

FITXES DESCRIPTIVES DE LES ACTUACIONS DE LA MEMÒRIA 2016

DE LA CARTA EUROPEA DE TURISME SOSTENIBLE AL

MONTSENY

2016 – 2020



Un projecte impulsat per:

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera



Elaborat per:

REPTE 

REPTE TERRITORIAL SC
Olot, juliol de 2017

INDEX

1. L.E. 1 Manteniment dels espais de treball i participació de la CETS al Montseny....	1
2. L.E. 2 Millora de la comunicació “a” i “entre” els grups d’interès de l’àmbit	13
3. L.E. 3 Gestió i creació d’infraestructures i serveis vertebradors d’una mobilitat i una oferta turística sostenible i accessible.....	22
4. L.E. 4 Impuls de la repercussió econòmica de l’activitat turística en el sector agroalimentari, artesà i població de l’àmbit CETS	37
5. L.E. 5 Control i estudi de dades de freqüentació, ocupació i perfil del visitant.....	47
6. L.E. 6 Organització de la formació i millora permanent del sector turístic.....	56
7. L.E. 7 Anàlisi de la oferta de productes turístics existents i creació de productes basats en la responsabilitat, l’accessibilitat i l’ecoturisme.....	62

L.E. 1 MANTENIMENT DELS ESPAIS DE TREBALL I PARTICIPACIÓ DE LA CETS AL MONTSENY

1. Manteniment del Fòrum Permanent

OBJECTIU

Avaluar el Programa d'Actuacions anualment
 Validar les propostes de les reunions temàtiques
 Propostes de millora i/o manteniment del Programa d'Actuacions

DESENVOLUPAMENT

L'actuació preveu la continuació d'aquest espai de treball que abasta tot el territori, com a espai comú a tots els agents participants en la CETS.

Les principals funcions del Fòrum seran:

- La validació i millora de les accions desenvolupades pel Grup de Treball.
- La validació i millora de les accions relatives a la CETS desenvolupades per les entitats responsable del seu seguiment.
- La proposta de desenvolupament de determinades actuacions en cas que allò previst en el Programa d'Actuacions precisi revisió, actualització, etc.

Per al desenvolupament d'aquestes funcions es proposa la realització de dues reunions anuals tal i com s'ha fet en el període anterior. El nombre de reunions es podria incrementar si el Grup de Treball o la persona responsable del seguiment de la CETS ho creu convenient així com a partir de les necessitats de treball quan es plantegi la renovació de la CETS per el període 2021 - 2025.

El desenvolupament d'aquestes reunions es continuarà realitzant de manera itinerant pels diferents municipis participants a la CETS.

REALITZACIÓ 2016

Es van celebrar dues reunions de Fòrum Permanent de la CETS:

- El 6 de juliol a la sala de Plens de l'Ajuntament de Tona, amb la participació de 44 persones, en representació de 27 administracions i/o entitats (públiques, privades o mixtes) i 17 empreses i activitats del sector turístic o empreses locals. La reunió va tenir lloc de les 18:00h a les 20:00h i es van tractar els següents temes:
 - Auditoria renovació CETS
 - Adhesió empreses CETS
 - Membres Grup de Treball CETS
 - Actuació 4 Seguiment implicació municipis a la CETS
- El 14 de desembre al Local Social de Cànoves amb la participació de 44 persones, en representació de 16 administracions i/o entitats (públiques, privades o mixtes) i 24 empreses i activitats del sector turístic o empreses locals. La reunió va durar dues hores, de 18:00h a 20:00h i es van tractar els següents temes:
 - Informe d'auditoria de la renovació CETS
 - Aprovació de criteris "Actuació 4 Seguiment implicació municipis a la CETS
 - Acte Adhesió empreses CETS

RESPONSABLE · Agent dinamitzador

Grup de treball de la CETS que haurà d'incloure representants del Consell Coordinador.

IMPLICATS · Complicitat imprescindible

Membres del Fòrum Permanent de la CETS.

PRESSUPOST		FINANÇAMENT
€ 300€ x 5 anys= 1.500€	RRHH 8h anuals de cada participant x 5 anys= 40 h	RRHH participants als FP Municipis que acullen la realització del FP Parc Natural del Montseny
440 € cost pisolabis del Fòrum Permanent de Cànoves Sense dades respecte el cost del Fòrum Permanent de Tona	2h x 44 persones + 2h x 44 persones= 176h	

INDICADORS

- Llistat persones convocades i núm. actualitzacions: document llistat convocatòria FP_2016 1 actualització
- Acta de les reunions realitzades: sí, es poden consultar a <http://parcs.diba.cat/web/turisme-sostenible-als-espais-naturals/documents/montseny>
- Documentació facilitada en les reunions: no se n'ha facilitat

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Posar en coneixement l'estat de la CETS a tot l'àmbit, reconeixement de les empreses adherides a la CETS i treball en l'actuació 4 Seguiment implicació municipis a la CETS.				
RESULTATS PENDENTS	--				

2. Manteniment del Grup de Treball general i convocatòria de reunions temàtiques

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	Aconseguir la implicació i representació màxima d'òrgans interessats
		<p>Durant el període 2011-2015 de la CETS al Montseny s'ha consolidat el Grup de Treball de la CETS, tant pel que fa a la representativitat dels agents com respecte la metodologia de desenvolupament d'actuacions i seguiment del Programa d'Actuacions de la CETS.</p> <p>Aquest grup ha estat format per 20 persones representants d'administracions públiques, consorcis turístics, associacions d'empreses turístiques, entitats conservacionistes, associació de propietaris forestals i representants municipals del Consell Coordinador, tots ells ens vinculats a la gestió del territori i del turisme en l'àmbit de la CETS que han treballat conjuntament per al desenvolupament del programa d'Actuacions.</p> <p>Per tal de mantenir el treball coordinat entre tots aquests agents, es preveu donar continuïtat a la realització d'una reunió del Grup de Treball cada 4 mesos per tal de fer un seguiment de les actuacions a desenvolupar (3 reunions anuals).</p> <p>Aquestes reunions es duran a terme de manera plenària, i hi participaran tots els membres del Grup de Treball.</p> <p>Aquest Grup de Treball podrà convocar reunions en forma de taula de treball temàtica en funció dels interessos o actuacions a tractar.</p>
REALITZACIÓ 2016		<p>Es van dur a terme tres reunions del Grup de Treball de la CETS al Montseny:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El 9 de març a Masia Mariona amb horari de 10:00h a 12:30h amb la participació de 12 persones. ○ El dia 11 de maig al Bellver en el marc de l'auditoria de renovació de la CETS al Montseny. La reunió es va dur a terme de 12:30h a 13:00h amb la participació de 12 persones. ○ El dia 2 de novembre a Masia Mariona amb horari de 10:00h a 12:30h amb la participació de 10 persones. <p>Cal destacar que es van renovar els representants del Consell Coordinador i de la Comissió Consultiva, però aquest fet no va suposat canvis significatius en el funcionament del grup atès que els nous representants són persones que han participat de manera regular al Fòrum. Es va incorporar un representant del Grup d'empreses adherides a la CETS.</p> <p>Els representants del Consell Coordinador són:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcalde d'El Brull • Regidora de La Garriga • Regidor de Breda <p>Els representants de la Comissió Consultiva són.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Àmbit de protecció natura: entitat NIUS • Àmbit d'equipaments del parc natural del Montseny
	RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
Responsable pel seguiment de la CETS (PNM)	Entitats i persones membres del GdT	
PRESSUPOST	FINANÇAMENT	
€	RRHH	Recursos propis de les entitats i persones participants
	Responsable seguiment CETS (PNM): 5 h x 3 reunions anuals: 15 h	

anuals x 5 anys= 75 h Entitats i persones convocades: 3 h x 20 persones x 3 reunions: 180 h anuals x 5 anys= 900 h	PNM: 5h x 3 reunions= 15h Entitats i persones convocades: (2,5h x 12 persones) + (1,5h x 12 persones) + (2,5h x 10 persones) = 67,5 h
---	--

INDICADORS

- o Acta de les reunions realitzades: s'envien a les persones convocades al GdT i es poden consultar els acords d'aquestes reunions a <http://parcs.diba.cat/web/turisme-sostenible-als-espais-naturals/documents/montseny>

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Consolidar aquest espai com a motor del desenvolupament de la CETS. Renovar els representants del Consell Coordinador i de la Comissió Consultiva, i incorporar un representant del grup d'empreses adherides a la CETS				
RESULTATS PENDENTS	Incorporar un representant de la Taula de Productors al Grup.				

3. Manteniment del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS

OBJECTIU Aconseguir la implicació d'aquestes empreses amb la CETS

DESENVOLUPAMENT

L'any 2014 es va dur a terme la primera tanda d'adhesió d'empreses a la CETS Montseny amb el resultat de 10 empreses adherides. Durant l'any 2015 aquest grup d'empreses ha iniciat un treball conjunt reunint-se en tres ocasions per tal de tractar necessitats comunes derivades de la pròpia adhesió a la CETS: sistemàtica i models de documents de recollida de dades, treball d'accions conjuntes, etc.

Aquestes trobades han estat clau per a la posada en comú d'aquests empreses per conèixer-se i establir contactes per a possibles col·laboracions futures.

Per continuar en aquest treball tant satisfactori de trobades conjuntes i atès que representen un sector clau en el desenvolupament turístic sostenible al Montseny es proposa el manteniment d'aquest grup per al nou període 2016-2020 en el que s'hi incorporaran les noves empreses que s'adhereixin en aquest període.

Les principals funcions d'aquest grup seran:

- El seguiment del desenvolupament d'actuacions de la seva responsabilitat en el Programa d'Actuacions
- Espai de trobada comú per a la discussió de temes conjunts com a empreses adherides a la CETS i representants del turisme sostenible al Montseny. Es preveuen de 2 reunions anuals

REALITZACIÓ 2016

El Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS es va reunir en dues ocasions:

- El dia 21 de setembre de 10:00h a 12:30h al Centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera amb la participació 8 empreses, on es van tractar els següents temes:
 - Recull de dades 2015: resultats i incidències
 - Proposta de protocol de comanda de publicacions
 - Elecció de representant al Grup de Treball de la CETS
 - Torn obert de paraules
- El dia 14 de desembre de 16:45h a 17:45h al Local Social de Cànoves amb la participació de 8 empreses, on es van tractar els següents temes:
 - Declaració d'Ecoturisme de Daimiel
 - Expositor per a les empreses CETS
 - Pla de comunicació per a les empreses CETS
 - Consultes i dubtes en el protocol de comandes de publicacions per a les empreses CETS
 - Certificació "Biosphere" en relació a la CETS MSY
 - Torn obert de paraules

RESPONSABLE · Agent dinamitzador

IMPLICATS · Complicitat imprescindible

Responsable per al seguiment de la CETS (Parc Natural del Montseny)

Empreses adherides a la CETS

PRESSUPOST

FINANÇAMENT

€ ○ RRHH 2 h x 2 reunions anuals: 4 h anuals de cada persona

Recursos humans de les empreses adherides i del Parc Natural del Montseny

	x 5 anys= 20 h
--	Persones assistents a les reunions: (2,5h de reunió x 9 persones) + (1h reunió x 10 persones) = 32,5h

INDICADORS

- Número d'empreses adherides que assisteixen a les reunions: 8 empreses
- Acta de les reunions: s'envien a les persones convocades a les reunions

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Escollir un representant d'aquest grup d'empreses per al grup de Treball de la CETS				
RESULTATS PENDENTS	--				

4. Seguiment de la implicació dels municipis en la CETS

OBJECTIU Definir un àmbit CETS segons la implicació real dels seus municipis

DESENVOLUPAMENT

Durant el període 2011- 2015, un dels punts febles detectats en termes de participació i compromís ha estat la manca d'implicació del part dels municipis que constitueixen l'àmbit CETS.

Atès que aquesta manca d'implicació ha dificultat la implantació de determinades actuacions i aquest obstacle ha estat identificat a element a evitar durant el període 2016 – 2020, es proposa una millora en la seva implicació a partir del desenvolupament de les següents mesures:

Anàlisi d'assistència de municipis a sessions del Fòrum Permanent i Grup de Treball. Actualment la informació està disponible en les actes que es realitzen-.

Determinació de criteris d'assistència de mínims per a poder continuar participant en l'àmbit CETS. De forma anàloga a les empreses que es volen adherir, es determinaran criteris d'assistència mínima i d'excusa d'assistència.

Redefinició, si s'escau, de l'àmbit CETS per a l'any 2018. Quan es dugui a terme, es definirà el sistema concret per posar-ho en coneixement dels municipis, EUROPARC, etc.

Atès que l'àmbit CETS coincidirà, com a mínim, amb l'àmbit del Parc Natural del Montseny, l'exclusió de municipis es podrà aplicar únicament als que no són propis del Parc.

Pel que fa a la implicació dels municipis del Parc, se'ls continuarà informant de la CETS en les sessions del Consell Coordinador, en el marc de les quals se'ls informará també de la revisió de l'àmbit CETS.

REALITZACIÓ 2016

L'inici d'aquesta actuació va ser en el marc del Fòrum Permanent de la CETS el dia 6 de juliol al municipi de Tona, on l'últim punt de l'orde del dia d'aquesta sessió va tractar aquesta actuació, recordant a tots els participants en què consistia: establir sistemes de mesura per avaluar la participació real dels municipis en la CETS.

Per a seguir amb els únics criteris d'implicació aprovats fins els moment, es va proposar definir els criteris d'implicació dels municipis de manera anàloga als que es van definir per empreses deixant-ho per aprovar pel Fòrum de final d'any.

Seguidament a la reunió del Grup de Treball de la CETS al Montseny del dia 6 de novembre es van establir uns criteris anàlegs als de les empreses CETS:

1. Establir com a període d'avaluació de permanència als Fòrums que es convoquin entre el gener del 2017 i el desembre de 2018, inclosos.
2. Exigir una assistència del 50% i excusa del 50%

Finalment aquesta proposta es va aprovar en el Fòrum Permanent del dia 14 de desembre celebrat al municipi de Cànoves amb el resultat de 45 vots a favor, 0 en contra i 1 abstenció. Per tant, es van acceptar els criteris treballats en el Grup de Treball i es va acordar fer una comunicació formal a tots els municipis.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador **IMPLICATS · Complicitat imprescindible**

Parc Natural del Montseny Municipis

PRESSUPOST **FINANÇAMENT**

<p>€</p> <p>Anàlisi assistència: 0,5h x 10 FP x 36€/h= 180€</p> <p>Implantació mecanismes de revisió</p>	<p>RRHH</p> <p>Implantació mecanismes de revisió àmbit: 2h x 5 anys=10 h</p>	<p>Parc Natural del Montseny</p>
--	--	----------------------------------

àmbit: 500€	
Anàlisi assistència: 0,5h x 2FP x 36€/h= 36€	Redacció cartes per municipis: 2 h

INDICADORS

- Nombre municipis assistents al Fòrum / nombre de municipis convocats:
 - FP 6.07.2016: 12/27, 6 excusats
 - FP 14.12.2016: 9/27, 7 excusats
- Acta de la sessió on es determinin els criteris de participació mínima: acta FP 14.12.2016 a Cànoves
- Existència d'element de comunicació amb els municipis informant-los de la seva exclusió de l'àmbit CETS: --

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Aprovació d'uns criteris per a fer el seguiment de la implicació dels municipis en la CETS.				
RESULTATS PENDENTS	Fer l'enviament de cartes als ajuntaments dels municipis de fora els límits del parc amb la informació d'aquests criteris aprovats en Fòrum Permanent.				

5 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny

OBJECTIU	Comptar amb una delimitació de responsabilitats per a assegurar el desenvolupament de la CETS al Montseny
	<p>El caràcter participatiu de la CETS així com la implicació de diferents entitats en el desenvolupament del present Programa d'Actuacions pot suposar una amenaça per al seu control coordinat així com per a la centralització de la informació que es vagi generant i que ha de permetre una valoració global del grau de compliment d'aquest Programa.</p> <p>Així mateix, la inclusió d'algunes actuacions que fan referència al manteniment d'espais de participació i comunicació entre els agents implicats en la CETS, requereixen l'atorgament de responsabilitat per al seu seguiment.</p> <p>Per tal de poder gestionar de manera ordenada les actuacions i assegurar un desenvolupament de la CETS cal assignar responsabilitats a les següents tasques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Convocatòria del Grup de Treball ○ Convocatòria del Fòrum Permanent ○ Redacció d'una memòria anual de seguiment de la CETS ○ Manteniment del Grup de Treball d'empreses adherides ○ Manteniment del contacte amb EUROPARC ○ Altres funcions que puguin sorgir en el desenvolupament i coordinació de la CETS al Montseny. <p>Atès que l'acreditació del Montseny amb la CETS és un projecte impulsat pel Parc Natural del Montseny, es considera aquesta entitat la més idònia per a assumir aquestes responsabilitats.</p>
DESENVOLUPAMENT	
REALITZACIÓ 2016	<p>La responsabilitat per el seguiment de la CETS Montseny es va assumir des de l'equip del Parc Natural del Montseny implicat en la CETS: Joana Barber, directora del Parc, Lluís Velasco, cap de la Unitat d'Ús Públic i Eli Ros, tècnica d'ús Públic.</p> <p>També, com els anys anteriors es va contractar l'empresa REPTE TERRITORIAL SL per a donar suport a aquest seguiment i dinamitzar els espais de treball de la CETS al Montseny, grup de Treball i Fòrum. La seva tasca ha consistit en convocar reunions, enviament d'actes, ordres del dia i documentació prèvia als assistents a les reunions així com altres accions de coordinació que hagin sorgit i la redacció de la memòria anual.</p> <p>També cal mencionar que el Parc Natural del Montseny va recollir la renovació de la certificació a la CETS el passat 7 de desembre a la seu del Parlament Europeu, a Brussel·les, atorgat a 19 espais protegits d'arreu d'Europa –ascendint així a 157 espais protegits acreditats arreu d'Europa-.</p>

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
---	---

Parc Natural del Montseny	Entitats i persones membres del Grup de Treball i del Fòrum Permanent
---------------------------	---

PRESSUPOST	FINANÇAMENT
-------------------	--------------------

€	RRHH	Parc Natural del Montseny
6.000€ /anuals per a la contractació externa de determinades tasques x 5 anys= 30.000€	250 h anuals de RRHH del PNM x 5 anys= 1.250 h	
4.974,2€ contractació externa de	1.400h de RRHH del	

determinades tasques: PNM

- o GdT: 1.679€
- o FP: 1.007,33€
- o GdT empreses: 2.287,87€

INDICADORS

- o Existència d'una memòria anual: existeix

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Mantenir una bona coordinació per a la CETS al Montseny per assegurar-ne el bon desenvolupament				
RESULTATS PENDENTS	--				

7 Assistència i promoció dels espais de treball en xarxa de la CETS

OBJECTIU

Establir mecanismes de comunicació i contacte amb espais acreditats amb la CETS

Conèixer els progressos d'aquesta iniciativa

DESENVOLUPAMENT

La participació activa en espais de treball, formació i intercanvi sobre la CETS suposa una formació a nivell d'experiències de turisme sostenible i la presa de contacte amb els progressos d'aquesta iniciativa. És per això que es considera imprescindible participar en aquells espais de xarxa per estar en contacte amb els espais acreditats amb la CETS tant a nivell de Catalunya, d'Espanya com a nivell Europeu.

Es preveu l'assistència a les següents jornades / espais de treball així com en altres que es puguin convocar:

- "Seminario Permanente de la CETS", organitzat anualment per EUROPARC-Espanya amb la col·laboració del Centro Nacional de Educación Ambiental (CENEAM) del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Dirigit a personal tècnic d'espais amb la CETS de l'Estat Espanyol.
- Jornades europees de la CETS. La xarxa Europea organitza unes jornades, d'uns 3 dies de durada, en espais protegits per tal de compartir experiències i treballar de manera conjunta entre els gestors dels espais protegits i intercanviar experiències innovadores i beneficioses en termes de turisme sostenible. Dirigit a personal tècnic de tots els espais CETS així com a altres agents implicats.

Atesa la utilitat i interès d'aquests jornades, es preveu assistir aquestes jornades i aportar els avenços i les experiències de la CETS al Montseny, formar part dels grups de treball i assistir a les reunions que siguin necessàries.

S'informarà de les jornades als membres del Grup de Treball i del Fòrum Permanent per tal de que també hi puguin assistir.

Des del Parc Natural del Montseny es va assistir a les següents jornades:

- Seminario Permanente de la CETS, celebrat a Valsaín del 4 al 6 de maig, promogut i organitzat per Europarc Espanya en col·laboració amb el Centre Nacional d'Educació Ambiental (CENEAM). Era el 5è Seminari CETS, aquesta iniciativa agrupa tots els espais naturals protegits de l'estat espanyol acreditats amb la Carta i constitueix, per tant, un lloc idoni de trobada en què aquests poden posar en comú i compartir experiències.
- El 22, 23 i 24 de novembre va tenir lloc a Daimiel (Ciudad Real) el I Congersó Nacional de Ecoturismo. Tècnics del Parc Natural del Montseny – Reserva de la Biosfera van ser-hi presents.
- El 20 i 21 d'abril el Parc Natural del Montseny va rebre la visita d'un grup de gestors de la Reserva Natural de Kullaberg, Suècia, interessats en la gestió del parc i la manera com s'ha implantat la CETS al Montseny. Aquest grup va ser acompanyat per la tècnica de l'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny, Sílvia Arau, per la tècnica d'Ús públic del Parc Natural del Montseny, Elisabet Ros i per la directora del Parc Natural del Montseny, Joana Barber.

REALITZACIÓ 2016

- o Taula CETS Catalunya, es va dur a terme una reunió dels espais CETS de Catalunya convocada per la Generalitat de Catalunya amb l'objectiu de reprendre el treball iniciat l'any 2014. Aquesta reunió hi van assistir la directora del Parc, Joana Barber i la tècnica d'ús Públic, Eli Ros.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador **IMPLICATS · Complicitat imprescindible**

Parc Natural del Montseny Entitats i persones membres del Grup de Treball i del Fòrum Permanent

PRESSUPOST **FINANÇAMENT**

€	RRHH	Parc Natural del Montseny
1.000€ anuals per despeses de desplaçament i allotjament x 5 anys= 5.000€	50 hores de recursos humans del PNM x 5 anys= 250 hores	
150€ per a despeses de desplaçament i allotjament al Seminario Permanente de la CETS	20 h de RRHH PNM x 2 persones = 40h de la participació al Seminario Permanente de la CETS	
310,90€ per a despeses de desplaçament i allotjament al I Congerso Nacional de Ecoturismo	24 h de RRHH PNM de participació al I Congerso Nacional de Ecoturismo	
	20h de RRHH x 2 persones (tècnica Ús Públic PNM i tècnica AETM) + 10h de RRHH x 1 persona (directora PNM)= 50h de RRHH per l'acompanyament del grup de gestors de la Reserva Natural de Kullaberg, Suècia	
	3h de reunió x 2 persones del PNM= 6h de RRHH del PNM a Taula CETS de Catalunya.	

INDICADORS

- o Diploma acreditatiu de l'assistència a les jornades:
 - o Seminario Permanente CETS: sense diploma però si que existeix llistat de participants
 - o I Congreso Nacional de Ecoturismo: sense diploma acreditatiu ni llistat de participants
- o Llistat d'assistents de l'àmbit CETS (segons àmbit professional i sector d'ocupació):
 - o Seminario Permanente CETS: Lluís Velasco, Cap Unitat Ús Públic i Elisabet Ros tècnica d'Ús Públic del Parc Natural del Montseny
 - o I Congreso Nacional de Ecoturismo: Elisabet Ros tècnica d'Ús Públic del Parc Natural del Montseny

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Participar en espais de treball conjunt amb altres espais CETS de l'estat per posar temes en comú i tenir una visió global de la CETS				
RESULTATS PENDENTS	--				

L.E. 2 MILLORA DE LA COMUNICACIÓ “A” I “ENTRE” ELS GRUPS D’INTERÈS DE L’ÀMBIT CETS

8.Promoció de l'encaix entre la CETS i els instruments de planificació i gestió municipal

OBJECTIU	Assegurar la integració entre la CETS i la planificació estratègica municipal				
DESENVOLUPAMENT	<p>En el marc del Programa d'Actuacions 2011 -2015, l'any 2013 es van redactar unes cartes per enviar als ajuntaments de l'àmbit CETS per tal de promoure l'encaix entre aquesta estratègia i els instruments de planificació estratègica municipals en termes de sostenibilitat: Agenda 21 en aquell moment. Es varen redactar diferents models segons la situació en què es troba cada municipi: si disposava d'Agenda 21, si estava en procés de redacció o si no en disposava.</p> <p>En el moment de fer l'enviament, l'any 2014, es va creure oportú incloure-hi també aspectes relacionats amb el PAES – Plans d'accions per l'energia sostenible –, enllaçant-ho amb els compromisos a assumir en el marc de l'ampliació de la Reserva de la Biosfera del Montseny.</p> <p>L'enviament de cartes finalment no es va produir per tal de no saturar els municipis amb diferents comunicacions –derivades del propi procés d'ampliació de la Reserva de la Biosfera i de l'execució de diverses actuacions d'inventaris-.</p> <p>Es proposa finalitzar aquesta actuació, a través de l'enviament de cartes, el primer semestre de l'any 2016.</p>				
REALITZACIÓ 2016	<p>Durant el primer semestre de l'any es va fer una revisió del model de cartes a enviar als municipis per incloure-hi aspectes del PAES i de la Reserva de la Biosfera.</p> <p>L'enviament de correus electrònics a cadascun dels municipis de l'àmbit de la CETS es va realitzar el dia 3 d'agost de 2016.</p> <p>No es va obtenir resposta d'aquest correu per part de cap dels municipis.</p>				
RESPONSABLE · Agent dinamitzador	Parc Natural del Montseny		IMPLICATS · Complicitat imprescindible		
	Parc Natural del Montseny		Municipis àmbit CETS		
PRESSUPOST	€ a càrrec del període 2011 - 2015		FINANÇAMENT		
	○ RRHH 0,5h x 3 models= 1,5 hores per a la revisió de cartes (0,5h x 3 models) revisió + 1h d'enviament de correus = 2,5h		Parc Natural del Montseny		
INDICADORS					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Data enviament de cartes: 3 d'agost de 2016 ○ Llistat de mailing enviat: llistat convocatòries Fòrum Permanent 2016, apartat ajuntaments 					
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Donar per finalitzada aquesta actuació que havia quedat pendent del període anterior de la CETS 2011-2015 malgrat no haver rebut respostes per part d'ajuntaments.				
RESULTATS PENDENTS	-				

9. Creació d'espais de treball en el marc de la Reserva de la Biosfera del Montseny

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	Assegurar el desenvolupament del Pla d'Acció de la Reserva de la Biosfera del Montseny
		<p>L'any 2014 el Parc Natural del Montseny va ampliar els límits de Reserva de la Biosfera, figura de reconeixement a un territori que requereix la realització d'un Pla d'Acció. Aquest s'ha començat a desenvolupar l'any 2015 amb la creació de 4 grups de treball temàtics:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicació i imatge gràfica i implantació de la marca de productes i serveis ○ Transport públic i mobilitat ○ Gestió de l'aigua ○ Eficiència Energètica <p>Aquests 4 grups estan formats per tècnics de la Diputació de Barcelona i personal tècnic i càrrecs electres municipals.</p> <p>El seu treball es desenvoluparà a partir de sessions periòdiques encaminades a treballar el desenvolupament d'accions concretes relacionades amb aquest 4 aspectes temàtics per a la seva millora territorial.</p>
REALITZACIÓ 2016		<p>Es va continuar el treball del Pla d'Acció de la Reserva de la Biosfera a través dels 4 grups temàtics:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicació i imatge gràfica i implantació de la marca de productes i serveis. Aquest grup es va reunir en una ocasió i va estar treballant per concretar la imatge gràfica i maquetació dels rètols municipals amb identificació del Montseny i Reserva de la Biosfera. Com a resultat es van instal·lar aquests rètols als 18 municipis del Parc. ○ Transport públic i mobilitat: el treball d'aquest grup es va centrar en aplicar una prova pilot al municipi de Gualba per a la millora de la mobilitat així com en l'obertura d'una línia de bus-llançadora per a l'accés en transport públic a la carretera de Santa Fe. Durant l'any es va reunir en dues ocasions. ○ Gestió de l'aigua: el grup va estar treballant en el projecte del LIFE tritó Montseny

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
---	---

Parc Natural del Montseny	Persones i entitats que formen part d'aquests grups de treball de la Reserva de la Biosfera al Montseny
---------------------------	---

PRESSUPOST	FINANÇAMENT
-------------------	--------------------

<p>€</p> <p>RRHH</p> <p>Recursos humans de les 23 persones que formen part d'aquests grups</p>	<p>Parc Natural del Montseny</p>
<p>Recursos humans de les persones que formen aquests grups</p>	

INDICADORS

- Número de reunions: 3 (2 del Grup de Transport Públic i Mobilitat i 1 del Grup de Comunicació i imatge gràfica)
- Acta de les reunions: no se'n fan

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	La creació d'un espai de treball en el marc de la Reserva de la Biosfera en temes clau pel desenvolupament d'un turisme sostenible i la conservació del territori..				
RESULTATS PENDENTS	--				

10. Creació d'eines de comunicació de la CETS

OBJECTIU

Donar a conèixer el Montseny com a destinació turística sostenible
 Comptar amb un espai virtual on penjar la informació generada pel propi procés CETS

DESENVOLUPAMENT

Per tal de resoldre la comunicació de la CETS, durant l'any 2015 s'ha estat treballant en dos formats d'eines de comunicació que han de permetre donar a conèixer el Montseny com a destinació de turisme sostenible –amb activitats i empreses de serveis lligades a aquest valor- i facilitar la informació entre els grups d'interès de la CETS.

Les eines en les quals s'ha treballat i que seran públiques a partir del 2016 són:

- Web del Montseny
- Material informatiu imprès de la CETS: el material farà referència a la pròpia certificació del Montseny amb la CETS així com amb informació específica de la segona fase de la CETS – empreses adherides a la CETS Montseny-.

Per donar més visibilitat a la CETS com a certificació que engloba tot el territori –i de manera anàloga a com ho promocionen les empreses adherides a la CETS a través dels seus materials de promoció-, es planteja que també des dels ajuntaments utilitzin el logo de la CETS en la web municipal, així com també facilitar-los material informatiu de la CETS perquè el puguin facilitar a les empreses locals. En aquest sentit, s'establirà una comunicació individual i directa amb els municipis per facilitar-los el logotip i un petit text explicatiu.

REALITZACIÓ 2016

Les eines que es van posar a l'abast són:

- El web del Montseny, Turisme sostenible als espais naturals <http://parcs.diba.cat/web/turisme-sostenible-als-espais-naturals>
- Fulletó informatiu de les empreses adherides a la CETS al Montseny

Per altra banda també es va treballar en la redacció d'un material informatiu de la CETS per distribuir-ho als ajuntaments. Aquest material inclou informació de la CETS per incorporar, total o parcialment, en les seves eines de promoció (principalment webs) i material informatiu sobre l'adhesió d'empreses a la CETS Montseny per distribuir a les empreses interessades del seu municipi.

En relació a la visualització de la CETS per part dels seus implicats:

- De les 17 empreses adherides a la CETS: 8 empreses -un 47%- disposen del logo de la CETS en la seva pàgina web i 6 empreses -un 35,29%- disposen d'un petit text explicatiu sobre la CETS.
- Dels 27 municipis de l'àmbit de la CETS únicament un inclou informació sobre la CETS a la seva pàgina web. Aquest és Sant Pere de Vilamajor.

- De les entitats que formen part del Grup de Treball de la CETS, únicament el Parc Natural i l'Associació de Turisme La Selva, comarca de l'aigua disposen del logo de la CETS i d'informació de la CETS a la seva pàgina web. L'Associació de Propietaris del Montseny al seu web disposen d'informació de la CETS malgrat no s'hi localitza el logo. En relació a la presència en les webs d el link a la web de Turisme Sostenible del Montseny, en disposen 6 entitats, suposant un 67% del total.

També cal esmentar que durant els dies 17 i 18 de novembre es van dur a terme la IX Trobada d'Estudiosos del Montseny celebrada al municipi de La Garriga. En el marc d'aquesta jornada en temes de gestió es va presentar una ponència de la Fase II "Adhesió d'empreses turístiques a la CETS" a càrrec d'Isabel Junquera (Repte Territorial, SL) i en la temàtica d'ús públic i educació ambiental es va dur a terme una ponència de "La millora del transport públic a la Reserva de la Biosfera del Montseny" a càrrec de Xavier Codina (LaVola) i una de "Montseny, puzle de paisatges. Disseny d'un itinerari turístic paisatgístic pel Montseny" a càrrec de Lídia Busquets (Universitat de Girona).

RESPONSABLE · Agent dinamitzador **IMPLICATS · Complicitat imprescindible**

Parc Natural del Montseny	Grup de Treball de la CETS Empreses adherides a la CETS Municipis de l'àmbit CETS
---------------------------	---

PRESSUPOST **FINANÇAMENT**

<p>€</p> <p>1,5 h per redacció de text = 54€</p> <p>3 h x 28 municipis x 36€ = 3.024 €</p>	<p>o RRHH</p> <p>-Web : 30h per acabar-la i 40h pel manteniment</p> <p>-Fulletons: 40 h</p>	<p>Parc Natural del Montseny</p> <p>Unitat de Suport a la Informació i Unitat de Programació Pedagògica i Divulgativa (Gerència de Serveis d'Espais Naturals de la Diputació de Barcelona)</p>
<p>1,5h redacció text= 54€</p>	<p>Web: 30h per acabar-la i 40h pel manteniment</p> <p>-Fulletons: 40 h</p>	

INDICADORS

- o Existència del web: sí
- o Nombre de visites:
 - 7.103, ombre total de pàgines vistes.
 - 4.746, quantitat de sessions en què la pàgina especificada s'ha vist al menys una vegada
- o Existència de material imprès: sí
- o Revisions i reedicions del material imprès: una revisió del material imprès –fulletó informatiu empreses CETS- al detectar-hi un error.
- o Nombre de municipis que inclouen el logo CETS en el seu web: 1

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
-----------	------	------	------	------	------

<p>RESULTATS ACONSEGUITS</p>	<p>Posar a l'abast del públic la web de Turisme Sostenible amb informació de les empreses adherides a la CETS i documentació de la CETS; dossier de renovació, acords Grup de Treball, actes Fòrum Permanent,...</p> <p>Editar un fulletó amb informació de les empreses adherides a la CETS l'any 2014</p>
<p>RESULTATS PENDENTS</p>	<p>Distribuir el material informatiu als ajuntaments i incrementar la visibilitat de la CETS per part d'empreses, entitats i membres del Grup de Treball i ajuntaments de l'àmbit CETS</p>

12. Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	<p>Promoure l'economia local</p> <p>Regular els fluxos de visitants</p>				
		<p>En el període anterior es va treballar en l'actuació de prioritització d'itineraris circulars als municipis que va consistir en identificar un itinerari ja existent per a cada municipi de l'àmbit CETS segons els criteris definits:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La ubicació en indrets no freqüentats (si la seva conservació ho permetia) ○ L'existència prèvia de senyalització i conservació de l'itinerari (es descartava la creació de nous itineraris i la instal·lació de nova senyalització) ○ El seu enllaç amb serveis turístics locals de restauració o allotjament. ○ El caràcter públic dels camins per on transcorre l'itinerari <p>Per tal de poder finalitzar aquesta actuació es proposa aprovar la identificació d'itinerari en aquells municipis de l'àmbit CETS dels quals quedi pendent recopilar la informació: actualment, Breda.</p> <p>La difusió es realitzarà en la nova web de turisme sostenible al Montseny. Entenent que aquesta ha de ser la web de referència en turisme sostenible al Montseny, la informació que s'hi mostri, com els itineraris, podran ser vinculats a aplicacions i webs existents (links, banners,...).</p> <p>Com a pas previ a la publicació de la informació, aquesta s'enviarà als seus respectius municipis per tal que la revisin.</p> <p>Caldrà tenir present la necessitat d'actualitzar la informació que es generi de nou.</p>				
REALITZACIÓ 2016		<p>Es va estar treballant en la informació que s'havia generat per cadascun dels itineraris prioritzats a cada municipi per tal de poder-la ubicar en la web de turisme sostenible, però aquesta tasca no va ser possible atès que el programa utilitzat per generar aquesta informació és d'una versió incompatible amb el que s'utilitza en la plataforma DIBA, fet que ha impossibilitat efectuar la difusió d'aquesta informació.</p>				
RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible				
Parc Natural del Montseny		Ajuntaments				
PRESSUPOST		FINANÇAMENT				
€	RRHH	Parc Natural del Montseny				
	50 h per el treball de difusió i promoció					
	20 h anuals d'actualització d'informació x 5 anys = 100 h					
--	--					
INDICADORS						
○ Existència d'aquests itineraris a la pàgina web. --						
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020	

RESULTATS ACONSEGUITS	--
RESULTATS PENDENTS	Aconseguir difondre la informació que s'havia generat sobre els itineraris prioritzats a cada municipi.

14. Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	Donar a conèixer la gestió de la Reserva de la Biosfera a la població local de l'àmbit CETS
		Aquesta actuació proposa l'elaboració per part del Parc Natural del Montseny d'un fulletó informatiu adreçat a la població local per tal d'informar-los sobre les accions i tasques que es duen a terme des d'aquest ens. Es tractarà d'una eina de comunicació del Parc per informar a la població local de la seva gestió al territori. Atenent al seu públic destinatari, caldrà escollir temàtiques que suscitin l'interès de la població local així com emprar un registre de llenguatge que resulti idoni per al públic a qui s'adreça.
		Es proposa doncs elaborar el full informatiu periòdic amb caràcter semestral i distribuir-lo a tot l'àmbit CETS. Per a la impressió d'aquest fulletó es tindran en compte criteris d'ecoimpressió. Es realitzarà també un treball d'identificació dels mecanismes de distribució del full informatiu, que pot prendre com a punts de repartiment: centres d'informació, ajuntaments, locals socials, empreses adherides a CETS, etc
REALITZA CIÓ 2016		No s'ha desenvolupat aquesta actuació per falta de recursos.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible			
Parc Natural del Montseny		Centres d'informació, locals socials, empreses adherides a CETS, ajuntaments, Consells Comarcals,...			
PRESSUPOST		FINANÇAMENT			
€	RRHH 50h anuals x 5 anys= 250 h	Parc Natural del Montseny			
--	--				
INDICADORS					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Fulls informatius elaborats: -- ○ Destinataris d'aquesta informació (habitants del territori): -- 					
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	--				
RESULTATS PENDENTS	Iniciar l'elaboració d'aquesta informació per difondre-la a la població local de l'àmbit CETS.				

L.E.3 GESTIÓ I CREACIÓ D'INFRASTRUCTURES I SERVEIS VERTEBRADORS D'UNA MOBILITAT I UNA OFERTA TURÍSTICA SOSTENIBLE I ACCESSIBLE

15. Identificació d'itineraris existents que en permetin una estructuració en xarxa

OBJECTIU	Visualitzar una estructura en xarxa d'itineraris
	Oferir propostes de visites que integrin l'ús del transport públic
DESENVOLUPAMENT	Per tal de promoure l'ús d'aquells itineraris als quals es pugui accedir en transport públic, es proposa: <ul style="list-style-type: none"> o Identificar els itineraris als quals es pot accedir en transport públic o Identificar els itineraris amb els quals es connecta o Prioritzar els itineraris i connexions segons viabilitat de l'enllaç, idoneïtat de l'accés en transport públic, etc. <p>Un cop identificats aquests itineraris, se'n farà difusió via web i presencialment en tots els centres i punts d'informació de l'àmbit CETS.</p> <p>La identificació i prioritització d'aquests itineraris es realitzarà de manera anàloga a la identificació d'itineraris circulars entorn els municipis (Programa d'Actuacions 2011 – 2015), a partir de la creació d'un grup de treball específic en aquesta matèria. Actualment, i a partir del treball realitzat l'any 2015, es disposa d'una identificació dels ens gestors dels diferents itineraris que transcorren per l'àmbit CETS Montseny.</p> <p>En termes de comunicació i per visibilitzar les possibilitats de realitzar una visita turística utilitzant el transport públic, es proposa:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Retolar estacions de tren i busos amb identificació de CETS Montseny. o Donar a conèixer aquests itineraris a la web de promoció turística del Montseny (Actuació 10).
	No es va desenvolupar aquesta actuació.
	REALITZACIÓ 2016

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
Grup de treball temàtic integrats pels ens gestors d'itineraris (segons identificació any 2015) GdT "Transport públic i mobilitat" RdB Montseny	Diputació de Barcelona (gestor del nou web) Diputació de Girona ADIF Consells Comarcals

PRESSUPOST	FINANÇAMENT								
<table border="1"> <tr> <td>€</td> <td>RRHH</td> </tr> <tr> <td>18 municipis dins parc x 100€ rètol vinil= 1.800€ del PNM</td> <td>150h de reunions per a la identificació i elaboració de fitxa d'itineraris</td> </tr> <tr> <td>9 municipis fora parc x 500€ rètols= 4.500€ del PNM</td> <td></td> </tr> <tr> <td>--</td> <td>--</td> </tr> </table>	€	RRHH	18 municipis dins parc x 100€ rètol vinil= 1.800€ del PNM	150h de reunions per a la identificació i elaboració de fitxa d'itineraris	9 municipis fora parc x 500€ rètols= 4.500€ del PNM		--	--	
€	RRHH								
18 municipis dins parc x 100€ rètol vinil= 1.800€ del PNM	150h de reunions per a la identificació i elaboració de fitxa d'itineraris								
9 municipis fora parc x 500€ rètols= 4.500€ del PNM									
--	--								

INDICADORS
<ul style="list-style-type: none"> o Acta i llistat de participants en les sessions de treball: -- o Document intern d'identificació dels itineraris: -- o Estacions de tren retolades amb identificació de la CETS: --

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

**RESULTATS
ACONSEGUITS**
**RESULTATS
PENDENTS**

--

Iniciar el desenvolupament d'aquesta actuació

16. Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	Disposar de dades fiables sobre equipaments i serveis accessibles al Montseny
		<p>Si bé durant el 2015 s'ha treballat per recopilar informació sobre recursos visitables accessibles –informació demanada als municipis de l'àmbit CETS- la informació aconseguida no és completa.</p> <p>Per tal de sistematitzar la informació existent sobre accessibilitat en l'àmbit CETS Montseny es proposa realitzar un inventari dels recursos accessibles a l'àmbit de la CETS, seguint les següents fases de treball:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Consulta de la informació recopilada per la iniciativa “Turisme per a tothom” de la Generalitat de Catalunya o Consulta de dades d'accessibilitat a les empreses adherides a la CETS o Elaborar una fitxa model sobre l'equipament accessible per als equipaments públics. o En el procés d'adhesió d'empreses, recopilar informació sobre l'accessibilitat d'aquestes. <p>Per donar a conèixer la informació recopilada, aquesta s'incorporarà en la pàgina web de la destinació turística Montseny,</p>
REALITZACIÓ 2016		<p>El Parc Natural disposa de la certificació de la “Q de Calidad turística española” atorgada per l'ICTE (Instituto de Calidad Turístico Español), en el seguiment d'aquesta certificació l'ICTE va comunicar al parc que estaven elaborant una fitxa model pel recull de l'estat actual en accessibilitat pels equipaments dels espais protegits.</p> <p>Una vegada es disposi d'aquesta fitxa es farà arribar a totes els equipaments del Parc i a les empreses adherides a la CETS per tal de disposar d'una informació estandarditzada en aquesta matèria.</p>

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
Parc Natural del Montseny	Empreses adherides

PRESSUPOST	FINANÇAMENT
<p>€</p> <p>RRHH</p> <p>20 h per a la consulta d'informació</p> <p>10 h per a l'elaboració de la fitxa model</p> <p>4 h per el recull de dades de les empreses x 15 empreses= 60 h</p>	<p>Parc Natural del Montseny</p> <p>Empreses adherides a la CETS</p>
--	--

INDICADORS

- o Existència de la fitxa d'accessibilitatde cada empresa:--
- o Inclusió de la informació resultant al web:--

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	--				
RESULTATS PENDENTS	<p>Disposar d'aquesta fitxa model que permetrà obtenir un recull de dades en matèria d'accessibilitat en els equipaments del parc, equipaments públics de l'àmbit CETS i empreses CETS.</p> <p>També ha restat pendent analitzar l'accessibilitat en empreses de la CETS.</p> <p>I per altra banda fer una cerca a través de webs especialitzades de l'oferta turística accessible existent en l'àmbit CETS.</p>				

17. Creació d'infraestructures locals d'interpretació i descoberta del Montseny

OBJECTIU

Integrar criteris de sostenibilitat en les noves infraestructures turístiques promogudes a nivell municipal

DESENVOLUPAMENT

La participació de diferents municipis en els espais de treball i consens de la CETS al Montseny, Fòrum Permanent i Grup de Treball, ha facilitat la comunicació a aquests espais plenaris de diverses iniciatives de creació de recursos turístics de caràcter municipal.

Per tal d'assegurar que les iniciatives turístiques en infraestructures locals i inversions a nivell municipal no queden al marge dels Principis de la CETS, es preveu informar d'aquestes al Grup de Treball i al Fòrum.

Des de la Secretaria Tècnica de la CETS al Montseny es realitzarà un seguiment, entre d'altres, dels següents projectes:

- Ruta de la Tordera
- Projecte Eurovélo 8
- Estudi del projecte de la Xarxa de Mobilitat a l'Alt Congost
- Nous usos de l'estació de tren de Santa Maria Palautordera
- Centre d'interpretació i informació del parc arqueològic del Camp de Les Lloses (Tona)

En termes generals i de manera orientativa, el seguiment es centrarà en:

- Identificació de l'abast territorial del projecte
- Senyalització in situ del projecte
- Mesures d'accessibilitat
- Activitats i agenda associada
- Participació del/la responsable tècnic del projecte al Fòrum Permanent de la CETS

REALITZACIÓ 2016

El desenvolupament dels diferents projectes va ser liderat per les diferents entitats responsables, les quals han pilotat els diferents projectes.

- Ruta de la Tordera: es va presentar el projecte i es va iniciar la seva execució en el primer tram de la ruta, entre el Coll de Sant Marçal i la vila de Montseny, tram d'uns 11kms i que es pot fer a peu o en bicicleta, malgrat en alguns trams uns usuaris van per uns camins i per altres trams per uns altres. La informació relativa a aquest tram és pot trobar a la web www.tordera.cat i al wikiloc.

També es va estar treballant en la cerca de cofinançament per als altres trams. Concretament, es va aconseguir finançament per a la resta de municipis de la demarcació de Barcelona mitjançant la Diputació de Barcelona (11 municipis, comptant Montseny també). Gràcies a això, durant el segon semestre de 2016 es van redactar els projectes executius d'aquests 11 municipis.

La senyalització dins de Parc Natural s'ajusta estrictament a la "Normativa gràfica de senyalització exterior dels Parcs Naturals" i es va realitzar en coordinació amb l'Oficina Tècnica del Parc. En aquests municipis només s'instal·la senyalització vertical i les marques de seguiment amb pintura hi són estrictament prohibides, pel que el seguiment es fa amb fites de seguiment, banderoles de seguiment i plafons informatius .

En quant a l'accessibilitat, la ruta té lloc per itineraris ja existents en pràcticament tot el seu recorregut, sempre tenint en compte que els camins per on es circula siguin de baixa trànsit rodat (o nul si pot ser) i sempre el màxim propers al curs fluvial. Per tant ens trobem amb camins tipus: pistes forestals, senders, camins asfaltats en alguns casos i carrils bici.

D'altra banda, com a punt fort de la ruta i en relació a l'accés al llarg de la ruta hi ha fins a 9 estacions de tren, des de Malgrat de Mar o Blanes, fins a Santa Maria de Palautordera, i des de totes elles hi haurà indicacions per arribar a la ruta (en molts casos la ruta passa per la mateixa estació).

Al tram de Montseny, el passat 26 d'agost s'hi va organitzar una caminada nocturna.

En el cas del tram executat, el finançament ha estat municipal i va rebre un ajut del Pla únic d'obres i serveis de Catalunya (Generalitat de Catalunya).

El projecte s'està duent a terme des del Consell Comarcal de La Selva (entitat participant al Grup de Treball a través de l'Associació de Turisme La Selva, comarca de l'aigua)

- o Nous usos de l'estació de tren de Santa Maria Palautordera: es van redactar dos documents, el 2015 El Pla d'usos de l'estació i el 2016 l'Estudi de viabilitat econòmica. L'any 2016 es va dedicar a cercar finançament pel projecte. Per una banda a través del Consell Comarcal del Vallès Oriental i conjuntament amb Llinars del Vallès i Sant Pere de Vilamajor es va sol·licitar finançament a l'Agència catalana de Turisme que va concedir un import de 400.000€ pels projectes de Llinars i Santa maria de Palautordera. També s'ha aconseguit un FEDER pels tres projectes i pel 50% de l'import total (prop d'1 milió d'euros). S'ha aconseguit una gran part del finançament però encara resta pendent una quantitat que l'ajuntament de Santa Maria de Palautordera no pot assumir. El responsable del projecte de l'ajuntament ha assistit regularment als Fòrums Permanents de la CETS.
- o Xarxa de mobilitat de l'Alt Congost: l'any 2015 es va definir el projecte d'una xarxa per a mobilitat, proposada des dels mateixos municipis, al territori de 7 municipis compresos entre Tona al nord (Osona) i Figaró-Montmany al sud (Vallès Oriental) – d'Aiguafreda, Balenyà, Centelles, el Figaró-Montmany, Sant Martí de Centelles, Tagamanent i Tona, amb la definició de les necessitats i condicions de senyalització. Aquest projecte es va definir des de l'oficina Tècnica de Turisme de DIBA (entitat participant al Grup de Treball i Fòrum Permanent de la CETS). Per desenvolupar el projecte completament es van definir els següents àmbits o trams:
 - 1.- EIX CONGOST
 - 2.- EIX CARENER PONENT
 - 3.- SISTEMA CENTRAL MARGE DRET SUD/zona de BERTI
 - 4.- SISTEMA CENTRAL MARGE DRET NORD/TONA I CENTELLES
 - 5.- SISTEMA MARGE ESQUERRE/MONTSENY
 - 6.- SENYALITZACIÓ HORIZONTAL COMPLETA DE TOTA LA XARXA.

L'any 2016 es va treballar en els trams 1 i 4.

- Centre d'interpretació i informació del parc arqueològic Camp de les Lloses a Tona: el municipi de Tona ha participat als Fòrums Permanents de la CETS tant el regidor municipal Carles Padròs com la directora del centre camp de les Lloses Imma Mestre. Cal destacar la realització del Fòrum Permanent de la CETS del dia 6 de juliol a Tona, on des del municipi es va organitzar una visita guiada prèvia a la realització del Fòrum al centre d'interpretació Camp de Les Lloses, per tal de donar a conèixer aquest equipament municipal a tot l'àmbit de la CETS i per la seva banda ser presents a la CETS. Aquesta visita guiada hi van participar unes 15 persones dels convocats al Fòrum Permanent de la CETS.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
Consell Comarcal de la Selva	Municipis
Diputacions de Barcelona i Girona	
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	
Ajuntament de Tona	
Secretaria Tècnica de la CETS al Montseny	

PRESSUPOST	RRHH	FINANÇAMENT
€		
1.000.000€ per a la consolidació i restauració estructural fins els acabats finals del projecte de l'estació de Santa Maria de Palautordera.		Ajuntament de Tona
200.000€, 40.000€ /any aprox. per a 2 persones: 2 jornades laborals de 30hores setmanals		Consell Comarcal de la Selva
90.000€, 18.000€ / any per a 1 persona caps de setmana i moments d'activitats programades: 1 jornada laboral de 14hores setmanals		Ajuntament de Santa Maria de Palautordera
Atenció al públic: 15.000€, 3.000 € anuals (Centre d'Interpretació i informació del Camp de les Lloses).		OT-DIBA
Sense dades	--	

INDICADORS

- Nombre de reunions i contactes entre la secretaria tècnica i els ens responsables de cada projecte en relació al seu seguiment: cap reunió, contactes realitzats a través de l'intercanvi de correus electrònics amb l'objectiu de realitzar la present memòria.

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	-	-	-	-	-
	Ruta de la Tordera: finalització de la definició del projecte i execució del primer tram. Cerca de finançament per a l'execució dels trams restants.				
	Estació de Santa Maria de Palautordera: aconseguir una gran part del finançament.				
	Xarxa de mobilitat de l'Alt Congost: inici del treball en els trams 1 i 2				
	Camp de Les Lloses: implicar-se en la CETS i donar a conèixer aquest equipament al Fòrum Permanent de la CETS				

**RESULTATS
PENDENTS**

- Ruta de la Tordera: execució dels altres trams del projecte, proposta de calendari d'activitats lligades a la ruta.
- Estació de Santa Maria de Palautordera: acabar de cercar el finançament pendent per dur a terme el projecte.
- Xarxa de mobilitat de l'Alt Congost: desenvolupar la xarxa de mobilitat proposada per DIBA dels trams restants del projecte
- Camp de Les lloses: millorar distribució d'informació del Montseny i de la CETS a visitants i per altra banda disposar d'informació del Camp de Les Lloses per part de les empreses adherides a la CETS.

18. Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS

OBJECTIU

Pautar l'ús del transport públic o col·lectiu en les activitats que precisin autorització del Parc Natural del Montseny
Disposar de dades actualitzades sobre l'oferta de transport públic al Montseny

DESENVOLUPAMENT

Actualment l'accés i la circulació en transport públic a l'àmbit CETS Montseny és poc viable, fet que repercuteix en la necessària utilització del vehicle privat tant per part de la població local com dels visitants.

A nivell dels visitants, aquesta problemàtica es plasma en el col·lapse dels aparcaments en èpoques de màxima afluència així com en la impossibilitat d'oferir una visita a l'espai compatible amb la utilització del transport públic.

Per a millorar l'oferta i la cobertura del transport públic es preveu:

- Incidir en la facilitació i compatibilització amb el transport públic en l'organització d'activitats col·lectives i/o multitudinàries (caminades, fires, visites, etc.). Des del Parc Natural del Montseny es podran incorporar recomanacions respecte a l'ús del transport públic o col·lectiu en l'emissió d'informes preceptius d'autorització d'activitats. Aquesta mesura dona continuïtat l'actuació ja inclosa en el Programa d'Actuacions 2011- 2015.
- Realitzar un inventari del transport públic actual, amb el següents camps: freqüència, horaris punts de sortida i arribada.... Aquesta actuació respon a les necessitats detectades pel Grup de Treball en "Transport públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera del Montseny.
- Elaborar una campanya d'informació i sensibilització d'ús del transport públic.

NOTA: L'actuació podrà ser modificada segons l'evolució dels treballs del Grup de treball "Transport públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera del Montseny.

REALITZACIÓ 2016

En el marc del treball del grup "Transport Públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera es va detectar la necessitat de disposar d'un estudi sobre l'estat actual de la mobilitat en aquest àmbit. Es va encarregar a l'empresa La Vola un estudi sobre la mobilitat al Montseny; aquest va ser presentat el mes de novembre sota el títol "Estudi de viabilitat de l'extensió del transport públic a la reserva de la Biosfera del Montseny".

Aquest estudi analitza l'estat de la mobilitat en l'àmbit de la Reserva de la Biosfera del Montseny, com ara demandes de transport públic per a la població local i pels visitants, xarxa viària per vehicles motoritzats i xarxa de transport públic actual i conclou amb una sèrie de propostes a dos nivells:

- Propostes de millora de la mobilitat quotidiana dels municipis integrants del Parc Natural del Montseny
- Propostes de millora de la mobilitat d'accés al Parc Natural del Montseny amb caràcter turístic i lúdic.

Aquest estudi es va presentar breument en la reunió de Grup de Treball de la CETS del 2 de novembre i en la Trobada d'Estudiosos del Montseny el 17 i 18 de novembre.

L'any 2017 s'estudiarà la possibilitat de dur a terme les propostes de millora que concreta l'estudi.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible			
Grup de treball “Transport públic i mobilitat” de la Reserva de la Biosfera del Montseny					
PRESSUPOST		FINANÇAMENT			
€	RRHH 50h inventari 40h campanya d’informació	Parc Natural del Montseny			
15.000€ per a l’estudi de mobilitat	--				
INDICADORS					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Existència de l’inventari: sí, “Estudi de viabilitat de l’extensió del transport públic a la reserva de la Biosfera del Montseny” ○ Material de la campanya d’informació: no 					
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	A partir d’aquest estudi es disposa d’un inventari de la xarxa viària de transport motoritzat i de transport públic a l’àrea del Parc Natural del Montseny				
RESULTATS PENDENTS	Aplicar les mesures de millora que proposa l’Estudi de viabilitat de l’extensió del transport públic a la reserva de la Biosfera del Montseny.				

19. Anàlisi de gestió del transport privat i hàbits d'ús

OBJECTIU

Disposar de dades que incideixen en l'ús del vehicle privat al Montseny

DESENVOLUPAMENT

El vehicle privat és el principal mitjà de transport utilitzat per a l'accés al Parc Natural del Montseny, tant per part de turistes i visitants com per part de la població local. Si bé aquesta situació és atribuïble, en part, a la manca de transport públic, fins el moment no s'ha dut a terme cap estudi centrat en l'anàlisi dels factors que empenyen a l'ús sistemàtic del vehicle privat.

Per tal de disposar de dades objectives sobre la motivació de l'ús del transport privat, es preveu:

- Realitzar una enquesta a la població local i una altra als visitants sobre el què pensen i si farien servir el transport públic.
- Encarregar un estudi sobre el cost del vehicle a un ciutadà de la Reserva de la Biosfera del Montseny.
- Estudi de mobilitat a Gualba

NOTA: L'actuació podrà ser modificada segons l'evolució dels treballs del Grup de treball "Transport públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera del Montseny.

REALITZACIÓ 2016

Aquesta actuació es va treballar en el marc del Grup de treball de "Transport públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera.

Concretament es van realitzar enquestes a la població local i als visitants sobre el transport públic. També es va elaborar un estudi de mobilitat interna al municipi de Gualba a través d'un conveni amb el Parc.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador

Grup de treball "Transport públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera del Montseny

IMPLICATS · Complicitat imprescindible

Ajuntament de Gualba

PRESSUPOST

€ RRHH

11.000€ per a l'estudi de mobilitat a Gualba

11.000€ per a l'estudi de mobilitat a Gualba

--

FINANÇAMENT

Parc Natural del Montseny

INDICADORS

- Disposició de l'estudi: sí, existeix

CALENDARI

2016

2017

2018

2019

2020

RESULTATS ACONSEGUITS

Disposar d'un estudi de mobilitat en un dels municipis del parc per poder aplicar propostes com a prova pilot.

RESULTATS PENDENTS

Posar en marxa la prova pilot al municipi de Gualba

20. Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	Sensibilitzar visitants i turistes sobre l'impacte ambiental de la seva activitat i com evitar-lo
		<p>Per tal d'assolir aquesta sensibilització per part del sector turístic i visitants, es proposa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Elaborar un text informatiu base que reculli els impactes del transport privat en la visita al Montseny i recomanacions per a una visita responsable – indicacions o normes de comportament a l'aire lliure per reduir en els impactes generats al medi natural públic i privat-. Podrà tractar-se de dos documents o d'un sol. Prèvia edició dels materials, es revisarà el material existent en relació a aquesta matèria. ○ Difondre aquest missatge a totes les web de les entitats implicades en la CETS Montseny (Parc, Consells Comarcals, ajuntaments,...) i les empreses adherides a la CETS <p>NOTA: L'actuació podrà ser modificada segons l'evolució dels treball del Grup de treball "Transport públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera del Montseny.</p>

REALITZACIÓ 2016	No es va dur a terme aquesta actuació.
-------------------------	--

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
---	---

Grup de treball "Transport públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera del Montseny	Centres d'informació Empreses adherides a la CETS
--	--

PRESSUPOST	FINANÇAMENT
-------------------	--------------------

€	RRHH	FINANÇAMENT
--	30h per a la redacció del text	Grup de treball "Transport públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera del Montseny
--	--	

INDICADORS

- Existència del text: --
- Nombre de webs on apareix el text: --

CALENDARI RESULTATS ACONSEGUITS	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	--				
RESULTATS PENDENTS	Iniciar l'actuació				

21. Acreditació d'empreses amb la CETS

OBJECTIU

Treballar conjuntament i en col·laboració amb les empreses de serveis per al turisme sostenible

DESENVOLUPAMENT

Seguint la metodologia d'adhesió d'empreses turístiques a la CETS determinada per la Secció Espanyol d'Europarc i a partir de les concrecions aprovades en el Fòrum Permanent de la CETS al Montseny, es proposa la realització de noves tandes d'adhesió d'empreses per aquest període 2016-2020.

Les fases de treball seran les següents:

- Assistència a sessió de formació conjunta
- Visita inicial empresa i identificació d'Actuacions. Bàsiques pendents d'implantació
- Treball a distància per a concretar el Programa d'Actuacions
- Visita de Verificació i concreció del Programa d'Actuacions
- Signatura d'Acord de Col·laboració entre l'empresa i el Parc Natural del Montseny (responsable del procés d'adhesió)

Per tal de donar seguiment als compromisos assumits per part del Parc Natural, es realitzarà una petita memòria anual per al seu seguiment.

En el marc de la renovació de l'Estratègia d'Educació Ambiental del Montseny durant l'any 2015, es va acordar el compromís de què els equipaments d'educació ambiental del Montseny s'adhereixin a la CETS.

REALITZACIÓ 2016

Es va dur a terme una nova tanda d'adhesió d'empreses a la CETS Montseny. El procés d'adhesió d'aquestes noves empreses es va realitzar a través de la contractació de l'empresa REPTE TERRITORIAL SL seguint amb les fases de treball establertes i va culminar amb l'entrega de certificats en el Fòrum Permanent de la CETS Montseny celebrat el 14 de desembre al municipi de Cànoves.

Segons els criteris d'accés a l'adhesió es van identificar 10 empreses possibles de les quals 7 van iniciar i finalitzar el procés. Aquestes 7 empreses es sumen a les 10 empreses adherides l'any 2014 resultant un total de 17 empreses adherides a la CETS Montseny.

El procés d'adhesió es va dur a terme durant els mesos de juny a novembre. Es va iniciar amb una jornada de formació conjunta per a totes les empreses, celebrada el dia 13 de juny a la Sala Sax de Sant Celoni. Seguidament el procés va continuar amb visites inicials a cadascuna de les empreses durant el mes de juliol per analitzar la situació de partida i assessorament sobre les actuacions bàsiques a implantar. Els mesos posteriors es va dur a terme un treball on-line per preparar les següents visites de verificació realitzades durant el mes d'octubre. En les visites a les empreses hi van assistir assessores de REPTE i la responsable del sistema d'adhesió d'empreses el 2016, Eli Ros, Tècnica d'Ús Públic del parc.

La documentació final es va trametre a Europarc Espanya per validar—la i en el marc del Consell Coordinador del parc celebrat el 10 de novembre es va aprovar l'adhesió d'aquestes 7 empreses a la CETS Montseny:

- Alberg la Casanova de Sant Miquel
- Ecogranja Salgot
- Hotel Ripoll
- Hotel Som L'Om
- Muralles.cat
- Viladrau Educació
- Can Candelich

El cost total d'adhesió d'aquestes 7 empreses va ser de 5.355,14 €. Cada empresa va finançar 765,02 €, import pel qual podien rebre una subvenció del 50% per part de les Diputacions de Barcelona i Girona, assumint finalment 382,51€ per empresa. Aquestes subvencions estan incloses en la categoria de "Subvencions per a les empreses de serveis".

RESPONSABLE · Agent dinamitzador **IMPLICATS · Complicitat imprescindible**

Parc Natural del Montseny | Empreses turístiques i de serveis

PRESSUPOST **FINANÇAMENT**

€	RRHH	Subvencions del 50% del cost de cada empresa per part de la Diputació de Barcelona i de la Diputació de Girona
700 € per empresa	10 h per empresa per part del PNM (assistència a les visites i revisió de documents)	
765,02€ x 7 empreses = 5.355,14€	10 h x 7 empreses = 70 hores per part del PNM d'assistència a visites i revisió de documents	

INDICADORS

- Nombre d'empreses acreditades: 7
- Memòria d'execució de compromisos per part del Parc Natural: si, es van presentar en la sessió formativa conjunta del procés d'adhesió d'empreses a la CETS, document: presentació procés CETS 20160613.pdf

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Adherir noves empreses a la CETS Montseny				
RESULTATS PENDENTS	Adherir equipaments d'educació ambiental del Montseny a la CETS				

22. Implantació d'iniciatives per a la millora ambiental

OBJECTIU

Millorar el comportament energètic de les empreses adherides a la CETS i de la gestió local
Donar a conèixer aquesta millora

DESENVOLUPAMENT

La participació de diferents municipis en els espais de treball i consens de la CETS al Montseny, Fòrum Permanent i Grup de Treball, ha facilitat la comunicació a aquests espais plenaris de diverses iniciatives encaminades a la implantació de la millora ambiental en els sistemes de gestió municipal, principalment en el camp del comportament energètic.

Per altra banda, en el marc del procés d'adhesió d'empreses a la CETS, aquestes assumeixen també un compromís de reduir paulatinament el seu consum energètic.

En el mateix sentit, i per assegurar la millora en l'eficiència energètica, s'ha creat un grup de treball específic en el marc de la Reserva de la Biosfera del Montseny

Per tal d'assegurar que el resultat de totes aquestes iniciatives es recullen en el marc de la CETS, es preveu realitzar-ne un seguiment des de la Secretaria Tècnica de la CETS al Montseny. Es realitzarà un seguiment de les següents iniciatives:

- Millores ambientals a nivell municipal
- Recull de dades de comptabilitat energètica de les empreses adherides a la CETS
- Recull de les següents iniciatives, a liderar des del Grup de Treball d'"Eficiència Energètica" de la Reserva de la Biosfera:
 - Elaboració d'un document de síntesis de la situació actual dels municipis de la Reserva de la Biosfera en l'àmbit de l'Eficiència Energètica
 - Millorar l'enllumenat públic, en termes d'eficiència.
 - Proposar la realització d'estudis de sostenibilitat en projectes de nous desenvolupaments urbanístics.
 - Realitzar auditories energètiques d'edificis públics
 - Promoure la instal·lació d'equips autònoms d'energia solar fotovoltaica i solar tèrmica en cases aïllades
 - Donar suport a la producció de biomassa mitjançant la substitució de calderes de gasoil així com treballant conjuntament amb el sector forestal de l'àmbit de la RB per afavorir la viabilitat tècnica i econòmica de la seva producció.
 - Elaboració de models d'ordenances i/o plecs de condicions tècnics per a l'adjudicació de projectes relacionats amb l'estalvi i eficiència energètica.
 - Promoure campanyes de divulgació i sensibilització

NOTA: L'actuació podrà ser modificada segons l'evolució dels treballs del Grup de treball "Eficiència energètica" de la Reserva de la Biosfera del Montseny.

REALITZACIÓ 2016

Es va treballar en la instal·lació d'una planta d'estella al municipi de Sant Miquel de Balenyà (Seva) impulsada per l'Associació de gestió Forestal Montseny - Ponent. La nova planta ha d'emmagatzemar la fusta resultant dels treballs forestals per a la prevenció d'incendis dels boscos de la zona i, inicialment, alimentarà les calderes de biomassa en instal·lacions municipals d'Aiguafreda, Seva, Tagamanent, El Brull i Sant Miquel de Balenyà. Aquest projecte ha comptat amb el suport tècnic i de finançament de la Diputació de Barcelona, amb una aportació de 135.000 euros. Aquesta s'inaugurarà a principis de l'any 2017.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador **IMPLICATS · Complicitat imprescindible**

Grup de treball "Eficiència energètica" de la Reserva de la Biosfera del Montseny

PRESSUPOST **FINANÇAMENT**

€	RRHH	
Recopilació iniciatives municipals: 36 €/h x 27 municipis x 1 h/any x 5 anys = 4860 €		
Recull comptabilitat energètica: 36 €/h x 15 empreses x 1 h/any x 5 anys = 2700 €		
--	--	

INDICADORS

- o Document d'identificació de millores ambientals municipals. Edició anual: no s'ha realitzat
- o Nombre d'empreses adherides a la CETS que han facilitat dades de consum energètic: --

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	--				
RESULTATS PENDENTS	Sistematitzar la recollida d'aquestes dades tant als ajuntaments per a les iniciatives municipals com per a les empreses CETS.				

L.E.4 IMPULS DE LA REPERCUSSIÓ ECONÒMICA DE L'ACTIVATAT TURÍSTICA EN EL SECTOR AGROALIMENTARI, ARTESÀ I POBLACIÓ DE L'ÀMBIT CETS

23. Dinamització d'espais de treball del col·lectiu de productors agroalimentaris i artesans

OBJECTIU	<p>Posar en contacte productors agroalimentaris locals amb potencials compradors prèviament seleccionats</p> <p>Dinamitzar un espai de treball comú entre productors agroalimentaris locals</p>
DESENVOLUPAMENT	<p>Per tal d'incrementar la presència de productes locals en serveis de restauració del Montseny –millorant així la identificació d'aquests serveis amb el territori i alhora dinamitzar-lo en termes econòmics-, es proposa organitzar una trobada entre productors i empreses de l'àmbit CETS per establir possibles relacions i sinèrgies entre ells.</p> <p>Per tal d'assegurar un interès inicial respectiu –entre productors i possibles compradors- es proposa que siguin les empreses adherides a la CETS que convidin a 2 o 3 productors que actualment en siguin proveïdors.</p> <p>Per tal d'assegurar l'eficàcia de la trobada, serà necessari definir-ne una metodologia de treball i tenir en compte els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Afavorir el màxim nombre de contactes possibles, assegurant que cada assistent té pautada una trobada amb proveïdors – clients. ○ Incorporar sempre informació geogràfica a l'hora de donar-se a conèixer per tal d'assegurar que la distribució de la producció, distància, etc. no sigui obstacle per a la concreció d'acords. <p>En cas que la jornada presenti bons resultats, es proposa la realització periòdica de jornades d'intercanvi per crear vincles entre productors i empreses de l'àmbit CETS Montseny.</p> <p>Per altra banda, i per propiciar un espai de treball entre productors agroalimentaris, es proposa reprendre el treball iniciat a partir de la “Taula de Productors”, promoguda pel Parc Natural del Montseny. Atès que les darreres reunions van comptar amb poc quòrum, es proposa realitzar fins a un màxim de 2 convocatòries més; en cas que no es compti amb quòrum o interès per part del sector agroalimentari, no es realitzarien més convocatòries.</p> <p>Com a actuació inicial conjunta es plantejaria al col·lectiu de productors la possibilitat de vendre productes en centres d'informació de l'àmbit CETS i en empreses adherides a la CETS (vegeu actuació següent).</p>
REALITZACIÓ 2016	<p>El passat 23 de novembre de 2015 es va realitzar la “1a trobada de productors i restauradors al Montseny” organitzada per l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny amb la col·laboració del Parc Natural del Montseny, les Diputacions de Barcelona i Girona, Osona Turisme, Turisme Vallès i Turisme La Selva. Hi van participar 25 empreses i es va dur a terme al municipi de Santa Maria de Palautordera.</p>

REALITZACIÓ 2016

El Consell Comarcal del Vallès Oriental amb el suport de la Xarxa Productes de la Terra de la Diputació de Barcelona, va organitzar una trobada entre productors, restaurants i comerços de la comarca, ENXARXA'T. Es va dur a terme a l'Ajuntament de Tagamanent el dilluns 20 de juny de 17:30 a 21:30 hores. El networking estava dirigit per l'empresa RAIELS i el programa incloïa la xerrada "Eines per a la cooperació empresarial i experiències d'èxit" i un taller sobre "Identificació d'accions col·laboratives que beneficiïn a productors, restauradors i comerços". Seguidament es va habilitar la sala per fer el networking entre els dos col·lectius amb un petit tast de productes i finalment es va mostrar l'espai on s'instal·larà de l'obrador (veure actuació 24 Creació d'un obrador a Tagamanent). Al networking hi van participar 25 productors i 23 restaurants i comerços.

En relació a la Taula de Productors del Montseny es van dur a terme entrevistes amb diversos productors que en formen part per tal de concretar la reactivació del treball de la Taula i identificar propostes a tractar de manera conjunta com ara la comercialització de productes, entre d'altres.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible
Empreses adherides a la CETS (jornada)		Productors agroalimentaris
AETM (jornada)		
Parc Natural del Montseny: per a la convocatòria de la "Taula de productors" (2 màxim)		
PRESSUPOST		FINANÇAMENT
€	RRHH	AETM
300€ per jornada x 5 anys = 1.500€ de l'AETM	7h x 2 sessions = 14 h per organització de sessions 7h x 2 sessions x 10 assistents = 140 h d'assistència a les sessions del col·lectiu de productors 20 h x 5 anys = 100 h de AETM per a l'organització de la jornada	Parc Natural del Montseny
	25h de l'AETM per a l'organització de la jornada 3 h de jornada x 25 empreses = 75h de participació a la 1a trobada de productors i restauradors al Montseny 4h de jornada x (25 productors + 23 restaurants i comerços) = 192 h de participació a la jornada Enxarxa't 10h de RRHH del PNM	Empreses adherides

per a contactes amb productors de la Taula de productors del Montseny

INDICADORS

- Convocatòria i programa de les jornades: s'adjunten
- Llistat de participants a les jornades:
 - 1a trobada de productors i restauradors al Montseny: 25 empreses
 - ENXARXA'T: 25 productors i 23 restaurants i comerços
- Convocatòries reunions Taula de Productors (2 convocatòries màxim): --
- Acta de les reunions de la Taula de Productors: --

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Crear espais de treball per reunir aquests col·lectius i aconseguir sinèrgies entre ells. Donar a conèixer els productes del territori a la població local.				
RESULTATS PENDENTS	Convocar la Taula de Productors del Montseny per reactivar el seu treball, tot i que s'han contactat a diverses persones per estudiar com reactivar-la.				

24. Creació d'un obrador a Tagamanent

OBJECTIU Crear un obrador col·laboratiu amb altres municipis

DESENVOLUPAMENT

Per tal de facilitar l'elaboració de productes alimentaris artesans en l'àmbit del Montseny, des de l'Ajuntament de Tagamanent s'està treballant en la creació d'un obrador municipal que s'ubicaria en el mateix edifici de l'ajuntament, de propietat municipal. Aquest obrador servirà de paraigües per a la diversitat de productors existents que necessitin regular la seva activitat a partir d'un Registre Sanitari Local.

S'està treballant en dues línies, per un costat la legalització de l'activitat que permeti el major nombre d'activitats amb registre sanitari i per un altre costat (relacionat amb l'anterior), les obres d'adequació de l'interior de l'espai.

Per dur a terme la seva definició s'activarà l'inici de grups de treball amb una convocatòria inicial oberta a productors de tota la comarca per tal de veure el punt de partida. En aquest punt serà molt important conèixer quants productors del Parc estan interessats i quin tipus d'activitats volen desenvolupar-hi.

El gestor de l'equipament d'aquest projecte és l'Ajuntament de Tagamanent (pla de manteniment, pla de neteja, coordinació,...), mentre que els productors seran els responsables d'adaptar-se als protocols necessaris d'ús que decideixi l'ajuntament en base a les normatives vigents (higiene, CCPAE,...).

REALITZACIÓ 2016

Per a l'emplaçament d'aquest obrador es va adequar una espai al mateix edifici de l'Ajuntament de Tagamanent amb accés directe des de l'exterior.

En aquest espai s'hi va fer la instal·lació de serveis bàsics, electricitat, subministrament d'aigua i registre d'aigües residuals així com la instal·lació del mobiliari bàsic.

Paral·lelament es van mantenir reunions amb productors de la comarca interessats a fer-ne ús. En la darrera reunió van participar-hi 23 productors.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador **IMPLICATS · Complicitat imprescindible**

Ajuntament de Tagamanent | Productors

PRESSUPOST **FINANÇAMENT**

€	RRHH	Ajuntament de Tagamanent
15.000€		
Sense dades	--	

INDICADORS

- Existència de l'obrador: sí
- Número i llistat de productors participants: 23 productors assistents a la reunió

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

RESULTATS ACONSEGUITS Existència d'aquest obrador per cobrir les necessitats d'aquest sector de productors amb la necessitat de regular la seva activitat amb un Registre Sanitari Alimentari Local.

RESULTATS PENDENTS Posar en marxa aquest obrador.

25. Increment de la presència de productes agroalimentaris locals en centres d'informació i empreses adherides

<p>DESENVOLUPAMENT</p> <p>REALITZACIÓ 2016</p>	<p>OBJECTIU Facilitar la compra de productes agroalimentaris locals al detall</p> <p>Tal com es contemplava en el Programa d'Actuacions anterior 2011 – 2015 i per tal d'impulsar i donar a conèixer l'existència dels productes locals del Montseny, es proposa fer present aquests productes a un dels principals punts de contacte del visitant amb el territori: els centres d'informació de l'àmbit CETS.</p> <p>A partir dels aprenentatges del període 2011 – 2015, es proposa el següent esquema de treball per tal de treballar per incrementar el nombre i tipologia de productes locals en els centres d'informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Realitzar un inventari de tots els productors i productes locals i possibilitats de comercialització d'aquests en centres d'informació. ○ Coordinar conjuntament la presència d'aquests productes als centres d'informació del Parc Natural del Montseny i als centres d'informació de l'àmbit CETS. Es considera clau iniciar l'experiència a partir de la venda de productes de pobles veïns per tal de facilitar-ne la logística. <p>Per altra banda, i per ampliar aquesta distribució en establiments turístics de l'àmbit CETS Montseny –empreses adherides a la CETS-, cal analitzar el marc normatiu per a aquesta venda -el canvi de legislació turística actualment ho permet-.</p> <p>En relació aquesta actuació es va treballar en diverses iniciatives:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Les Tapes de Festa Major</u> que va organitzar l'ajuntament de Sant Esteve de Palautordera el 8 d'agost, que va comptar amb l'assistència d'unes 320-350 persones. El format va ser informal, on els assistents podien escollir les tapes segons diferents preus. Es disposava de 9 tapes que van ser elaborades per tres restaurants, un d'aquests es troba adherit a la CETS: La Fonda Montseny; cada plat contenia algun producte de proximitat i al full informatiu de mà que es facilitava, a part del nom del plat, també hi figurava el productor. Les postres van ser elaborades per la pastisseria Vallflorida i per la Castanya de Viladrau, que va elaborar gelat de castanya. Les begudes eren de Serrat de Montsoriu (vi) i la cervesa de Cervesa del Montseny. També hi va haver la presència de tres productors venent i exposant els seus productes (embotits, productes d'horta i ous ecològics). ○ <u>Concurs de Receptes de Reserva de la Biosfera</u> que va tenir lloc durant els mesos d'octubre i novembre. La població local de l'àmbit del Montseny va poder participar al concurs culinari de receptes organitzat per la Reserva de la Biosfera del Montseny a fi i efecte de triar el menú de la Reserva de la Biosfera. Els actes de presentació dels plats es van realitzar a quatre municipis: Seva (9 d'octubre), Viladrau (1 de novembre), Arbúcies (5 de novembre) i Montseny (20 de novembre), i a través d'un jurat amb representants dels municipis i de la Reserva de la Biosfera del Montseny el mes de desembre es van escollir els dos millors plats de cadascuna de les categories establertes: tapa, primer plat, segon plat i postres.
--	---

En total, es van recollir vint-i-una receptes, tres de les quals van ser descartades pel jurat per no complir amb els requisits demanats. Les receptes guanyadores es van enviar als organitzadors del concurs d'àmbit estatal per tal que des del Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient s'editi un llibre en què apareguin els menús de la Reserva de la Biosfera del Montseny.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible			
"Espai de treball" (vegeu actuació 23)		Productors Punts i centres d'informació Empreses adherides a la CETS Xarxa de productes de la Terra (Diputació de Barcelona)			
PRESSUPOST		FINANÇAMENT			
€	RRHH 2h x 50 productes= 100 h per realització inventari 50 h per identificació marc jurídic i la seva comunicació	Espai de treball de productors Xarxa de productes de la Terra (Diputació de Barcelona)			
--	--				
INDICADORS					
<ul style="list-style-type: none"> o Existència de l'inventari: -- o Llistat de productes distribuïts en centres d'informació: -- o Nombre d'empreses adherides a la CETS que venen productes locals: -- 					
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	S'han dut a terme iniciatives on han participat productors i productes del Montseny per donar-los a conèixer al públic en general i en especial a la població local.				
RESULTATS PENDENTS	Treballar a través de la Taula de Productors la identificació dels productes del Montseny així com la seva comercialització per poder-hi implicar els centres d'informació del Parc, de l'àmbit CETS i les empreses CETS.				

26. Presència d'“Una Finestra al Montseny” en fires locals

OBJECTIU

Organitzar una fira que mostri els valors del Montseny

Per tal de donar a conèixer el Montseny d'una manera veraç, l'any 2012 a El Figaró es va organitzar la Fira “Una Finestra al Montseny” amb l'objectiu de “mostrar l'entorn natural privilegiat del Montseny i el seu patrimoni, així com oferir un espai de debat on compartir experiències al voltant del desenvolupament econòmic que s'hi genera”.

Atesa l'especialització de la fira i l'esforç d'organització que comporta però tenint en compte l'interès que aquesta té des de l'òptica CETS, es proposa recuperar l'objectiu d'aquesta fira però a partir de la incorporació dels seus continguts essencials en les diferents fires que ja s'organitzen al territori.

Respecte els seus continguts, es proposa:

- Mostra exclusiva de productes del Montseny
- Mostra d'empreses del Montseny.
- Presència d'altres territoris CETS i Europarc
- Programa d'activitats complementàries

Atesa l'envergadura que comportaria l'organització de la fira en sí, es proposa aprofitar una fira anual d'algun dels municipis de l'àmbit de la CETS que ja existeixi per ubicar-hi aquest espai de mostra de la CETS. D'aquesta manera cada any aquest espai CETS es podrà ubicar alguna fira municipal concreta i al llarg dels anys haurà estat present a diverses fires de tot l'àmbit de la CETS.

DESENVOLUPAMENT

REALITZACIÓ 2016

Durant l'any s'ha estat present a les següents fires:

- Fira Alimentària 2016: Productors i restauradors del Parc a Taula van ser presents a la fira que va tenir lloc del 25 al 28 d'abril a Barcelona.. El dia 28 d'abril, l'estand va estar centrat en el Parc Natural del Montseny i el Parc del Castell de Montesquiu, amb la presència dels restauradors del Restaurant El Bellver-La Calma, de Tagamanent, empresa adherida a la CETS, Cervesa del Montseny, Ratafia Bosch i Castanya de Viladrau.
- Fira de l'Olla a Breda: els dies 8 i 9 d'octubre. L'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny va disposar d'un estand conjuntament amb els Ajuntaments de Sant Esteve de Palautordera, Santa Maria de Palautordera i Sant Celoni. L'atenció als visitants es va repartir entre les 4 entitats, de manera que cada una d'elles va ser-hi present mig dia de la fira. L'ajuntament de Breda va oferir l'estand gratuïtament a Turisme Montseny. Els visitants disposaven d'informació sobre Turisme Montseny, el Parc Natural del Montseny- Reserva de la Biosfera i dels municipis participants. Es van atendre unes 600 persones, però moltes més van passar per l'estand i van agafar informació pel seu compte. Aquestes persones ateses principalment eren de Breda i del seu entorn. La consulta més atesa va ser la demanda de plànols del Parc i de passejades i itineraris.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible			
Associació d'Empresaris Turístics del Montseny Parc Natural del Montseny		Municipis on es realitzin fires			
PRESSUPOST		FINANÇAMENT			
€	RRHH	Municipi interessat			
2016: 500€ + (200€ x 3) = 1.100€ per a stand físic i material	3 h x 15 persones x 2 reunions = 90h x 4 anys = 360 h per sessions prèvies de preparació	Empreses adherides			
300€ x 4 anys = 1.200€ per a la invitació de territoris CETS	8h x 2 dies x 4 anys x 2 persones = 128 h d'assistència a la fira	AETM			
	2 h de reunions x 3 persones (1 persona de municipi + 1 persona de Consell Comarcal + 1 persona PNM) x 4 anys = 24 h de reunions amb municipis per acollir stand				
--	8h x 2 dies x 2 persones = 32 h d'assistència a la fira per part de l'AETM				
INDICADORS					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificació de les fires on crear l'espai "Una Finestra al Montseny": -- ○ Nombre de fires que han acabat acollint "Una Finestra al Montseny":-- 					
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Donar a conèixer el parc Natural del Montseny i les activitats que s'hi poden dur a terme diferents fires de l'àmbit CETS.				
RESULTATS PENDENTS	Identificar els continguts més específics de la CETS, com productes del Montseny i empreses de la CETS. Arribar a ser presents a més fires locals de l'àmbit CETS amb informació prèviament identificada i que permeti donar a conèixer el Montseny com a destinació turística sostenible.				

27. Comunicació de línies d'ajuts existents

OBJECTIU

Promoure les ajudes que reverteixin en les empreses i població local com a garantia de sostenibilitat

Tal com es contemplava en el Programa d'Actuacions anterior 2011 – 2015, es proposa realitzar una comunicació específica a la població i empreses locals sobre les línies d'ajut existents.

Per tal de vehicular de manera efectiva la informació i a partir dels aprenentatges del període 2011 – 2015, es proposa realitzar una jornada de formació per a tècnics municipals en relació a les subvencions existents i aspectes relacionats amb la seva tramitació i destinataris amb l'objectiu d'informar de les subvencions i poder oferir assessorament i suport en cas de que algun ciutadà ho demani.

Es proposa que la participació dels municipis aquesta jornada de formació sigui un dels compromisos dels municipis implicats en la CETS (Actuació 4); així mateix, s'informarà d'aquestes subvencions en el marc del Consell coordinador per als municipis de dins a Parc.

Atès que des del Centre de Formació i Ocupació del Baix Montseny – Sax Sala realitzen funcions d'identificació de subvencions adreçades a les empreses i convocades pel Consell Comarcal del Vallès Oriental, Diputació de Barcelona i Generalitat de Catalunya, es proposa que quan disposin d'alguna informació al respecte ho facin saber a la Secretaria Tècnica de la CETS.

Des de la Secretaria Tècnica s'elaborarà una graella informativa –o es realitzarà l'enviament d'un correu electrònic concret en el cas de precisar difusió més immediata atenent a terminis-, a totes el contactes de la CETS. A la fitxa amb informació agrupada sobre línies existents que s'enviarà a tot el mailing de la CETS s'hi especificarà les entitats proveïdores d'informació al respecte que en el cas del suport per part del Centre de Formació i Ocupació del Baix Montseny- Sax Sala serà de 3 nivells: Comarcal del Vallès Oriental, Diputació de Barcelona i Generalitat de Catalunya.

Per altra banda durant aquest període es treballarà per identificar una interlocució amb altres administracions de l'àmbit CETS com el Consell Comarcal d'Osona, el Consell Comarcal de la Selva i la Diputació de Girona per tal d'obtenir una informació anàloga a la que aportarà el Centre de Formació i Ocupació del Baix Montseny – Sax Sala.

DESENVOLUPAMENT

REALITZACIÓ
2016

Per tal d'iniciar el treball en aquesta actuació es van identificar els contactes que gestionen aquests temes de subvencions a la comarca de La Selva i d'Osona i a la Diputació de Girona.

Com a punt de partida ja es disposava de la informació agregada i gestionada des de la Sax Sala de Sant Celoni.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador

Centre de Formació i Ocupació del Baix Montseny-
Sax Sala
Secretaria Tècnica de la CETS

IMPLICATS · Complicitat imprescindible

Tots els ajuntaments amb el suport de DIBA i DdGi
Col·lectiu de productors
Consell Comarcal de la Selva
Consell Comarcal d'Osona
Diputació de Girona

PRESSUPOST		FINANÇAMENT				
€	RRHH	Parc Natural del Montseny				
2016: 5h x 3 entitats (CC Osona, CC de La Selva i DdGi) per cerca d'ens anàleg x 36€/h de la Secretaria Tècnica = 540€	20 h anuals de RRHH del Centre de Formació i Ocupació del Baix Montseny – Sax Sala x 5 anys= 100 h					
2017 - 2020:12h x 4 anys x 36€ per elaborar la graella i fer la tramesa a tot el mailing de la secretaria Tècnica = 1.728€						
5h x 3 entitats (CC Osona, CC de La Selva i DdGi) per cerca d'ens anàleg x 36€/h de la Secretaria Tècnica = 540€	--					
INDICADORS						
<ul style="list-style-type: none"> ○ Realització de jornades de formació a tècnics: no s'ha realitzat ○ Informació anual enviada al mailing de la CETS: no s'ha enviat 						
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020	
RESULTATS ACONSEGUITS	Identificar els ens anàlegs a Sax Sala encarregats de gestió de subvencions per a l'àmbit que quedava descobert: comarca de La Selva i d'Osona i Diputació de Girona.					
RESULTATS PENDENTS	Contactar amb aquests gestors per identificar la informació de què disposen per poder-la posar en comú i donar-la a conèixer a tot l'àmbit de la CETS.					

L.E.5 CONTROL I ESTUDI DE DADES DE FREQUÈNCIACIÓ, OCUPACIÓ I PERFIL DEL VISITANT

29. Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants i usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS

OBJECTIU

Disposar de dades homogènies sobre perfil de visitants d'equipaments públics i serveis turístics adherits a la CETS

DESENVOLUPAMENT

Per tal de poder disposar d'una informació sobre tipologia i perfil de visitants, els diferents equipaments d'atenció i prestació de servei a visitants, turistes i usuaris recullen dades sobre personal atès.

Fins el moment, es disposa de diferents metodologies de recollida de dades segons l'ens gestor de l'equipament en qüestió.

Amb l'objectiu d'estandarditzar aquesta recollida de dades i disposar d'una visió global sobre el perfil de visitant, es proposa la implantació d'una sola metodologia a partir del desenvolupament de les següents mesures:

- Per part de les empreses adherides a la CETS, tramesa de dades d'ocupació segons s'ha acordat durant l'any 2015 en les reunions específiques del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS. La metodologia es podrà revisar segons necessitats del propi grup.
- Per part dels equipaments de l'àmbit CETS, recollida de dades segons metodologia establerta.
- Per part del Parc Natural, tractament d'aquestes dues fonts de dades de manera conjunta i enviament anual de resultats als ens proveïdors de dades (equipaments i empreses adherides a la CETS) i altres agents interessats (Consell Comarcals, oficines de turisme,...).

REALITZACIÓ 2016

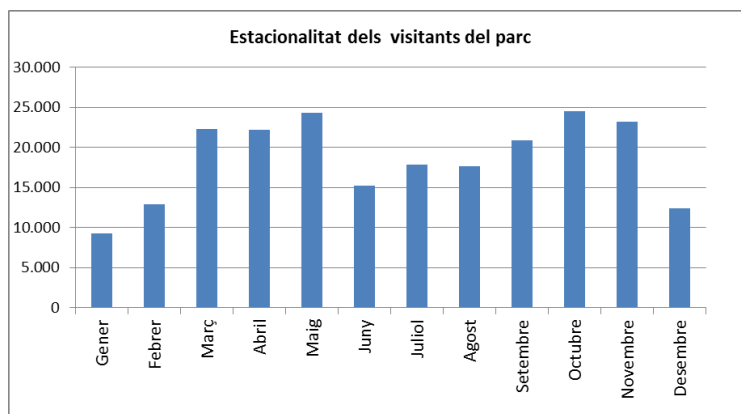
Aquesta actuació es va desenvolupar de la següent manera:

- Les empreses adherides a la CETS van trametre de manera mensual les dades d'ocupació al Parc segons la sistemàtica acordada en les reunions específiques d'aquest grup. Concretament en la reunió del 21 de setembre es van presentar els resultats de l'any 2015 detectant algunes incidències en la recollida de dades per tal de poder corregir alguns errors a no cometre en la recollida de dades de l'any 2016.
El resultat obtingut en el tractament de recompte conjunt d'aquestes 10 empreses adherides a la CETS va ser de 72.824 usuaris.
- Des del Parc van recollir les dades de visitants dels equipaments de la seva titularitat amb la mateixa metodologia que les empreses CETS. Els resultats són els següents:

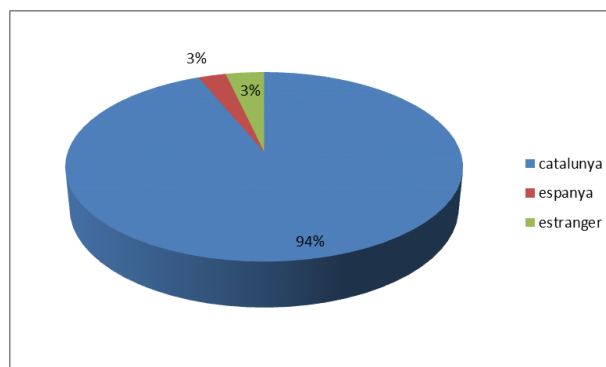
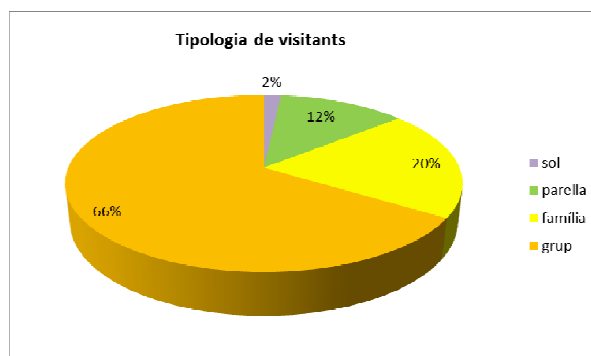
- 16.547 usuaris van ser atesos als 23 equipaments d'informació del Parc Natural del Montseny
- 28.476 usuaris van fer ús dels 5 equipaments culturals del Parc
- 17.695 usuaris van fer ús a les 3 Escoles de Natura del Parc
- 13.192 usuaris van fer ús als equipaments del Parc d'allotjaments i restauració.

Es van tractar totes aquestes dades de manera conjunta per obtenir uns resultats globals sobre el nombre i tipologia de visitants. Ha mancat però, tractar de manera conjunta aquests resultats amb els aportats per les empreses adherides a la CETS i trametre aquests resultats a les empreses i equipaments.

Els resultats d'aquestes anàlisis es poden consultar a la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny 2016, alguns resultats es mostren a continuació:



Respecte el perfil de visitant, els resultats van ser:



RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible				
Parc Natural del Montseny		Empreses adherides a CETS Ens gestors d'oficines de turisme, punts i centres d'informació				
PRESSUPOST		FINANÇAMENT				
€	RRHH 1h/ any x 15 empreses adherides a la CETS per a la tramesa de dades x 5 anys = 75 h 1h/ any d'equipaments del parc per a la tramesa de dades x 34 equipaments x 5 anys = 170 h 40 h del PNM per al tractament de dades conjunt i enviament d'aquests resultats x 5 anys = 200 h	Parc Natural del Montseny				
--	10h/any per x 10 empreses= 100 h per l'enviament de dades per part de les empreses 10h/any x 34 equipaments del parc= 340 h per l'enviament de dades per part dels equipaments del parc 100h del PNM pel tractament d'aquestes dades					
INDICADORS						
<ul style="list-style-type: none"> ○ Model de recollida de dades per empreses: sí, existeix ○ Document de resultats anuals: es poden consultar a la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny 2016 ○ Identificació del retorn de dades anuals als equipaments que les faciliten: no es fa 						
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020	
RESULTATS ACONSEGUITS	Estandarditzar la recollida de dades per part de les empreses i equipaments del Parc.					
RESULTATS PENDENTS	Aconseguir tractar aquestes dades de manera conjunta – equipaments i empreses adherides a la CETS- L'enviament de resultats als ens proveïdors de dades (equipaments i empreses adherides a la CETS) i altres agents interessats (Consell Comarcals, oficines de turisme,...).					

30. Recollida de dades sobre freqüentació dispersa

OBJECTIU Ampliar la tipologia de fonts de dades per registrar la freqüentació de l'àmbit CETS

DESENVOLUPAMENT

La recollida de dades sobre el nombre de visitants del Parc Natural del Montseny es realitza bàsicament a partir del registre de nombre de persones que entren als centres d'informació del Parc i a partir del comptatge de vehicles estacionats i que circulen en determinats punts del Parc (i posterior extrapolació).

Per a poder complementar aquest comptatge amb el nombre de visitants del Parc que no queden registrats en cap d'aquests dos sistemes, es proposa el comptatge de vehicles estacionats de forma dispersa dins l'àmbit del Parc els dies de major aflluència a partir de l'anàlisi de les següents dades:

- o Explotació de les dades dels ecocomptadors,
- o Explotació de dades del "Pla de Camins" dels Consells Comarcals (aquells que en tinguin)
- o Explotació dades en zones d'aparcaments recollides pel personal del Pla d'informació

També es proposa disposar d'un ecocomptador mòbil per tal d'utilitzar-lo en altres zones fora de Parc Natural del Montseny o per a recomptes puntuals com per exemple usuaris d'alguna activitat en concreta, quan s'instal·la una nova senyalització per tal d'avaluar-ne l'impacte, etc.

REALITZACIÓ 2016

Per tal de tractar aquesta problemàtica, des de la Xarxa de Parcs Naturals de DIBA es va encarregar un estudi a l'empresa La Vola on s'hi va estudiar el cas del Montseny. Aquest treball sota el títol "Estudi preliminar sobre l'establiment de procediment de càlcul de la freqüentació dels parcs de la Xarxa de Parcs Naturals de DIBA" es va presentar el mes de desembre amb l'objectiu d'establir un procediment de càlcul de la freqüentació (nombre anual de visitants) comú als Parcs de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona.

Dins aquest estudi es va escollir el Parc Natural del Montseny per a fer-hi una prova pilot de tempteig de la metodologia comú proposada, *Procediment de càlcul de la freqüentació al Parc Natural del Montseny*. Aquesta metodologia de càlcul s'implantarà l'any 2017 al Parc Natural del Montseny.

Per altra banda, els resultats sobre el recompte de freqüentació dispersa dins el Parc es van recollir en la Memòria de Qualitat del Parc 2016 amb els següents resultats:

- Ecocomptadors, comptatge de persones:
A partir del més de desembre del 2015 es van reinstal·lar de nou els ecocomptadors tan de vehicles com de persones amb un nou sistema de tramesa de dades digital que permet tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet.

Així doncs a partir del 2016 es van poder obtenir les dades de tot l'any real dels ecomptadors. Els comptadors de persones estan situats a: Sot de l'Infern, Turó de Tagamanent i Collformic (inici de Collformic a Matagalls) i els de vehicles a la Pista de la Pedralba i a Penyacans (pista d'accés al Turó de l'Home). Els resultats són els següents:

	Collpregon	Collformic	Passavets	Sot de l'infern	Tagamanent
gener	0	0	792	535	1908
febrer	0	0	370	453	1310
març	0	0	710	941	1696
abril	0	1256	93	465	1452
maig	0	1683	0	532	2048
juny	105	1051	0	472	1114
juliol	1595	902	0	471	0
agost	1869	1555	0	479	0
setembre	1387	1466	0	499	0
octubre	2551	2142	0	6230	0
novembre	1812	888	0	1746	0
desembre	1890	1196	0	535	0
Total	11.207	12.138	1964	13.355	9.526

- Comptatge de vehicles

Durant els caps de setmana els informadors van anotar els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments més freqüentats. La recollida d'aquestes dades es va realitzar en quatre franges horàries, en diferents moments durant el matí, per tal d'avaluar la freqüentació dels aparcaments del Parc i valorar les hores de més afluència. Els resultats són els següents:

Taula 14.1.3. Resum del comptatge dels vehicles als aparcaments més freqüentats classificats per hores.												
Cotxes												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic I	1398	27	125	3107	60	198	-	-	-	2275	50	200
Pl. Amagada	691	7	28	1537	15	49	1968	20	58	1215	12	43
Vallformers	321	3	9	3620	34	125	1280	12	48	4768	48	151
Riells	473	5	58	2334	26	100	-	-	-	2172	25	100
Montsoriu	112	2	6	935	13	51	1693	24	96	1467	21	89
Bordoriol	503	7	30	1773	20	92	1664	19	98	1156	14	72
Motos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic I	48	3	9									
Pl. Amagada	87	3	5									
Vallformers	2	1	1									
Riells	2	1	1									
Montsoriu	0	0	0									
Bordoriol	137	20	40									
Autocars/ autobusos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic	0	0	0									
Pl. Amagada	3	1	2									
Vallformers	1	1	1									
Riells	0	0	0									
Montsoriu	0	0	0									
Bordoriol	1	1	1									
Bicicletes												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic	2	71	172									
Pl. Amagada	607	7	200									
Vallformers	0	0	0									
Riells	0	0	0									
Montsoriu	0	0	0									
Bordoriol	165	20*	40									

RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible			
Parc Natural del Montseny		Consells Comarcals			
PRESSUPOST		FINANÇAMENT			
€	RRHH	Parc Natural del Montseny			
1.500€ per a la compra d'un ecocomptador mòbil	25 h /any per explotació de dades dels ecocomptadors x 5 anys = 125 h				
--	60 h per la recollida de dades dels ecocomptadors 50 h per al tractament d'aquestes dades				
INDICADORS					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Anàlisi de resultats: es poden consultar a la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny 2016 ○ Existència d'aquest ecocomptador mòbil: no existeix ○ Punts de situació de l'ecocomptador mòbil i resultats: -- 					
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Disposar d'una metodologia de càlcul per el recompte de la freqüentació en el cas del Montseny. Realitzar un tractament conjunt dels ecocomptadors que disposa el Parc per obtenir dades de freqüentació.				
RESULTATS PENDENTS	Aplicar els resultats de càlcul en aquesta nova metodologia. Realitzar un comptatge d'aquestes dades junt amb altres fonts d'informació com les del "Pla de Camins" dels Consells Comarcals (aquells que en tinguin) i les dades en zones d'aparcaments recollides pel personal del Pla d'informació. Disposar d'un ecocomptador mòbil per distribuir a diferents indrets del parc en èpoques determinades.				

32. Implantació d'una enquesta de satisfacció a visitants i usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS

OBJECTIU

Disposar de dades comunes sobre nivell de satisfacció dels visitants en relació a determinats paràmetres

DESENVOLUPAMENT

Amb l'objectiu de poder disposar d'una informació sobre el nivell de satisfacció de visitants en relació a determinats paràmetres, es proposa la introducció de camps comuns en les diferents enquestes d'equipaments públics i empreses adherides a la CETS a partir del desenvolupament de les següents mesures:

- Per part de les empreses adherides a la CETS, tramesa de dades obtingudes en les seves enquestes i referides als dos següents camps: "com ens ha conegut" i "nivell de satisfacció de la informació rebuda sobre el Montseny". Complementàriament, informació de satisfacció en relació a diferents paràmetres segons s'ha acordat durant l'any 2015 en les reunions específiques del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS –camps anàlegs a les enquestes facilitades pels equipaments d'informació del Parc Natural del Montseny-. La metodologia es podrà revisar segons necessitats del propi grup.
- Per part dels equipaments de l'àmbit CETS, recollida d'enquestes segons metodologia establerta.

Per part del Parc Natural, tractament d'aquestes dues fonts de dades de manera conjunta i enviament anual de resultats als ens proveïdors de dades (equipaments i empreses adherides a la CETS) i altres agents interessats (Consell Comarcals, oficines de turisme,...).

REALITZACIÓ 2016

A principi d'any es va publicar un nou desplegable informatiu sobre la Xarxa de Parcs Natural (XPN) de DIBA que conté, explica i difon l'essència del projecte de planificació, gestió i conservació d'espais naturals protegits que defineix la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. També es completa amb un mapa amb la localització, informació d'interès i dades de contacte dels dotze espais naturals i agraris protegits que la integren. Aquest díptic per una banda conté el codi QR que enllaça a la pàgina web de la Xarxa de Parcs Naturals i, per una altra, un segon codi QR que enllaça amb l'enquesta "[Opineu sobre els parcs](#)".

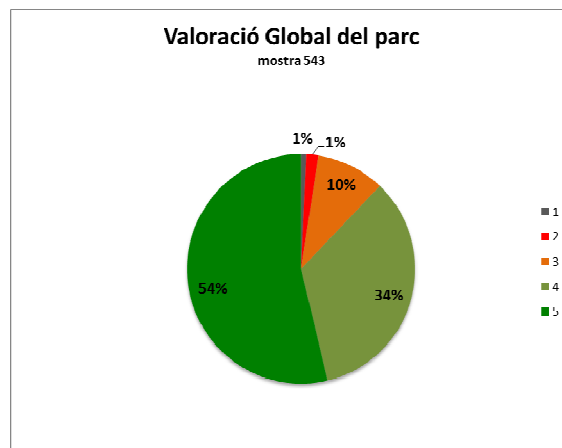
El Parc va analitzar el nivell de satisfacció dels seus visitants mitjançant l'anàlisi dels resultats *d'enquestes de satisfacció* que estan disponibles per a tots els usuaris d'equipaments i serveis d'ús públic del Parc.

Per tal d'adaptar els aspectes a valorar a cadascun dels equipaments i serveis, es disposa de sis models d'enquesta diferents:

- Model 1: Centres d'informació,
- Model 2: punts d'informació.
- Model 2: Dispositius d'informació personalitzada.
- Model 3: Escoles de Natura i allotjaments
- Model 4: Càmping.
- Model 5: Itineraris guiats.

Durant l'any 2016 es va implantar a la totalitat dels equipaments el nou model d'enquesta de satisfacció. La diferència en els models és principalment per la valoració dels serveis oferts en els diferents equipaments del Parc, tot i que la valoració general dels diferents aspectes del Parc és sempre la mateixa, fet que fa que es puguin obtenir uns resultats amb una mostra més gran.

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny van recollir 1046 enquestes en total. Els seus resultats s'han tractat en la Memòria de Qualitat del Parc 2016, els resultats globals van ser:



Els resultats en relació al sistema de queixes i suggeriments disponible als usuaris en tots els equipaments d'ús públic i via web van ser un total de 49 suggeriments, 14 menys que l'any anterior.

Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris, si bé segueixen existint els temes recurrents any rere any:

- Presència d'abocaments i deixalles al territori
- Mal estat dels camins i infraestructures del parc.
- Convé destacar un grup nombrós de suggeriments fent referència a la massificació i situacions de conflicte en l'ús públic, sobretot en els mesos de tardor.
- Destaca la disminució de suggeriments que fan referència a la senyalització.
- Respecte els temes relacionats amb la informació i material divulgatiu a disposició de l'usuari, hi ha diferents opinions al respecte. Es demana millora en la informació dels itineraris, així com també es demana tenir material en diferents idiomes.

Ha mancat recollir els resultats dels camps: "com ens ha conegut" i "nivell de satisfacció de la informació rebuda sobre el Montseny" de les enquestes de satisfacció de les empreses adherides a la CETS.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
----------------------------------	--

Parc Natural del Montseny	Empreses adherides a la CETS Ens gestors d'oficines de turisme, punts i centres d'informació de l'àmbit CETS
---------------------------	---

PRESSUPOST	FINANÇAMENT
------------	-------------

€	RRHH 4 h/any d'empreses adherides per a la tramesa de dades al Parc x 15 empreses x 5 anys = 300h 4 h/any d'equipaments del parc per a la tramesa de dades al Parc x 34 equipaments x 5 anys = 680h 80h del PNM per al tractament de dades conjunt x 5 anys= 400 h
--	4h x 34 equipaments del parc= 136 h per a l'enviament de dades al parc per part dels equipaments del parc 80 h del PNM pel tractament de dades conjunt

INDICADORS

- Resultat de les enquestes: es poden consultar en la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny 2016

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Tractar de manera conjunta els resultats de les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural del Montseny.				
RESULTATS PENDENTS	Disposar de les dades de les enquestes de satisfacció de les empreses; aquestes informen que els és molt difícil aconseguir que els seus clients les omplin i fer un tractament conjunt de totes aquestes dades.				

L.E.5 CONTROL I ESTUDI DE DADES DE FREQUÈNCIÀ, OCUPACIÓ I PERFIL DEL VISITANT

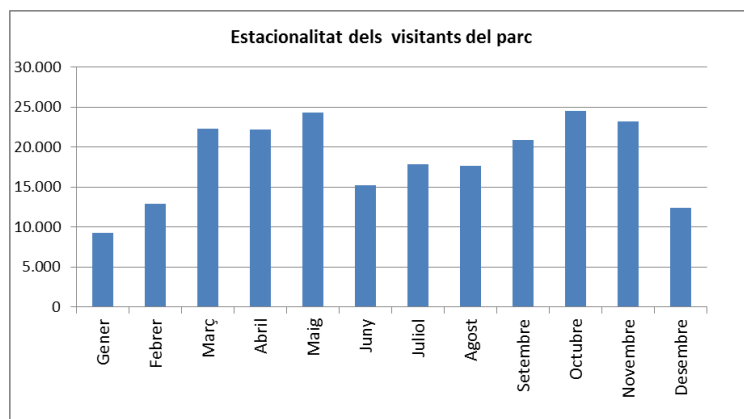
29. Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants i usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS

<p>OBJECTIU</p>	<p>Disposar de dades homogènies sobre perfil de visitants d'equipaments públics i serveis turístics adherits a la CETS</p>
<p>DESENVOLUPAMENT</p>	<p>Per tal de poder disposar d'una informació sobre tipologia i perfil de visitants, els diferents equipaments d'atenció i prestació de servei a visitants, turistes i usuaris recullen dades sobre personal atès.</p> <p>Fins el moment, es disposa de diferents metodologies de recollida de dades segons l'ens gestor de l'equipament en qüestió.</p> <p>Amb l'objectiu d'estandarditzar aquesta recollida de dades i disposar d'una visió global sobre el perfil de visitant, es proposa la implantació d'una sola metodologia a partir del desenvolupament de les següents mesures:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Per part de les empreses adherides a la CETS, tramesa de dades d'ocupació segons s'ha acordat durant l'any 2015 en les reunions específiques del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS. La metodologia es podrà revisar segons necessitats del propi grup. ○ Per part dels equipaments de l'àmbit CETS, recollida de dades segons metodologia establerta. ○ Per part del Parc Natural, tractament d'aquestes dues fonts de dades de manera conjunta i enviament anual de resultats als ens proveïdors de dades (equipaments i empreses adherides a la CETS) i altres agents interessats (Consell Comarcals, oficines de turisme,...).
<p>REALITZACIÓ 2016</p>	<p>Aquesta actuació es va desenvolupar de la següent manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les empreses adherides a la CETS van trametre de manera mensual les dades d'ocupació al Parc segons la sistemàtica acordada en les reunions específiques d'aquest grup. Concretament en la reunió del 21 de setembre es van presentar els resultats de l'any 2015 detectant algunes incidències en la recollida de dades per tal de poder corregir alguns errors a no cometre en la recollida de dades de l'any 2016. <p>El resultat obtingut en el tractament de recompte conjunt d'aquestes 10 empreses adherides a la CETS va ser de 72.824 usuaris.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des del Parc van recollir les dades de visitants dels equipaments de la seva titularitat amb la mateixa metodologia que les empreses CETS. Els resultats són els següents:

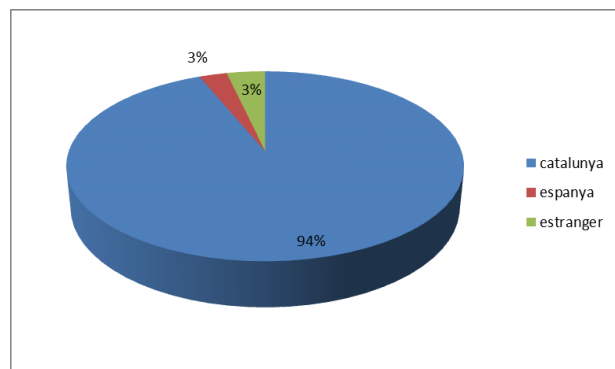
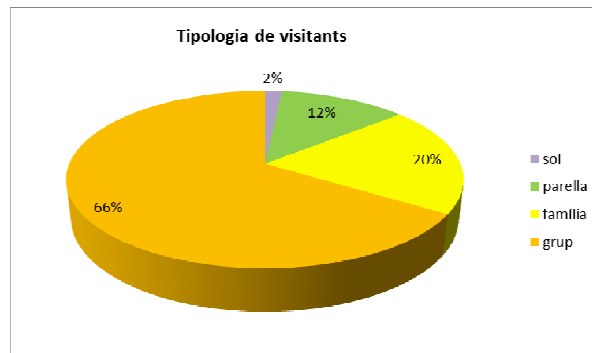
- 16.547 usuaris van ser atesos als 23 equipaments d'informació del Parc Natural del Montseny
- 28.476 usuaris van fer ús dels 5 equipaments culturals del Parc
- 17.695 usuaris van fer ús a les 3 Escoles de Natura del Parc
- 13.192 usuaris van fer ús als equipaments del Parc d'allotjaments i restauració.

Es van tractar totes aquestes dades de manera conjunta per obtenir uns resultats globals sobre el nombre i tipologia de visitants. Ha mancat però, tractar de manera conjunta aquests resultats amb els aportats per les empreses adherides a la CETS i trametre aquests resultats a les empreses i equipaments.

Els resultats d'aquestes anàlisis es poden consultar a la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny 2016, alguns resultats es mostren a continuació:



Respecte el perfil de visitant, els resultats van ser:



RESPONSABLE · Agent dinamitzador		IMPLICATS · Complicitat imprescindible			
Parc Natural del Montseny		Empreses adherides a CETS Ens gestors d'oficines de turisme, punts i centres d'informació			
PRESSUPOST		FINANÇAMENT			
€	RRHH	Parc Natural del Montseny			
	1h/ any x 15 empreses adherides a la CETS per a la tramesa de dades x 5 anys = 75 h 1h/ any d'equipaments del parc per a la tramesa de dades x 34 equipaments x 5 anys = 170 h 40 h del PNM per al tractament de dades conjunt i enviament d'aquests resultats x 5 anys = 200 h				
--	10h/any per x 10 empreses= 100 h per l'enviament de dades per part de les empreses 10h/any x 34 equipaments del parc= 340 h per l'enviament de dades per part dels equipaments del parc 100h del PNM pel tractament d'aquestes dades				
INDICADORS					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Model de recollida de dades per empreses: sí, existeix ○ Document de resultats anuals: es poden consultar a la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny 2016 ○ Identificació del retorn de dades anuals als equipaments que les faciliten: no es fa 					
CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Estandarditzar la recollida de dades per part de les empreses i equipaments del Parc.				
RESULTATS PENDENTS	Aconseguir tractar aquestes dades de manera conjunta – equipaments i empreses adherides a la CETS- L'enviament de resultats als ens proveïdors de dades (equipaments i empreses adherides a la CETS) i altres agents interessats (Consell Comarcals, oficines de turisme,...).				

30. Recollida de dades sobre freqüentació dispersa

<p>DESENVOLUPAMENT</p>	<p>OBJECTIU Ampliar la tipologia de fonts de dades per registrar la freqüentació de l'àmbit CETS</p> <p>La recollida de dades sobre el nombre de visitants del Parc Natural del Montseny es realitza bàsicament a partir del registre de nombre de persones que entren als centres d'informació del Parc i a partir del comptatge de vehicles estacionats i que circulen en determinats punts del Parc (i posterior extrapolació).</p> <p>Per a poder complementar aquest comptatge amb el nombre de visitants del Parc que no queden registrats en cap d'aquests dos sistemes, es proposa el comptatge de vehicles estacionats de forma dispersa dins l'àmbit del Parc els dies de major afluència a partir de l'anàlisi de les següents dades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Explotació de les dades dels ecocomptadors, ○ Explotació de dades del "Pla de Camins" dels Consells Comarcals (aquells que en tinguin) ○ Explotació dades en zones d'aparcaments recollides pel personal del Pla d'informació <p>També es proposa disposar d'un ecocomptador mòbil per tal d'utilitzar-lo en altres zones fora de Parc Natural del Montseny o per a recomptes puntuals com per exemple usuaris d'alguna activitat en concreta, quan s'instal·la una nova senyalització per tal d'avaluar-ne l'impacte, etc.</p>
<p>REALITZACIÓ 2016</p>	<p>Per tal de tractar aquesta problemàtica, des de la Xarxa de Parcs Naturals de DIBA es va encarregar un estudi a l'empresa La Vola on s'hi va estudiar el cas del Montseny. Aquest treball sota el títol "Estudi preliminar sobre l'establiment de procediment de càlcul de la freqüentació dels parcs de la Xarxa de Parcs Naturals de DIBA" es va presentar el mes de desembre amb l'objectiu d'establir un procediment de càlcul de la freqüentació (nombre anual de visitants) comú als Parcs de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona.</p> <p>Dins aquest estudi es va escollir el Parc Natural del Montseny per a fer-hi una prova pilot de tempteig de la metodologia comú proposada, <i>Procediment de càlcul de la freqüentació al Parc Natural del Montseny</i>. Aquesta metodologia de càlcul s'implantarà l'any 2017 al Parc Natural del Montseny.</p> <p>Per altra banda, els resultats sobre el recompte de freqüentació dispersa dins el Parc es van recollir en la Memòria de Qualitat del Parc 2016 amb els següents resultats:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Ecocomptadors, comptatge de persones:</u> A partir del més de desembre del 2015 es van reinstal·lar de nou els ecocomptadors tan de vehicles com de persones amb un nou sistema de tramesa de dades digital que permet tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet.

Així doncs a partir del 2016 es van poder obtenir les dades de tot l'any real dels ecocomptadors. Els comptadors de persones estan situats a: Sot de l'Infern, Turó de Tagamanent i Collformic (inici de Collformic a Matagalls) i els de vehicles a la Pista de la Pedralba i a Penyacans (pista d'accés al Turó de l'Home). Els resultats són els següents:

	Collpregon	Collformic	Passavets	Sot de l'infern	Tagamanent
gener	0	0	792	535	1908
febrer	0	0	370	453	1310
març	0	0	710	941	1696
abril	0	1256	93	465	1452
maig	0	1683	0	532	2048
juny	105	1051	0	472	1114
juliol	1595	902	0	471	0
agost	1869	1555	0	479	0
setembre	1387	1466	0	499	0
octubre	2551	2142	0	6230	0
novembre	1812	888	0	1746	0
desembre	1890	1196	0	535	0
Total	11.207	12.138	1964	13.355	9.526

- Comptatge de vehicles

Durant els caps de setmana els informadors van anotar els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments més freqüentats. La recollida d'aquestes dades es va realitzar en quatre franges horàries, en diferents moments durant el matí, per tal d'avaluar la freqüentació dels aparcaments del Parc i valorar les hores de més aflluència. Els resultats són els següents:

Taula 14.1.3. Resum del comptatge dels vehicles als aparcaments més freqüentats classificats per hores.

Cotxes												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic I	1398	27	125	3107	60	198	-	-	-	2275	50	200
Pl. Amagada	691	7	28	1537	15	49	1968	20	58	1215	12	43
Vallformers	321	3	9	3620	34	125	1280	12	48	4768	48	151
Riells	473	5	58	2334	26	100	-	-	-	2172	25	100
Montsoriu	112	2	6	935	13	51	1693	24	96	1467	21	89
Bordoriol	503	7	30	1773	20	92	1664	19	98	1156	14	72
Motos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic I	48	3	9									
Pl. Amagada	87	3	5									
Vallformers	2	1	1									
Riells	2	1	1									
Montsoriu	0	0	0									
Bordoriol	137	20	40									
Autocars/ autobusos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic	0	0	0									
Pl. Amagada	3	1	2									
Vallformers	1	1	1									
Riells	0	0	0									
Montsoriu	0	0	0									
Bordoriol	1	1	1									
Bicicletes												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic	2	71	172									
Pl. Amagada	607	7	200									
Vallformers	0	0	0									
Riells	0	0	0									
Montsoriu	0	0	0									
Bordoriol	165	20*	40									

Parc Natural del Montseny

Consells Comarcals

PRESSUPOST		FINANÇAMENT
€	RRHH	Parc Natural del Montseny
1.500€ per a la compra d'un ecomptador mòbil	25 h /any per explotació de dades dels ecomptadors x 5 anys = 125 h	
--	60 h per la recollida de dades dels ecomptadors 50 h per al tractament d'aquestes dades	

INDICADORS

- Anàlisi de resultats: es poden consultar a la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny 2016
- Existència d'aquest ecomptador mòbil: no existeix
- Punts de situació de l'ecomptador mòbil i resultats: --

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Disposar d'una metodologia de càlcul per el recompte de la freqüentació en el cas del Montseny. Realitzar un tractament conjunt dels ecomptadors que disposa el Parc per obtenir dades de freqüentació.				
RESULTATS PENDENTS	Aplicar els resultats de càlcul en aquesta nova metodologia. Realitzar un comptatge d'aquestes dades junt amb altres fonts d'informació com les del "Pla de Camins" dels Consells Comarcals (aquells que en tinguin) i les dades en zones d'aparcaments recollides pel personal del Pla d'informació. Disposar d'un ecomptador mòbil per distribuir a diferents indrets del parc en èpoques determinades.				

32. Implantació d'una enquesta de satisfacció a visitants i usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS

OBJECTIU

Disposar de dades comunes sobre nivell de satisfacció dels visitants en relació a determinats paràmetres

DESENVOLUPAMENT

Amb l'objectiu de poder disposar d'una informació sobre el nivell de satisfacció de visitants en relació a determinats paràmetres, es proposa la introducció de camps comuns en les diferents enquestes d'equipaments públics i empreses adherides a la CETS a partir del desenvolupament de les següents mesures:

- Per part de les empreses adherides a la CETS, tramesa de dades obtingudes en les seves enquestes i referides als dos següents camps: "com ens ha conegut" i "nivell de satisfacció de la informació rebuda sobre el Montseny". Complementàriament, informació de satisfacció en relació a diferents paràmetres segons s'ha acordat durant l'any 2015 en les reunions específiques del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS –camps anàlegs a les enquestes facilitades pels equipaments d'informació del Parc Natural del Montseny-. La metodologia es podrà revisar segons necessitats del propi grup.
- Per part dels equipaments de l'àmbit CETS, recollida d'enquestes segons metodologia establerta.

Per part del Parc Natural, tractament d'aquestes dues fonts de dades de manera conjunta i enviament anual de resultats als ens proveïdors de dades (equipaments i empreses adherides a la CETS) i altres agents interessats (Consell Comarcals, oficines de turisme,...).

REALITZACIÓ 2016

A principi d'any es va publicar un nou desplegable informatiu sobre la Xarxa de Parcs Natural (XPN) de DIBA que conté, explica i difon l'essència del projecte de planificació, gestió i conservació d'espais naturals protegits que defineix la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. També es completa amb un mapa amb la localització, informació d'interès i dades de contacte dels dotze espais naturals i agraris protegits que la integren. Aquest díptic per una banda conté el codi QR que enllaça a la pàgina web de la Xarxa de Parcs Naturals i, per una altra, un segon codi QR que enllaça amb l'enquesta "[Opineu sobre els parcs](#)".

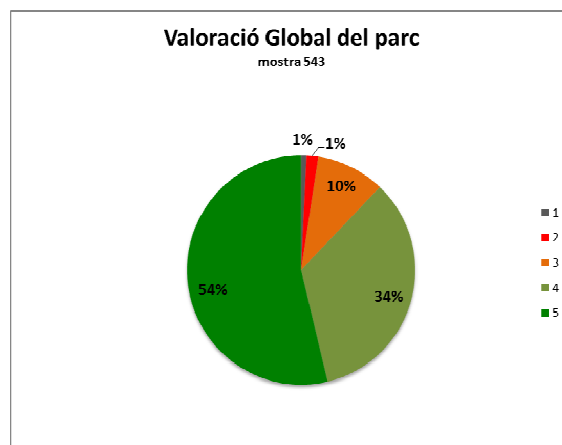
El Parc va analitzar el nivell de satisfacció dels seus visitants mitjançant l'anàlisi dels resultats *d'enquestes de satisfacció* que estan disponibles per a tots els usuaris d'equipaments i serveis d'ús públic del Parc.

Per tal d'adaptar els aspectes a valorar a cadascun dels equipaments i serveis, es disposa de sis models d'enquesta diferents:

- Model 1: Centres d'informació,
- Model 2: punts d'informació.
- Model 2: Dispositius d'informació personalitzada.
- Model 3: Escoles de Natura i allotjaments
- Model 4: Càmping.
- Model 5: Itineraris guiats.

Durant l'any 2016 es va implantar a la totalitat dels equipaments el nou model d'enquesta de satisfacció. La diferència en els models és principalment per la valoració dels serveis oferts en els diferents equipaments del Parc, tot i que la valoració general dels diferents aspectes del Parc és sempre la mateixa, fet que fa que es puguin obtenir uns resultats amb una mostra més gran.

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny van recollir 1046 enquestes en total. Els seus resultats s'han tractat en la Memòria de Qualitat del Parc 2016, els resultats globals van ser:



Els resultats en relació al sistema de queixes i suggeriments disponible als usuaris en tots els equipaments d'ús públic i via web van ser un total de 49 suggeriments, 14 menys que l'any anterior.

Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris, si bé segueixen existint els temes recurrents any rere any:

- Presència d'abocaments i deixalles al territori
- Mal estat dels camins i infraestructures del parc.
- Convé destacar un grup nombrós de suggeriments fent referència a la massificació i situacions de conflicte en l'ús públic, sobretot en els mesos de tardor.
- Destaca la disminució de suggeriments que fan referència a la senyalització.
- Respecte els temes relacionats amb la informació i material divulgatiu a disposició de l'usuari, hi ha diferents opinions al respecte. Es demana millora en la informació dels itineraris, així com també es demana tenir material en diferents idiomes.

Ha mancat recollir els resultats dels camps: "com ens ha conegut" i "nivell de satisfacció de la informació rebuda sobre el Montseny" de les enquestes de satisfacció de les empreses adherides a la CETS.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador **IMPLICATS · Complicitat imprescindible**

Parc Natural del Montseny	Empreses adherides a la CETS Ens gestors d'oficines de turisme, punts i centres d'informació de l'àmbit CETS
---------------------------	---

PRESSUPOST **FINANÇAMENT**

€	RRHH	
	4 h/any d'empreses adherides per a la tramesa de dades al Parc x 15 empreses x 5 anys = 300h 4 h/any d'equipaments del parc per a la tramesa de dades al Parc x 34 equipaments x 5 anys = 680h 80h del PNM per al tractament de dades conjunt x 5 anys= 400 h	
--	4h x 34 equipaments del parc= 136 h per a l'enviament de dades al parc per part dels equipaments del parc 80 h del PNM pel tractament de dades conjunt	

INDICADORS

- Resultat de les enquestes: es poden consultar en la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny 2016

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Tractar de manera conjunta els resultats de les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural del Montseny.				
RESULTATS PENDENTS	Disposar de les dades de les enquestes de satisfacció de les empreses; aquestes informen que els és molt difícil aconseguir que els seus clients les omplin i fer un tractament conjunt de totes aquestes dades.				

L.E.6 ORGANITZACIÓ DE LA FORMACIÓ I MILLORA PERMANENT DEL SECTOR TURÍSTIC

34. Implantació i compatibilització de sistemes de qualitat per a empreses turístiques

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	Compatibilitzar la implantació de sistemes de qualitat
		<p>Per a la millora de la qualitat dels serveis i equipaments turístics de l'àmbit CETS es considera important la implantació de sistemes de qualitat turística que permetin incorporar eines de millora en les organitzacions –tant públiques com privades- implicades en la gestió del turisme i del territori.</p> <p>Empreses públiques i territoris de l'àmbit CETS compten actualment amb sistemes de qualitat, fet que ha suposat tant una millora en la qualitat del territori com un exercici de transposició de procediments estandarditzats a la realitat territorial del Montseny.</p> <p>Per tal de millorar en la compatibilització de diferents sistemes de qualitat i distincions, es proposa continuar treballant per a la compatibilització dels sistemes de major implantació, el SICTED, i la certificació que respon específicament a la sostenibilitat en un espai protegit i entorn immediat, la CETS.</p> <p>Per Avançar en simplificació i unificació de documentació i actuacions es durà a terme una reunió anual entre l'ens responsable de l'adhesió d'empreses a la CETS al Montseny, el Parc Natural, i l'administració aglutinadora i ens gestors de la metodologia SICTED en l'àmbit CETS.</p>
	REALITZACIÓ 2016	<p>L'ens gestor del SICTED en l'àmbit CETS durant el 2016 va estar treballant en un canvi de línia de treball deixant de gestionar aquesta acreditació en temes de qualitat per potenciar l'acreditació al sistema de certificació BIOSPHERE, que en aquest cas és més compatible amb la CETS al tractar temes de sostenibilitat.</p> <p>Durant l'any els gestors del BIOSPHERE – Oficina Tècnica de Turisme de DIBA- i els gestors d'espais naturals de la Xarxa de Parcs Naturals de DIBA es van reunir periòdicament per tractar temes de comptabilització d'aquests dos sistemes de certificacions i intentar que els dos es pugin treballar de manera conjunta per a les empreses.</p>

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
Administració gestora SICTED PN Montseny- CETS	--

PRESSUPOST	FINANÇAMENT
€ RRHH 3h x 4 persones x 5 anys= 60 h de reunions del PNM amb l'Administració gestora SICTED	Administració gestora SICTED PN Montseny- CETS
--	--

INDICADORS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de la reunió anual. -- ○ Acords de la reunió: --

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

**RESULTATS
ACONSEGUITS**

S'han dut a terme reunions entre els gestors responsables d'aquestes certificacions per tal de que aquests es puguin treballar conjuntament dins del possible.

**RESULTATS
PENDENTS**

Analitzar detingudament la metodologia d'un i altre programa per trobar punts comuns i evitar duplicacions i solapaments en les empreses sempre que sigui possible.

35. Tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	Promoure la formació entre el sector turístic privat
		<p>En el període anterior s'ha facilitat semestralment informació agregada sobre formació ofertada per part de les diferents entitats participants en els espais de treball i debat de la CETS.</p> <p>Aquesta informació s'ha fet arribar a tots els contactes de Fòrum Permanent de la CETS al Montseny.</p> <p>Es proposa continuar duent a terme aquesta acció per tal de que el sector turístic rebi de forma agregada la oferta formativa disponible semestralment.</p>
REALITZACIÓ 2016		<p>Aquesta actuació es va continuar desenvolupant com en el període passat 2011- 2015. Des de la Secretaria Tècnica de la CETS el Montseny es va recopilar informació sobre temes formatius a les entitats participants a la CETS. Aquesta informació es va agrupar en un document únic on s'hi va definir un calendari marcant els dies amb formació i un llistat de la formació especificant-ne el nom, dia i horari, lloc de realització, qui l'organitzava, preu i contacte per a més informació. Aquesta informació es va trametre a tot el mailing de contactes del Fòrum Permanent de la CETS.</p> <p>Aquesta tasca es va dur a terme en dues ocasions, per a la formació programada durant la primavera – document enviat el dia 17 de maig- i per a la formació programada durant la tardor – document enviat el dia 5 d'octubre- .</p>

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
Responsable per al seguiment de la CETS (Parc Natural del Montseny)	Consell Comarcal del Vallès Oriental Consell Comarcal d'Osona Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona Oficina Tècnica de Turisme DIBA AETM

PRESSUPOST	FINANÇAMENT
€ RRHH 3h anuals de cada entitat per tramesa de dades x 6 entitats x 5 anys= 90h 10h anuals del PNM per recopilació i tramesa de dades x 5 anys= 50h	Parc Natural del Montseny
358,16€ Secretaria tècnica 3h per tramesa de dades x 5 entitats (CCVO, CCO, PTCBG, OT-DIBA i AETM)= 15 h 10 h per recopilació i tramesa de dades per part de PNM	

INDICADORS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Document agregat enviat semestralment: Sí, es van elaborar els documents Formació PRIMAVERA 2016 i Formació TARDOR 2016

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Donar a conèixer la formació disponible per part de les entitats vinculades a la CETS a tot el mailing de la CETS del Montseny.				
RESULTATS PENDENTS	Aconseguir implicar el Consell Comarcal de la Selva en la recollida d'aquesta informació.				

36. Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori

OBJECTIU
 Millorar la qualitat dels productes de la destinació
 Implicar el sector privat en la difusió dels valors de l'àmbit CETS
 Millorar la informació que reben els visitants de l'àmbit CETS

DESENVOLUPAMENT
 La formació és un eina bàsica per millorar la qualitat de les empreses turístiques tant en termes de qualitat del servei i com en termes de coneixement del propi territori, especialment en un espai acreditat amb la CETS.
 Amb l'objectiu de millorar aquests dos àmbits de coneixement del sector turístic privat així com del personal tècnic dedicat a la gestió del turisme, es preveu que des de l'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny (AETM) es continuïn duent a terme les sessions de "Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori" tal com s'ha estat fent durant el període 2011 – 2015.
 Pel que fa a continguts a incloure en les sessions, aquests seran:
 o Visites de coneixement del propi territori.
 o Visites de coneixement de les empreses turístiques presents al territori
 o Visites a territoris adherits a la CETS o amb altres estratègies de turisme sostenible.
 Pel que fa al públic destinatari d'aquestes sessions, durant el període 2011-2015 l'AETM va ampliar el seu públic destinatari a tot el sector privat de l'àmbit CETS. En aquest nou període i per tal de donar un pas més, es proposa ampliar el seu públic destinatari a personal tècnic municipal de l'àmbit CETS; si bé part d'aquest col·lectiu en rep la informació (a partir del mailing del Fòrum Permanent) .es proposa realitzar un especial esforç per tal que personal tècnic de l'àmbit CETS participi també en aquestes sessions.

REALITZACIÓ 2016
 L'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny va dur a terme una trobada de coneixement del territori el dia 14 de juny. Va ser la VII Trobada de coneixement del territori i dels associats i va tenir lloc a Fogars de Montclús, Santa Maria de Palautordera i Sant Esteve de Palautordera.
 Aquesta jornada adreçada a totes els empresaris de l'àmbit CETS, associats i no associats i a personal tècnic hi van participar 16 persones, d'aquestes 14 van ser associats i 2 tècnics (1 del Consell Comarcal del Vallès Oriental i 1 de Sant Celoni).
 Durant la jornada es va esmorzar i caminar per l'itinerari adaptat de Masia Mariona, un dels itineraris escollits per a la difusió d'itineraris CETS Montseny.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador AETM
IMPLICATS · Complicitat imprescindible

PRESSUPOST		FINANÇAMENT
<p>€</p> <p>180€ x 2 jornades l'any x 5 anys= 1.800€ de l'AETM per jornada</p> <p>25 € x 15 persones x 5 anys x 2 jornades = 3.750 € del dinar per part de cada assistent</p> <p>30€ per a l'organització de la jornada</p> <p>12€ del dinar x 16 persones= 192€</p>	<p>RRHH</p> <p>20 h x 2 jornades anuals x 5 anys= 2.000 h de l'AETM per a l'organització de jornades</p> <p>10 h de l'AETM per a l'organització de la jornada</p>	<p>AETM</p> <p>Persones assistents a les jornades</p>

INDICADORS

- Nombre d'assistents a la formació, amb especial referència a personal tècnic: 16 persones (2 personal tècnic d'ajuntaments)
- Nombre d'edicions de les jornades de formació: edició VII
- Programa de les visites realitzades: s'adjunta programa

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	Continuar organitzant un any més aquestes trobades de coneixement i implicar-hi la participació de personal tècnic d'ajuntaments				
RESULTATS PENDENTS	Aconseguir la participació d'empresaris no associats Incrementar la participació de personal tècnic d'ajuntaments.				

L.E.7 ANÀLISI DE LA OFERTA DE PRODUCTES TURÍSTICS EXISTENTS I CREACIÓ DE PRODUCTES BASATS EN LA RESPONSABILITAT, L'ACCESSIBILITAT I L'ECOTURISME

37. Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles i d'ecoturisme

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	Identificar productes turístics existents en l'àmbit CETS
		<p>El Programa d'Actuacions 2011 – 2015 preveia la realització d'un inventari de productes turístics que permetés posar ordre en el gran ventall de propostes turístiques existents (algunes pròpiament un recurs mentre que d'altres realment prenen forma de producte).</p> <p>Atesa la inviabilitat de l'inventari que es proposava, per la seva amplitud, en aquest programa d'Actuacions es restringirà a productes que recullin alguna de les idees clau de la CETS.</p> <p>A nivell d'exemple, s'inclouran en l'inventari productes que incorporin serveis acreditats amb les següents certificacions:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CETS, SICTED, EMAS, ISO, DGQA, Slow Food
REALITZACIÓ 2016		No es va treballar en aquesta actuació.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador **IMPLICATS · Complicitat imprescindible**

Grup de Treball de la CETS

PRESSUPOST **FINANÇAMENT**

€	RRHH	Recursos propis de les entitats que formen en GdT			
	5 h x 3 Consells Comarcals= 15 h l'any 2016 per al treball previ 1 h x 4 anys= 4 h per a l'actualització 2 h x 15 persones= 30 h de sessió del GdT per a presentar els resultats				
--	--				

INDICADORS

○ Existència de l'inventari: no

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	--				
RESULTATS PENDENTS	Iniciar el desenvolupament d'aquesta actuació.				

39. Creació de productes d'ecoturisme

DESENVOLUPAMENT	OBJECTIU	<p>Crear productes específics d'ecoturisme</p> <p>El Programa d'Actuacions 2011 – 2015 preveia la creació de productes ecoturístics, a partir de la definició d'uns criteris de qualitat i sostenibilitat.</p> <p>Atenent a la finalització del procés d'adhesió de la primera tanda d'empreses (10 empreses de diferent tipologia), aquesta actuació preveu la creació de productes de turisme sostenible a partir de la integració de serveis que es puguin oferir al territori i complexin els principis de la CETS, és a dir, que es trobin adherides a la CETS.</p> <p>Per a la creació d'aquests productes es proposa que siguin les empreses adherides a la CETS les responsables de dur-ho a terme en el marc del grup de treball específic que ja es troba operatiu.</p> <p>Es comptarà amb assessorament extern de personal expert: Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona, Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona i Associació d'Empresaris Turístics del Montseny.</p>
	REALITZA CIÓ 2016	No es va iniciar el desenvolupament d'aquesta acció atès que el grup d'empreses adherides a la CETS va prioritzar el treball en l'elaboració d'un pla de comunicació conjunt.

RESPONSABLE · Agent dinamitzador	IMPLICATS · Complicitat imprescindible
Empreses adherides a la CETS	<p>Parc Natural del Montseny, Oficina Tècnica de Turisme DIB</p> <p>Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona</p> <p>Associació d'Empresaris turístics del Montseny</p>

PRESSUPOST	FINANÇAMENT
<p>€</p> <p>RRHH</p> <p>2 h x 15 empreses x 2 sessions= 60h + 4h x 2 persones expertes= 68 h per a les sessions de creació de productes</p> <p>150 h de suport alumna en pràctiques al PNM</p> <p>10 h de concreció per a la comercialització</p>	--
--	--

INDICADORS
<ul style="list-style-type: none"> Acta de les reunions d'aquest grup de treball de creació de producte: -- Nombre de productes creats: cap

CALENDARI	2016	2017	2018	2019	2020
RESULTATS ACONSEGUITS	--				
RESULTATS PENDENTS	Iniciar el desenvolupament d'aquesta actuació.				