 Monitoring impact on flora and fauna and controlling tourism in sensitive locations

Key activities and results over the past five years.

En estos 5 años se han llevado a cabo dos actuaciones previstas en el plan de Acción 2011-2015:

- 2.1.1 Catalogación del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la CETS. El año 2012 se elaboró una metodología que permite inventariar los recursos naturales y culturales en el ámbito local: elaboración de ficha de recogida de datos y valoración del potencial turístico de cada recurso identificado. Esta metodología se realizó como trabajo final de master en Dirección y Planificación del Turismo en la Universidad de Girona (alumna María Mandil); el trabajo incluía una parte práctica en la que inventarió los recursos turísticos del municipio de Sant Celoni. En los siguientes años 2013 y 2014 se elaboró una ficha de recogida de datos para el inventario del patrimonio de los municipios con unas pautas para rellenarlas y se envió a todos los municipios del ámbito de la CETS con lo que se obtuvo información de 8 de los 28 municipios del ámbito CETS.
- 2.1.5 Valorización del Plan de Conservación. El documento de “Pla de Conservació” se puso a disposición pública el año 2014 y se informó de ello al Foro.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

No se ha podido desarrollar la siguiente acción:

- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos. Se considera que esta acción deberá ser asumida en el marco de la Estrategia de educación Ambiental del Montseny, en la que participan empresas que ofrecen actividades guiadas tanto a escolares como a visitantes y turistas y que, por lo tanto, tienen un mejor conocimiento de como comunicar el valor de los recursos en las actividades de descubierta del territorio: paseos guiados, excursiones, etc.

Planned activities in new action plan.

El seguimiento del estado de conservación de la flora y la fauna se realiza en el marco de los estudios del “Pla de Conservació” del Parc Natural del Montseny.

3.2 Encouraging activities, including tourism uses, which support the maintenance of historic heritage, culture and traditions

Key activities and results over the past five years.

Las acciones desarrolladas durante estos 5 años han sido:

- 2.1.1 Catalogación del patrimonio natural y cultural en el ámbito de la CETS
- 2.1.3 Potenciación de los itinerarios circulares entorno a los municipios. Durante el año 2011 se creó un grupo de Trabajo específico para desarrollar esta actuación. El trabajo consistió en priorizar un itinerario por cada municipio según los criterios definidos. En los siguientes años el grupo se reunió para finalizar la identificación de itinerarios de cada municipio (2012). De esta identificación se elaboró una documentación para cada uno de ellos: ficha técnica, perfil altimétrico y trazado en un mapa. Hasta el año 2015 se produjeron cambios en algún municipio quedando pendiente consensuar alguna alternativa de itinerario –en algún municipio dejó de ser adecuado el que se identificó en un principio-. Quedo pendiente dar difusión a esta información a través de herramientas de comunicación.
- 2.1.4 Valorización del patrimonio etnográfico. El año 2013 se creó una página web www.unescocat.org/montseny a raíz de la investigación desarrollada por un equipo del Centro UNESCO de Catalunya, entre los años 2009 y 2011, en el marco del proyecto de Metodología para el “Inventario del patrimonio cultural inmaterial de las Reservas de la Biosfera: la experiencia del Montseny”. El proyecto se llevó a cabo con la colaboración del Museu Etnològic de la Gabella a Arbúcies y el Centre de Promoció de la Cultura Popular i Tradicional Catalana. Consistió en elaborar un inventario de las tradiciones, los costumbres, los conocimientos, las técnicas, las fiestas, etc. que constituyen el patrimonio cultural inmaterial del Montseny y en la identificación, entre los elementos que forman parte de ellos, de los que pueden contribuir al

desarrollo sostenible del territorio. Unos resultados que, entre otras cosas, quieren ser una herramienta para la definición y ejecución de políticas locales en estos ámbitos. Durante el año 2013 la UNESCO premió la “Metodología per a l’Inventari del Patrimoni Cultural Immateral: l’experiència del Montseny a les Reserves de la Biosfera”.

- 2.1.5 Valorización del Plan de Conservación
- 2.1.6 Gestión coordinada de los itinerarios. Dado la imposibilidad de desarrollar esta acción por ser demasiado atrevida, durante el año 2014 se empezó la acción en obtener un inventario de todos los itinerarios existentes en el ámbito de la CETS
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio. Durante estos 5 años, la Asociación de Empresarios Turísticos del Montseny ha llevado a cabo 6 jornadas de conocimiento del territorio con convocatoria abierta a todos los interesados. En cada jornada se ha visitado un recurso turístico del territorio: museu, recurso natural, etc.
- 3.1.4 Valorización y difusión de la Estrategia de Educación Ambiental del Parc Natural del Montseny en el ámbito de la CETS. La difusión del documento se produjo el año 2012, consultable desde la página web del parque.
- 4.1.2 Inventario de productos turísticos. En estos años se ha recopilado información sobre productos turísticos existentes en las 3 comarcas del ámbito CETS.
- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito CETS. Se ha iniciado el desarrollo de esta actuación disponiendo de un listado de distintos gestores de agendas turísticas del ámbito de la CETS.
- 5.1.1 Implantación de un programa para la distribución de productos locales en restaurantes. El año 2011 se realizó un inventario de productores dentro de los límites de Parque Natural a través del proyecto RurUrbal en el que se creó la Mesa de Productores constituida por los productores agroganaderos del Montseny. También se creó una herramienta de venta online de sus productos aunque no ha tenido éxito dado su poca utilización. El año 2014 el Montseny se incorporó en el programa “Parc a Taula”.
- 5.1.2 Organización conjunta de mercados agroalimentarios y de artesanía. El objetivo de la acción –realizar proyectos turísticos en beneficio de la economía local- se ha conseguido a partir de la realización de la feria “Una Finestra al Montseny” en el municipio de El Figaró con espacios de muestra de productores locales y dedicada al territorio del Montseny; año 2012.
- 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. Esta acción ha continuado llevándose a cabo tal y como se hacía antes de obtener la CETS, pero hay que destacar que ha aumentado la oferta de productos locales en los centros de información.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos
- 2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico. Durante estos años no se ha podido establecer un contacto bilateral entre entidades representativas de la propiedad forestal y el sector turístico para iniciar posibles acciones conjuntas para la conservación consiguiendo la implicación de visitantes y turistas.
- 4.1.3 Creación de productos de ecoturismo. Hasta el año 2014 no había empresas adheridas a la CETS. Se ha programado esta acción en el próximo período para realizarlo con el grupo de empresas adheridas a la CETS Montseny.

Planned activities in new action plan

- 11.Elaboración de una agenda permanente de actividades del ámbito CETS
12. Difusión de los itinerarios circulares entorno los municipios
- 13.Difusión de la información disponible sobre patrimonio etnológico

3.3 Action to control development (including tourism) which would adversely affect the quality of landscapes, air and water; use non-renewable energy; and create unnecessary waste and noise.

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 1.1.4 Convocatoria de reuniones temáticas del Grupo de Trabajo. Las reuniones han permitido identificar puntos, proyectos, iniciativas que no encajaban con la CETS o que podían suponer un impacto ambiental negativo en el territorio.
- 1.3.1 Promoción del encaje de la CETS con la Agenda 21. Se redactaron unas cartas para enviar a los ayuntamientos del ámbito CETS para promover el encaje entre esta estrategia y los instrumentos de planificación estratégica municipales en términos de sostenibilidad: Agenda 21 y PAES - Planes de acciones para la energía sostenible -, enlazándolo con los compromisos a asumir en el marco de la ampliación de la Reserva de la Biosfera del Montseny.El envío de cartas finalmente no se produjo con el fin de no saturar los municipios con diferentes comunicaciones -derivadas del propio proceso de ampliación de la Reserva de la Biosfera y de la ejecución de diversas actuaciones de inventarios-.
- 1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS. La acreditación de dichas empresas las incita a una mejora de su comportamiento ambiental a partir de actuaciones de reducción de consumo energético, de agua, disminución de la generación de residuos, compra de productos ecológicos, etc. **reunions coordinació SICTED**
- 2.2.1 Compromiso para la reducción de emisiones y consumo energético responsable. Se ha mejorado el comportamiento ambiental de algunos equipamientos del Parc (calderas de biomasa). A partir de la adhesión de empresas, se cuenta con un inventario de consumos energéticos por parte de las mismas. Durante el año 2014 se contactó con las agencia de energía (o área técnica comarcal equivalente) de La Selva, Osona y Vallès Oriental para pedir información sobre la posibilidad de realizar estudios energéticos a las empresas que se adhirieran a la CETS; según resultados de los contactos, los consejos comarcales no disponían en ese momento de estos servicios.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 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. Por falta de recursos y de actuación coordinada entre el sector turístico y propiedad forestal, no se ha realizada una acción conjunta para la elaboración de un material informativo y de sensibilización. Por parte del espacio protegido, se han continuado editando los materiales de sensibilización tal y como se venía haciendo –sin cambios a destacar derivados de la obtención de la CETS-. Se consideró que el proceso de adhesión de empresas a la CETS permitía cubrir parcialmente esta actuación.
- 4.1.3 Creación de productos de ecoturismo
- 5.2.1 Comunicación de las líneas de ayudas existentes. Se han continuado convocando las subvenciones –algunas de las cuáles han financiado procesos de incorporación de energía verde y el propio proceso de adhesión de empresas a la CETS- pero no se han comunicado de forma agregada a los miembros del Foro. La actuación se retomará en el período 2016 – 2020.

- 5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje. La actuación no se inició pues se consideró que requería una madurez del proyecto CETS que hasta finales del 2014 no se adquirió. La actuación se retomará en el período 2016 – 2020.
- 6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados. En el año 2011, desde el parque Natural del Montseny (a partir del trabajo previo de la secretaría técnica CETS y del asesoramiento de la Oficina Técnica de Turismo de la Diputación de Barcelona) se elaboró una propuesta de metodología para el conteo de vehículos dispersos estacionados en el Parque. Se presentó al Grupo de Trabajo de manera general contando con la asistencia de la Asociación de Propietarios del Montseny, entidad responsable de desarrollar la actuación. A partir de esta propuesta inicial, se pretendía llevar a cabo un primer conteo, a modo de plan piloto, durante los fines de semana y puentes de máxima afluencia de otoño e invierno 2011 (del 15 de octubre, al 11 de noviembre). La metodología propuesta por la Secretaría Técnica de la CETS y la Oficina Técnica de Turismo de la Diputación de Barcelona no fue considerada idónea por parte de la Asociación de Propietarios del Montseny. La entidad manifestó el interés de llevar a cabo la actuación previa contratación de un asesoramiento técnico externo. Durante el año 2012 desde la Asociación de Propietarios del Montseny se trabajó para la búsqueda de financiación; al no obtener financiación ni en 2012 ni en los siguientes años, la actuación no se desarrolló.

Planned activities in new action plan.

- 8. Promoción del encaje entre la CETS y los instrumentos de planificación y gestión municipal
- 9. Creación de espacios de trabajo en el marco de la Reserva de la Biosfera del Montseny
- 21. Adhesión de empresas con la CETS (Fase II)
- 22. Implantación de iniciativas locales para la mejora ambiental

3.4 *Action to reduce tourism activities which adversely affect the quality of landscapes, air and water; use non-renewable energy; and create unnecessary waste and noise.*

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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
- 3.1.1 Facilitación al acceso de sistemas de calidad a las empresas turísticas. Se ha trabajado para la implantación de sistemas de calidad en el territorio (“Q de calidad” y SICTED, principalmente) y de sostenibilidad (CETS), sistemas que contemplan la incorporación de medidas de mejora ambiental.
- 3.1.2 Formación al sector turístico privado en calidad y conocimiento del territorio. Desde el año 2012 se realiza una recopilación y envío de información sobre propuestas formativas (jornadas, talleres, visitas, cursos, etc.) organizada por entidades del ámbito CETS y formaciones de temas de sostenibilidad. Se ha realizado de manera sistemática dentro de un formato propio -parrilla con información sobre cada tipo de formación- y envío periódico dos o tres veces al año -otoño y primavera-. Se facilita a todos los contactos del Foro Permanente. Hay que destacar que en 2014 se programó una formación en el marco de la CETS Montseny en formato de talleres prácticos dirigidos a empresas turísticas de ecoturismo y turismo de naturaleza. Esta formación formó parte del proyecto Res’Pir promovido por la Universidad de Girona con el objetivo de facilitar herramientas para la mejora de las empresas a la hora de crear productos

turísticos basados en los valores del territorio e identificar potenciales clientes en las redes sociales.

- 3.1.4 Valorización y difusión de la Estrategia de Educación Ambiental del Parc Natural del Montseny en el ámbito de la CETS
- 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. La adhesión de empresas a la CETS y la “actuación básica” de facilitar información al espacio protegido sobre la tipología y número de visitantes ha permitido dar cumplimiento a la actuación.
- 6.3.1 Mejora de la oferta y cobertura del transporte público para todo el ámbito de la CETS. En 2014 se creó un grupo de trabajo específico sobre movilidad y transporte público en el marco de la Reserva de la Biosfera para iniciar iniciativas de mejora en este sentido. El primer paso será trabajar en un municipio concreto, que será Gualba. Por otra parte también en 2014 se inició el proyecto en Santa María de Palautordera para recuperar la estación de tren (propiedad ADIF) como potencial dinamizador del turismo en transporte público a partir de la creación de un centro de acogida de visitantes para su distribución a varias redes de itinerarios pedestres y ciclables.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos
- 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
- 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
- 6.3.2 Análisis de gestión del transporte privado. La actuación no se ha realizado debido a su envergadura y a la falta de personal propio (recursos humanos) y experto en la materia por parte de las entidades del Grupo de Trabajo y Foro. La actuación se retomará en el período 2016 – 2020.

Planned activities in new action plan.

20. Edición de material informativo sobre los impactos ambientales del turismo

21. Adhesión de empresas con la CETS (Fase II)

22. Implantación de iniciativas locales para la mejora ambiental

3.5 Encouraging visitors and the tourism industry to contribute to conservation (e.g. “visitor payback” schemes)

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 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

Planned activities in new action plan.

28. Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de implicación voluntaria por el mantenimiento del entorno y del paisaje

Principle 4 – Meeting visitor needs/quality of experience

4.1 Surveys to measure visitor satisfaction

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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. A partir de la adhesión de empresas a la CETS se ha conseguido la distribución de un solo modelo de encuesta entre éstas empresas (10) y los equipamientos de información a visitantes del Parc Natural (34).
- 4.2.2 Gestión coordinada de la información entre equipamientos públicos y privados. Esta actuación se inició con el proceso de adhesión de empresas turísticas a la CETS Montseny y a partir de la implantación de la "Actuación básica" que consiste en disponer de una información concreta para los clientes sobre el parque y el territorio. Para facilitar el cumplimiento de este requisito, desde el Parc Natural se facilitó a las empresas candidatas a la CETS el documento "00_ Cumplimiento actuaciones básicas "Información sobre el Montseny"" en el que se listaba la información mínima de la que la empresa debía disponer. Una vez que las empresas se adhirieron, desde el propio Parc Natural se ha hecho difusión de éstas, cumpliendo con esta reciprocidad en el envío de información sobre el espacio protegido y sobre las empresas.

Los logros conseguidos en el desarrollo de estas actuaciones en esta temática ha sido la consensuación de una encuesta de satisfacción común a disposición de las empresas adheridas a la CETS y de los equipamientos del Parque.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0. En el marco de la Estrategia de Educación Ambiental en el Montseny se inició un trabajo de creación de un espacio virtual de relación entre las entidades participantes en la estrategia. La herramienta escogida fue el formato Moodle plataforma que ofrece la Diputación de Barcelona. El año 2013 se estuvo trabajando hasta final de año para estructurar los contenidos que debería incluir esta aula virtual. Durante este año 2014 se ha detectado una falta de uso de esta herramienta por parte de sus participantes por lo que no ha acabado existiendo un uso del entorno de comunicación 2.0.

Planned activities in new action plan.

32. Implantación de una encuesta de satisfacción para visitantes y usuarios y clientes de servicios turísticos adheridos a la CETS

33. Realización de un estudio EDDATUR, Encuesta de Demanda en Destino

4.2 Assessment of future visitor markets and their needs

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado 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. Desde la obtención de la CETS que desde el Parc se ha participado en las sesiones de trabajo convocadas por Europarc España, asistencia que ha permitido al ámbito CETS estar informado sobre la evolución del proyecto CETS: cambios en la metodología, adhesión de empresas, adhesión de tour operadores, perfil de visitante, etc.
- 3.2.2 Análisis de mercados turísticos. Se recopilaron estudios de mercado elaborados por las entidades de gestión turística implicadas en el Grupo de Trabajo con el objetivo de obtener alguna información al respecto. La información que se identificó no respondía a las necesidades de conocimiento detectadas, por lo que la actuación se ha realizado pero no ha aportado los resultados esperados. Las entidades de gestión turística implicadas en el Grupo de Trabajo tienen el compromiso de informar al resto de miembros de la realización de algún estudio, análisis, etc por parte de sus entidades que permita dar cobertura, aunque sea parcial, en relación a futuros mercados de visitantes interesados en el ecoturismo y el turismo sostenible.
- 6.2.1 Recogida de todos los trabajos sobre frecuentación y propuesta de productos turísticos según mercado turístico. Durante el 2014 se solicitó a las entidades que forman parte del Grupo de Trabajo - Delegación de Turismo DIBA, Patronato de Turismo Costa Brava Girona, Consejos Comarcales de Osona, La Selva y el Vallès Oriental y la Asociación de Empresarios Turísticos del Montseny- información sobre si disponían o conocían de la existencia de algún estudio o trabajo en este sentido. La respuesta fue negativa y no se ha localizado ningún estudio o trabajo encargado concretamente para esta temática que se había propuesto. La actuación se considera realizada aunque no ha aportado los resultados esperados

En el desarrollo de estas acciones se ha evidenciado que no existen estudios específicos del Montseny ni del ámbito de la CETS.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 4.1.3 Creación de productos de ecoturismo

Planned activities in new action plan.

33.Realización de un estudio EDDATUR, Encuesta de Demanda en Destino

4.3 Specific provision of facilities and information for disabled people

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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. En 2014 se realizó un envío de mail de petición de información sobre equipamientos o recursos accesibles en los municipio. Atendiendo a la amplitud de la información solicitada, la identificación fue parcial. Se considera la actuación "iniciada" pero no "finalizada" atendiendo al nivel de información actualmente disponible. La actuación se retomará en el período 2016 – 2020 y se centrará en recursos y productos turísticos sostenibles.
- 3.3.2 Creación de productos turísticos accesibles

Hay que destacar que en el año 2013 se inauguró una ruta inclusiva "Aigua. Un viatge pels sentits", en el marco del Día Europeo de los Parques, aprovechando el itinerario adaptado de La font del Frare, en Santa Fe. Esta ruta se ha programado de forma guiada en varias ocasiones durante los años 2014 y 2015.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

--

Planned activities in new action plan.

16. Realización de un inventario de la accesibilidad en el ámbito CETS

37. Inventario de productos turísticos actuales responsables, accesibles y de ecoturismo

40. Creación de productos turísticos accesibles

4.4 Provision of facilities for economically disadvantaged people

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

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

En relación a esta temática se había propuesto esta acción aunque sólo se ha podido desarrollar la parte consistente en el inventario de transporte público existente en el ámbito de la CETS.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

--

Planned activities in new action plan.

Como en la actualidad, los principales centros de información e interpretación del territorio serán de acceso gratuito, al igual que los parkings y los folletos informativos básicos del ámbito CETS.

4.5 Action to monitor the quality of facilities and services

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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. A partir de la adhesión de empresas turísticas a la CETS se dispone actualmente de información sobre su grado de ocupación. Los datos se refieren a los meses de enero a octubre 2015 y serán tratados conjuntamente (año 2015) durante el primer trimestre de 2016.
- 6.2.1 Recogida de todos los trabajos sobre frecuentación y propuesta de productos turísticos según mercado turístico

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

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

Planned activities in new action plan.

21. Adhesión de empresas con la CETS (Fase II)

32. Implantación de una encuesta de satisfacción para visitantes y usuarios y clientes de servicios turísticos adheridos a la CETS

34. Implantación y compaginación de sistemas de calidad para empresas turísticas

4.6 Action to improve the quality of facilities and services

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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
- 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. Durante el año 2014 se ha recogido información sobre cómo se realiza la recogida de datos de visitantes en centros, oficinas y puntos de información fuera de los límites del Parc Natural del Montseny y dentro del ámbito de la CETS. En esta recopilación de información se ha identificado quien gestiona estos puntos de información, qué datos se recogen sobre el perfil de visitantes y cómo se realiza el tratamiento de estos datos. Por otro lado, como parte del proceso de adhesión de empresas turísticas a la CETS, éstas han implantado sistemas de recuento de clientela, información que a partir de enero de 2016 serán tratados conjuntamente por parte del Parc (datos referidos al año 2015).
- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 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
- 6.1.3 Recogida de datos sobre la frecuentación dispersa a través del recuento de vehículos estacionados

Planned activities in new action plan.

21. Adhesión de empresas con la CETS (Fase II)

32. Implantación de una encuesta de satisfacción para visitantes y usuarios y clientes de servicios turísticos adheridos a la CETS

34. Implantación y compaginación de sistemas de calidad para empresas turísticas

Principle 5 – Communication about the area

5.1 Sensitive promotion of the protected area as a destination using authentic images and reflecting capacity/needs of the area, including times and locations

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 2.1.4 Valorización del patrimonio etnográfico
- 2.1.5 Valorización del Plan de Conservación
- 2.1.6 Gestión coordinada de los itinerarios
- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio

- 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
- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos
- 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
- 4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny. al no disponer de productos turísticos propios de la CETS, no se avanzó en las herramientas para su comunicación y promoción. La actuación se retomará en el período 2016 – 2020 para ordenar la promoción de productos turísticos y empresas adheridas a la CETS.
- 5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS. El amplio territorio de la CETS hace que existan múltiples actos y actividades organizados por todo este territorio con el riesgo que toda esta información no llegue al público objetivo (población local, turistas y visitantes) y que se solapen actividades. Con el objetivo de iniciar una difusión conjunta de todas estas actividades se ha identificado las agendas de actividades existentes en el territorio y sus entes gestores. Hasta la fecha no se ha conseguido la elaboración de una agenda conjunta. La actuación se retomará en el período 2016 – 2020.

Planned activities in new action plan.

10. Creación de herramientas de comunicación de la CETS

5.2 Influence on the promotional activities of others (region, enterprises, etc.)

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 4.1.1 Definición de producto turístico sostenible y de calidad

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

- 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
- 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

Planned activities in new action plan.

26.Presencia de “Una Finestra al Montseny” en ferias locales
 38.Aprobación de la marca “Reserva de la Biosfera del Montseny”: manual e imagen corporativa
 41.Promoción turística de los productos creados y del Montseny

5.3 Provision of clear information material on where to go and what to do when in the area (guides, maps, websites – relevant languages)

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

- 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

Planned activities in new action plan.

10.Creación de herramientas de comunicación de la CETS
 11.Elaboración de una agenda permanente de actividades del ámbito CETS
 12.Difusión de los itinerarios circulares entorno los municipios
 13.Difusión de la información disponible sobre patrimonio etnológico
 17.Creación de infraestructuras locales de interpretación y descubrimiento del Montseny
 31.Incidencia en los movimientos de visitantes a través de facilitación de información al visitante

5.4 Provision of accessible information centres/points for visitors and local people

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0

Planned activities in new action plan.

- 11.Elaboración de una agenda permanente de actividades del ámbito CETS
- 12.Difusión de los itinerarios circulares entorno los municipios
- 13.Difusión de la información disponible sobre patrimonio etnológico
- 17.Creación de infraestructuras locales de interpretación y descubrimiento del Montseny

5.5 Processes for ensuring that others (especially tourism enterprises) provide good information for visitors and local people, including groups and schools

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 1.3.3 Acreditación de empresas con la CETS
- 1.3.5 Plan de comunicación de la CETS. Durante los años 2013 y 2014 se mantuvieron reuniones entre personas del Grupo de Trabajo y un área técnica de la Diputació de Barcelona dedicada a temas de comunicación (Unidad de Programación Pedagógica y Divulgativa y el Área de Comunicación) con el objetivo de elaborar un Pla de Comunicació.
- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 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

Planned activities in new action plan.

- 21.Adhesión de empresas con la CETS (Fase II)
- 31.Incidencia en los movimientos de visitantes a través de facilitación de información al visitante
- 42.Promover la adhesión de tour operadores con la CETS (Fase III)

5.6 Provision of guiding services and an events programme for visitors and local people, including groups and schools

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

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

Planned activities in new action plan.

- 10. Creación de herramientas de comunicación de la CETS
- 11. Elaboración de una agenda permanente de actividades del ámbito CETS
- 12. Difusión de los itinerarios circulares entorno los municipios
- 13. Difusión de la información disponible sobre patrimonio etnológico
- 17. Creación de infraestructuras locales de interpretación y descubrimiento del Montseny

Principle 6 – Tourism products relating to the protected area

6.1 Provision/development of tourism offers (special events, holiday programmes, etc.) involving the discovery and interpretation of natural and cultural heritage

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 3.3.2 Creación de productos turísticos accesibles
- 4.1.2 Inventario de productos turísticos
- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar 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
- 4.1.1 Definición de producto turístico sostenible y de calidad
- 4.1.3 Creación de productos de ecoturismo
- 4.1.4 Creación de imagen corporativa para productos de la destinación turística "Montseny". al no haberse creado productos turísticos –la adhesión de empresas se completó en diciembre 2014-, no se desarrolló una imagen gráfica específica a aplicar a los productos que se crearan.
- 4.1.5 Creación de una estrategia y un Plan de Promoción y Comunicación Turística CETS Montseny

Planned activities in new action plan.

37. Inventario de productos turísticos actuales responsables, accesibles y de ecoturismo

39. Creación de productos de ecoturismo

40. Creación de productos turísticos accesibles

6.2 Effective promotion of these offers

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 3.1.3 Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio
- 4.2.1 Elaboración semanal de una Agenda Permanente de Actividades del ámbito 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 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
- 5.3.1 Implantación de un sistema de difusión de las actividades locales y culturales del ámbito de la CETS

Planned activities in new action plan.

41. Promoción turística de los productos creados y del Montseny

Principle 7 – Training

7.1 Providing or supporting training programmes for staff of the protected area, in sustainable tourism

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado 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
- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 2.1.2 Establecimiento de criterios para la transmisión de valores patrimoniales en el uso lúdico de los recursos
- 4.1.1 Definición de producto turístico sostenible y de calidad. La actuación preveía llevar a cabo un proceso de reflexión para identificar criterios de sostenibilidad y calidad que, posteriormente, habría que incorporar a los productos turísticos del ámbito de la CETS en el Montseny que se quisieran acoger a esta distinción de sostenibilidad y de la denominación de " destino turístico Montseny ". Puesto que la actuación no se llevó a cabo entre los años 2011 – 2013 y a mediados del 2014 ya se inició el proceso de adhesión de empresas, se consideró que la propia adhesión a la CETS sería el "filtro" de sostenibilidad y calidad al que se refería la actuación.
- 5.2.2 Estudio inicial de propuestas para establecer mecanismos de compensación económica para el mantenimiento del entorno y del paisaje

Planned activities in new action plan.

7.Asistencia y promoción de los espacios de trabajo en red de la CETS

36.Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio

7.2 Providing or supporting training of other organisations and tourism enterprises in sustainable tourism

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 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

Planned activities in new action plan.

35. Envío de información agregada al sector turístico privado sobre formación

36. Conocimiento y mejora de los servicios turísticos y del territorio

Principle 8 – Maintaining local quality of life

8.1 Involving local communities in the planning of tourism in the area

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 1.1.1 Compromiso de colaboración en la CETS. Para formalizar la asunción de tareas y responsabilidades en el Programa de Actuaciones, la actuación proponía la firma de un manifiesto de adhesión a la CETS por parte de las diferentes entidades u organismos participantes. Durante los años 2012 y 2013 se recibieron 26 adhesiones de municipios y 10 adhesiones de entidades.
- 1.1.2 Reunión anual del Foro Permanente. Durante el período 2011 – 2015 se han realizado 15 reuniones del Foro, con una asistencia media de unas 40 personas. Se dispone de las actas de cada reunión, identificación de personas y entidades asistentes, etc.
- 1.1.3 Mantenimiento del Grupo de Trabajo. El Grupo se ha reunido una media de 3 veces al año, y actualmente constituye un espacio de trabajo realmente operativo y con miembros que realmente trabajan para lograr los objetivos de la CETS.
- 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
- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

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

Planned activities in new action plan.

1. Mantenimiento del Foro Permanente
2. Mantenimiento del Grupo de Trabajo general y convocatoria de reuniones temáticas
3. Mantenimiento del Grupo de Trabajo de empresas adheridas a la CETS
4. Seguimiento de la implicación de los municipios en la CETS

8.2 Communication between the protected area, local people and visitors

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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
- 1.3.5 Plan de comunicación de 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
- 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
- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 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

- 4.1.5 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

Planned activities in new action plan.

- 8.Promoción del encaje entre la CETS y los instrumentos de planificación y gestión municipal
- 9.Creación de espacios de trabajo en el marco de la Reserva de la Biosfera del Montseny
- 10.Creación de herramientas de comunicación de la CETS
- 14.Realización de un material informativo periódico sobre la gestión del ámbito CETS

8.3 Mechanisms for identifying and seeking to reduce any conflicts that may arise

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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
- 1.2.2 Actualización de contenidos del Diagnóstico del ámbito 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 1.1.5 Cohesión y comunicación empresarial a través del entorno 2.0
- 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

Planned activities in new action plan.

- 6. Definición del proceso de trabajo para la renovación de la CETS

Principle 9 – Benefits to the local economy

- 9.1 Promoting the purchase of local products (food, crafts, local services) by visitors and local tourism businesses**

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

--

Planned activities in new action plan.

- 23. Dinamización de espacios de trabajo del colectivo de productores agroalimentarios y artesanos
- 24. Creación de un obrador a Tagamanent
- 25. Incremento de la presencia de productos agroalimentarios locales en restaurantes, centros de información y empresas adheridas
- 26. Presencia de “Una Finestra al Montseny” en ferias locales

9.2 Encouraging the employment of local people in tourism

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

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

Planned activities in new action plan.

- 17. Creación de infraestructuras locales de interpretación y descubrimiento del Montseny
- 27. Comunicación de líneas de ayudas existentes

9.3 Development of tourism in association with traditional economic activity (e.g. agriculture)

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

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

Planned activities in new action plan.

25.Incremento de la presencia de productos agroalimentarios locales en restaurantes, centros de información y empresas adheridas
27.Comunicación de líneas de ayudas existentes

Principle 10 – Managing visitor flows

10.1 Keeping a record of visitor numbers over time and space, including feedback from local tourism enterprises

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

--

Planned activities in new action plan.

29.Implantación de un sistema de recogida de datos sobre número de visitantes y usuarios y clientes de servicios turísticos adheridos a la CETS
30.Recogida de datos sobre frecuentación dispersa

10.2 Creating and implementing a visitor management plan

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 1.3.1 Promoción del encaje de la CETS con la Agenda 21
- 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
- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 2.2.2 Impulso de la gestión para la conservación del patrimonio natural con implicación del sector turístico en proyectos de seguimiento del patrimonio
- 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

Planned activities in new action plan.

31. Incidencia en los movimientos de visitantes a través de facilitación de información al visitante

Se seguirán desarrollando las actuaciones propias del Parc Natural consistentes en la información a visitantes con el objetivo de incidir en la regulación de frecuentación.

10.3 Promoting use of public transport, cycling and walking as an alternative to private cars

Key activities and results over the past five years.

Las acciones para abordar esta temática que se han desarrollado son:

- 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

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

Las acciones programadas que no se han podido desarrollar son:

- 6.3.2 Análisis de gestión del transporte privado

Planned activities in new action plan.

- 15. Identificación de itinerarios existentes que permitan una estructuración en red
- 17. Creación de infraestructuras locales de interpretación y descubrimiento del Montseny
- 18. Mejora de la oferta y cobertura del transporte público en todo el ámbito de la CETS
- 19. Análisis de gestión del transporte privado y hábitos de uso

10.4 Controlling the siting and style of any new tourism development

Key activities and results over the past five years.

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 Parque, por lo tanto no se consideró necesaria la planificación de actuaciones en esta materia.

Were activities planned in this field which could not be completed? (Please give brief reasons.)

--

Planned activities in new action plan.

Tal como sucedió en el período anterior, 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 actuaciones en esta materia.

Las actuaciones que permitirán reforzar la comunicación del marco regulador existente –y facilitar su comprensión y cumplimiento- son:

- 4. Seguimiento de la implicación de los municipios en la CETS
- 8. Promoción del encaje entre la CETS y los instrumentos de planificación y gestión municipal
- 9. Creación de espacios de trabajo en el marco de la Reserva de la Biosfera del Montseny

SECTION C – THE WIDER PICTURE

C1 Examples of excellence and best practice

Please give up to five examples of best practice from your protected area for any of the above categories, which best demonstrate how you are working towards excellence in sustainable tourism development.

Las experiencias e iniciativas a destacar en la implementación de la CETS en el Montseny durante el período 2011 – 2015 son:

- En relación a la “Actuación 1.3.2 Determinación de criterios para la acreditación de empresas con la CETS”, destacar la determinación de unos criterios realmente estrictos respecto la

participación activa de las empresas en el Foro de la CETS. Concretamente, el propio Foro definió que se consideraría que una empresa es activa en el Foro (criterio determinado por la Sección Española de Europarc) si:

- Antigüedad mínima de un año (3 reuniones del Foro Permanente)
 - Asistencia a título individual en las sesiones del Foro Permanente
 - Asistencia de mínimo un 50% a las sesiones del Foro (desde la primera vez que se asiste al Foro)
 - Excusar mínimo un 50% de las sesiones a las que no se asiste (desde la primera vez que se asiste al Foro)
- En relación a la implicación por parte de los municipios, hay que destacar que con el objetivo de delimitar un ámbito CETS que realmente respondiera a la voluntad y disponibilidad de participar en el Programa de Actuaciones 2016 – 2020, en 2015 el Grupo de trabajo apostó por requerir a los municipios una respuesta respecto su voluntad de continuar integrando el ámbito CETS. Complementariamente, se contempla la nueva “Actuación 4. Seguimiento de la implicación de los municipios en la CETS” que tiene por objetivo analizar la participación de los municipios en las sesiones del Foro y del Grupo de Trabajo y definir unos criterios y umbrales para determinar una participación mínima para seguir integrando el ámbito CETS (se procederá a definir unos criterios análogos a los de la adhesión de empresas a la CETS). Ambas medidas permitirán asegurar un ámbito CETS que realmente se responda a la implicación de los municipios.
 - De manera más general, la regularidad en qué se ha convocado al Foro y al Grupo de Trabajo y la efectividad de sus sesiones en relación a la toma de decisiones, fijación de metas, etc. es también una buena práctica en términos de participación real por parte de los agentes y liderazgo por parte del Parc Natural y Reserva de la Biosfera del Montseny.

C2 Marketing and promoting of the Charter

Please demonstrate how your protected area is helping to promote the European Charter for Sustainable Tourism, e.g. in its publications, presence on your website, etc.

Las principales actuaciones relacionadas con la promoción de la CETS en el Montseny han sido las siguientes:

- Inclusión del logo de la CETS en los materiales editados, web, presentaciones, etc. del Parc Natural –y, en menor medida, de otros agentes miembros del Grupo de Trabajo y del Foro-.
- Creación de un apartado específico a la CETS en la web del Parc Natural.
- Creación de una nueva web dedicada al turismo sostenible y gestionada por la Diputació de Barcelona, en la que se incluirán los espacios de la Red de Espacios Naturales que ésta gestiona y que disponen de la CETS. La web incluirá, entre otros:
 - Información de la CETS
 - Información sobre la implementación de la CETS en cada espacio acreditado de la Red
 - Información sobre las empresas adheridas a la CETS
- Creación de un folleto específico de promoción de las empresas adheridas a la CETS.
- Organización de una jornada (mayo de 2013) organizada conjuntamente por el Parque Natural del Montseny y el Parque Natural de Sant Llorenç del Munt y Sierra del Obac al municipio de Granollers para dar a conocer el sistema y experiencias de adhesión de empresas turísticas a la CETS. La jornada contó con asistencia de personal de la Oficina Técnica de Europarc España que detalló la metodología de adhesión de empresas con la CETS y continuó dando voz a representantes de empresas turísticas –de la Garrotxa y del Delta del Ebro-, que destacaron las oportunidades que les había ofrecido su adhesión a la CETS.
- Difusión de la CETS en ponencias, charlas, *fam trips* y *press trips* en las que se ha participado desde el Parc, desde la Secretaría Técnica de la CETS o desde los agentes CETS miembros del Grupo de Trabajo y del Foro.
- Redacción de artículos y noticias sobre la CETS para dos boletines – newsletter y para la prensa local y la especializada:
 - Boletín Charternet
 - Boletín de los espacios protegidos de la Red (Diputació de Barcelona)
 - Redacción de notas de prensa para la prensa local y la especializada en ocasiones determinadas: obtención de la CETS, sesiones del Foro, adhesión de empresas, etc.

C3 Experience of working with the Charter – final comments

C3.1 What have been the main benefits of going through the Charter process and receiving the certificate for your protected area and its partners?

Los principales beneficios del trabajo con la metodología CETS durante el período 2011 – 2015 han sido los siguientes:

- Establecimiento de contacto regular “con” y “entre” agentes del territorio en relación al desarrollo de actividades, planificación, promoción, etc. relacionada con el turismo –incluso más allá de las actuaciones previstas en el Programa de Actuaciones-.
- Conocimiento de otros espacios protegidos adheridos a la CETS y sus mecanismos de resolución de situaciones y problemáticas análogas a las del Montseny.

C3.2 Have you had any particular problems (e.g. in implementation, monitoring, budgeting...)

--

C3.3 Any further comments or suggestions for the future:

--

Signed:

Dated: 16.12.2015

