

# MEMÒRIA 2017

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 TERRITORIAL SL

Olot, 3 de desembre de 2018

**INDEX**

1. INTRODUCCIÓ .....	2
2. CONTINGUT I METODOLOGIA DE REALITZACIÓ DE LA MEMÒRIA.....	4
2.1. Contingut de la memòria .....	4
2.2. Metodologia de realització.....	5
3. DADES QUANTITATIVES .....	5
3.1. Grau d'execució.....	6
3.1.1. Grau d'execució global del Programa d'Actuacions:.....	6
3.1.2. Grau d'execució segons entitat responsable .....	8
3.1.3. Inversió econòmica pel desenvolupament d'actuacions l'any 2016: .....	9
4. AVALUACIÓ ESTRATÈGICA .....	11
4.1. Grau d'execució segons línies estratègiques.....	11
4.2. Avaluació qualitativa per línies estratègiques: .....	11
5. QUADRE-BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2016.....	20
6. TRACTAMENT DE L'INFORME D'AUDITORIA .....	22

## 1. INTRODUCCIÓ

El Parc Natural del Montseny va iniciar el seu treball en el procés d'obtenció de la Carta Europea de Turisme Sostenible – CETS- els anys 2009 i 2010 culminant amb l'atorgament de la CETS el setembre del 2011. Aquesta acreditació, gestionada per la Federació Europarc, consisteix en la implantació d'una metodologia de treball participativa que té com a objectiu estructurar i promoure el desenvolupament d'un model de turisme sostenible en els espais naturals protegits d'Europa i que finalitza amb un reconeixement, per part de la pròpia Federació, com a territori adherit a la CETS.

Amb la voluntat d'assegurar que els diferents agents del territori implicats en la cadena de l'activitat turística participen en el treball vers la sostenibilitat, la CETS preveu diferents estadis d'aplicació. Aquests estadis són denominats "Fases de la CETS" i es defineixen pel subjecte que s'acredita:

### Fases de la CETS:

Fase I: s'acredita un **territori** que compti amb espai protegit. S'acredita la sostenibilitat de l'estratègia turística entorn un espai protegit.

Fase II: s'adhereix una **empresa turística** reconeixent la seva implicació real i vinculació amb l'espai protegit.

Fase III: s'adhereix una **agència comercialitzadora de viatges**, estructurant així una proposta de paquet turístic on hi intervenen empreses adherides a la CETS i altres serveis que integren els valors de l'espai protegit.

El Montseny va implantar la Fase I de la CETS l'any 2011 amb un període de vigència de 5 anys, 2011-2015, amb l'elaboració d'un Dossier de Candidatura que incloïa una Diagnosi, una Estratègia, un Programa d'Actuacions i un informe de Candidatura vigent per aquest període.

Una vegada transcorregut aquest període, l'any 2015 es va treballar per al procés de renovació de la CETS, presentant un Dossier de Renovació a la Federació Euroaprc que incloïa una memòria del període 2011-2015, una Estratègia, un Programa d'Actuacions i un informe de reavaluació pel període 2016-2020. La metodologia per a la definició de l'Estratègia i el Programa d'Actuacions d'acord amb els 10 temes clau, o *key topics*, de la CETS, han de ser elaborats de forma participativa amb la implicació dels agents interessats en turisme del territori que pertanyen a l'àmbit de la CETS.

En el cas del Montseny l'àmbit CETS cobreix el territori dels 18 municipis que formen part del Parc Natural del Montseny i 9 municipis més que pertanyen a l'àrea d'influència del Parc, en total el formen 27 municipis.

El procés de treball participatiu per a tots els agents implicats en el sector turístic del territori s'ha vehiculat en dos espais de treball que continuen vigents des de l'any 2010 i que han pilotat el desenvolupament el Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny 2011-2015 i actualment el 2016-2020; a més, van realitzar el treball de renovació de la CETS durant l'any 2015. Aquests dos espais són:

- El Grup de Treball, grup motor i operatiu en el projecte CETS amb la representació dels diferents agents del territori
- El Fòrum Permanent, òrgan de treball i consultiu amb la participació directa i individual dels diferents agents del territori.

Entenent la CETS com un model de gestió turística sostenible amb un compromís per part de tots els seus signants per al desenvolupament de les actuacions planificades per a un període de 5 anys (2016-2020), esdevé imprescindible analitzar i avaluar el desenvolupament d'aquestes actuacions anuals així com fer-ne un balanç quinquennal.

Atesa la importància d'aquest seguiment, el propi Programa d'Actuacions conté una actuació que pauta la realització d'un seguiment per al desenvolupament i coordinació de la CETS al Montseny, **Actuació 5 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny**, que inclou la redacció d'una memòria anual.

En relació a la Fase II, adhesió d'empreses, aquesta es va iniciar el desembre de 2013 amb l'aprovació del tret de sortida de les tasques tècniques d'adhesió d'empreses a la CETS. Fins el moment el Montseny compta amb 17 empreses adherides (10 es van adherir el 2014 i 7 es van adherir el 2016). L'any 2017 s'ha dut a terme el procés de renovació de les 10 empreses adherides l'any 2014 que ha culminat amb èxit per a les 10 empreses.

Seguint amb el que es va fer en l'anterior període de la CETS -2011-2015- i tal i com es preveu en el Programa d'Actuacions, *Actuació 5 Definició de responsabilitats per el seguiment de la CETS al Montseny*, s'ha continuat realitzant una memòria de caràcter anual, que ha estat presentada al Fòrum Permanent així com s'ha integrat com a Annex en la memòria de gestió del propi Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny.

## 2. CONTINGUT I METODOLOGIA DE REALITZACIÓ DE LA MEMÒRIA

### 2.1. Contingut de la memòria

El Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny 2016-2020 està estructurat en 7 Línies Estratègiques que engloben 42 actuacions, cadascuna d'elles liderada per algun membre/entitat del Grup de Treball o Fòrum Permanent de la CETS al Montseny.

La present memòria descriu i analitza el desenvolupament del Programa d'Actuacions des de dues òptiques, aportant:

- Dades quantitatives: resultats de valoracions numèriques, percentatges de nombre d'actuacions desenvolupades i percentatges de grau d'assoliment del programa.
- Dades qualitatives i avaluació estratègica: anàlisi del grau de desenvolupament de les actuacions segons l'estratègia en 7 línies estratègiques a la CETS Montseny.

En la primera part de la memòria es presenten els resultats globals anuals a través de gràfics i taules resum per a la seva correcta interpretació, amb resultats de percentatges així com resultats globals del grau de desenvolupament de les actuacions i del conjunt d'actuacions anual.

Per a la visualització dels resultats anuals, es presenta un quadre - balanç del grau de realització de cadascuna de les actuacions, ordenades segons les 7 línies estratègiques de l'Estratègia CETS Montseny.

En relació a l'anàlisi detallat de cadascuna de les actuacions, aquest és consultable en base a un format fitxa per a cada actuació, que conté:

- Nom de l'actuació
- Objectiu: objectius definits per l'actuació
- Desenvolupament: descripció del que es proposa realitzar en l'actuació i que es va facilitar a la Federació Europarc per a la seva validació
- Realització 2016: descripció del que es va realitzar durant l'any 2016
- Realització 2017: descripció del que s'ha realitzat l'any 2017
- Responsable – agent dinamitzador-: organisme que ha realitzat l'actuació
- Implicats – complicitats imprescindibles- : organismes que han col·laborat en l'execució de l'actuació
- Pressupost: cost de l'actuació, s'hi inclouen tant els recursos humans com els econòmics. Inclou el pressupost que es va preveure en el moment de la redacció del Programa d'Actuacions, els costos de l'any 2016 i els de l'any 2017.
- Finançament: entitat i/o origen dels recursos dedicats al desenvolupament de l'actuació
- Indicators: càlcul dels indicadors anuals de seguiment. Inclou el resultat dels indicadors de l'any 2016 i de l'any 2017.

- Calendari: any o anys de desenvolupament de l'actuació. En negreta es marca el calendari previst i s'enquadra els anys en què s'ha realitzat
- Resultats aconseguits: valoració qualitativa del desenvolupament de l'actuació
- Resultats pendents: tasques que han quedat pendents de realització per al correcte assoliment de l'actuació i dels seus objectius

La versió digital d'aquesta memòria es podrà consultar a <http://parcs.diba.cat/web/turisme-sostenible-als-espais-naturals/documents/montseny>

## 2.2. Metodologia de realització

La present memòria s'ha elaborat a partir de la recopilació d'informació a través de memòries d'altres entitats i amb el contacte amb els responsables de les actuacions (via correu electrònic, trucada telefònica, reunió presencial,...).

Amb aquesta informació s'ha pogut fer una valoració del desenvolupament de cada línia estratègica i de les actuacions previstes dins de cada línia estratègica, a més de valorar-ne els objectius que s'havien proposat.

La realització d'aquesta memòria va a càrrec de la Secretaria Tècnica de la CETS al Montseny – contractació d'empresa externa, REPTE TERRITORIAL SL- encarregada del seguiment anual de la CETS al Montseny, fet que facilita enormement l'elaboració de la present memòria, especialment pel que fa a dades qualitatives i valoracions respecte les conseqüències reals de la CETS.

## 3. DADES QUANTITATIVES

El Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny 2016 - 2020 conté 42 actuacions, d'aquestes 36 es preveien desenvolupar durant l'any 2017, un 85,71% del total del Programa (35 actuacions previstes per desenvolupar l'any 2017 i 1 actuació que s'arrossega de l'any 2016). Concretament:

Número actuacions	Calendari
29	Anual
1	2016
1	2016-2017
1	2017
1	2017-2018
1	2017-2019
2	2017-2020
<b>TOTAL: 36 ACTUACIONS 2017</b>	

A continuació es mostra el llistat d'aquestes 36 actuacions previstes per aquest any 2017, segons el calendari de desenvolupament:

### Actuacions anuals

- 1 Manteniment del Fòrum Permanent
- 2 Manteniment del Grup de Treball general i convocatòria de reunions temàtiques
- 3 Manteniment del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS
- 4 Seguiment de la implicació dels municipis en la CETS
- 5 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny
- 7 Assistència i promoció dels espais de treball en xarxa de la CETS
- 9 Creació d'espais de treball en el marc de la Reserva de la Biosfera del Montseny
- 10 Creació d'eines de comunicació de la CETS
- 12 Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis
- 14 Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS
- 15 Identificació d'itineraris existents que en permetin una estructuració en xarxa
- 16 Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
- 17 Creació d'infraestructures locals d'interpretació i descoberta del Montseny
- 18 Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS
- 19 Anàlisi de gestió del transport privat y hàbits d'ús
- 21 Acreditació d'empreses amb la CETS (Fase II)
- 22 Implantació d'iniciatives locals per a la millora ambiental
- 23 Dinamització d'espais de treball del col·lectiu de productors agroalimentaris i artesans
- 24 Creació d'un obrador a Tagamanent
- 25 Increment de la presència de productes agroalimentaris locals en restaurants, centres d'informació i empreses adherides
- 26 Presència d'"Una finestra al Montseny" en fires locals"
- 27 Comunicació de línies d'ajut existents
- 29 Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS
- 30 Recollida de dades sobre freqüentació dispersa
- 32 Implantació d'una enquesta de satisfacció per a visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS
- 34 Implantació i compatibilització de sistemes de qualitat per a empreses turístiques
- 35 Tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació
- 36 Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori
- 37 Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles i d'ecoturisme

### Actuacions previstes 2016

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

### Actuacions previstes 2016-2017

- 39 Creació de productes d'ecoturisme

### Actuacions previstes 2017

- 33 Realització d'estudi EDDATUR: Enquesta de Demanda en Destinació

### Actuacions previstes 2017-2018

- 13 Difusió de la informació disponible sobre patrimoni etnològic

### Actuacions previstes 2017-2019

- 40 Creació de productes turístics accessibles

### Actuacions previstes 2017-2020

- 11 Elaboració d'una agenda permanent d'activitats de l'àmbit CETS
- 31 Incidència en els moviments de visitants a través de facilitació d'informació al visitant

## 3.1. Grau d'execució

### 3.1.1. Grau d'execució global del Programa d'Actuacions:

Per tal d'analitzar el grau de desenvolupament del Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny durant l'any 2017, s'ha analitzat cadascuna de les 36 actuacions previstes i segons

el seu grau de desenvolupament s'han classificat de la següent manera, amb la finalitat de donar-los una ponderació que en facilitarà un càlcul del grau d'execució de la totalitat del Programa per a l'any 2017:

Grau desenvolupament	Símbol	Ponderació
Realitzada (R)	√	1
Iniciada (I)	→	0'5
No realitzada (NR)	X	0

El càlcul del percentatge d'execució és realitzarà aplicant la següent fórmula

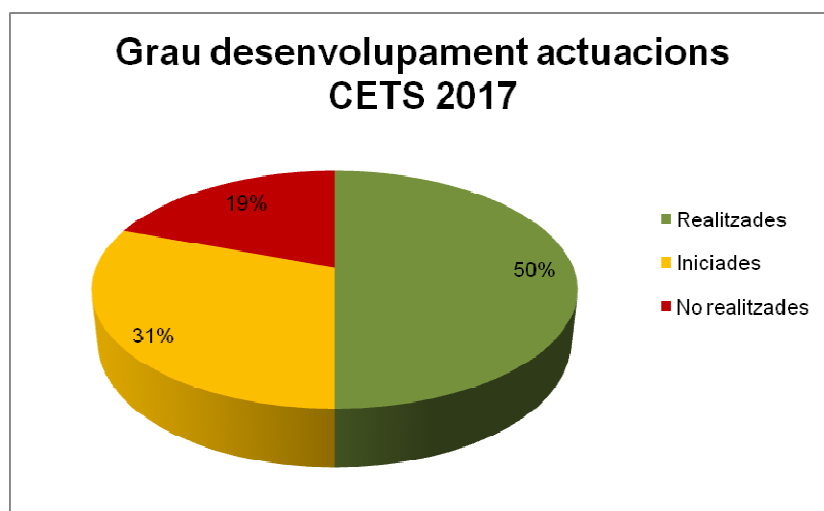
$$\% = \frac{(R \times 1) + (I \times 0'5) + (NR \times 0)}{N}$$

R: Número d'actuacions realitzades  
 I: Número d'actuacions iniciades  
 NR: Número d'actuacions no realitzades  
 N: Número d'actuacions total

Grau desenvolupament	Número d'actuacions	Ponderació	Número actuacions x ponderació
Realitzada (R)	18	1	18 x 1 = 18
Iniciada (I)	11	0'5	11 x 0'5 = 5'5
No realitzada (NR)	7	0	7 x 0 = 0
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>		<b>65'28%</b>

El grau de desenvolupament de les actuacions CETS l'any 2017 és d'un 65'28% comparat amb el de períodes anteriors, any 2016 va ser un 68,75%, per tant ha disminuït lleugerament atès que s'havien d'iniciar noves actuacions que no ha estat possible aquest any.

Per altra banda, si desglossem el grau de desenvolupament segons l'estat de les actuacions (Realitzada, Iniciada i No Realitzada) obtenim el següent resultat:



Font: Elaboració pròpia



#### Actuacions realitzades

- 1 Manteniment del Fòrum Permanent
- 2 Manteniment del Grup de Treball general i convocatòria de reunions temàtiques
- 3 Manteniment del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS
- 4 Seguiment de la implicació dels municipis en la CETS
- 5 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny
- 7 Assistència i promoció dels espais de treball en xarxa de la CETS
- 9 Creació d'espais de treball en el marc de la Reserva de la Biosfera del Montseny
- 10 Creació d'eines de comunicació de la CETS
- 17 Creació d'infraestructures locals d'interpretació i descoberta del Montseny
- 18 Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS
- 21 Acreditació d'empreses amb la CETS (Fase II)
- 23 Dinamització d'espais de treball del col·lectiu de productors agroalimentaris i artesans
- 29 Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS
- 30 Recollida de dades sobre freqüentació dispersa
- 31 Incidència en els moviments de visitants a través de facilitació d'informació al visitant
- 34 Implantació i compatibilització de sistemes de qualitat per a empreses turístiques
- 35 Tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació
- 36 Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori

#### Actuacions iniciades

- 11 Elaboració d'una agenda permanent d'activitats de l'àmbit CETS
- 12 Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis
- 13 Difusió de la informació disponible sobre patrimoni etnològic
- 14 Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS
- 19 Anàlisi de gestió del transport privat i hàbits d'ús
- 22 Implantació d'iniciatives locals per a la millora ambiental
- 24 Creació d'un obrador a Tagamanent
- 25 Increment de la presència de productes agroalimentaris locals en restaurants, centres d'informació i empreses adherides
- 26 Presència d'"Una finestra al Montseny" en fires locals"
- 27 Comunicació de línies d'ajut existents
- 32 Implantació d'una enquesta de satisfacció per a visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS

#### Actuacions no realitzades

- 15 Identificació d'itineraris existents que en permetin una estructuració en xarxa
- 16 Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
- 20 Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme
- 33 Realització d'estudi EDETTUR: Enquesta de Demanda en Destinació
- 37 Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles i d'ecoturisme
- 39 Creació de productes d'ecoturisme
- 40 Creació de productes turístics accessibles

### 3.1.2. Grau d'execució segons entitat responsable

En base a la taula anterior i a l'equació esmentada, els resultats del Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny per l'any 2017 són els següents, analitzant-ho en base a les entitats responsables del seu desenvolupament:

Entitat responsable de l'actuació	Núm. Actuacions de les quals en són responsables 2017	Grau de desenvolupament			Percentatge d'execució
		√	→	X	
Parc Natural del Montseny	17	12	4	1	82'35%
Grup de Treball	3	1	0	2	33'33%
GdT temàtic gestors d'itineraris GdT "Transport públic i mobilitat" de RdB	1	0	0	1	0'00%
CC de la Selva DIBA i DdGi Aj. Santa Maria de Palautordera Aj. De Tona Secretaria Tècnica CETS Msy	1	1	0	0	100'00%
GdT "Transport públic i mobilitat" de RdB	3	1	1	1	50'00%
GdT "Eficiència energètica" de RdB	1	0	1	0	50'00%
Empreses adherides a CETS AETM PNM	1	1	0	0	100'00%
Aj. de Tagamanent	1	0	1	0	50'00%
"Espai de Treball productors"	1	0	1	0	50'00%
AETM PNM	1	0	1	0	50'00%
Centre de Formació i ocupació del Baix Montseny – Sala Sax Secretaria Tècnica de la CETS	1	0	1	0	50'00%
Administració gestora del SICTED PNM	1	1	0	0	100'00%
AETM	1	1	0	0	100'00%
Empreses adherides a CETS	1	0	0	1	0'00%
PNM (gestor RdB) MEMGA	1	0	1	0	50'00%
Laboratori de Turisme DIBA	1	0	0	1	0'00%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	

### 3.1.3. Inversió econòmica pel desenvolupament d'actuacions l'any 2017:

A continuació es mostra la inversió duta a terme per al desenvolupament d'aquestes actuacions durant l'any 2017, tant en termes econòmics com en hores de recursos humans (RRHH). Es faciliten dades per a comparar el pressupost estimat que es va definir en el moment de la redacció del programa i el cost que ha suposat realment per tal de veure'n la desviació:

Entitat	Pressupost estimat		Costos reals	
	€	RRHH, h	€	RRHH, h
Parc Natural del Montseny	12.592,00 €	1.277,00h	36.337,84 €	845,50h
Grup de Treball	--	8,00*h	--	57,50**h
Fòrum Permanent	--	211,00h	--	184,00h
Grup de Treball empreses	700,00€	193,00h	2.388,50 €	203,00h
Aj. Santa Maria de Palautordera	--	--	--	--
Ajuntament de Tona	3.000,00 €	--	--	--
Grup de Treball RdB	1.512,00 €	--	--	47,00h
AETM	660,00 €	63,00 h	--	3,00h
Assistents jornades	750,00 €	--	--	--
Col·lectiu productors	--	--	--	180,00h
Xarxa de productes de la Terra -DIBA-	--	--	600,00€	--
Consells Comarcals	--	17,00h	--	122,50h
Municipis	--	8,00h	71,83€	
Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona	--	3,00h		3,00h
OT DIBA	--	3,00h	--	3,00h
Experts creació productes turístics	--	--	--	--
Centre de Formació i ocupació baix Montseny – Sala sax-	--	20,00h	--	--
Equipaments Parc	--	170,00h	--	476,00
Gestors agendes	--	10,00h	--	--
Administració gestora SICTED	--	6,00h	--	--
Aj. Tagamanent	15.000,00 €	--	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>34.214,00 €</b>	<b>1.989,00 h</b>	<b>39.398,17 €</b>	<b>2.124,50h</b>

\*Càlcul efectuat per persona participant

\*\*Càlcul efectuat pel total de persones participants al FP

## 4. AVALUACIÓ ESTRATÈGICA

### 4.1. Grau d'execució segons línies estratègiques

Si analitzem el grau d'execució per línies estratègiques, és el següent:

Línia estratègica	Núm. actuacions 2017	Grau de desenvolupament			Percentatge d'execució
		√	→	X	
1. Manteniment dels espais de treball i participació de la CETS al Montseny	6	6	0	0	100,00%
2. Millora de la comunicació "a" i "entre" els grups d'interès de l'àmbit CETS	6	2	4	0	66'66%
3. Gestió i creació d'infraestructures i serveis vertebradors d'una mobilitat i una oferta turística sostenible i accessible	8	3	2	3	50'00%
4. Impuls de la repercussió econòmica de l'activitat turística en el sector agroalimentari, artesà i població de l'àmbit CETS	5	1	4	0	60,00%
5. Control i estudi de dades de freqüentació, ocupació i perfil del visitant	5	3	1	1	70,00%
6. Organització de la formació i millora permanent del sector turístic	3	3	0	0	100,00%
7. Anàlisi de la oferta de productes turístics existents i creació de productes basats en la responsabilitat, l'accessibilitat i l'ecoturisme	3	0	0	3	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>65,28%*</b>

\*Resultat del càlcul ponderat calculat en la taula de la pàgina 7

### 4.2. Avaluació qualitativa per línies estratègiques:

L'anàlisi de les actuacions de manera qualitativa s'ha fet a partir de les 7 línies estratègiques que defineixen l'Estratègia de la CETS al Montseny pel període 2016-2020

#### L.E. 1 Manteniment dels espais de treball i participació de la CETS al Montseny

Durant l'any 2017 han continuat actius els espais de treball creats el període anterior de la CETS de manera satisfactòria igual que l'any anterior, 2016. La coordinació d'aquests espais de treball han estat clau per al seguiment i desenvolupament del Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny.

Per una banda el Fòrum Permanent ha continuat reunint-se 2 vegades l'any, el mes de juliol i el mes de desembre amb una bona participació tant d'administracions públiques com d'empreses privades. Cal destacar el Fòrum de final d'any, concretament el dia 12 de desembre en el marc del qual es va dur a terme l'acte de renovació de les 10 primeres empreses adherides a la

CETS l'any 2014 i que durant aquest 2017 totes elles han seguit de manera satisfactòria el procés de renovació a la CETS.

En relació al Grup de Treball de la CETS cal mencionar que aquest grup continua consolidat com en anys anteriors. Cal destacar la incorporació d'un representant de la Taula de Productors – aquesta persona es va incorporar al grup en la reunió del 28 de juny- és un fet molt destacable atès la manca de participació d'aquest col·lectiu amb la CETS.

El Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS es va reunir en dues ocasions per seguir avançant en aspectes a treballar de manera conjunta com ara el consens de sistematitzar la recollida de dades de manera homogènia i trametre-les al Parc per fer-ne un tractament conjunt i establir un protocol per a les comandes de publicacions, entre d'altres. El treball més destacable d'aquest grup durant aquest 2017 ha estat l'acord de disposar d'un Pla de Comunicació conjunt i la cerca de diferents propostes per part d'empreses externes. També el fet d'ampliació del grup amb les 7 noves empreses adherides l'any 2016.

S'ha seguit contractant una Secretaria Tècnica, l'empresa REPTE TERRITORIAL SL, aquest any a través del contracte públic i conjunt de tots els espais CETS de DIBA i per a una durada de 3 anys que ha permès seguir treballant conjuntament amb les persones responsables de la CETS per part del Parc i seguir avançant en la implantació del Programa d'Actuacions i la coordinació d'aquests espais de treball.

L'equip tècnic del Parc ha continuat el seu treball en xarxa a través de la seva participació en els espais de treball organitzats entorn la CETS a l'Estat Espanyol al Seminario Permanente de la CETS i a nivell europeu a la X Charter Network Meeting organitzat per Europarc a Itàlia. També destacar el treball en l'àmbit català amb la seva participació a la Xarxa CETSCAT, espai de treball conjunt dels espais CETS de Catalunya.

## **L.E. 2 Millora de la comunicació “a” i “entre” els grups d'interès de l'àmbit CETS**

D'aquesta línia cal destacar el treball que s'ha realitzat en el marc de la Reserva de la Biosfera a partir de 4 grups de treball:

- Comunicació i imatge gràfica i implantació de la marca de productes i serveis.
- Transport públic i mobilitat: s'ha treballat amb l'objectiu de la implantació d'una prova pilot de servei de transport públic durant els períodes d'elevada freqüentació la tardor del 2017.
- Gestió de l'aigua: aquest grup va seguir treballant en el projecte de LIFE tritó Montseny.
- Eficiència energètica: es va treballar en ajustar les línies de subvencions amb recursos públics a criteris d'eficiència energètica sostenible, en concret per al foment de la instal·lació de calderes de biomassa (subvencions que es donen a particulars per la

instal·lació de calderes de biomassa als habitants de la Reserva de la Biosfera del Montseny).

En el marc de la Reserva de la Biosfera es va impulsar un procés per promoure en aquest territori la igualtat de tracte i d'oportunitats sense perjudici de gènere i contribuir a l'apoderament de les dones rurals del Montseny, així com posar en valor els seus sabers i experiències. Es va elaborar la diagnosi participativa del Pla d'igualtat de gènere i desenvolupament rural sostenible a la Reserva de la Biosfera del Montseny. Finalitzat el procés de la diagnosi, es van generar uns espais participatius oberts on materialitzar propostes per recollir en el Pla d'igualtat de gènere i desenvolupament rural sostenible.

Cal destacar, la creació d'un grup de treball per a la igualtat de gènere, els dies 2 i 3 de juny que van tenir lloc a la Garriga en el marc de les jornades de debat 'Dones del Montseny', coorganitzades per la Reserva de la Biosfera i Parc Natural del Montseny i el consistori del municipi vallesà. L'esdeveniment va significar el tret de sortida del Grup de treball per a la igualtat entre dones i homes que conviuen a la Reserva de la Biosfera del Montseny.

Respecte el tema de comunicació, destacar que es va reeditar el fulletó informatiu de les empreses adherides a la CETS al Montseny amb incorporació de la informació de les 7 empreses que es van adherir el 2016. També es va trametre un text informatiu sobre la CETS a tot el mailing del Fòrum Permanent amb informació per difondre sobre la CETS en les seves eines de comunicació.

En relació a la visualització de la CETS per part dels seus implicats encara ens trobem en nivells millorables:

- De les 17 empreses adherides a la CETS: 8 empreses –un 47%– disposen del logo de la CETS en la seva pàgina web i 5 empreses –un 29,41%– disposen d'un petit text explicatiu sobre la CETS.
- Dels 27 municipis de l'àmbit de la CETS, només un inclou informació sobre la CETS a la seva pàgina web, Santa Maria de Palautordera.
- De les entitats que formen part del Grup de Treball de la CETS, el Parc Natural, l'Associació d'empresaris turístics del Montseny 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 els webs del link a la web de Turisme Sostenible del Montseny, només ho disposa una de les entitats que formen part del Grup de Treball de la CETS, La Selva turisme.

En relació a l'actuació 11. *Elaboració d'una agenda permanent d'activitats de l'àmbit CETS* cal mencionar que s'ha ampliat aquesta agenda d'activitats del Parc a l'àmbit de Reserva de la Biosfera.

Pel que fa a l'actuació 12. *Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis*, destacar que s'ha cercat la informació corresponent a cadascun dels itineraris escollits per municipis en el seu moment i únicament resta pendent difondre aquesta informació a través de la Web de Turisme Sostenible.

L'actuació 13. *Difusió de la informació disponible sobre patrimoni etnològic* també es considera iniciada atès que es va dur a terme l'acció "fem festa, fem parc" on les empreses d'educació ambiental organitzaven activitats en municipis relacionades amb l'aigua i llegendes de la zona.

Per contra no s'ha pogut avançar en el desenvolupament de l'actuació 14. *Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS* per falta de recursos necessaris per dur-la a terme.

### **L.E. 3 Gestió i creació d'infraestructures i serveis vertebradors d'una mobilitat i una oferta turística sostenible i accessible**

D'aquesta línia cal destacar la renovació de les 10 empreses adherides el 2014 amb la CETS. La documentació final es va trametre a Europarc Espanya per validar-la i en el marc del Fòrum Permanent del dia 12 de desembre a Tagamanent es va dur a terme l'acte de renovació d'aquestes 10 empreses:

- APREN
- ADEMC
- Educa Viladrau
- Restaurant Fonda Montseny
- Apartaments Cal Ferrer
- El Bellver
- Hotel Can Cuch
- Turisme rural La Morera
- Restaurant El Romaní de Breda
- Hostal Bell.lloc

El cost total de renovació d'aquestes 10 empreses va ser de 2.388,50€. Cada empresa va finançar 238,85 €, import pel qual podien rebre una subvenció del 50% per part de les Diputacions de Barcelona i Girona. Aquestes subvencions estan incloses en la categoria de "Subvencions per a les empreses de serveis": *Subvenció del 50%. Bases més recents de subvenció de la Diputació de Barcelona publicades el 16.01.2017 al BOPB, registre 022017000519, article 1.2.3. "Subvencions per a empreses de serveis"; Bases més recents de subvenció de la Diputació de Girona publicades 6.03.2017, núm. 45, article 3.3 "Subvencions per a les empreses de serveis".*

Per altra banda, l'actuació 17. *Creació d'infraestructures locals d'interpretació i descoberta del Montseny*, els projectes locals identificats en el moment de la redacció del Programa d'Actuacions en matèria d'infraestructures locals i descoberta del Montseny han continuat avançant de manera pròpia, dels que el Parc ha mantingut contacte amb els següents:

- Ruta de la Tordera
- Nous usos de l'estació de tren de Santa Maria Palautordera

En relació a l'actuació 18. *Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS*, cal destacar que es va dur a terme una prova pilot de regulació de l'accés en vehicle privat a Santa Fe del Montseny, concretament en les dates 21 i 22, 28 i 29 d'octubre, el dimecres 1 de novembre (Tots Sants) i el cap de setmana del 4 i 5 de novembre amb uns resultats molt satisfactoris tant pels propis gestors del Parc com pels usuaris d'aquest servei.

Pel que fa a l'actuació 19. *Anàlisi de gestió del transport privat i hàbits d'ús* cal considerar-la iniciada atès que des de l'ajuntament de Gualba s'ha estat treballant en els resultats de l'estudi de mobilitat.

L'altra actuació iniciada és la 22. *Implantació d'iniciatives per a la millora ambiental*. Malgrat no hi ha hagut la capacitat de poder recollir informació de manera sistematitzada sobre les iniciatives municipals en aquesta matèria, s'ha iniciat la recollida de dades a través d'informacions que han aparegut en la premsa, en butlletins, etc. Es té constància de l'entrega del premi EnerAgen per part de l'Associació d'Agències Espanyoles de Gestió de l'Energia al municipi d'Arbúcies per la seva gestió sostenible dels seus boscos des de l'any 2006, d'aquesta manera, s'aprofita un recurs renovable com és la biomassa en l'abastiment energètic del municipi, amb un estalvi de més del 30% per a l'Ajuntament i una reducció del voltant de 1.200 tones a l'any en les emissions de CO<sub>2</sub>.

Per altra banda, en el municipi de la Garriga, es va lliurar l'"Informe dels espais lliures per a processos de planificació urbanística i sectorial", una diagnosi dels espais lliures del municipi que permet aportar una visió del territori en el marc dels serveis ecosistèmics, i així argumentar la planificació futura inspirada en la infraestructura verda del municipi.

Per contra no s'ha pogut treballar en aquestes actuacions:

- 15. *Identificació d'itineraris existents que en permetin una estructuració en xarxa*
- 16. *Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS*
- 20. *Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme*

#### **L.E. 4 Impuls de la repercussió econòmica de l'activitat turística en el sector agroalimentari, artesà i població de l'àmbit CETS**

En el marc d'aquesta línia estratègica cal destacar el desenvolupament de l'actuació 23. *Dinamització d'espais de treball del col·lectiu de productors agroalimentaris i artesans*, on des



del Consell Comarcal d'Osona amb el suport de la Xarxa de Productes de la Terra de la Diputació de Barcelona, es va organitzar la sessió Enxarxa't, una sessió de networking entre empreses de productes alimentaris locals i de qualitat i restaurants i comerços d'Osona. Hi van participar 12 empreses de la comarca dels sectors de la restauració, horta, productes del bosc, producció de carn, embotits, formatges i lactis, xarcuteria, gelats i torrons

Per altra banda, la sessió Enxarxa't també es va dur a terme a La Selva, emmarcada dins el programa "Desenvolupament local a l'entorn de les varietats agrícoles i els productes singulars de la Selva" subvencionat pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (dins del Programa de projectes innovadors i experimentals), i dóna continuïtat al projecte Localitza, que té per objectiu connectar els productes agroalimentaris i el turisme de la comarca de la Selva. Hi van participar 7 productors i elaboradors agroalimentaris i 20 establiments comercials, turístics i de restauració.

Destacar que es va reprendre el treball de la Taula de Productors del Montseny i es van reunir en 4 ocasions durant l'any per tal de treballar pel relançament del mercat virtual, assentar les bases dels participants al mercat i definir la recollida d'informació dels diferents productors i establir sinèrgies. També s'han pres alguns acords com ara escollir un representant per integrar-se al Grup de treball de la CETS i treballar en petit comitè per a la implantació de la Marca Reserva de la Biosfera del Montseny.

En relació a la creació d'un obrador a Tagamanent, destacar que durant aquest any es va treballar en la dotació i equipament de l'espai així com en la seva difusió per a la captació d'usuaris (entorn una 30 de productors/es hi estan interessats).

L'actuació 25. *Increment de la presència de productes agroalimentaris locals en centres d'informació i empreses adherides*, s'ha desenvolupat a través de la presència de productes en el marc del Concurs de Receptes de Reserva de la Biosfera. Resta pendent però treballar per assolir la presència i venda de productes locals en els centres d'informació del Montseny.

En relació a l'actuació 26. *Presència d'"Una Finestra al Montseny" en fires locals*, destacar que el Parc Natural va ser present que en el marc de la Fira de la Castanya de Viladrau a través de Naturàlia.cat així com en la fira EcoVita de Riells, la fira mediambiental del Montseny. L'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny van ser presents a la fira del Mercat de Ram de Vic amb la presència de diverses empreses CETS.

I finalment esmentar que s'ha iniciat mínimament l'actuació 27. *Comunicació de línies d'ajuts existents* a través de la redacció d'un protocol de treball per al desenvolupament d'aquesta actuació.

## L.E. 5 Control i estudi de dades de freqüentació, ocupació i perfil del visitant

Les actuacions desenvolupades en aquesta línia estratègica van encaminades en la recollida de dades tant de visitants com de la seva satisfacció en la vista al territori. En aquest sentit destacar la sistemàtica de les empreses adherides a la CETS en trametre de manera mensual les dades d'ocupació al Parc, únicament 4 d'aquestes 17 empreses no han tramés les dades d'ocupació. El resultat obtingut en el tractament de recompte conjunt d'aquestes 17 empreses adherides a la CETS va ser de 79.671 usuaris.

Les dades sobre usuaris als equipaments del Parc es recullen en la memòria de Qualitat del Parc Natural del Montseny amb els següents resultats:

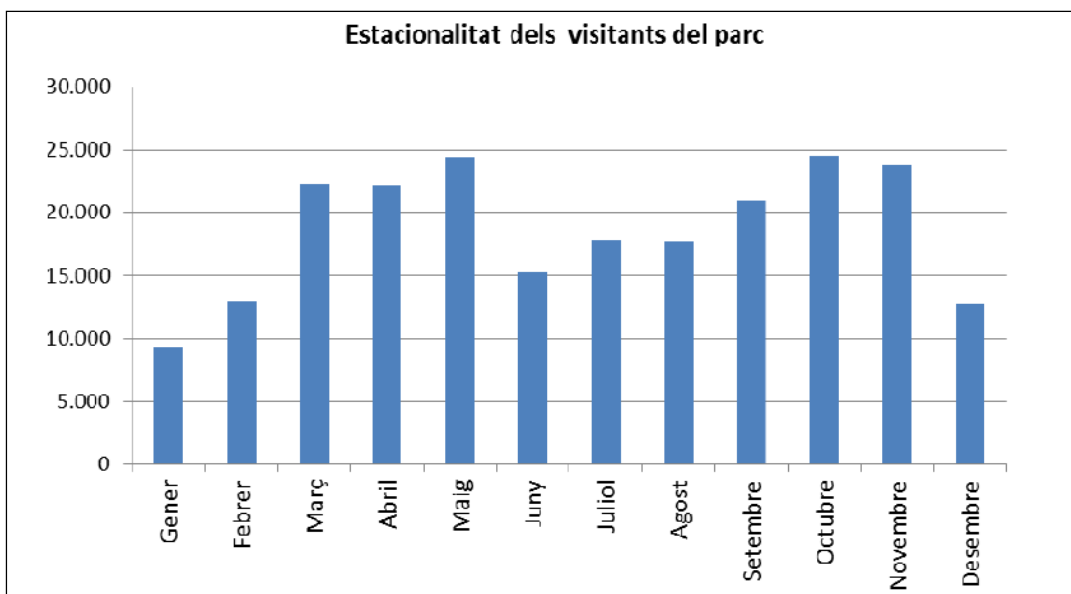
- 163.969 usuaris van ser atesos als 23 equipaments d'informació del Parc Natural del Montseny
- 12.817 usuaris van fer ús dels 5 equipaments culturals del Parc
- 13.687 usuaris van fer ús a les 3 Escoles de Natura del Parc
- 12.699 usuaris van fer ús als equipaments del Parc d'allotjaments i restauració.

Aquestes dades es tracten de manera conjunta per determinar el perfil del visitant, tot i que ha mancat el tractament conjunt amb les dades aportades per les empreses adherides a la CETS.

També s'ha realitzat el tractament de les dades de recompte de freqüentació dispersa i que consten a la Memòria de Qualitat del Parc:

- Comptatge de persones a partir d'ecomptadors: s'han recollit dades de tot l'any dels comptadors de persones 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). Penyacans (pista d'accés al Turó de l'Home)..
- Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments: durant els caps de setmana els informadors van anotar els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments més freqüentats. El sistema de recollida de dades va variar respecte els altres anys amb la implantació de l'estudi de freqüentació a la Xarxa de Parcs Naturals. Es va extrapolar el nombre de vehicles que van passar per un aparcament tenint en compte el nombre de vehicles aparcats en una hora determinada, concretament a les 12h

En relació a l'actuació 30. *Recull de dades sobre freqüentació dispersa* aquest any es va aplicar el *Procediment de càlcul de la freqüentació al Parc Natural del Montseny*. Les dades de visitants del 2017 van ser d'un nombre total de visitants dels equipaments i serveis del Parc de 223.698 usuaris, repartits durant els diferents mesos de l'any tal i com es veu en el següent gràfic. La resta de l'any es manté amb una xifra més baixa, entre els 15.000 i 30.000 usuaris, i els mesos amb menys nombre de visitants han estat els mesos de gener i de desembre.



Número de visitants als equipaments per mesos durant l'any 2017

En relació a la satisfacció dels visitants, destacar que el Parc va tractar-ho 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. Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny van recollir 976 enquestes en total, un resultat seguint la mateixa tendència de l'any anterior.

També destacar, que el Parc Natural del Montseny disposa d'un sistema de recollida de queixes i suggeriments que es facilita als usuaris en tots els equipaments d'ús públic i via web. L'any 2017 es van rebre un total de 51 suggeriments, 2 més que l'any anterior i seguint la tendència dels últims anys. Respecte els suggeriments pendents de resposta, a finals d'any van restar 25 suggeriments per contestar. Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris convé destacar el següent:

- Respecte la mala senyalització d'alguns itineraris, concretament la millora en la senyalització de l'Empedrat de Morou
- La millora en alguns centres d'informació i equipaments. Per una banda augmentar l'horari d'obertura al públic del centre d'informació de Can Figueres, per altra banda millorar la senyalització per arribar a l'exposició del casal de Cultura del Montseny.
- Els suggeriments que van fer referència a la convivència entre ciclistes i excursionistes en determinats indrets, sobretot a la zona de Vallforners.

Ha mancat però, 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.

En relació a l'actuació 31. *Incidència en els moviments de visitants a través de facilitació d'informació al visitant* cal destacar que en el procés d'implantació de la prova pilot del servei de transport públic a la Vall de Santa Fe es van instal·lar uns cartells informatius sobre l'estat dels aparcaments.

No s'han pogut iniciar l'actuació 33. *Realització d'estudi EDDATUR: Enquesta de Demanda en Destinació.*

#### **L.E. 6 Organització de la formació i millora permanent del sector turístic**

D'aquesta línia estratègica cal destacar en primer lloc que s'han mantingut trobades entre Turisme de DIBA i tècnics del Parc Natural del Montseny per treballar en la compaginació del sistema Compromís a la Sostenibilitat - Biosphere i la CETS impulsats respectivament pels dos ens citats anteriorment. Aquesta coordinació ha permès culminar amb l'acord de que les empreses que estiguin interessades en obtenir els dos sistemes, pel fet d'estar adherits a la CETS, se'ls convalidarà la visita d'assessorament i de verificació del Pla de Millora i la implantació del manual de Bones Pràctiques, únicament aquestes empreses hauran d'assistir obligatòriament a la formació i al taller de destinació per obtenir el distintiu del Compromís a la Sostenibilitat Biosphere.

Cal mencionar que durant aquest 2017, 5 de les 17 empreses adherides a la CETS s'han adherit també al Compromís a la Sostenibilitat.

En segon lloc destacar que les actuacions en relació a la tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació es va desenvolupar de manera satisfactòria com en anys anteriors, amb la tramesa d'informació agregada a la primavera i a la tardor.

Pel que fa a la Trobada de coneixement del territori per part de l'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny, es va anular per falta d'inscrits.

#### **L.E. 7 Anàlisi de la oferta de productes turístics existents i creació de productes basats en la responsabilitat, l'accessibilitat i l'ecoturisme**

En relació a aquesta línia estratègica, ha restat pendent de desenvolupar-ne les actuacions que es van preveure per aquest any i que són:

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

*39. Creació de productes d'ecoturisme.*

*40. Creació de productes turístics accessibles*

Aquestes actuacions que tenen sentit desenvolupar-les a través del treball de les empreses adherides no es van iniciar atès que el grup d'empreses adherides a la CETS va prioritzar el treball en l'elaboració d'un pla de comunicació conjunt.

## 5. QUADRE-BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2016

Núm. actuació	Nom actuació	Calendari	Grau desenvolupament
1	Manteniment del Fòrum Permanent	anual	√
2	Manteniment del Grup de Treball general i convocatòria de reunions temàtiques	anual	√
3	Manteniment del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS	anual	√
4	Seguiment de la implicació dels municipis en la CETS	anual	√
5	Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny	anual	√
7	Assistència i promoció dels espais de treball en xarxa de la CETS	anual	√
9	Creació d'espais de treball en el marc de la Reserva de la Biosfera del Montseny	anual	√
10	Creació d'eines de comunicació de la CETS	anual	√
11	Elaboració d'una agenda permanent d'activitats de l'àmbit CETS	2017-2020	→
12	Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis	anual	→
13	Difusió de la informació disponible sobre patrimoni etnològic	2017-2018	→
14	Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS	anual	→
15	Identificació d'itineraris existents que en permetin una estructuració en xarxa	anual	x
16	Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS	anual	x
17	Creació d'infraestructures locals d'interpretació i descoberta del Montseny	anual	√
18	Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS	anual	√
19	Anàlisi de gestió del transport privat y hàbits d'ús	anual	→
20	Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme	2016	x
21	Acreditació d'empreses amb la CETS (Fase II)	anual	√
22	Implantació d'iniciatives locals per a la millora ambiental	anual	→
23	Dinamització d'espais de treball del col·lectiu de productors agroalimentaris i artesans	anual	√
24	Creació d'un obrador a Tagamanent	anual	→
25	Increment de la presència de productes agroalimentaris locals en restaurants, centres d'informació i empreses adherides	anual	→
26	Presència d'"Una finestra al Montseny" en fires locals	anual	→
27	Comunicació de línies d'ajut existents	anual	→
29	Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS	anual	√

Núm. actuació	Nom actuació	Calendari	Grau desenvolupament
30	Recollida de dades sobre freqüentació dispersa	anual	√
31	Incidència en els moviments de visitants a través de facilitació d'informació al visitant	2017-2020	√
32	Implantació d'una enquesta de satisfacció per a visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS	anual	→
33	Realització d'estudi EDDATUR: Enquesta de Demanda en Destinació	2017	x
34	Implantació i compatibilització de sistemes de qualitat per a empreses turístiques	anual	√
35	Tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació	anual	√
36	Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori	anual	√
37	Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles i d'ecoturisme	anual	x
39	Creació de productes d'ecoturisme	2016-2017	x
40	Creació de productes turístics accessibles	2017-2019	x

## 6. TRACTAMENT DE L'INFORME D'AUDITORIA

A continuació es mostren els aspectes que han estat tractats en l'informe de renovació de la CETS al Montseny i que caldrà treballar durant aquest període 2016-2020.

	Informe auditoria	Resultats 2017
Punts forts	Participació, comunicació i col·laboració	S'han mantingut totes les infraestructures, recursos, oferta turística, serveis per a la interpretació de patrimoni i sistemes de treball que consten com a "punts forts" en l'informe d'auditoria.
	Infraestructures, materials i activitats per descobrir el territori	
	Xarxa de punts d'informació	
	Sistema de gestió de qualitat	
	Àmplia oferta d'activitats i productes relacionats amb la cultura i les tradicions locals	
	Associació d'Empreses Turístiques de Montseny	
	Secretaria Tècnica Carta	
Punts febles	Alta pressió de visitants	--
	Baix impacte dels visitants en economia local	La creació de la "Taula de productors" així com la línia estratègica 4 "Impuls de la repercussió econòmica de l'activitat turística en el sector agroalimentari, artesà i en la població de l'àmbit CETS" treballen per vincular l'activitat turística amb l'economia local.
	Complexitat institucional	El manteniment del Fòrum Permanent i del Grup de Treball permeten assegurar el contacte i el treball coordinat entre les diferents administracions amb competències en l'àmbit CETS.
Recomanacions	La manca de coneixement dels mercats actuals i futurs	El coneixement en aquesta matèria l'aporten les persones representants del Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona i l'Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona. Resta pendent però l'anàlisi detallat del potencial de l'ecoturisme al Montseny.
	1. Definició dels objectius principals i els seus indicadors.	S'han definit i s'hi ha donat resposta. S'adjunta document
	2. Identificació i selecció de mercats potencials per crear productes turístics	--
	3. Aportació dels visitants per a la conservació	--
	4. Formació sobre turisme sostenible per al personal del parc	Equip del Parc participant a la xarxa CETSCAT
	5. Donar a conèixer als visitants sobre la propietat privada i el sector forestal al Parc	--
	6. Millorar la difusió del procés de la Carta i els seus resultats per part de les entitats implicades	S'hi està treballant a través de l'actuació 10 Eines de Comunicació de la CETS