

# 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 TERRITORIAL SL

Olot, 24 de juliol de 2017

## 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 s'han adherit el 2016).

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, aquesta 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 s'ha realitzat durant l'any 2016
- 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.
- Finançament: entitat i/o origen dels recursos dedicats al desenvolupament de l'actuació
- Indicators: càlcul dels indicadors anuals de seguiment
- Calendari: any o anys de desenvolupament de l'actuació
- 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 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 32 es preveien desenvolupar durant l'any 2016, un 76,19% del total del Programa. Concretament:

Número actuacions	Calendari
29	Anual
2	2016
1	2016-2017
<b>TOTAL: 32 ACTUACIONS 2016</b>	

A continuació es mostra el llistat d'aquestes 32 actuacions previstes per aquest any 2016, 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
<b>Actuacions previstes 2016</b>	
8	Promoció de l'encaix entre la CETS i els instruments de planificació i gestió municipal
20	Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme
<b>Actuacions previstes 2016-2017</b>	
39	Creació de productes d'ecoturisme

### 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 2016, s'ha analitzat cadascuna de les 32 actuacions previstes i segons el seu grau de desenvolupament les hem classificat de la següent manera, per tal de donar-los una ponderació que ens facilitarà un càlcul del grau d'execució de la totalitat del Programa per a l'any 2016:

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

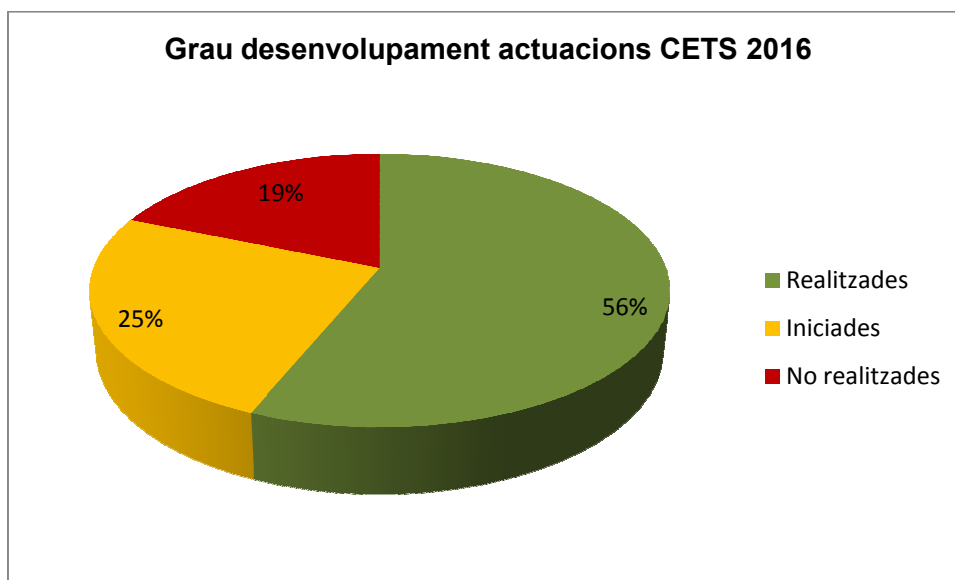
$$\% = \frac{(R \times 1) + (I \times 0'5) + (NR \times 0)}{N}$$

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)	8	0'5	8 x 0'5 = 4
No realitzada (NR)	6	0	6 x 0 = 0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>		<b>68,75%</b>

El grau de desenvolupament de les actuacions CETS l'any 2016 es en un 68,75%. Aquest resultat no es pot comparar amb el de períodes anteriors atès que és la primera vegada que es proposa aquesta avaluació.

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



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



19	Anàlisi de gestió del transport privat y hàbits d'ús
21	Acreditació d'empreses amb la CETS (Fase II)
23	Dinamització d'espais de treball del col·lectiu de productors agroalimentaris i artesans
24	Creació d'un obrador a Tagamanent
29	Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS
35	Tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació
36	Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori

**Actuacions iniciades**

12	Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis
16	Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
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
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

**Actuacions no realitzades**

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
20	Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme
22	Implantació d'iniciatives locals per a la millora ambiental
37	Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles i d'ecoturisme
39	Creació de productes d'ecoturisme

**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 2016 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 2016	Grau de desenvolupament			Percentatge d'execució
		√	→	X	
Parc Natural del Montseny	16	11	4	1	81,25%
Grup de Treball	2	1	0	1	50%
GdT temàtic gestors d'itineraris					
GdT "Transport públic i mobilitat" de RdB	1	0	0	1	0%
CC de la Selva					
DIBA i DdGi					
Aj. Santa Maria de Palautordera	1	1	0	0	100%
Aj. De Tona					

Entitat responsable de l'actuació	Núm. Actuacions de	Grau de desenvolupament			Percentatge d'execució
Secretaria Tècnica CETS Msy					
GdT "Transport públic i mobilitat" de RdB	3	2	0	1	66,67%
GdT "Eficiència energètica" de RdB	1	0	0	1	0%
Empreses adherides a CETS					
AETM	1	1	0	0	100%
PNM					
Aj. de Tagamanent	1	1	0	0	100%
"Espai de Treball productors"	1	0	1	0	50%
AETM	1	0	1	0	50%
PNM					
Centre de Formació i ocupació del Baix Montseny – Sala Sax	1	0	1	0	50%
Secretaria Tècnica de la CETS					
Administració gestora del SICTED	1	0	1	0	50%
PNM					
AETM	1	1	0	0	100%
Empreses adherides a CETS	1	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	

### 3.1.3. Inversió econòmica pel desenvolupament d'actuacions l'any 2016:

A continuació es mostra la inversió duta a terme per al desenvolupament d'aquestes actuacions durant l'any 2016, 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	21.830,00€	1.031,50h	27.220,00€	2.005,50h
Grup de Treball	--	180,00h	--	67,50h
Fòrum Permanent	--	8,00*h	--	176,00**h
Grup de Treball empreses	700,00€	199,00h	5.355,14€	132,50h
Aj. Santa Maria de Palautordera	--	--	--	--
Ajuntament de Tona	3.000,00€	--	--	--
Grup de Treball RdB	1.512,00€	120,00h	--	--
AETM	660,00€	63,00h	30,00€	70,00h
Assistents jornades	750,00€	--	192,00€	267,00h

Col·lectiu productors	--	240,00h	--	--
Xarxa de productes de la Terra -DIBA-	--	50,00h	--	--
Consells Comarcals	--	24,00h	--	6,00h
Municipis	--	--	--	--
Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona	--	3,00h	--	3,00h
OT DIBA	--	3,00h	--	3,00h
Experts creació productes turístics	--	8,00h	--	--
Centre de Formació i ocupació baix Montseny – Sala sax-	--	20,00h	--	--
Equipaments Parc	--	170,00h	--	476,00h
Gestors agendes	--	--	--	--
Administració gestora SICTED	--	6,00h	--	--
Aj. Tagamanent	--	--	--	--
<b>TOTAL</b>		<b>28.452,00 €</b>	<b>2.125,50 h</b>	<b>32.797,14€-</b>
				<b>3.206,50h</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 2016	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%
2. Millora de la comunicació "a" i "entre" els grups d'interès de l'àmbit CETS	5	3	1	1	70%
3. Gestió i creació d'infraestructures i serveis vertebradors d'una mobilitat i una oferta turística sostenible i accessible	8	4	1	3	56,25%
4. Impuls de la repercussió econòmica de l'activitat turística en el sector agroalimentari, artesà i població de l'àmbit CETS	5	2	3	0	70%
5. Control i estudi de dades de freqüentació, ocupació i perfil del visitant	3	1	2	0	66,67%
6. Organització de la formació i millora permanent del sector turístic	3	2	1	0	83,33%
7. Anàlisi de la oferta de productes turístics existents i creació de productes basats en la responsabilitat, l'accessibilitat i l'ecoturisme	2	0	0	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>63.75%*</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 per període 2016-2020

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

Aquest 2016 han continuat actius els espais de treball creats el període anterior de la CETS de manera satisfactòria. La coordinació d'aquestes 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 14 de desembre en el marc

del qual es va dur a terme l'acte d'acreditació de 7 noves empreses a la CETS que havien seguit de manera satisfactòria el procés d'adhesió.

En relació al Grup de Treball de la CETS cal mencionar que aquest grup s'ha consolidat a causa de l'estabilització de les persones representants de cada entitat que en forma part. De totes maneres cal mencionar que s'han renovat els representants del Consell Coordinador i de la Comissió Consultiva, però aquest fet no ha suposat canvis significatius en el funcionament d'aquest grup atès que els nous representants són persones que han participat de manera regular al Fòrum. També cal esmentar que s'ha incorporat un representant del Grup d'empreses adherides a la CETS.

Destacar també la participació del Grup de Treball durant l'auditoria de la CETS, on es va mantenir una reunió amb l'auditora designada per Europarc per tal de transmetre-li la seva tasca en relació al treball de la CETS al Montseny. En l'informe l'auditoria en va destacar el treball realitzat fins el moment, el qual ha permès assegurar una adequada coordinació i cooperació entre les diferents entitats privades i públiques per treballar conjuntament cap a la sostenibilitat. Aquest fet ha estat possible gràcies a la correcta composició i funcionament de les estructures de participació: el Fòrum Permanent, el Grup de Treball i els grups temàtics de treball.

Finalment, 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 el consens de sistematitzar la recollida de dades de manera homogènia i trametre-les al Parc per fer-ne un tractament conjunt i protocolaritzar les comandes de publicacions, entre d'altres. El fet més rellevant durant aquest any, sense dubte ha estat l'elecció d'un representant de les empreses per a participar en el Grup de Treball de la CETS – la seva incorporació es va dur a terme en la reunió del dia 2 de novembre–.

S'ha seguit contractant una Secretaria Tècnica, l'empresa REPTE TERRITORIAL SL, que treballant conjuntament amb les persones responsables de la CETS per part del Parc ha permès seguir avançant en la implementació del Programa d'Actuacions i la coordinació d'aquests espais de treball.

En termes de participació, també és remarcable d'aquest any l'aprovació dels criteris per a la permanència de municipis a l'àmbit CETS Montseny per part del Fòrum Permanent de la CETS. Aquests criteris seran vigents pels anys 2017 i 2018, i s'analitzaran els resultats a finals de l'any 2018 per establir, si cal, un nou àmbit de la CETS a partir de l'any 2019.

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: Seminario Permanente de

la CETS i 1r Congreso Nacional de Ecoturismo. En l'àmbit català s'ha reprès el treball de la Taula d'espais CETS de Catalunya des de l'Àrea d'Espais Naturals de la Generalitat.

## 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: aquest grup va estar treballant per concretar la imatge gràfica i maquetació de les cartelleres municipals amb identificació del Montseny i Reserva de la Biosfera.
- 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 una llançadora en transport públic a la carretera de Santa Fe.
- Gestió de l'aigua: el grup va estar treballant en el projecte del LIFE tritó Montseny
- Eficiència energètica

Respecte el tema de comunicació, destacar que es van posar a l'abast del públic dues eines:

- 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

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 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 (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 suposant un 22% del total. En quant a disposar d'informació de la CETS a la seva pàgina web, en disposen el web del parc, el de l'Associació de Turisme, La Selva comarca de l'aigua” i l'Associació de Propietaris del Montseny”, suposant un 33%. En relació a disposar del link a la pàgina web de turisme sostenible del Montseny, el tenen 6 entitats, suposant un 67% del total.

Per contra no s'ha pogut avançar en el desenvolupament de les actuacions 12. *Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis* i 14. *Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS*. La primera per dificultat alhora de traspasar la informació generada

anys anteriors per incompatibilitats en les versions del programari, i la segona actuació 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 nova tanda d'adhesió d'empreses amb la CETS. 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 a 7 empreses noves, sumant un total de 17 empreses adherides a la CETS.

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". Per altra banda, 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:

- Ruta de la Tordera: 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. 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.
- 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.
- 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 avançar però en disposar d'informació del parc i de la Reserva de la Biosfera en el centre d'interpretació Camp de Les Lloses, per tal de donar un pas més.

- 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 comprès 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,. Aquest projecte es va definir des de l'oficina Tècnica de Turisme de DIBA. L'any 2016 es va treballar en 2 dels 6 trams en què està definit el projecte.

En relació a l'actuació 18. *Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS*, cal mencionar que en el marc del treball del grup "Transport Públic i mobilitat" de la Reserva de la Biosfera a final d'any es va presentar l'"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.

També s'ha iniciat mínimament el treball de dues actuacions d'aquesta línia estratègica, una és l'actuació 16. *Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS*, en el marc de la qual s'ha optat per analitzar l'accessibilitat en base a la fitxa model que durant el 2016 estava elaborant l'"Instituto de Calidad Turístico Español", ICTE, 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.

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 a premsa, en butlletins, etc.. Es té constància de 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 i que ha d'emmagatzemar la fusta resultant dels treballs forestals per a la prevenció d'incendis dels boscos de la zona; inicialment, alimentarà les calderes de biomassa en instal·lacions municipals d'Aiguafreda, Seva, Tagamanent, El Brull i Sant Miquel de Balenyà.

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

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



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

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*, que ha permès la celebració de diferents espais de treball per posar en comú productors i empreses turístiques. Aquests espais han estat 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), on hi van participar 25 empreses i la trobada entre productors, restaurants i comerços de la comarca, ENXARXA'T (organitzada pel Consell Comarcal del Vallès Oriental amb el suport de la Xarxa de Productes de la Terra de la Diputació de Barcelona) i que comptar amb la participació de 25 productors i 23 restaurants i comerços.

També mencionar que van iniciar contactes de manera individualitzada amb diversos productors del Montseny per tal de reprendre el treball de la Taula de Productors.

Aquest any doncs s'ha aconseguit organitzar espais de trobada entre productors locals i restaurants locals que han estat eficaços en relació a l'establiment de contacte directe entre aquestes dues parts.

En relació a la creació d'un obrador a Tagamanent, destacar que es va adequar un espai al mateix edifici de l'Ajuntament de Tagamanent i que a finals d'any ja comptava amb els serveis bàsics d'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.

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 i productors en diversos àmbits com ara les "Tapes de Festa Major" de Sant Esteve de Palautordera i el 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 s'ha estat present a la Fira Alimentària 2016 i a la Fira de l'Olla a Breda. Resta pendent però identificar clarament quins haurien de ser els continguts d'un estand o mostra que representi "Una Finestra al Montseny".

I finalment esmentar que s'ha iniciat mínimament l'actuació 27. *Comunicació de línies d'ajuts existents* a través d'identificar els contactes que gestionen aquests temes de subvencions en la

comarca de La Selva i d'Osona i a la Diputació de Girona atès que l'altre àmbit ho gestionen des de la Sax Sala de Sant Celoni.

### 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. El resultat obtingut en el tractament de recompte conjunt d'aquestes 10 empreses adherides a la CETS va ser de 72.824 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:

- 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.

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.

Per tal de tractar la problemàtica en termes de freqüentació, des de la Xarxa de Parcs Naturals de DIBA es va encarregar l'"*Estudi preliminar sobre l'establiment de procediment de càlcul de la freqüentació dels parcs de la Xarxa de Parcs Naturals de DIBA*", que es va presentar el mes de desembre. En aquest estudi es va definir la metodologia de càlcul del nombre de visitants pel cas concret del Montseny que serà implantada l'any 2017, *Procediment de càlcul de la freqüentació al Parc Natural del Montseny*.

Si que s'han tractat les dades de recompte de freqüentació dispersa a la Memòria de Qualitat del Parc:

- Ecocomptadors, comptatge de persones: 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).
- 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. 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.

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. Destacar a més, que 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 resultats obtinguts han estat d'un recull de 1.046 enquestes en els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny i aquests s'han tractat en la Memòria de Qualitat del Parc, la valoració global és satisfactòria.

També dins el sistema de Qualitat del Parc s'han recollit 49 suggeriments que tractaven els següents temes:

- 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 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.

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

D'aquesta línia estratègica cal destacar en primer lloc que 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 s'assimila més amb la CETS al tractar temes de sostenibilitat. 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 per tractar temes de comptabilització d'aquests dos sistemes de certificacions i intentar que els dos es puguin treballar de manera conjunta per part de les empreses.

En segon lloc destacar que les actuacions en relació a la tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació i la trobada de coneixement del territori i dels associats de l'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny es van desenvolupar de manera satisfactòria. Aquesta va tenir lloc a Fogars de Montclús, Santa Maria de Palautordera i Sant Esteve de Palautordera i 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).

### **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.*

Aquestes actuacions no es va 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	√
8	Promoció de l'encaix entre la CETS i els instruments de planificació i gestió municipal	2016	√
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	√
12	Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis	anual	→
14	Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS	anual	x
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	→
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	x
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	anual	√

	CETS		
30	Recollida de dades sobre freqüentació dispersa	anual	→
32	Implantació d'una enquesta de satisfacció per a visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS	anual	→
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

## 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 2106-2017.

Cal mencionar però que aquest any 2016 no s'hi ha pogut donar resposta atès que el temps restant de treball anual des que es rep l'Informe (mes de novembre) és de 2 mesos.

Informe auditoria	
Punts forts	Participació, comunicació i col·laboració
	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
	Complexitat institucional
Recomanacions	La manca de coneixement dels mercats actuals i futurs
	1. Definició dels objectius principals i els seus indicadors.
	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
	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	