

MEMÒRIA 2013

DE LA CARTA EUROPEA DE TURISME SOSTENIBLE AL

MONTSENY

2011 – 2015



Un projecte impulsat per:



Elaborat per:

REPTE 

REPTE TERRITORIAL SC
Olot, setembre de 2014

INDEX

1.	ANTECEDENTS.....	1
2.	CONTINGUT I METODOLOGIA DE REALITZACIÓ DE LA MEMÒRIA.....	3
2. 1	Contingut de la memòria.....	3
2. 2	Metodologia de realització	4
3.	DADES QUANTITATIVES	5
4.	DADES QUALITATIVES i AVALUACIÓ ESTRATÈGICA	10
4. 1	Dades qualitatives	10
4. 2	Avaluació estratègica	11
5.	QUADRE – BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2013.....	16
6.	TAULA RESUM SOBRE COM S'HAN ABORDAT ELS TEMES TRACTATS EN L'INFORME D'AUDITORIA DURANT AQUESTS ANYS:.....	21

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", integrats 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 continuaran vigents per tal de desenvolupar el Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny 2011-2015. 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'execució de l'Actuació 1.1.6 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny, per a l'any 2013 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.

En l'anàlisi de la present Memòria de la CETS 2013 i per tal de comprendre l'anàlisi d'actuacions que corresponen als anys anteriors (2011 i 2012), cal tenir present que si bé el "Programa d'Actuacions" es va lliurar a la Federació Europarc a principis de l'any 2011 –i per tant aquest cobreix el període 2011-2015-, la seva validació formal no va ser feta fins el mes de setembre de 2011, data en què Europarc va lliurar l'acreditació del Montseny a la CETS.

L'espera a la resolució final per part d'Europarc van provocar que no fos fins al mes de setembre de 2011 que es pogués iniciar d'una manera efectiva el desenvolupament del Programa d'Actuacions. Així, 3 mesos de treball (setembre – desembre) van permetre iniciar el treball en el desenvolupament d'algunes Actuacions però no van ser suficients per a desenvolupar-ne la totalitat, posposant al 2012 i 2013 un gran gruix de les actuacions previstes pel 2011.

Durant el 2012 el context polític municipal (les eleccions municipals celebrades el maig de 2011 van suposar canvis que es van consumir el 2012) així com el context econòmic de marcada crisi financera van condicionar el desenvolupament d'algunes actuacions. Només per citar-ne un exemple cal tenir present que durant aquests anys s'han dissolt òrgans de gestió turística del territori que havien treballat activament en el procés d'obtenció de la CETS responsabilitzant-se d'actuacions del programa (el Consorci Portes del Montseny l'any 2011 i el Consorci Turístic del Vallès Oriental el 2012) -.

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.

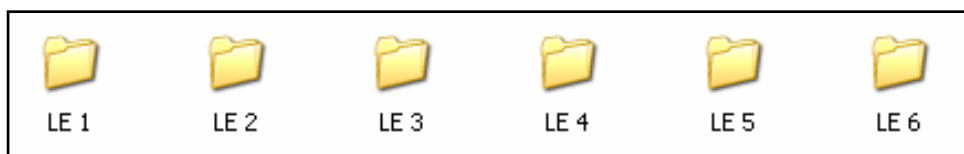
Per a la visualització dels resultats anuals, es presenta un quadre-balanç del grau de realització de cadascuna de les Actuacions, ordenades segons els diferents blocs temàtics de l'Estratègia CETS al Montseny.

Pel que fa a l'anàlisi detallat de cadascuna de les **actuacions**, aquesta és consultable en format digital. S'ha elaborat una fitxa amb diferents apartats per tal d'avaluar el desenvolupament de cada actuació, aquests apartats són:

- 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 modificacions en el fet del desenvolupament de l'actuació atesa la seva inclusió en la CETS. Aquest apartat resulta especialment rellevant en aquelles actuacions que ja es duen a terme abans de la implantació de la CETS però que responen a aquesta acreditació resulten 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
- Indicators 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'han agrupat en carpetes segons les Línies Estratègiques on hi figuren les fitxes de les actuacions previstes per aquest any 2013:



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 seguiment d'aquestes actuacions programades per aquest any 2013 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 44 es van proposar de realitzar (iniciar i finalitzar) o iniciar durant l'any 2013:

- Actuacions pendents de l'any 2011: 3
- Actuacions pendents de l'any 2012: 3
- Actuacions previstes per als anys 2011 i 2012: 1
- Actuacions previstes per a l'any 2013: 2
- Actuacions previstes per als anys 2011, 2012 i 2013: 1
- Actuacions previstes per als anys 2012 i 2013: 1
- Actuacions previstes per als anys 2011 i 2014: 2
- Actuacions previstes per als anys 2012, 2013, 2014 i 2015: 11
- Actuacions previstes per als anys 2013, 2014 i 2015: 2
- Actuacions de caràcter anual: 18

La proposta de desenvolupament d'actuacions per l'any 2013 era molt agosarada ja que es proposava l'inici o la realització del 90% de les actuacions del Programa d'Actuacions.

A continuació es mostra el llistat d'aquestes 44 actuacions previstes per aquest any 2013, segons el calendari de desenvolupament:

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

- 1.1.1 Signatura de compromís de col·laboració en la CETS
- 1.3.5 Pla de comunicació de la CETS
- 4.1.2 Inventari de productes turístics

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

- 2.1.5 Posada en valor el Pla de Conservació
- 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 previstes per als anys 2011 i 2012:**

- 2.1.1 Catalogació del patrimoni natural i cultural en l'àmbit CETS

- **Actuacions previstes per l'any 2013:**

- 2.1.4 Posada en valor del Patrimoni Etnològic
- 3.3.1 Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS

- **Actuacions previstes per als anys 2011, 2012 i 2013:**

1.3.2 Determinació de criteris per a l'acreditació d'empreses amb la CETS

- **Actuacions previstes per als anys 2012 i 2013:**

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

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

2.1.2 Establiment de criteris per a la transmissió de valors patrimonials en l'ús lúdic dels recursos

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, dins d'alguna actuació, per a l'any 2013. *(S'adjunta document amb el llistat de les actuacions a desenvolupar per a cada entitat durant l'any 2013 i aprovat en la reunió del dia 3.07.2013)*

Aquesta convocatòria va obligar a cada entitat a valorar, 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 (la reunió va provocar un pas endavant en la concepció de la CETS com a projecte comú, en detriment del paper de "lideratge" que fins el moment havia assumit el Parc).

Del llistat de 44 actuacions, 11 s'han desenvolupat tal i com es preveia en el Programa d'Actuacions, 9 han estat iniciades i 24 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 no encabint-hi altres accions que podrien encaixar amb els objectius previstos.

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

- 1.1.1 Signatura de compromís de col·laboració en la CETS
- 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
- 1.3.2 Determinació de criteris per a l'acreditació d'empreses amb la 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
- 2.1.4 Posada en valor del patrimoni etnològic
- 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

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

- 1.3.1 Promoció de l'encaix de la CETS amb l'Agenda 21
- 1.3.5 Pla de comunicació de la CETS
- 2.1.1 Catalogació del patrimoni natural i cultural en l'àmbit CETS
- 2.1.3 Potenciació dels itineraris circulars entorn els municipis
- 3.2.1 Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS
- 4.1.2 Inventari de productes turístics
- 5.1.1 Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants
- 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
- 6.1.3 Recollida de dades sobre freqüentació dispersa a través del comptatge de vehicles estacionats

• **Actuacions pendents de desenvolupar:**

- 1.1.5 Cohesió i comunicació empresarial a través de l'entorn 2.0
- 1.2.2 Actualització de continguts de la Diagnòstic de l'àmbit CETS
- 2.1.2 Establiment de criteris per a la transmissió de valors patrimonials en l'ús lúdic dels recursos
- 2.1.5 Posada en valor el Pla de Conservació
- 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

3.2.2 Anàlisi de mercats turístics

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

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

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

5.1.2 Organització conjunta de fires agroalimentàries i d'artesanía

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

6.1.1 Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants

6.1.2 Comunicació grau d'ocupació dels establiments turístics

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

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

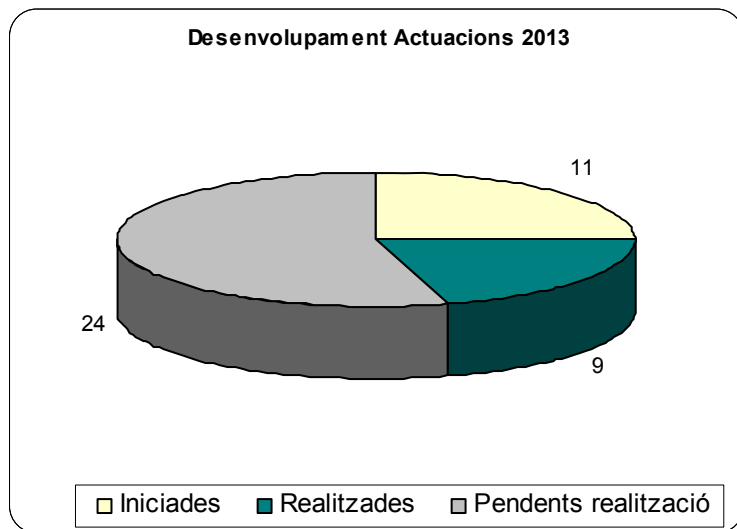
6.3.2 Anàlisi de gestió del transport privat

A continuació es mostra un gràfic de síntesi del desenvolupament de les actuacions programades per l'any 2013:

Actuacions que s'han començat a desenvolupar, iniciades: 11

Actuacions que s'han desenvolupat segons el que es preveia, realitzades: 9

Actuacions que han quedat pendents d'iniciar, pendents de realització: 24



Font: elaboració pròpia

La majoria d'actuacions que han quedat pendents aquest 2013 són actuacions de caràcter anual (un cop iniciades es podrà fer operativa la seva continuïtat) o bé són actuacions de gran envergadura, que requereixen una aposta forta de les entitats vers la CETS i un esforç de treball continu al llarg dels anys –fet que la conjuntura de canvi en les entitats de la CETS no ha permès aflorar-.

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, 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.

Durant aquest any 2013 la realització d'actuacions que pertanyen a la designació de "estructura" és a dir que són de coordinació entre diferents organismes ha permès iniciar el desenvolupament d'altres actuacions (temàtiques).

Realitzades:

ESTRUCTURA:

- 1.1.1 Signatura de compromís de col·laboració en la CETS
- 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
- 1.3.2 Determinació de criteris per a l'acreditació d'empreses amb la 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:

- 2.1.4 Posada en valor del patrimoni etnològic
- 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

Iniciades:

ESTRUCTURA:

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

TEMÀTIQUES:

- 2.1.1 Catalogació del patrimoni natural i cultural en l'àmbit CETS
- 2.1.3 Potenciació itineraris circulars entorn els municipis
- 2.1.4 Posada en valor del Patrimoni Etnològic
- 3.2.1 Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS
- 4.1.2 Inventari de productes turístics
- 5.1.1 Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants
- 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
- 6.1.3 Recollida de dades sobre la freqüentació dispersa a través del recompte de vehicles estacionats

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 2013 organitzades segons els sis eixos de l'Estratègia CETS al Montseny:

· Actuacions relatives a l'estructura:

1. COOPERACIÓ I ESTRATÈGIA

Les actuacions iniciades o realitzades relatives a l'estructura durant aquest any 2013 pertanyen als Principis 1 i 2 de la CETS relacionats amb la cooperació per part de tots els agents implicats en el procés, consecució de l'Estratègia definida i execució del Programa d'Actuacions de la CETS.

Durant aquest any 2013 s'ha continuat treballant de manera satisfactòria en aquest bloc; 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, durant el 2013 s'han seguit consolidant els espais de participació de la CETS, el Grup de Treball i el Fòrum Permanent i s'han desenvolupat reunions específiques del Grup de Treball per a desenvolupar determinades actuacions (Actuació 2.1.3 Potenciació itineraris circulars entorn els municipis i 1.3.5 Pla de Comunicació de la CETS).

També s'ha seguit amb la contractació d'una assistència tècnica externa que vetlla per la coordinació de la CETS. Durant aquest any les entitats membres del Grup de Treball s'han

responsabilitzat 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, s'ha treballat exitosament per a la familiarització del Fòrum Permanent amb el procés d'adhesió d'empreses a la CETS, definint uns criteris específics per al procés d'adhesió d'empreses al Montseny.

Respecte el treball interempresarial mitjançant eines 2.0, es va crear un entorn de treball en el marc de l'execució de l'Estratègia d'Educació Ambiental i aquest no va tenir acollida entre les empreses participants. Atès que un important gruix d'empreses participants en aquesta Estratègia són també membres del Fòrum Permanent de la CETS, no s'ha cregut idoni impulsar una implantació anàloga pel que fa a la resta d'empreses turístiques vinculades amb la CETS.

• Actuacions temàtiques:

2. PATRIMONI

D'aquest bloc, relacionat amb el Principi 3 de la CETS, s'ha continuat el treball per a l'elecció i potenciació de determinats itineraris circulars entorn els municipis, determinant alguns canvis en alguns d'aquests itineraris. Respecte la resta d'itineraris, fins el moment no se n'ha pogut abordar la seva gestió coordinada i es proposa una revisió d'allò previst en el Programa d'Actuacions per tal d'ajustar-lo a les capacitats reals del territori (substituir la gestió coordinada per una identificació comuna i clara dels itineraris a promocionar, un dels passos "previs" que ja preveu l'Actuació).

S'ha avançat en la catalogació del recursos naturals i culturals de l'àmbit CETS: després de disposar d'una metodologia per a la recollida de dades -recursos naturals i culturals d'àmbit local –elaborada per una alumna en un treball de fi de màster en "Direcció i Planificació del Turisme" de la Universitat de Girona-, s'ha elaborat una fitxa de recull de dades amb la informació del treball i s'ha enviat a tots els ajuntaments de l'àmbit de la CETS perquè en recullin aquestes dades.

Resta pendent la identificació de tots els recursos de l'àmbit de la CETS, aconseguint disposar del mateix nivell d'informació tant dels municipis del Parc Natural com de la resta de l'àmbit CETS, per facilitar-ne la seva posada en valor.

S'ha donat difusió a la Metodologia per a l'inventari del patrimoni cultural immaterial de les reserves de la biosfera: l'experiència del Montseny, reconegut per a la UNESCO, on s'ha creat una pàgina web , www.unescocat.org/montseny fruit de la recerca duta a terme per un equip del Centre UNESCO de Catalunya, entre els anys 2009 i 2011.

Un cop es faci un pas endavant en el coneixement ordenat i sistematitzat dels valors del territori –aconseguint homogeneïtzar el grau d'informació del “territori Parc” amb la resta d'àmbit CETS–, es podrà fer partícip el sector turístic i visitants per tal que contribueixin de manera proactiva en la seva conservació.

L'adhesió d'empreses a la CETS ha de permetre quantificar i reduir les emissions i el consum energètic del sector turístic (l'adherir 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.

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 avançat en 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. S'ha fet difusió, i per tant s'han obert les convocatòries de trobades que organitzen l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny a tots els contactes de Fòrum Permanent. Resta pendent, però, una planificació conjunta i coordinada d'aquestes activitats formatives.

S'ha iniciat el treball per a l'elaboració d'una enquesta de satisfacció conjunta per a tot el territori CETS amb el suport de la Delegació de Turisme de la Diputació de Barcelona. El model d'enquesta en què es treballa ha de permetre un tractament de dades per a tot l'àmbit CETS així com es pretén que sigui extrapolable a altres espais CETS permetent-ne el tractament de dades conjuntament.

Resta pendent l'inici de l'anàlisi de mercats turístics, actuació d'ampli abast. Entitats membres del Grup de Treball l'any 2012 (Consell Comarcal del Vallès Oriental i el Patronat de Turisme Costa Brava Girona) van facilitar estudis d'anàlisis de mercats però no es tracta d'estudis específics del Montseny.

Resta pendent l'anàlisi sobre l'accessibilitat a equipaments públics i privats.

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 presenta menor grau de desenvolupament. Cal tenir present que per a la seva execució satisfactòria resulta imprescindible un elevat grau de maduresa del “projecte CETS” així com la propulsió que li pot proporcionar l'adhesió d'empreses a la CETS (no prevista fins més enllà del 2013).

Fins el moment s'ha iniciat una recopilació d'informació dels productes turístics existents en els municipis d'Osona i La Selva. Resta pendent la recopilació de la informació de la resta d'àmbit de la CETS.

Aquesta identificació dels productes actuals ha de portar a una proposta de nous productes que encaixessin amb la CETS –prèvia definició, pel propi Grup de Treball, de criteris de qualitat i sostenibilitat-, que resta també pendent.

Durant el 2013 s'ha continuat en el treball de reunions específiques en temes de comunicació a partir de la proposta de Pla de Comunicació elaborat pel Gabinet de Premsa i Comunicació (Servei de Publicitat, Difusió i Projectes Editorials de la Diputació de Barcelona) lliurat el mes de juny. D'aquesta proposta s'ha prioritzat els aspectes que cal treballar que són la creació d'una pàgina web turística del Montseny i la identificació a través d'un logotip específic.

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 en la valorització dels productes agroalimentaris i d'artesanía local, bàsicament a partir del projecte RurUrBal –d'aplicació al Parc Natural del Montseny però no a tot l'àmbit de la CETS-.

Si bé 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 no ha estat específicament comentada en el marc de la CETS –sí s'ha treballat per a què així sigui durant els propers anys: implantació del programa Parc a Taula, implicació de les empreses adherides a la CETS, etc.).

En el mateix sentit, 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 dels 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.

6. CONTROL DE FLUX DE VISITANTS

D'aquest bloc, relacionat amb el Principi 10 de la CETS, resta 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).

Respecte la resta d'actuacions, totes elles precisen l'elaboració de sistemes de treball estandarditzats de recollida de dades i la identificació de mecanismes de comunicació entre els agents participants en el tractament conjunt de dades. Els canvis estructurals en els

organismes participants en la CETS han portat a postposar aquesta tipologia d'actuacions en els quals la identificació de responsables i el seu treball continuat a mig termini és imprescindible.

5. QUADRE – BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2013

Abreviacions:

AJ	Ajuntaments
Aj. CETS	Ajuntaments de l'àmbit CETS
Aj. Fora PNM	Ajuntaments fora de Parc
AEN_DIBA	Àrea d'Espais Naturals _DIBA
AMA_DIBA	Àrea de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona
AEPM	Associació d'Empresaris Portes del Montseny
APM	Associació de Propietaris del Montseny
ATSCA	Associació de Turisme "La Selva, comarca de l'Aigua"
AETM	Associació d'Empresaris Turístics del Montseny
AHS	Assosiació d'Hostaleria La Selva
BIB	Biblioteques
CIF_CETS	Centres d'informació de l'àmbit CETS
CIF_PNM	Centres d'informació Parc Natural del Montseny
CdD	Centres de Documentació
CdR	Centres de Recerca
CUSXPN_DIBA	Comissió d'Ús Social de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona
CGdT	Comissió Grup de Treball (criteris de selecció pels nous empresaris)
CILMA	Consell d'Iniciatives Locals per al Medi Ambient (municipis província de Girona)
CC	Consells Comarcals
CTVO	Consorci de Turisme del Vallès Oriental
CTPM	Consorci de Turisme Portes del Montseny
DT_DIBA	Delegació de Turisme – Diputació de Barcelona
DIBA	Diputació de Barcelona
ET	Empreses turístiques
EPT	Entitats de Promoció Turística
Eq.EA	Equipament d'educació Ambiental existents a l'àmbit de la CETS
FETMG	Federació d'Empresaris Turístics Montseny- Guillerries
FP	Fòrum Permanent
GdT	Grup de Treball
MUS	Museus
OTT_DIBA	Oficina Tècnica de Turisme _DIBA
PNM	Parc Natural del Montseny
PTCGB	Patronat de Turisme Costa Brava Girona

Simbologia:

√	Actuació realitzada
→	Actuació iniciada
X	Actuació no realitzada

1. COOPERACIÓ I ESTRATÈGIA							
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	Grau realització
1	1.1	1.1.1	Signatura de compromís de col·laboració en la CETS	x			√
2	1.1	1.1.2	Reunió anual del Fòrum Permanent	x	x	x	√
3	1.1	1.1.3	Manteniment del Grup de Treball	x	x	x	√
4	1.1	1.1.4	Convocatòria de reunions temàtiques del Grup de Treball	x	x	x	√
5	1.1	1.1.5	Cohesió i comunicació empresarial a través de l'entorn 2.0	x	x	x	x
6	1.1	1.1.6	Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny	x	x	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	→
9	1.3	1.3.2	Determinació de criteris per a l'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	√
11	1.3	1.3.5	Pla de comunicació de la CETS	x			→
2. PATRIMONI							
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	Grau realització
12	2.1	2.1.1	Catalogació del patrimoni natural i cultural en l'àmbit de la CETS	x	x		→
13	2.1	2.1.2	Establiment de criteris per a la transmissió de valors patrimonials en l'ús lúdic dels recursos	x			x

14	2.1	2.1.3	Potenciació dels itineraris circulars entorn els municipis	x	x	x	→
15	2.1	2.1.4	Posada en valor del patrimoni etnològic			x	√
16	2.1	2.1.5	Posada en valor el Pla de Conservació		x		x
17	2.1	2.1.6	Gestió coordinada dels itineraris		x	x	x
18	2.2	2.2.1	Compromís per la reducció d'emissions i consum energètic responsable		x	x	x
19	2.2	2.2.2	Impuls de la gestió per la conservació del patrimoni natural amb implicació del sector turístic		x	x	x
20	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
3. TIPOLOGIA I NÚMERO DE VISITANTS. QUALITAT DE LA VISTA							
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	Grau realització
21	3.1	3.1.1	Facilitació de l'accés de sistemes de qualitat a les empreses turístiques	x			√
22	3.1	3.1.2	Formació al sector turístic privat en qualitat i coneixement del territori	x	x	x	√
23	3.1	3.1.3	Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori	x	x	x	√
24	3.2	3.2.1	Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS		x	x	→
25	3.2	3.2.2	Anàlisi de mercats turístics	x	x	x	x
26	3.3	3.3.1	Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS			x	x
4. INFORMACIÓ I PRODUCTES TURÍSTICS							
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	Grau realització
27	4.1	4.1.1	Definició de producte turístic sostenible i de qualitat	x	x	x	x

28	4.1	4.1.2	Inventari de productes turístics	x			→
29	4.1	4.1.3	Creació de productes d'ecoturisme		x	x	x
30	4.1	4.1.4	Creació d'una imatge corporativa per als productes de la destinació turística "Montseny".		x		x
31	4.1	4.1.5	Creació d'una estratègia i un Pla de Promoció i Comunicació Turística CETS Montseny		x		x
32	4.2	4.2.1	Elaboració setmanal d'una Agenda Permanent d'Activitats de l'àmbit CETS		x	x	x
33	4.2	4.2.2	Gestió coordinada de la informació entre equipaments públics i privats	x	x	x	x
5. TURISME I REPERCUSSIÓ EN LA POBLACIÓ I ECONOMIA LOCAL							
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	Grau realització
34	5.1	5.1.1	Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants	x	x	x	→
35	5.1	5.1.2	Organització conjunta de fires agroalimentàries i d'artesania	x	x	x	x
36	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	→
37	5.2	5.2.1	Comunicació de línies d'ajuts existents		x	x	x
38	5.3	5.3.1	Implantació d'un sistema de difusió de les activitats locals i culturals de l'àmbit CETS		x	x	x
6. CONTROL DE FLUX DE VISITANTS							
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	Grau realització
39	6.1	6.1.1	Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants	x	x	x	x
40	6.1	6.1.2	Comunicació grau d'ocupació dels establiments turístics		x	x	x
41	6.1	6.1.3	Recollida de dades sobre freqüentació dispersa a través del comptatge de vehicles estacionats	x	x	x	→

42	6.2	6.2.1	Recull de tots els treballs sobre freqüentació i proposta de productes turístics segons mercats turístics		x	x	x
43	6.3	6.3.1	Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit CETS		x	x	x
44	6.3	6.3.2	Anàlisi de gestió del transport privat			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	--
	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	--
	Existència de sistemes de qualitat Q i SICTED	Actuació 3.1.1 Facilitació de l'accés de sistemes de qualitat a les empreses turístiques. Es va realitzar una jornada sobre l'adhesió d'empreses a la CETS així com es va iniciar el treball per a la compatibilització de la Fase II del SICTED amb la CETS. A més, l'any 2011 es va obrir una línia específica de subvencions per a l'obtenció de sistemes de qualitat 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	--
	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
	Iniciativa per considerar els sistemes de visitors' payback	--
Punts febles	Alta pressió de visitants i els subseqüents impactes	--

	Poca contribució per part de visitants a l'economia local	--
	Descaracterització de l'oferta de productes locals	Actuació 5.1.1 Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants. S'ha iniciat el desenvolupament d'aquesta actuació, creació de la Taula de productors, venda on-line de productes, obertura botiga agroalimentària del Montseny i incorporació d'un representat al Grup de Treball
	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'han fet enviaments periòdics d'un document conjunt de formació a tots els membres del FP
	Conflictes institucionals i manca de col·laboració entre municipis	Actuació 1.1.1 Signatura de compromís de col·laboració en la CETS. Es va fer arribar a les entitats i ajuntaments participants en la CETS un document d'adhesió: s'ha rebut 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. Des del Parc Natural s'ha participat al Seminari Permanent de la CETS a Valsaín l'any 2012 i 2013
Recomanacions	Major compromís dels visitants en contribuir al territori	--
	Reposicionar amb el públic el que és el Montseny	A El Figaró l'any 2012 es va organitzar la fira "Una Finestra al Montseny". Es pretén que la fira sigui itinerant i permeti donar compliment a l' Actuació 5.1.2 Organització conjunta de fires agroalimentàries i d'artesanía. 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	--
	Gestionar alts nivells d'oferta activitats, pressió visitants i els seus impactes de manera col·laborativa	--