

MEMÒRIA 2014

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 de 2015

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	12
5.	QUADRE – BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2014.....	18
6.	TAULA RESUM SOBRE COM S'HAN ABORDAT ELS TEMES TRACTATS EN L'INFORME D'AUDITORIA DURANT AQUESTS ANYS:.....	23

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, 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'execució de l'Actuació 1.1.6 Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny, per a l'any 2014 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 2014 i per tal de comprendre l'anàlisi d'actuacions que corresponen als anys anteriors (2011, 2012 i 2013), 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.

Pel que fa l'any 2011, l'espera a la resolució final per part d'Europarc van provocar que no fos fins al mes de setembre d'aquell any 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 (eleccions municipals el maig de 2011) així com el context econòmic de marcada crisi financera van condicionar el desenvolupament d'algunes actuacions, destacant la dissolució d'òrgans de gestió turística del territori que havien treballat activament en el procés d'obtenció de la CETS.

Durant l'any 2013, i després dels nombrosos canvis en la designació de representants d'entitats i administracions en els espais de treballs de la CETS, es van fer importants passos endavant pròpiament en el contingut de les actuacions.

Ha estat durant l'any 2014 amb un Grup de Treball i un Fòrum Permanent consolidats quan els primers resultats de les actuacions iniciades l'any 2011 han començat a veure la llum. L'evidència dels principals obstacles que s'han hagut de superar –principalment derivats de l'asimetria d'implicacions en el projecte CETS- així com la implicació de les primeres empreses que s'han adherit a la CETS han estat dos grans trets que han marcat el desenvolupament de la CETS durant el 2014 i que, d'alguna manera, suposen també el punt de partida quan s'ha començat a esbossar la renovació de la CETS pel període 2016 – 2020.

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-.

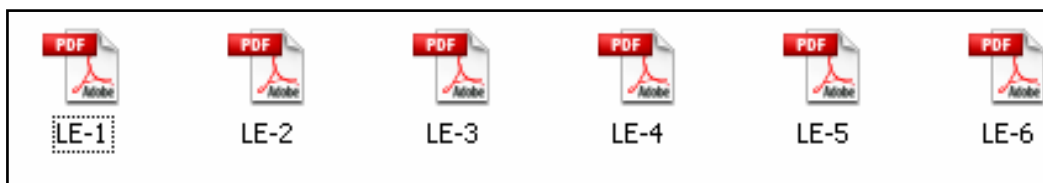
Per a la visualització dels resultats anuals, es presenta un quadre-balanç del grau de realització de cadascuna de les Actuacions, ordenades segons els diferents blocs temàtics de l'Estratègia CETS al Montseny.

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 duen 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
- 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'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 2014:



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 2014 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 46 es van proposar de realitzar (iniciar i finalitzar) o iniciar durant l'any 2014:

- Actuacions pendents de l'any 2011: 2
- 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 2012 i 2013: 1
- Actuacions previstes per a l'any 2014: 2
- Actuacions previstes per als anys 2014 i 2015: 2
- 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 2014 era molt agosarada ja que es proposava l'inici o la realització del 92% de les actuacions del Programa d'Actuacions.

A continuació es mostra el llistat d'aquestes 46 actuacions previstes per aquest any 2014, 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:**

- 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 2012 i 2013:**

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

• **Actuacions previstes per 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 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:**

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 Anàlisis 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'artesania

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'Actuacion), 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 2014. *(S'adjunta document amb el llistat de les actuacions a desenvolupar per a cada entitat durant l'any 2014 aprovat en la reunió del dia 7.05.2014)*

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.

Del llistat de 46 actuacions, 13 s'han desenvolupat tal i com es preveia en el Programa d'Actuacions, 19 han estat iniciades i 14 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 encabir-hi altres accions que podrien encaixar 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
- 1.3.3 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
- 2.1.1 Catalogació del patrimoni natural i cultural en l'àmbit 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
- 3.2.1 Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS
- 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

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

- 1.2.2 Actualització de continguts de la Diagnòstic de l'àmbit CETS
- 1.3.1 Promoció de l'encaix de la CETS amb l'Agenda 21
- 1.3.5 Pla de comunicació de la CETS
- 2.1.3 Potenciació dels itineraris circulars entorn els municipis
- 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
- 3.2.2 Anàlisi de mercats turístics
- 3.3.1 Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
- 3.3.2 Creació de productes turístics accessibles
- 4.1.2 Inventari de productes turístics

- 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'artesanía
- 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
- 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
- 2.1.2 Establiment de criteris per a la transmissió de valors patrimonials en l'ús lúdic dels recursos
- 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
- 6.1.2 Comunicació grau d'ocupació dels establiments turístics
- 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

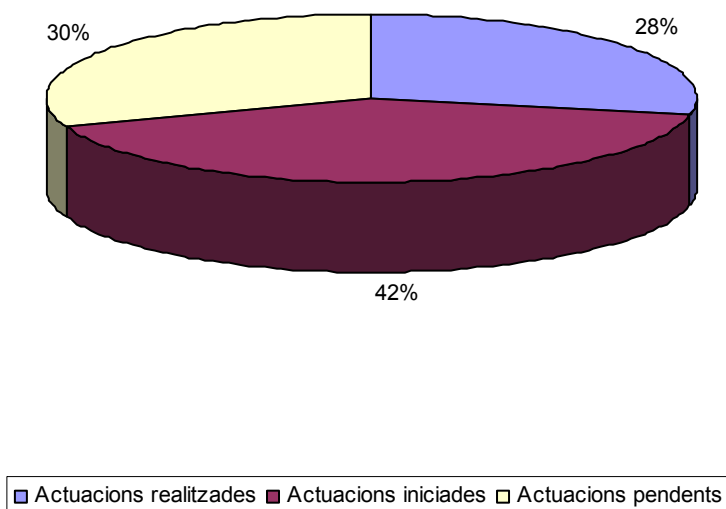
A continuació es mostra un gràfic de síntesi del desenvolupament de les actuacions programades per l'any 2014:

Actuacions que s'han començat a desenvolupar, iniciades: 19

Actuacions que s'han desenvolupat segons el que es preveia, realitzades: 13

Actuacions que han quedat pendents d'iniciar, pendents de realització: 14

Desenvolupament Actuacions 2014



Font: elaboració pròpia

La majoria d'actuacions que han quedat pendents aquest 2014 són actuacions d'ample abast 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-.

Són actuacions principalment referides 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 2014, 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
- 1.3.3 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:

- 2.1.1 Catalogació del patrimoni natural i cultural en l'àmbit 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
- 3.2.1 Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS
- 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

Iniciades:

ESTRUCTURA:

- 1.2.2 Actualització de continguts de la Diagnosi de l'àmbit CETS
- 1.3.1 Promoció de l'encaix amb l'agenda local 21
- 1.3.5 Pla de comunicació de la CETS

TEMÀTIQUES:

- 2.1.3 Potenciació itineraris circulars entorn els municipis
- 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
- 3.2.2 Anàlisi de mercats turístics
- 3.3.1 Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
- 3.3.2 Creació de productes turístics accessibles
- 4.1.2 Inventari de productes turístics
- 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'artesanía
- 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
- 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 2014 organitzades segons els sis eixos de l'Estratègia CETS al Montseny:

· Actuacions relatives a l'estructura:

1. COOPERACIÓ I ESTRATÈGIA

Durant aquest any 2014 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, durant el 2014 s'han seguit consolidant els espais de participació de la CETS, el Grup de Treball i el Fòrum Permanent.

També s'ha seguit amb la contractació d'una assistència tècnica externa que, de manera complementària a les responsabilitats assumides directament per l'equip del Parc Natural del Montseny –principalment el cap d'Àrea d'Ús Públic- vetlla per la coordinació de la CETS. 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'ha dut a terme el procés d'adhesió d'empreses turístiques a la CETS amb l'adhesió de 10 empreses a la CETS Montseny de tipologia diversa.

Un altre fet rellevant ha estat la creació de la taula de Treball d'espais CETS a Catalunya amb la participació dels 4 Parcs Naturals acreditats amb la CETS i les entitats turístiques de cada territori.

En termes de comunicació, s'ha continuat el treball en la definició del format, disseny i continguts de la web turística del Montseny que ha d'estar disponible a partir de l'any 2015.

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.

Resta pendent l'estructuració formal entre els instruments de sostenibilitat com són la CETS i les Agendes 21 Locals.

· 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.

Així, s'ha rebut informació per part d'alguns municipis en relació a l'inventari del patrimoni cultural i natural. A finals d'any els municipis que han tramès informació sobre el seu patrimoni municipal van ser: Breda, Arbúcies, Viladrau, Santa Maria de Palautordera, Fogars de Montclús, Cànoves i Samalús i Taradell. De la informació rebuda per part d'aquests 7 municipis cal afegir-hi el municipi de Sant Celoni del qual la Maria Mandil, autora de la metodologia d'inventari patrimonial, en va elaborar la part pràctica del seu treball.

El treball per a l'elecció i potenciació de determinats itineraris circulars entorn els municipis, aquest any s'ha enfocat en continuar buscant una alternativa per a l'itinerari de Breda atès el problema d'autorització per a l'accés que presenta el que s'havia escollit inicialment. Per altra banda, també s'ha continuat demanant suport per a l'elaboració de la fitxa tècnica, perfil altimètric i traçat dels itineraris que restaven pendents.

S'ha donat difusió del Pla de Conservació del Parc Natural del Montseny posant a disposició del públic l'enllaç per consultar el document a través de la pàgina web del parc (<http://parcs.diba.cat/web/montseny/pladeconservacio>) així com també fet un retó a tots els participants a la metodologia.

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.

Durant aquest any 2014 s'han substituït alguns sistemes energètics per calderes de biomassa en algunes empreses concessionàries del Parc Natural del Montseny. Els equipaments que han fet el canvi cap una caldera de biomassa han estat l'Alberg del Puig i la Rectoria de Vallcàrquera.

L'adhesió d'empreses a la CETS 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 així com en el propi marc de la CETS (per primera vegada s'ha organitzat una formació a proposta de la Universitat de Girona i previ consens i definició per part del Grup de Treball; una formació avalada per la CETS). 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-.

Resta pendent, però, una planificació conjunta i coordinada d'aquestes activitats formatives així com una compatibilització més acurada entre els sistemes d'acreditació d'empreses CETS i SICTED.

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 vinent.

Si bé fins el moment no es disposa d'un anàlisi de mercats turístics específics del territori Montseny, durant aquest any 2014 s'ha recopilat la informació referent a estudis i treballs que poden resultar d'interès per a empreses turístiques del Montseny que incorporen la sostenibilitat en la filosofia d'empresa.

Resta pendent disposar d'un inventari d'accessibilitat de l'àmbit CETS per a la posterior creació de productes accessibles. Cal destacar però, la realització d'una ruta inclusiva que es va inaugurar l'any 2013 en el marc del Dia Europeu dels Parcs i que durant el 2014 s'ha programat un cop al mes durant el període abril – setembre: aprofitant l'itinerari adaptat de La font del Frare, a Santa Fe, es duu a terme una visita de la mà de personatges singulars i explora en diferents parades, els cinc sentits (vista, tacte, oïda, gust i olfacte), està adreçada a tots els públics i facilita l'accés i 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 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 (iniciada el juny de 2014 i finalitzada el mes de desembre).

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; resta a final d'any disposar de totes aquests dades actualitzades.

La informació sobre productes turístics existents així com l'adhesió d'empreses –que estableix un filtre de sostenibilitat entre les empreses turístiques del territori- ha de permetre consensuar criteris de qualitat per a la creació de productes d'ecoturisme, actuació pendent al Montseny.

S'ha treballat en la cerca d'informació sobre les agendes turístiques existents en tot l'àmbit de la CETS. De cadascuna d'aquests agendes identificades s'ha determinat quina zona contempla i qui les gestiona. Aquesta informació serà útil de cara a l'agenda CETS que penjarà de la pàgina web Turística del Montseny.

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 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-.

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).

S'ha recollit informació sobre com es realitza la recollida de dades de visitants en centres, oficines i punts d'informació fora dels límits del Parc Natural del Montseny i dins l'àmbit de la CETS. En aquest recull d'informació s'ha identificat qui gestiona aquests punts d'informació, quines dades es recullen sobre el perfil de visitants i com es realitza el tractament d'aquestes dades. Aquesta informació és útil ja que revela detalls de possible tractament conjunt de dades entre aquests equipaments de l'àmbit CETS Montseny.

També s'espera que l'adhesió d'empreses a la CETS permeti iniciar un treball acurat sobre l'anàlisi d'ocupació d'aquestes.

En relació a l'existència de treballs sobre freqüentació s'ha demanat col·laboració a les entitats que formen part del Grup de Treball – Delegació de Turisme DIBA, Patronat de Turisme Costa Brava Girona, Consells Comarcals d'Osona, La Selva i el Vallès Oriental i a l'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny-, cap d'aquestes entitats té constància de l'existència de cap tipus d'estudi en aquest sentit, fet que fa replantejar la definició d'aquesta actuació en un altre sentit.

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 iniciat el projecte a Santa Maria de Palautordera per recuperar l'estació de tren i dinamitzar propostes turístiques per tal d'incrementar el nombre de visitants i turistes que arriben a la zona en transport públic.

5. QUADRE – BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2014

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	2014	Grau de realització
1	1.1	1.1.2	Reunió anual del Fòrum Permanent	X	X	X	X	√
2	1.1	1.1.3	Manteniment del Grup de Treball	X	X	X	X	√
3	1.1	1.1.4	Convocatòria de reunions temàtiques del Grup de Treball	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
5	1.1	1.1.6	Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny	X	X	X	X	√
6	1.2	1.2.2	Actualització de continguts de la Diagnòstic de l'àmbit CETS			X		→
7	1.3	1.3.1	Promoció de l'encaix de la CETS amb l'Agenda 21	X	X	X	X	→
8	1.3	1.3.3	Acreditació d'empreses amb la CETS				X	√
9	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	√
10	1.3	1.3.5	Pla de comunicació de la CETS	X				→

2. PATRIMONI

	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	Grau de realització
11	2.1	2.1.1	Catalogació del patrimoni natural i cultural en l'àmbit de la CETS	X	X			√
12	2.1	2.1.2	Establiment de criteris per a la transmissió de valors patrimonials en l'ús lúdic dels recursos	X			X	X
13	2.1	2.1.3	Potenciació dels itineraris circulars entorn els municipis	X	X	X	X	→

14	2.1	2.1.4	Posada en valor del patrimoni etnològic			X		√
15	2.1	2.1.5	Posada en valor el Pla de Conservació		X			→
16	2.1	2.1.6	Gestió coordinada dels itineraris		X	X	X	→
17	2.2	2.2.1	Compromís per la reducció d'emissions i consum energètic responsable		X	X	X	→
18	2.2	2.2.2	Impuls de la gestió per la conservació del patrimoni natural amb implicació del sector turístic		X	X	X	X
19	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
3. TIPOLOGIA I NÚMERO DE VISITANTS. QUALITAT DE LA VISTA								
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	Grau de realització
20	3.1	3.1.1	Facilitació de l'accés de sistemes de qualitat a les empreses turístiques	X			X	√
21	3.1	3.1.2	Formació al sector turístic privat en qualitat i coneixement del territori	X	X	X	X	√
22	3.1	3.1.3	Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori	X	X	X	X	√
23	3.2	3.2.1	Elaboració d'una enquesta de satisfacció dels visitants per a tot l'àmbit de la CETS		X	X	X	√
24	3.2	3.2.2	Anàlisi de mercats turístics	X	X	X	X	→
25	3.3	3.3.1	Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS			X		→
26	3.3	3.3.2	Creació de productes turístics accessibles				X	→
4. INFORMACIÓ I PRODUCTES TURÍSTICS								
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	Grau de realització
27	4.1	4.1.1	Definició de producte turístic sostenible i de qualitat	X	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	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	2014	Grau de realització
34	5.1	5.1.1	Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants	X	X	X	X	→
35	5.1	5.1.2	Organització conjunta de fires agroalimentàries i d'artesanía	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	X	√
37	5.2	5.2.1	Comunicació de línies d'ajuts existents		X	X	X	X
38	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
39	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
6. CONTROL DE FLUX DE VISITANTS								
	L.E.	ACTUACIÓ	NOM ACTUACIÓ	2011	2012	2013	2014	Grau de realització
40	6.1	6.1.1	Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants	X	X	X	X	→
41	6.1	6.1.2	Comunicació grau d'ocupació dels establiments turístics		X	X	X	X

42	6.1	6.1.3	Recollida de dades sobre freqüentació dispersa a través del comptatge de vehicles estacionats	X	X	X	X	X
43	6.2	6.2.1	Recull de tots els treballs sobre freqüentació i proposta de productes turístics segons mercats turístics		X	X		→
44	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	→
45	6.3	6.3.1	Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit CETS		X	X	X	→
46	6.3	6.3.2	Anàlisi de gestió del transport privat			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 ha permès disposar d'informació sobre agendes turístiques existents al territori
	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. S'ha treballat per a la compatibilització de la Fase II del SICTED amb la CETS. 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	Actuació relacionades amb producte local així com la incorporació de representants de productors al Grup de Treball de la CETS
	Descaracterització de l'oferta de productes locals	Actuació 5.1.1 Implantació d'un programa per a la distribució de productes locals en restaurants. Inclusió al programa Parc a Taula
	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 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
	Reposicionar amb el públic el que és el Montseny	Al 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 a partir de l'interès de 3 municipis en acollir la fira "Una finestra al 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