

MEMÒRIA 2015

DE LA CARTA EUROPEA DE TURISME SOSTENIBLE AL

MONTSENY

2011 – 2015



Un projecte impulsat per:

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Elaborat per:

REPTE 

REPTE TERRITORIAL, SC
Olot, agost 2016

INDEX

1.	ANTECEDENTS	1
2.	CONTINGUT I METODOLOGIA DE REALITZACIÓ DE LA MEMÒRIA	2
2.1	Contingut de la memòria.....	2
2.2	Metodologia de realització	3
3.	DADES QUANTITATIVES	4
4.	DADES QUALITATIVES I AVALUACIÓ ESTRATÈGICA	9
4.1	Dades qualitatives	9
4.2	Avaluació estratègica	11
5.	QUADRE – BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2015.....	16
6.	TAULA RESUM SOBRE COM S'HAN ABORDAT ELS TEMES TRACTATS EN L'INFORME D'AUDITORIA DURANT AQUESTS ANYS	22

1. ANTECEDENTS

El Parc Natural del Montseny va estar treballant durant els anys 2009 i 2010 en el procés d'obtenció de la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS), procés que va culminar amb l'atorgament de la CETS per la Federació d'Europarc a aquest territori el setembre de 2011.

El procés de treball es va centrar en l'elaboració del "Dossier de candidatura per a la CETS", integrat pels següents documents: Diagnosi, Estratègia, Programa d'Actuacions i Informe de Candidatura per al període 2011-2015.

Complementàriament al lliurament d'aquests documents, des de la Federació d'Europarc es requereix que el procés de treball sigui participat per a tots els agents implicats en el sector turístic del territori. És per això que es van formar dos espais de treball que, des de llavors, han continuat vigents per tal de desenvolupar el Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny 2011-2015, fer-ne un seguiment acurat i anar adaptant la realització de les actuacions a les conjuntures del quinquenni esmentat. Aquests dos espais de treball són:

- El Grup de Treball, grup motor i operatiu en el projecte de la CETS amb la representació dels diferents agents del territori.
- 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 turístic 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 (2011-2015), esdevé imprescindible analitzar i avaluar el desenvolupament d'aquestes actuacions anualment.

Atesa la importància d'aquest seguiment, el propi Programa d'Actuacions conté una actuació que pauta la realització d'una memòria valorativa anual: **Actuació 1.1.6 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny**; aquesta actuació preveu la realització d'una Memòria Anual de la CETS. Aquesta memòria no només ha de recopilar les dades anuals de les actuacions realitzades o no realitzades, sinó que la seva realització ha de permetre una valoració qualitativa de les actuacions proposades per aquell any en concret.

El desenvolupament de la present memòria respon doncs a l'Actuació 1.1.6 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny, per a l'any 2015 i ha estat duta a terme per la Secretaria Tècnica per al Seguiment i Coordinació de la CETS, a partir de la contractació del Parc d'aquests serveis externs a REPTE TERRITORIAL SC.

L'any 2015 ha estat un any d'intens treball derivat de la coincidència en el temps del darrer any del Programa d'Actuacions 2011-2015, aquest any ja amb una maduresa més consolidada del projecte que ha permès avançar qualitativament en el desenvolupament de moltes actuacions, així com pel procés de renovació de la CETS per al nou període 2016-2020, que ha centrat gran part dels esforços del Grup de Treball, del Fòrum Permanent i de les entitats que hi participen.

2. CONTINGUT I METODOLOGIA DE REALITZACIÓ DE LA MEMÒRIA

2.1 Contingut de la memòria

La memòria descriu i analitza el desenvolupament de les actuacions des de dues òptiques, aportant:

- **Dades quantitatives:** on hi podem trobar la valoració numèrica i en percentatge del nombre d'actuacions desenvolupades.
- **Dades qualitatives i avaluació estratègica:** on es fa una anàlisi del grau de desenvolupament de les actuacions segons l'Estratègia de la CETS al Montseny – organització en sis línies estratègiques-.

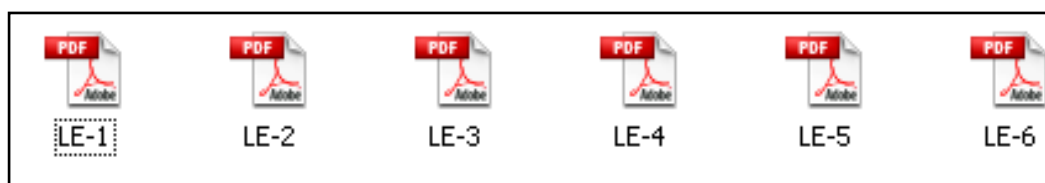
Per a la visualització dels resultats anuals, es presenta un quadre-balanç del grau de realització de cadascuna de les Actuacions, ordenades segons els diferents blocs temàtics de l'Estratègia CETS al Montseny.

Pel que fa a l'anàlisi detallat de cadascuna de les **actuacions**, aquesta és consultable en base a un format fitxa, que conté els següents camps:

- Línia estratègica: nom de la línia estratègica a la que pertany l'actuació.
- Principis CETS relacionats: principis que es relacionen amb aquesta actuació
- Actuació: nom de l'actuació
- Objectiu: objectius definits per l'actuació
- Descripció situació prèvia: antecedents a la realització de l'actuació
- Descripció realització actuació: descripció del que s'hagi realitzat en relació a l'actuació
- Què ha canviat? Explicació de les conseqüències reals que l'actuació ha generat atesa la seva inclusió en la CETS. Aquest apartat resulta especialment rellevant en aquelles actuacions que ja es duïen a terme abans de la implantació de la CETS però que responen a aquesta acreditació van ser modificades per adequar-les als Principis de la CETS en termes d'objectius, abast territorial, etc.
- Entitats responsables: indicació de l'organisme que ha coordinat l'actuació
- Entitats col·laboradores: indicació dels organismes que han col·laborat en la realització de l'actuació

- Pressupost: fa referència al cost de l'actuació i a la seva suficiència respecte allò previst en el Programa d'Actuacions. S'hi inclouen tant els recursos humans com els econòmics
- Font de finançament: entitat i/o origen dels recursos dedicats al desenvolupament de l'actuació
- Calendari: any de desenvolupament de l'actuació
- Indicadors de seguiment: càlcul dels indicadors
- Què s'havia proposat: s'exposa el que hi havia previst en relació a l'actuació
- Què ha quedat per fer: s'exposen les tasques pendents de realització o els objectius pendents d'assolir en relació al que el Programa d'Actuació preveu.

En la versió digital d'aquesta memòria, s'ha agrupat en una sola carpeta els diferents documents corresponent a cadascuna de les Línies Estratègiques on s'hi tracten les fitxes de les actuacions previstes per aquest any 2015:



2.2 Metodologia de realització

La present memòria s'ha elaborat a partir del seguiment anual i continuat de les actuacions programades per l'any i a partir del contacte amb els responsables de la seva execució (via correu electrònic o partir del contacte personal en reunions de treball).

El fet que la realització d'aquesta memòria recaigui en la secretaria tècnica de la CETS, implicada en el seu seguiment durant tot l'any, en facilita la realització especialment pel que fa a l'aportació de dades qualitatives i valoracions respecte les conseqüències reals de la CETS.

El seguiment d'aquestes actuacions programades per aquest any 2015 s'ha desenvolupat a partir de les següents fonts:

- Informació recollida en les reunions del Grup de Treball i Fòrum Permanent.
- Comunicació per part de les persones responsables de cada actuació (a través del contacte via correu electrònic).

3. DADES QUANTITATIVES

El programa d'Actuacions de la CETS al Montseny 2011-2015 conté un total de 50 actuacions, de les quals 43 es van proposar de realitzar (iniciar i finalitzar) o iniciar durant l'any 2015:

- Actuacions pendents de l'any 2011: 2
- Actuacions pendents de l'any 2012: 2
- Actuacions previstes per a l'any 2013: 1
- Actuacions previstes per als anys 2012 i 2013: 1
- Actuacions previstes per a l'any 2014: 2
- Actuacions previstes per a l'any 2015: 1
- Actuacions previstes per als anys 2014 i 2015: 2
- Actuacions previstes per als anys 2011 i 2014: 1
- Actuacions previstes per als anys 2013 i 2015: 1
- Actuacions previstes per als anys 2012, 2013, 2014 i 2015: 11
- Actuacions previstes per als anys 2013, 2014 i 2015: 1
- Actuacions de caràcter anual: 18

La proposta de desenvolupament d'actuacions per l'any 2015 era molt agosarada ja que es proposava l'inici o la realització del 86% de les actuacions del Programa d'Actuacions.

A continuació es mostra el llistat d'aquestes 43 actuacions previstes per aquest any 2015, segons el calendari de desenvolupament:

- **Actuacions pendents de l'any 2011:**

- 1.3.5 Pla de comunicació de la CETS
- 4.1.2 Inventari de productes turístics

- **Actuacions pendents de l'any 2012:**

- 4.1.4 Creació d'una imatge corporativa per als productes de la destinació turística "Montseny".
- 4.1.5 Creació d'una estratègia i un Pla de Promoció i Comunicació Turística CETS Montseny

- **Actuacions pendents de l'any 2013:**

- 3.3.1 Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS

- **Actuacions pendents dels anys 2012 i 2013:**

- 6.2.1 Recull de tots els treballs sobre freqüentació i proposta de productes turístics segons mercats turístics

• **Actuacions pendents de l'any 2014:**

5.2.2 Estudi inicial de propostes per establir mecanismes de compensació econòmica pel manteniment de l'entorn i del paisatge

6.2.2 Implicació dels equipaments i els establiments privats en la regulació de fluxos de visitants mitjançant la facilitació d'informació

• **Actuacions previstes per l'any 2015:**

1.2.1 Definició del procés de treball per a la renovació de la CETS al Montseny

• **Actuacions previstes per als anys 2014 i 2015:**

1.3.3 Acreditació d'empreses amb la CETS

3.3.2 Creació de productes turístics accessibles

• **Actuacions previstes per als anys 2011 i 2014:**

3.1.1 Facilitació de l'accés de sistemes de qualitat a les empreses turístiques

• **Actuacions previstes per als anys 2012, 2013, 2014 i 2015:**

2.1.6 Gestió coordinada dels itineraris

2.2.1 Compromís per la reducció d'emissions i consum energètic responsable

2.2.2 Impuls de la gestió per la conservació del patrimoni natural amb implicació del sector turístic

2.2.3 Sensibilització del sector turístic i dels visitants en les problemàtiques ambientals i la reducció dels impactes al medi natural públic i privat

3.2.1 Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS

4.1.3 Creació de productes d'ecoturisme

4.2.1 Elaboració setmanal d'una Agenda Permanent d'Activitats de l'àmbit CETS

5.2.1 Comunicació de línies d'ajuts existents

5.3.1 Implantació d'un sistema de difusió de les activitats locals i culturals de l'àmbit CETS

6.1.2 Comunicació grau d'ocupació dels establiments turístics

6.3.1 Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit CETS

• **Actuacions previstes per als anys 2013, 2014 i 2015:**

6.3.2 Anàlisi gestió del transport privat

• **Actuacions previstes per als anys 2013 i 2015:**

1.2.2 Actualització de continguts de la Diagnosi de l'àmbit CETS

• **Actuacions de caràcter anual:**

- 1.1.2 Reunió anual del Fòrum Permanent
- 1.1.3 Manteniment del Grup de Treball
- 1.1.4 Convocatòria de reunions temàtiques del Grup de Treball
- 1.1.5 Cohesió i comunicació empresarial a través de l'entorn 2.0
- 1.1.6 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny
- 1.3.1 Promoció de l'encaix de la CETS amb l'Agenda 21
- 1.3.4 Assistència a jornades de la Xarxa Europea i de la Xarxa d'Espanya i Portugal d'espais acreditats amb la CETS
- 2.1.3 Potenciació dels itineraris circulars entorn els municipis
- 3.1.2 Formació al sector turístic privat en qualitat i coneixement del territori
- 3.1.3 Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori
- 3.2.2 Anàlisi de mercats turístics
- 4.1.1 Definició de producte turístic sostenible i de qualitat
- 4.2.2 Gestió coordinada de la informació entre equipaments públics i privats
- 5.1.1 Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants
- 5.1.2 Organització conjunta de fires agroalimentàries i d'artesanía
- 5.1.3 Identificació i distribució de productes locals i artesans als centre d'informació i altres punts d'interès de l'àmbit CETS
- 6.1.1 Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants
- 6.1.3 Recollida de dades sobre freqüentació dispersa a través del comptatge de vehicles estacionats

Davant l'evidència de l'ampli abast d'aquest nombre d'actuacions, a principis d'any es va convocar el Grup de Treball amb l'objectiu que cada entitat participant presentés el seu full de ruta, en relació a la previsió d'execució de compromisos (actuacions que li pertocaven segons el Programa d'Actuacions), detallant la seva capacitat per dur-la a terme o, alternativament, informant d'aquelles petites accions, passos o fases de treball de cada actuació que consideraven factible realitzar durant l'any 2015. *(S'adjunta document amb el llistat de les actuacions a desenvolupar per a cada entitat durant l'any 2015 aprovat en la reunió del dia 04.03.2015)*

Aquesta convocatòria va obligar cada entitat valorés, en el marc de la seva organització, la seva capacitat real de compromís amb la CETS, fet que va permetre, per una banda, dimensionar la dedicació de cada entitat al Programa d'Actuacions de la CETS i, per altra banda i tal com havia recomanat l'auditor en l'informe d'auditoria en el procés d'obtenció de la CETS, incidir de nou en la responsabilització del desenvolupament de les actuacions del programa.

Del llistat de 43 actuacions, 16 s'han desenvolupat tal i com es preveia en el Programa d'Actuacions, 14 han estat iniciades i 13 es troben pendents de realització

Cal tenir present que en la valoració del grau de desenvolupament d'aquestes actuacions s'ha estat molt exigent analitzant en tot moment si l'acció s'ha desenvolupat segons els objectius definits i sempre evitant incloure-hi altres accions que podrien relacionar-se amb els objectius previstos.

• **Actuacions realitzades tal i com es preveia en el Programa d'Actuacions:**

- 1.1.2 Reunió anual del Fòrum Permanent
- 1.1.3 Manteniment del Grup de Treball
- 1.1.4 Convocatòria de reunions temàtiques del Grup de Treball
- 1.1.6 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny
- 1.2.1 Definició del procés de treball per a la renovació de la CETS
- 1.2.2 Actualització de continguts de la Diagnosi de l'àmbit CETS
- 1.3.4 Assistència a jornades de la Xarxa Europea i de la Xarxa d'Espanya i Portugal d'espais acreditats amb la CETS
- 3.1.1 Facilitació de l'accés de sistemes de qualitat a les empreses turístiques
- 3.1.2 Formació al sector turístic privat en qualitat i coneixement del territori
- 3.1.3 Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori
- 3.2.1 Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS
- 3.2.2 Anàlisi de mercats turístics
- 4.1.2 Inventari de productes turístics
- 5.1.3 Distribució de productes locals i artesans als centres d'informació i en altres punts d'interès en l'àmbit de la CETS
- 6.1.1 Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants
- 6.2.1 Recull de tots els treballs sobre freqüentació i proposta de productes turístics segons mercats turístics

• **Actuacions iniciades, és a dir, que s'han començat a desenvolupar:**

- 1.3.1 Promoció de l'encaix amb l'Agenda 21
- 1.3.5 Pla de comunicació de la CETS
- 2.1.3 Potenciació dels itineraris circulars entorn els municipis
- 2.1.6 Gestió coordinada dels itineraris
- 2.2.1 Compromís per la reducció d'emissions i consum energètic responsable
- 3.3.1 Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
- 3.3.2 Creació de productes turístics accessibles
- 4.2.1 Elaboració setmanal d'una Agenda Permanent d'Activitats de l'àmbit CETS
- 4.2.2 Gestió coordinada de la informació entre equipaments públics i privats
- 5.1.1 Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants

- 5.1.2 Organització conjunta de fires agroalimentàries i d'artesania
- 6.1.2 Comunicació grau d'ocupació dels establiments turístics
- 6.2.2 Implicació dels equipaments i els establiments privats en la regulació de fluxos de visitants mitjançant la facilitació d'informació
- 6.3.1 Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit CETS

• **Actuacions pendents de desenvolupar:**

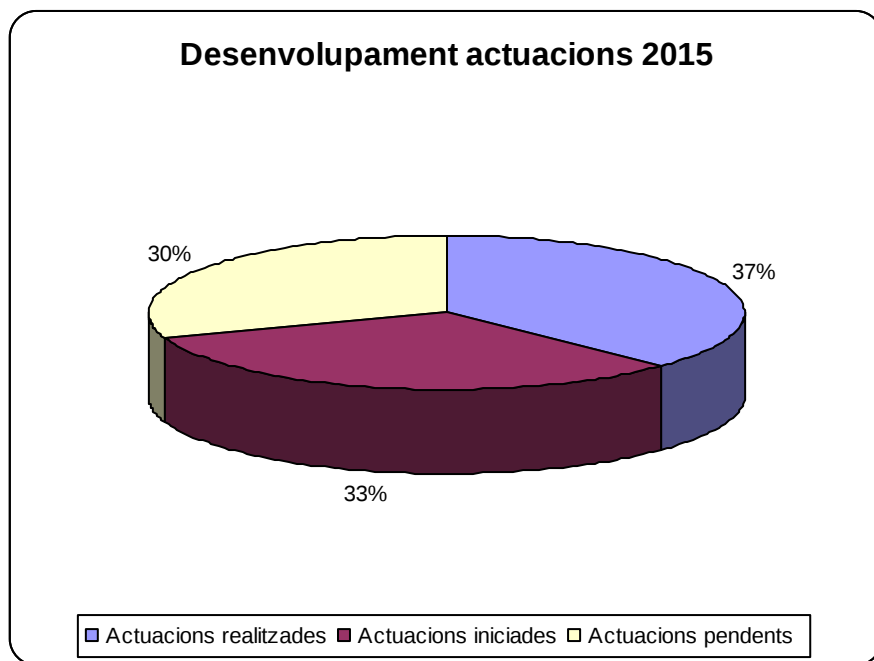
- 1.1.5 Cohesió i comunicació empresarial a través de l'entorn 2.0
- 1.3.3 Acreditació d'empreses amb la CETS
- 2.2.2 Impuls de la gestió per la conservació del patrimoni natural amb implicació del sector turístic
- 2.2.3 Sensibilització del sector turístic i dels visitants en les problemàtiques ambientals i la reducció dels impactes al medi natural públic i privat
- 4.1.1 Definició de producte turístic sostenible i de qualitat
- 4.1.3 Creació de productes d'ecoturisme
- 4.1.4 Creació d'una imatge corporativa per als productes de la destinació turística "Montseny".
- 4.1.5 Creació d'una estratègia i un Pla de Promoció i Comunicació Turística CETS Montseny
- 5.2.1 Comunicació de línies d'ajuts existents
- 5.2.2 Estudi inicial de propostes per establir mecanismes de compensació econòmica pel manteniment de l'entorn i del paisatge
- 5.3.1 Implantació d'un sistema de difusió de les activitats locals i culturals de l'àmbit CETS
- 6.1.3 Recollida de dades sobre freqüentació dispersa a través del comptatge de vehicles estacionats
- 6.3.2 Anàlisi de gestió del transport privat

A continuació es mostra un gràfic de síntesi del desenvolupament de les actuacions programades per l'any 2015:

Actuacions que s'han començat a desenvolupar, iniciades: 16

Actuacions que s'han desenvolupat segons el que es preveia, realitzades: 14

Actuacions que han quedat pendents d'iniciar, pendents de realització: 13



Font: elaboració pròpia

Com en els anys anterior, la majoria d'actuacions que han quedat pendents aquest 2015 són actuacions que requereixen una important coordinació i dedicació de les entitats participants en la CETS i un esforç de treball continu al llarg dels anys. Si bé durant els anys 2014 i 2015 s'han pogut consolidar les bases per a aquesta estreta col·laboració i cooperació que es requereix, les actuacions no s'han pogut finalitzar.

Aquestes actuacions fan referència principalment a l'ús i difusió d'informacions i valors per tal de sensibilitzar els visitants del Montseny, la creació de productes turístics i la recollida homogènia de dades sobre visitants. Vegeu apartat "4.2 Avaluació estratègica" per a major detall.

4. DADES QUALITATIVES I AVALUACIÓ ESTRATÈGICA

4.1 Dades qualitatives

Per tal d'analitzar les actuacions de manera qualitativa s'han classificat en dos grups, les que pertanyen a **l'estructura de la CETS**, és a dir les que articulen el seu funcionament, coordinació i organització (són les corresponents a la "Línia Estratègica 1: Manteniment i potenciació dels espais de participació i treball de la CETS"), i les actuacions **temàtiques**, on s'hi encabeixen les actuacions específiques de diferents temes que s'han abordat en el programa d'Actuacions de la CETS al Montseny (són les corresponents a les línies estratègiques 2 a 6).

Durant aquest any 2015, la realització d'actuacions que pertanyen "estructura", és a dir, que són de coordinació entre diferents organismes, ha permès iniciar el desenvolupament d'altres actuacions (temàtiques).

Realitzades:

ESTRUCTURA:

- 1.1.2 Reunió anual del Fòrum Permanent
- 1.1.3 Manteniment del Grup de Treball
- 1.1.4 Convocatòries de reunions temàtiques del Grup de Treball
- 1.1.6 Definició de responsabilitats per el seguiment de la CETS al Montseny
- 1.2.1 Definició del procés de treball per a la renovació de la CETS
- 1.2.2 Actualització de continguts de la Diagnosi de l'àmbit CETS
- 1.3.4 Assistència a jornades de la Xarxa Europea i la Xarxa d'Espanya i Portugal d'espais acreditats amb la CETS

TEMÀTIQUES:

- 3.1.1 Facilitació de l'accés de sistemes de qualitat a les empreses turístiques
- 3.1.2 Formació al sector turístic privat en qualitat i coneixement del territori
- 3.1.3 Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori
- 3.2.1 Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS
- 3.2.2 Anàlisi de mercats turístics
- 4.1.2 Inventari de productes turístics
- 5.1.3 Distribució de productes locals i artesans als centres d'informació i en altres punts d'interès en l'àmbit de la CETS
- 6.1.1 Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants
- 6.2.1 Recull de tots els treballs sobre freqüentació i proposta de productes turístics segons mercats turístics

Iniciades:

ESTRUCTURA:

- 1.3.1 Promoció de l'encaix amb l'Agenda 21
- 1.3.5 Pla de comunicació de la CETS

TEMÀTIQUES:

- 2.1.3 Potenciació itineraris circulars entorn els municipis
- 2.1.6 Gestió coordinada dels itineraris
- 2.2.1 Compromís per la reducció d'emissions i consum energètic responsable
- 3.3.1 Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
- 3.3.2 Creació de productes turístics accessibles
- 4.2.1 Elaboració setmanal d'una Agenda Permanent d'Activitats de l'àmbit CETS

- 4.2.2 Gestió coordinada de la informació entre equipaments públics i privats
- 5.1.1 Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants
- 5.1.2 Organització conjunta de fires agroalimentàries i d'artesania
- 6.1.2 Comunicació del grau d'ocupació dels establiments turístics
- 6.2.2 Implicació dels equipaments i els establiments privats en la regulació de fluxos de visitants mitjançant la facilitació d'informació
- 6.3.1 Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit CETS

4. 2 Avaluació estratègica

En aquest apartat d'avaluació estratègica es fa una breu valoració de les actuacions iniciades i realitzades dels diferents blocs temàtics de l'estratègia durant aquest any 2015 organitzades segons els sis eixos de l'Estratègia CETS al Montseny:

· Actuacions relatives a l'estructura:

1. COOPERACIÓ I ESTRATÈGIA

Durant aquest any 2015 s'ha continuat treballant de manera satisfactòria en aquest bloc, que recull els Principis 1 i 2 de la CETS relacionats amb la cooperació per part de tots els agents implicats en el procés, la consecució de l'Estratègia definida i l'execució del Programa d'Actuacions de la CETS

Les tasques realitzades han anat encarades a la coordinació dels diferents agents implicats en la CETS per tal de poder abordar el desenvolupament de les actuacions proposades en el Programa d'Actuacions de la CETS així com també l'elaboració de la documentació per a la renovació de la candidatura de la CETS al Montseny.

Així, durant el 2015 s'han seguit consolidant els espais de participació de la CETS, el Grup de Treball i el Fòrum Permanent. Cal destacar que s'ha vist incrementada la freqüència de les seves sessions de treball atès el procés de renovació de la CETS.

També s'ha seguit amb la contractació d'una assistència tècnica externa de manera complementària a les responsabilitats assumides directament per l'equip del Parc Natural del Montseny –principalment el cap d'Àrea d'Ús Públic-. Aquest any les entitats membres del Grup de Treball han continuat responsabilitzant-se de dur a terme les actuacions que tenien assignades o part d'aquestes, definint així una pauta de treball durant aquest any.

En relació al treball en cooperació amb empreses turístiques, aquest any s'han dut a terme dues reunions específiques per tractar temes concrets amb les empreses turístiques adherides a la CETS Montseny.

En termes de comunicació, s'ha continuat el treball en la definició del format, disseny i continguts de la web turística del Montseny -estarà disponible a principi del 2016- i en l'edició d'un fulletó informatiu sobre el procés d'adhesió d'empreses i les empreses adherides actualment.

També s'ha treballat en l'actualització dels continguts de la Diagnosi a partir de la recopilació de diferents informacions de partida que han de permetre dur a terme altres actuacions.

· Actuacions temàtiques:

2. PATRIMONI

D'aquest bloc, relacionat amb el Principi 3 de la CETS, s'ha millorat en l'obtenció d'informació sobre recursos patrimonials i infraestructures de potencial ús turístic, tot i que el grau de concreció de la informació ha variat segons municipi –fet que no permet una base homogènia de treball-.

Respecte el treball per a l'elecció i potenciació de determinats itineraris circulars entorn els municipis, aquest any s'ha recopilat tota la informació tècnica i descriptiva de cada itinerari i s'ha analitzat juntament amb els responsables de web i comunicació de DIBA per tal d'adaptar-la als requeriments de la web CETS Montseny.

S'ha treballat per a l'obtenció d'un inventari dels itineraris existents en l'àmbit de la CETS per tal d'iniciar el treball previst per a la gestió coordinada dels itineraris existents al territori.

A partir de la tramesa d'informació per part de les empreses acreditades amb la CETS s'ha obtingut informació relativa a la tipologia de clientela i ocupació però resta pendent la tramesa d'informació que ha de permetre quantificar i reduir, d'ara en endavant, les emissions i el consum energètic del sector turístic (l'adherit a la CETS com a llavor per a la resta del sector) així com sensibilitzar a la clientela respecte les problemàtiques ambientals i empremta del turisme al Montseny.

Ha restat pendent la implantació d'iniciatives d'implicació del sector turístic per a la gestió de conservació del patrimoni natural, així com la sensibilització d'aquest sector i dels visitants en les problemàtiques ambientals i impactes generats al medi.

3.TIPOLOGIA I NÚMERO DE VISITANTS. QUALITAT DE LA VISTA

En aquest tercer bloc de l'Estratègia –relacionat amb el Principi 4 de la CETS- s'ha continuat amb la tramesa d'informació agrupada sobre activitats formatives (jornades, seminaris, tallers, visites, etc.) organitzades per entitats membres del Grup de Treball. Aquesta informació s'ha fet arribar a tots els contactes de l'àmbit de la CETS.

També s'ha fet difusió de les trobades que organitzen l'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny a tots els contactes de Fòrum Permanent, per tant, s'han obert les convocatòries a empreses no associades a l'entitat –i que han participat en les trobades- així com a personal tècnic de les àrees de turisme dels municipis de l'àmbit CETS.

El treball en l'elaboració d'una enquesta de satisfacció conjunta s'ha realitzat a través de les empreses adherides a la CETS: aquestes disposen d'unes enquestes amb uns aspectes comuns a valorar, ítems que s'han estès i incorporat als qüestionaris utilitzats pels punts d'informació i equipaments concessionaris dels Parc. La disposició d'aquesta enquesta comuna permetrà realitzar un tractament de dades conjunt per a valorar-ne els resultats obtinguts a partir de l'any 2016.

En relació a l'anàlisi de mercats turístics i en no haver rebut informació al respecte es dona l'actuació per finalitzada sense haver obtingut els resultats esperats sobre estudis de mercats específics en l'àmbit del Montseny.

Aquest any s'ha demanat suport als Consells Comarcals per a la recopilació de dades per l'inventari d'accessibilitat de l'àmbit CETS per a la posterior creació de productes accessibles, aquest inventari s'ha tancat amb les dades aconseguides fins ara. Cal destacar la realització d'una ruta inclusiva que es va inaugurar l'any 2013 en el marc del Dia Europeu dels Parcs a La font del Frare, a Santa Fe; durant els anys 2014 i 2015 s'han programat rutes guiades a l'itinerari adaptat de la mà de personatges singulars, adreçada a explorar els cinc sentits (vista, tacte, oïda, gust i olfacte) i dissenyada per a la participació de persones amb discapacitat visual i auditiva i persones amb mobilitat reduïda.

4. INFORMACIÓ I PRODUCTES TURÍSTICS

Aquest bloc, relacionat amb els principis 5 i 6 de la CETS i referits a la creació de productes turístics clarament especialitzats, és el que continua presentant menor grau de desenvolupament. Cal tenir present que per a la seva execució satisfactòria resultava imprescindible un elevat grau de maduresa del "projecte CETS" així com la implicació i coneixement mutu entre les empreses adherides a la CETS (el mes de desembre de 2014 es va comptar amb el primer grup d'empreses adherides).

En relació als productes turístics de l'àmbit, s'ha actualitzat les dades que es disposaven de l'any 2011 demanat la col·laboració als tres Consells Comarcals i a l'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny; aquest any s'han actualitzat les dades de la comarca d'Osona.

La informació sobre productes turístics existents, l'adhesió d'empreses –que estableix un filtre de sostenibilitat entre les empreses turístiques del territori- i el treball entre elles ha de permetre

consensuar criteris de qualitat per a la creació de productes d'ecoturisme, actuació que caldrà abordar al Montseny durant el proper període 2016 - 2020.

En relació al treball efectuat en la cerca d'informació sobre les agendes turístiques existents en tot l'àmbit de la CETS. durant l'any 2015 s'ha completat les dades de què es disposava i s'ha presentat la recopilació d'informació al Grup de Treball.

El procés d'adhesió d'empreses turístiques a la CETS Montseny ha permès iniciar el treball sobre la gestió coordinada d'informació entre equipaments públics i privats, assegurant que les empreses adherides disposen d'una informació bàsica i actualitzada sobre l'espai protegit i entorn immediat.

5. TURISME I REPERCUSSIÓ EN LA POBLACIÓ I ECONOMIA LOCAL

El treball en aquest bloc, relacionat amb els Principis 8 i 9 de la CETS, relatiu a la qualitat de vida de la població local i a la incidència econòmica del turisme, s'ha continuat treballant amb els productes agroalimentaris locals, per tal de reactivar la venda on-line i dinamitzar el mercat virtual amb més productors.

Els productes locals han continuat estant presents en diferents Centres d'Informació, restaurants, botigues locals, etc., aquesta vinculació amb el producte local i la seva promoció a visitants i turistes s'ha vist reforçada aquest any amb la implantació del programa Parc a Taula i es veurà encara més reforçada amb la implicació de les empreses adherides a la CETS.

El territori ha continuat comptant amb mecanismes de difusió d'activitats programades així com s'han continuat convocant subvencions adreçades a la població i empreses de dins els límits del Parc; no obstant, des de l'òptica de la CETS i aplicant criteris d'autoexigència, es considera que no s'ha treballat específicament per a la realització d'aquestes dues accions segons es descrivia en el Programa d'Actuacions, centrades en la millora de la tramesa d'informació de manera coordinada evitant duplicitats i solapaments.

També ha restat pendent el desenvolupament de l'estudi inicial de propostes per establir mecanismes de compensació econòmica pel manteniment de l'entorn i del paisatge, iniciativa que s'havia valorat molt positivament per part de l'auditor assignat en el procés de d'obtenció de la CETS.

6. CONTROL DE FLUX DE VISITANTS

D'aquest bloc, relacionat amb el Principi 10 de la CETS, continua restant pendent l'aprovació d'una metodologia per tal de recollir les dades sobre freqüentació dispersa a través del recompte de vehicles (aparcats fora de zones senyalitzades a tal efecte).

En el marc del grup de treball d'empreses es va determinar el recull de dades de clients per a les diferents tipologies d'empresa, aquest recull es va implantar el mes de juliol, aquest treball permetrà fer un tractament d'aquestes dades de manera conjunta.

Cal destacar la creació d'un grup de treball específic en mobilitat i transport públic en el marc de la Reserva de la Biosfera per cercar iniciatives de millores en aquest sentit. El primer pas serà començar a treballar en un municipi concret, que serà Gualba.

Per altra banda aquest any també s'ha continuat amb el projecte a Santa Maria de Palautordera amb l'encàrrec d'un informe amb propostes i definició d'usos per a l'estació de tren de Santa Maria de Palautordera, Aquest pretén ser el full de ruta d'un marc d'actuacions per adequar l'equipament i les seves instal·lacions, generar una oferta de serveis, i determinar els usos i les possibles línies d'explotació per a un desenvolupament òptim de la infraestructura que reverteixi directa i indirectament en el desenvolupament econòmic i turístic de Santa Maria de Palautordera i la seva àrea d'influència

5. QUADRE – BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2015

Llegenda:

√ □ □ □ Actuació realitzada → Actuació iniciada X Actuació no realitzada

1. COOPERACIÓ I ESTRATÈGIA									
núm.	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	2015	Grau de realització
1	1.1	1.1.2	Reunió anual del Fòrum Permanent	X	X	X	X	X	√
2	1.1	1.1.3	Manteniment del Grup de Treball	X	X	X	X	X	√
3	1.1	1.1.4	Convocatòria de reunions temàtiques del Grup de Treball	X	X	X	X	X	√
4	1.1	1.1.5	Cohesió i comunicació empresarial a través de l'entorn 2.0	X	X	X	X	X	X
5	1.1	1.1.6	Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny	X	X	X	X	X	√
6	1.2	1.2.1	Definició del procés de treball per a la renovació de la CETS					X	√
7	1.2	1.2.2	Actualització de continguts de la Diagnòstic de l'àmbit CETS			X		X	√

8	1.3	1.3.1	Promoció de l'encaix de la CETS amb l'Agenda 21	X	X	X	X	X	→
9	1.3	1.3.3	Acreditació d'empreses amb la CETS				X	X	X
10	1.3	1.3.4	Assistència a jornades de la Xarxa Europea i de la Xarxa d'Espanya i Portugal d'espais acreditats amb la CETS	X	X	X	X	X	√
11	1.3	1.3.5	Pla de comunicació de la CETS	X					→
2. PATRIMONI									
núm.	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	2015	Grau de realització
12	2.1	2.1.3	Potenciació dels itineraris circulars entorn els municipis	X	X	X	X	X	→
13	2.1	2.1.6	Gestió coordinada dels itineraris		X	X	X	X	→
14	2.2	2.2.1	Compromís per la reducció d'emissions i consum energètic responsable		X	X	X	X	→
15	2.2	2.2.2	Impuls de la gestió per la conservació del patrimoni natural amb implicació del sector turístic		X	X	X	X	X
16	2.2	2.2.3	Sensibilització del sector turístic i dels visitants en les problemàtiques ambientals i la reducció dels impactes al medi natural públic i privat		X	X	X	X	X

3. TIPOLOGIA I NÚMERO DE VISITANTS. QUALITAT DE LA VISTA									
núm.	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	2015	Grau de realització
17	3.1	3.1.1	Facilitació de l'accés de sistemes de qualitat a les empreses turístiques	X			X		√
18	3.1	3.1.2	Formació al sector turístic privat en qualitat i coneixement del territori	X	X	X	X	X	√
19	3.1	3.1.3	Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori	X	X	X	X	X	√
20	3.2	3.2.1	Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS		X	X	X	X	√
21	3.2	3.2.2	Anàlisi de mercats turístics	X	X	X	X	X	√
22	3.3	3.3.1	Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS			X			→
23	3.3	3.3.2	Creació de productes turístics accessibles				X	X	→
4. INFORMACIÓ I PRODUCTES TURÍSTICS									
núm.	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	2015	Grau de realització
24	4.1	4.1.1	Definició de producte turístic sostenible i de qualitat	X	X	X	X	X	X

25	4.1	4.1.2	Inventari de productes turístics	X					√
26	4.1	4.1.3	Creació de productes d'ecoturisme		X	X	X	X	X
27	4.1	4.1.4	Creació d'una imatge corporativa per als productes de la destinació turística "Montseny".		X				X
28	4.1	4.1.5	Creació d'una estratègia i un Pla de Promoció i Comunicació Turística CETS Montseny		X				X
29	4.2	4.2.1	Elaboració setmanal d'una Agenda Permanent d'Activitats de l'àmbit CETS		X	X	X	X	→
30	4.2	4.2.2	Gestió coordinada de la informació entre equipaments públics i privats	X	X	X	X	X	→
5. TURISME I REPERCUSSIÓ EN LA POBLACIÓ I ECONOMIA LOCAL									
núm.	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	2015	Grau de realització
31	5.1	5.1.1	Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants	X	X	X	X	X	→
32	5.1	5.1.2	Organització conjunta de fires agroalimentàries i d'artesanía	X	X	X	X	X	→
33	5.1	5.1.3	Identificació i distribució de productes locals i artesans als centre d'informació i altres punts d'interès de l'àmbit CETS	X	X	X	X	X	√

34	5.2	5.2.1	Comunicació de línies d'ajuts existents		X	X	X	X	X
35	5.2	5.2.2	Estudi inicial de propostes per establir mecanismes de compensació econòmica pel manteniment de l'entorn i del paisatge				X	X	X
36	5.3	5.3.1	Implantació d'un sistema de difusió de les activitats locals i culturals de l'àmbit CETS		X	X	X	X	X
6. CONTROL DE FLUX DE VISITANTS									
núm.	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	2015	Grau de realització
37	6.1	6.1.1	Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants	X	X	X	X	X	√
38	6.1	6.1.2	Comunicació grau d'ocupació dels establiments turístics		X	X	X	X	→
39	6.1	6.1.3	Recollida de dades sobre freqüentació dispersa a través del comptatge de vehicles estacionats	X	X	X	X	X	X
40	6.2	6.2.1	Recull de tots els treballs sobre freqüentació i proposta de productes turístics segons mercats turístics		X	X			√
41	6.2	6.2.2	Implicació dels equipaments i els establiments privats en la regulació de fluxos de visitants mitjançant la facilitació d'informació				X		→

42	6.3	6.3.1	Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit CETS		X	X	X	X	→
43	6.3	6.3.2	Anàlisi de gestió del transport privat			X	X	X	X

6. TAULA RESUM SOBRE COM S'HAN ABORDAT ELS TEMES TRACTATS EN L'INFORME D'AUDITORIA DURANT AQUESTS ANYS

Informe d'auditoria		Com s'ha abordat
Punts forts	Elevada oferta d'activitats	Actuació " 4.2.1 Elaboració setmanal d'una Agenda Permanent d'Activitats de l'àmbit CETS " : s'ha començat a treballar en la identificació d'agendes d'activitats de l'àmbit amb l'objectiu de disposar d'una sola agenda en la qual es destaquin les activitats amb un " segell " CETS
	Elevat nombre d'itineraris	Actuació 2.1.3 Potenciació dels itineraris circulars entorn els municipis. Ha permès identificar un itinerari –ja existent i gestionat- per a cada municipi de l'àmbit CETS; resta pendent una difusió conjunta.
	Abundància de centres d'informació	Es manté el nombre d'equipaments
	Existència de sistemes de qualitat Q i SICTED	Actuació 3.1.1 Facilitació de l'accés de sistemes de qualitat a les empreses turístiques. S'ha treballat per a la compatibilització de la Fase II de la CETS amb el SICTED 3.1.2 Formació del sector turístic privat en qualitat i coneixement del territori. S'han obert les jornades organitzades per l'AETM a tot l'àmbit CETS
	Sistema de dispositiu d'informació personalitzada	El dispositiu s'ha activat
	Bona representació del GdT, transparència en el treball	Actuació 1.1.3 Manteniment Grup de Treball. S'han mantingut les reunions d'aquest espai de treball i se n'han creat de temàtics, fet que ha permès el progrés del projecte Actuació 1.1.2 Reunió anual del Fòrum Permanent. S'ha continuat amb les dues reunions anuals amb bona representació del sector. Aquest any s'ha ampliat el número de convocatòries per treballar la renovació de la CETS

	Iniciativa per considerar els sistemes de visitors' payback	--
Punts febles	Alta pressió de visitants i els subsequents impactes	--
	Poca contribució per part de visitants a l'economia local	Actuació relacionades amb producte local així com la incorporació de representants de productors al Grup de Treball de la CETS L'adhesió d'empreses a la CETS ha contribuït a la identificació dels percentatges de productes locals presents en les ofertes gastronòmiques que aquestes ofereixen a la seva clientela
	Descaracterització de l'oferta de productes locals	Actuació 5.1.1 Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants, l'adhesió a la CETS ha suposat el seu automàtica incorporació al programa "El Parc a Taula", programa de desenvolupament econòmic promogut per la Diputació de Barcelona que pretén destacar , mitjançant la gastronomia , la producció artesanal i la viticultura de proximitat i de qualitat , els valors naturals , culturals i paisatgístics dels parcs que gestiona
	Fragmentació i manca de coordinació en activitats entre diferents organismes	Actuació 3.1.2 Formació al sector turístic privat en qualitat i coneixement del territori, s'ha establert una dinàmica d'enviament de mailings periòdics amb un document conjunt de l'oferta formativa de les entitats del territori. Es distribueix a tots els membres del Fòrum Permanent
	Conflictes institucionals i manca de col·laboració entre municipis	Actuació 1.1.1 Signatura de compromís de col·laboració en la CETS. Es van rebre 26 adhesions per part de municipis (sobre 28) i 10 per part d'entitats.
	Manca de formació en turisme sostenible per part del personal del parc	Actuació 1.3.4 Assistència a jornades de la Xarxa Europea i de la Xarxa d'Espanya i Portugal d'espais acreditats amb la CETS. S'ha creat la Taula de treball CETS a Catalunya
Recomanacions	Major compromís dels visitants en contribuir al territori	Actuació 1.3.3 Acreditació d'empreses amb la CETS ,L'adhesió d'empreses a la CETS ha contribuït a facilitar informació a la clientela sobre els valors de l'espai

		protegit , els seus recursos , la necessitat de respectar-lo, etc.
	Reposicionar amb el públic el que és el Montseny	Actuació 5.1.3 Identificació i distribució de productes locals i artesans als centres d'informació i altres punts d'interès de l'àmbit CETS. Ha augmentat l'oferta de productes disponibles en els centres d'informació.
	Mantenir l'impuls del projecte amb una gestió acurada	Actuació 1.1.6 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny. La responsabilitat es troba clarament identificada amb la persona Cap d'Unitat de l'Àrea Ús Públic, la implicació des de la Direcció del Parc i la contractació de Secretaria Tècnica de la CETS. A partir del 2013, s'ha progressat en la corresponsabilització en el desenvolupament de les actuacions per part de membres del Grup de Treball
	Formació del personal del parc en turisme sostenible	Actuació 1.3.4 Assistència a jornades de la Xarxa Europea i de la Xarxa d'Espanya i Portugal d'espais acreditats amb la CETS. S'ha creat la Taula de treball CETS a Catalunya
	Gestionar alts nivells d'oferta activitats, pressió visitants i els seus impactes de manera col·laborativa	Actuació 1.1.3 Manteniment del Grup de Treball, El manteniment del Grup de Treball i del Fòrum Permanent com a espais de treball reals i efectiu permeten que la gestió dels aspectes crítics de l'activitat turística del Montseny s'aborden des d'una perspectiva de l'àmbit CETS