MEMÒRIA 2019

DE LA CARTA EUROPEA DE TURISME SOSTENIBLE AL

MONTSENY

2016-2020

EUROPARC
Turisme Sostenible en
Espais Protegits

Un projecte impulsat per:

MONT SENY
RESERVA DE LA BIOSFERA

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Elaborat per:

REPTE®

REPTE TERRITORIAL SL

Olot, 10 de juliol de 2020

INDEX

1. INTRODUCCIÓ 3
2. CONTINGUT I METODOLOGIA DE REALITZACIÓ DE LA MEMÒRIA 5
2.1. Contingut de la memòria 5
2.2. Metodologia de realització 6
3. DADES QUANTITATIVES 6
3.1. Grau d'execució 8
3.1.1. Grau d'execució global del Programa d'Actuacions: 8
3.1.2. Grau d'execució segons entitat responsable 10
3.1.3. Inversió econòmica pel desenvolupament d'actuacions l'any 2019: 11
4. AVALUACIÓ ESTRATÈGICA 13
4.1. Grau d'execució segons línies estratègiques 13
4.2. Avaluació qualitativa per línies estratègiques: 13
5. QUADRE-BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2019 24
6. TRACTAMENT DE L'INFORME D'AUDITORIA 26
7. INDICADORS 28

1. INTRODUCCIÓ

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

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

Fases de la CETS:

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

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

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

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

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

En el cas del Montseny l'àmbit CETS cobreix el territori dels 18 municipis que formen part del Parc Natural del Montseny i 6 municipis més que pertanyen a l'àrea d'influència del Parc, en total el formen 24 municipis[1].

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

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

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

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

En relació a la Fase II, adhesió d'empreses, l'any 2014 es van adherir les primeres 10 empreses, i el 2016 se'n van adherir 7 més. l'any 2017 es va dur a terme el procés de renovació de les 10 primeres empreses i l'any 2019 es van adherir 5 empreses més. Conformant un total de 22 empreses adherides a la CETS a finals del 2019..

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

[1] L'àmbit de la CETS ha estat revisat durant l'any 2018 seguint la previsió del Programa d'Actuacions, acció "4. Seguiment de la implicació dels municipis en la CETS".

2. CONTINGUT I METODOLOGIA DE REALITZACIÓ DE LA MEMÒRIA

2.1. Contingut de la memòria

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

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

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

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

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

Finalment, s'ha estructurat una bateria d'indicadors per mesurar el grau de compliment dels objectius marcats en cada una de les línies estratègiques definides

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

- Nom de l'actuació
- Objectiu: objectius definits per l'actuació
- Desenvolupament: descripció del que es proposa realitzar en l'actuació i que es va facilitar a la Federació Europarc per a la seva validació
- Realització 2016: descripció del que es va realitzar durant l'any 2016
- Realització 2017: descripció del que es va realitzar durant l'any 2017
- Realització 2018: descripció del que s'ha realitzat l'any 2018
- Realització 2019: descripció del que s'ha realitzat l'any 2019
- Responsable – agent dinamitzador-: organisme que ha realitzat l'actuació
- Implicats – complicitats imprescindibles- : organismes que han col·laborat en l'execució de l'actuació
- Pressupost: cost de l'actuació, s'hi inclouen tant els recursos humans com els econòmics. Inclou el pressupost que es va preveure en el moment de la redacció del Programa d'Actuacions, els costos de l'any 2016, 2017, 2018 i 2019.

- Finançament: entitat i/o origen dels recursos dedicats al desenvolupament de l'actuació
- Indicadors: càlcul dels indicadors anuals de seguiment. Inclou el resultat dels indicadors de l'any 2016, 2017, 2018 i 2019
- Calendari: any o anys de desenvolupament de l'actuació. En negreta es marca el calendari previst i s'enquadra els anys en què s'ha realitzat
- Resultats aconseguits: valoració qualitativa del desenvolupament de l'actuació
- Resultats pendents: tasques que han quedat pendents de realització per al correcte assoliment de l'actuació i dels seus objectius

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

2.2. Metodologia de realització

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

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

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

3. DADES QUANTITATIVES

El Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny 2016 - 2020 conté 42 actuacions, d'aquestes 40 es preveien desenvolupar durant l'any 2019, un 95,23 % del total del Programa (36 actuacions previstes per desenvolupar l'any 2019 i 4 actuacions que s'arrosseguen d'anys anteriors). Concretament:

Número actuacions	Calendari
29	Anual
1	2016
1	2016-2017
1	2017
1	2017-2018
1	2017-2019
2	2017-2020
3	2018-2020
1	2019-2020
TOTAL: 40 ACTUACIONS 2019	

A continuació es mostra el llistat d'aquestes 40 actuacions previstes per aquest any 2019, segons el calendari de desenvolupament:

Actuacions anuals	
1	Manteniment del Fòrum Permanent
2	Manteniment del Grup de Treball general i convocatòria de reunions temàtiques
3	Manteniment del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS
4	Seguiment de la implicació dels municipis en la CETS
5	Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny
7	Assistència i promoció dels espais de treball en xarxa de la CETS
9	Creació d'espais de treball en el marc de la Reserva de la Biosfera del Montseny
10	Creació d'eines de comunicació de la CETS
12	Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis
14	Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS
15	Identificació d'itineraris existents que en permetin una estructuració en xarxa
16	Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
17	Creació d'infraestructures locals d'interpretació i descoberta del Montseny
18	Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS
19	Anàlisi de gestió del transport privat y hàbits d'ús
21	Acreditació d'empreses amb la CETS (Fase II)
22	Implantació d'iniciatives locals per a la millora ambiental
23	Dinamització d'espais de treball del col·lectiu de productors agroalimentaris i artesans
24	Creació d'un obrador a Tagamanent
25	Increment de la presència de productes agroalimentaris locals en restaurants, centres d'informació i empreses adherides
26	Presència d"Una finestra al Montseny" en fires locals"
27	Comunicació de línies d'ajut existents
29	Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS
30	Recollida de dades sobre freqüentació dispersa
32	Implantació d'una enquesta de satisfacció per a visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS
34	Implantació i compatibilització de sistemes de qualitat per a empreses turístiques
35	Tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació
36	Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori
37	Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles i d'ecoturisme
Actuacions previstes 2016	
20	Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme
Actuacions previstes 2016-2017	
39	Creació de productes d'ecoturisme
Actuacions previstes 2017	
33	Realització d'estudi EDDETUR: Enquesta de Demanda en Destinació
Actuacions previstes 2017-2018	
13	Difusió de la informació disponible sobre patrimoni etnològic
Actuacions previstes 2017-2019	
40	Creació de productes turístics accessibles
Actuacions previstes 2017-2020	
11	Elaboració d'una agenda permanent d'activitats de l'àmbit CETS
31	Incidència en els moviments de visitants a través de facilitació d'informació al visitant
Actuacions previstes 2018-2020	
28	Estudi inicial de propostes per establir mecanismes d'implicació voluntària pel manteniment de l'entorn i del paisatge
38	Aprovació de la marca "Reserva de la Biosfera del Montseny": manual i imatge corporativa
41	Promoció turística dels productes creats i del Montseny

Actuacions previstes 2019-2020
42 Promoció de l'adhesió de *tour operadors* amb la CETS (Fase III)

3.1. Grau d'execució

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

Per tal d'analitzar el grau de desenvolupament del Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny durant l'any 2019, s'ha analitzat cadascuna de les 40 actuacions previstes i segons el seu grau de desenvolupament s'han classificat de la següent manera, amb la finalitat de donar-los una ponderació que en facilitarà un càlcul del grau d'execució de la totalitat del Programa per a l'any 2019:

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

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

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

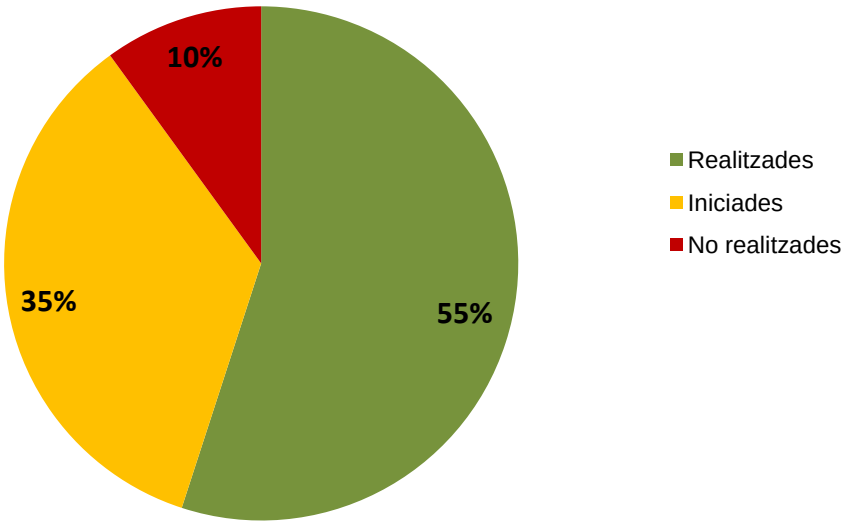
R:	Número d'actuacions realitzades
I:	Número d'actuacions iniciades
NR:	Número d'actuacions no realitzades
N:	Número d'actuacions total

Grau desenvolupament	Número d'actuacions	Ponderació	Número actuacions x ponderació
Realitzada (R)	22	1	22x 1 = 22
Iniciada (I)	14	0'5	14 x 0'5 = 7
No realitzada (NR)	4	0	4 x 0 = 0
TOTAL	**40**		**72,5 %**

El grau de desenvolupament de les actuacions CETS l'any 2019 és d'un 72,5% comparat amb l'any anterior, 2018 va ser un 65'28%, per tant ha augmentat lleugerament atès que s'han iniciat actuacions noves

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

Grau desenvolupament actuacions CETS 2019



Font: Elaboració pròpia

Actuacions realitzades	
1	Manteniment del Fòrum Permanent
2	Manteniment del Grup de Treball general i convocatòria de reunions temàtiques
3	Manteniment del Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS
4	Seguiment de la implicació dels municipis en la CETS
5	Definició de responsabilitats per al seguiment de la CETS al Montseny
7	Assistència i promoció dels espais de treball en xarxa de la CETS
9	Creació d'espais de treball en el marc de la Reserva de la Biosfera del Montseny
10	Creació d'eines de comunicació de la CETS
12	Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis
17	Creació d'infraestructures locals d'interpretació i descoberta del Montseny
18	Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS
19	Anàlisi de gestió del transport privat y hàbits d'ús
20	Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme
21	Acreditació d'empreses amb la CETS (Fase II)
23	Dinamització d'espais de treball del col·lectiu de productors agroalimentaris i artesans
24	Creació d'un obrador a Tagamanent
27	Comunicació de línies d'ajut existents
29	Implantació d'un sistema de recollida de dades sobre nombre de visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS
30	Recollida de dades sobre freqüentació dispersa
31	Incidència en els moviments de visitants a través de facilitació d'informació al visitant
34	Implantació i compatibilització de sistemes de qualitat per a empreses turístiques
35	Tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació

Actuacions iniciades	
11	Elaboració d'una agenda permanent d'activitats de l'àmbit CETS
13	Difusió de la informació disponible sobre patrimoni etnològic
14	Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS
15	Identificació d'itineraris existents que en permetin una estructuració en xarxa
16	Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS
22	Implantació d'iniciatives locals per a la millora ambiental
25	Increment de la presència de productes agroalimentaris locals en restaurants, centres d'informació i empreses adherides
26	Presència d"Una finestra al Montseny" en fires locals"
32	Implantació d'una enquesta de satisfacció per a visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS
33	Realització d'estudi EDDETUR: Enquesta de Demanda en Destinació
36	Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori
38	Aprovació de la marca "Reserva de la Biosfera del Montseny": manual i imatge corporativa
Actuacions no realitzades	
28	Estudi inicial de propostes per establir mecanismes d'implicació voluntària pel manteniment de l'entorn i del paisatge
37	Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles i d'ecoturisme
39	Creació de productes d'ecoturisme
40	Creació de productes turístics accessibles
41	Promoció turística dels productes creats i del Montseny
42	Promoció de l'adhesió de tour operadors amb la CETS (Fase III)

3.1.2. Grau d'execució segons entitat responsable

En base a la taula anterior i a l'equació esmentada, els resultats del Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny per l'any 2019 són els següents, analitzant-ho en base a les entitats responsables del seu desenvolupament:

Entitat responsable de l'actuació	Núm. Actuacions de les quals en són responsables 2019	Grau de desenvolupament √	→	X	Percentatge d'execució
Parc Natural del Montseny	18	12	5	1	80'55%
Grup de Treball	3	1	0	2	33'33%
GdT temàtic gestors d'itineraris GdT "Transport públic i mobilitat" de RdB	1		1	0	50'00%
CC de la Selva DIBA i DdGi Aj. Santa Maria de Palautordera Aj. De Tona Secretaria Tècnica CETS Montseny	1	1	0	0	100'00%
GdT "Transport públic i mobilitat" de	3	3	0	0	100'00%

Entitat responsable de l'actuació	Núm. Actuacions de	Grau de desenvolupament			Percentatge d'execució
RdB					
GdT "Eficiència energètica" de RdB	1	0	1	0	50'00%
Empreses adherides a CETS AETM PNM	1	1	0	0	100'00%
Aj. de Tagamanent	1	1	0	0	100'00%
"Espai de Treball productors"	1	0	1	0	50'00%
AETM PNM	1	0	1	0	50'00%
Centre de Formació i ocupació del Baix Montseny – Sala Sax Secretaria Tècnica de la CETS	1	1	0	0	100'00%
Administració gestora del SICTED PNM	1	1	0	0	100'00%
AETM	1	0	1	0	50'00%
Empreses adherides a CETS *AETM*	1	0	1		50'00%
PNM (gestor RdB) MEMGA	1	0	1	0	50'00%
Laboratori de Turisme DIBA	1	0	1	0	50'00%
Empreses CETS PNM	1			1	
TOTAL	**40**	**22**	**14**	**4**	

3.1.3. Inversió econòmica pel desenvolupament d'actuacions l'any 2019:

A continuació es mostra la inversió duta a terme per al desenvolupament d'aquestes actuacions durant l'any 2019, tant en termes econòmics com en hores de recursos humans (RRHH). Es faciliten dades per a comparar el pressupost estimat que es va definir en el moment de la redacció del programa i el cost que ha suposat realment per tal de veure'n la desviació:

Entitat	Pressupost estimat		Costos reals	
	€	RRHH, h	€	RRHH, h
Parc Natural del Montseny	9.368,00 €	1.114,00h	51,577,27 €	829,00 h
Grup de Treball	--	180,00h	--	55,00 h
Fòrum Permanent	--	8,00*h	--	224,00h
Grup de Treball empreses	--	247,00h	3433,98 €	222,50h
Aj. Santa Maria de Palautordera	1.003.000,00 €	--	--	--

Entitat	Pressupost estimat		Costos reals	
Ajuntament de Tona	--	--	--	--
Grup de Treball RdB	1.512,00 €	--	--	85,00h
AETM	660,00 €	75,00 h	778,15	385,00h
Assistents jornades	750,00 €	--	--	--
Col·lectiu productors	--	--	--	--
Xarxa de productes de la Terra –DIBA-	--	--	--	--
Consells Comarcals	--	10,00h	--	6,00h
Municipis	--	2,00h	--	
Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona	--	15,00h		3,00h
OT DIBA	--	15,00h	--	3,00h
Experts creació productes turístics	--	4,00h	--	--
Centre de Formació i ocupació baix Montseny – Sala sax-	--	20,00h	--	--
Equipaments Parc	--	170,00h	--	496,00h
Gestors agendes	--	2,00 h	--	--
Administració gestora SICTED	--	12,00h	--	--
Aj. Tagamanent	--	--	8.086,11 €	--
Aj. Figaro			131,49 €	--
Diputació de Barcelona			54.181,83 €	--
Departament de Territori i Sostenibilitat			54.181,83 €	
Altres				2,00h
TOTAL	**1.015.290,00 €**	**1.874,00 h**	**172.370,66 €**	**2.310,5 h**

*Càlcul efectuat per persona participant

**Càlcul efectuat pel total de persones participants al FP

4. AVALUACIÓ ESTRATÈGICA

4.1. Grau d'execució segons línies estratègiques

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

Línia estratègica	Núm. actuacions 2019	Grau de desenvolupament √	→	X	Percentatge d'execució
1. Manteniment dels espais de treball i participació de la CETS al Montseny	6	6	0	0	100,00%
2. Millora de la comunicació "a" i "entre" els grups d'interès de l'àmbit CETS	6	3	3	0	75,00%
3. Gestió i creació d'infraestructures i serveis vertebradors d'una mobilitat i una oferta turística sostenible i accessible	8	5	3	0	81,25%
4. Impuls de la repercussió econòmica de l'activitat turística en el sector agroalimentari, artesà i població de l'àmbit CETS	6	3	2	1	66,67%
5. Control i estudi de dades de freqüentació, ocupació i perfil del visitant	5	3	2	0	80,00%
6. Organització de la formació i millora permanent del sector turístic	3	2	1	0	83,33%
7. Anàlisi de la oferta de productes turístics existents i creació de productes basats en la responsabilitat, l'accessibilitat i l'ecoturisme	6	0	3	3	50,00%
TOTAL	**40**	**22**	**14**	**4**	**72,50%***

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

4.2. Avaluació qualitativa per línies estratègiques:

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

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

Durant l'any 2019 han continuat actius els espais de treball creats el període anterior de la CETS de manera satisfactòria igual que l'any 2016, 2017 i 2018. La coordinació d'aquests espais de treball han estat clau per al seguiment i desenvolupament del Programa d'Actuacions de la CETS al Montseny.

Per una banda el Fòrum Permanent ha continuat reunint-se 2 vegades l'any, el mes de juliol i el mes de desembre amb una molt bona participació tant d'administracions públiques com d'empreses privades. Cal destacar l'acte d'adhesió d'empreses a la CETS en el marc del Fòrum Permanent d' Aiguafreda el dia 17 de juliol on es va treballar també l'estat del Pla d'acció 2016-2020 i propers passos.

En relació al Grup de Treball de la CETS cal mencionar que aquest grup continua consolidat com en anys anteriors i durant el 2019 es van realitzar dues reunions de treball.

El Grup de Treball d'empreses adherides a la CETS es va reunir en una ocasió per tal de consensuar com gestionar els recursos econòmics disponibles per millorar la comunicació conjunta i generar uns recursos de qualitat per a cadascuna de les empreses adherides a la Carta. El Grup de Treball de les empreses es consolida i a nivell de comunicació interna es crea un grup de WattsApp.

En el seguiment de la implicació del municipis de l'àmbit Carta es va detectar i comunicar l' incompliment dels criteris de permanència per part dels municipis de Centelles, Espinelves i Taradell. També s'han fet reunions amb els municipis menys actius i/o on hi hagut un canvi de govern després de les eleccions municipals.

S'ha seguit amb la Secretaria Tècnica per part de l'empresa REPTE TERRITORIAL SL, dins el contracte públic de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona i per a una durada de 3 anys que ha permès seguir treballant conjuntament amb les persones responsables de la CETS per part del parc i seguir avançant en la implantació del Programa d'Actuacions i la coordinació d'aquests espais de treball.

L'equip tècnic del Parc ha continuat el seu treball en xarxa a través de la seva participació en els espais de treball organitzats entorn la CETS: *Seminario Permanente* de la CETS de Europarc Espanya del 12 al 14 de juny a Valsaín, XI Trobada de la Xarxa Europea de la CETS 2019 entre el 9 i al 12 d'abril a Grècia de la Federació Europarc, el Fòrum d'Ecoturisme (ENS) els dies 23 i 24 d'octubre a Deltebre i la participació a la Xarxa CETSCAT, espai de treball conjunt dels espais CETS de Catalunya.

L.E. 2 Millora de la comunicació "a" i "entre" els grups d'interès de l'àmbit CETS

Des de la Reserva de la Biosfera del Montseny s'ha treballat per promoure en el territori de la igualtat de tracte i d'oportunitats sense prejudici de gènere i contribuir a l'empoderament de les dones rurals del Montseny.
El Pla d'igualtat d gènere de la Reserva de la Biosfera del Montseny, junt amb el Pla d'acció per els propers 4 anys, es va presentar el dia 6 de juny de 2019 a Campins, en el marc d'una Jornada organitzada a tal efecte.
Aquest 2019, també s'ha convocat la segona edició dels tallers "Les dones del Montseny aprenem juntes" als municipis de Cànoves i Samalús, Breda, la Garriga i Sant Miquel de Balenyà (Seva).

A més, s'ha donat continuïtat el treball del Pla d'Acció de la Reserva de la Biosfera a través dels 4 grups temàtics. Destaquem el treball del grup de transport públic i mobilitat on hi participen tècnics i polítics dels municipis de Fogars, Campins i Sant Celoni. El 2019 s'ha dut a terme el seguiment del servei de transport públic fins a Santa Fe de Montseny i Fontmartina

Per altra banda, aquest 2019 s'ha promogut l'elaboració d'un primer estudi sobre el potencial de la bioconstrucció en l'àmbit de la Reserva de la Biosfera.

El resultat ha estat un primer recull dels actius actuals i potencials de tots els municipis de la Reserva, pel que fa a materials susceptibles de ser utilitzats en la construcció, la rehabilitació i el manteniment d'infraestructures i edificis. Aquest document es veurà completat a partir de:

- Les aportacions fetes pels participants de la Jornada de treball "Potencial de bioconstrucció a la Reserva de la Biosfera del Montseny", celebrada a Breda el 26 de novembre de 2019.
- Les aportacions fetes per productors, empreses i professionals del sector, tècnics de l'Administració, representants municipals i demés persones relacionades amb la bioconstrucció a través d'un formulari.

Com a resultat final es disposarà d'una guia oberta d'empreses i professionals vinculats a la bioconstrucció a la Reserva de la Biosfera del Montseny que qualsevol persona podrà consultar.

En relació a les eines de comunicació de la CETS, destaca el mapa d'empreses CETS. Es tracta d'un visor que mostra els àmbits territorials dels parcs naturals acreditats amb la Carta Europea de Turisme Sostenible i que inclou el Montseny amb informació georeferenciada de les empreses acreditades amb la CETS a Catalunya

Per altra banda, es reuneix per primera vegada el grup de Comunicació de la CETS per iniciar les accions de comunicació incloses en el Programa d'Actuacions de la Carta pendents d'execució. El mateix any 2019 s'ha implantat una de les primeres actuacions consistent en fer arribar als membres del Grup de Treball i als Ajuntaments de l'àmbit CETS la nota de premsa emesa reunions del Fòrum Permanent de la CETS animant a fer-ne difusió.

En relació a la visualització de la CETS per part dels seus implicats, s'ha millorat una mica en relació a l'any anterior:

- De les 22 empreses adherides a la CETS: 10 empreses –un 47,06% disposen del logo de la CETS en la seva pàgina web i 6 empreses –un 29,41%- disposen d'un petit text explicatiu sobre la CETS.
- Dels 25 municipis de l'àmbit de la CETS, només un inclou informació sobre la CETS a la seva pàgina web, Santa Maria de Palautordera. Cal destacar que des de l'ajuntament de Fogars de Montclús en el butlletí anual d'agost es va publicar un article sobre la CETS, així com també al web de l'ajuntament en l'apartat de notícies el gener del 2018 van publicar una notícia en relació a la CETS.
- De les entitats que formen part del Grup de Treball de la CETS, un 33% disposa del logotip de la CETS i informació de la CETS als seus webs: el Parc Natural, l'Associació

d'empresaris turístics del Montseny, l'Associació de Turisme La Selva i el Consell Comarcal del Vallès Oriental. L'Associació de Propietaris del Montseny al seu web disposen d'informació de la CETS malgrat no s'hi localitza el logotip. En relació a la presència en els webs l'enllaç a la web de Turisme Sostenible del Montseny, ho tenen dues de les entitats que formen part del Grup de Treball de la CETS, el Consell Comarcal de la Selva i el Consell Comarcal del Vallès Oriental.

En relació a l'actuació *11. Elaboració d'una agenda permanent d'activitats de l'àmbit CETS*, es dona continuïtat el funcionament d l'agenda d'activitats del Parc que també recull les propostes de les empreses adherides a la CETS que volen fer difusió a través d'aquest canal i sota l'etiqueta de "Turisme Sostenible"

En el marc de l'actuació *12. Difusió dels itineraris circulars entorn els municipis* mencionar que s'han incorporat els nous itineraris circulars dels municipis de l'àmbit CETS a la web de turisme sostenible de la Xarxa de Parcs Naturals (https://parcs.diba.cat/web/turisme-sostenible-als-espais-naturals/ofertes-turistiques/montseny) .

A més, el Parc ha realitzat també, un treball de coordinació amb altres iniciatives de gestió i difusió d'itineraris. Els itineraris de senderisme són una de les principals demandes que fan els visitants i des de la Generalitat de Catalunya es va desenvolupar el "Manual de senyalització de camins per la mobilitat no motoritzada" que es basa en un model en xarxa de camins per l'harmonització de la senyalització en el territori català. En el marc d'aquest plantejament el Parc està treballant per establir un encaix entre la realitat actual del territori i la implantació d'aquest model en xarxa amb el suport i la implicació de les diferents entitats del territori que treballen en la senyalització i manteniment d'aquestes infraestructures. Tant és així que s'ha participat també en la taula de senderisme del Vallès Oriental a fi efecte de seguir amb aquest treball de coordinació.

L'actuació *13. Difusió de la informació disponible sobre patrimoni etnològic* destaquem *que d*urant el 2019 ha tingut lloc la 4a edició del "Concurs de Receptes de la Biosfera" aquest certamen pretén posar en valor el coneixement dels valors tradicionals com poden ser les receptes de cuina d'un territori a més a més de donar valor els productes locals i de proximitat.

Per contra no s'ha pogut avançar en el desenvolupament de les actuacions:

- *14. Realització d'un material informatiu periòdic sobre la gestió de l'àmbit CETS*

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

El 2019 s'ha iniciat l'actuació 15. *Identificació d'itineraris existents que permetin una estructuració en xarxa* i concretament en la difusió dels itineraris existents accessibles amb

transport públic a la pàgina web d'itineraris de la XPN. També s'ha treballat en l'elaboració dels materials per la publicació d'una *guia d'itineraris conjunta de la Xarxa de Parcs amb propostes de rutes amb transport públic.*

En relació a l'actuació *16. Realització d'un inventari de l'accessibilitat en l'àmbit CETS i e*n el marc de la reunió del Grup de Treball de comunicació (actuació 10) es va acordar per desenvolupar ja en l'anualitat 2020:

- Realitzar un inventari de l'accessibilitat de l'àmbit
- Realitzar una jornada d'accessibilitat per testar, sobre el terreny, diferents serveis/equipaments accessibles per saber de quina tipologia d'accessibilitat disposen. Es proposa també donar a conèixer aquest servei a les associacions implicades i que servís també com a auditoria del propi servei.

A nivell d'infraestructures locals d'interpretació i descoberta del Montseny (actuació 17), el Parc Natural del Montseny ha fet seguiment de la Ruta de la Tourdera i la senyalització i inauguració del tram de la Riera d'Arbúcies

Pel que fa a l'actuació *18. Millora de l'oferta i cobertura del transport públic a tot l'àmbit de la CETS*, s'ha donat continuïtat al servei i continuat la campanya de difusió "De Casa al Parc".

En el transcurs del 2019 cal destacar que durant la tardor (des del 12 d'octubre al 3 de novembre) s'intensifiquen els serveis de transport públic, arribant fins a 9 per dia, per accedir a la vall de Santa Fe i Fontmartina, dos dels principals punts de destí per a molts dels visitants de l'espai natural, en el període de l'any en què més visitants accedeixen a aquest Parc Natural. Les dues línies del Bus Parc del Montseny surten de l'estació de Renfe de Sant Celoni, amb una primera sortida a les 8.10 h del matí i amb una freqüència cada hora fins a les 12.10 h, i de 14.25 a 17.25 h. La darrera sortida des de Santa Fe fins a Sant Celoni és a les 17.25 h i des de Fontmartina a les 18 h.

A més, el diumenge 2 de juny de 2019, dins la commemoració del Dia Europeu dels Parcs, el servei de transport públic integrat Bus Parc per accedir al Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny va oferir un servei de guiatge explicatiu dels diferents elements que s'identifiquen durant el trajecte

De l'actuació 19. Anàlisi de gestió del transport privat i hàbits d'ús destaquem que s'ha treballat en la implantació del sistema de recollida de dades establert en l'estudi de freqüentació que recull la informació sobre el nombre de vehicles en els principals aparcaments del parc i la col·laboració del Parc en la posada en marxa de la prova pilot resultat de l'estudi de mobilitat al municipi de Gualba

El 2019 s'ha iniciat l'actuació 20.*Edició de material informatiu sobre els impactes ambientals del turisme* amb les campanyes a mitjans de comunicació i a XXSS sobre el servei regular de transport públic al parc "De casa al parc" també l'edició del fulletó.

També s'ha treballat en campanyes a mitjans de comunicació, XXSS i contractació de personal informador, a més a més de l'edició de material informatiu destinat a reduir l'impacte del visitant fent incidència a la seves conductes.

En relació a la Fase II, es va dur a terme una nova tanda d'adhesió d'empreses a la CETS Montseny. El procés d'adhesió d'aquestes noves empreses es va realitzar a través de la contractació de l'empresa REPTE TERRITORIAL SL seguint amb les fases de treball establertes i va culminar amb l'entrega de certificats en el Fòrum Permanent de la CETS Montseny celebrat el 17 de juliol al municipi de Aiguafreda.
Segons els criteris d'accés a l'adhesió es van identificar 8 empreses possibles de les quals 5 van iniciar i finalitzar el procés. Aquestes 5 empreses corresponents a 6 adhesions es sumem a les 17 empreses ja adherides i amb l'adhesió vigent, resulten un total de 22 empreses adherides a la CETS Montseny.
Les empreses adherides han estat:

- Viver de Bell-lloc: adhesió dels establiments de la Tavella de Cànoves i Samalús i Can Lluís de Fogars de Montclús
- Corral del Mataró
- Can Turró
- Alberg El Polell
- Casanova de Figaroles

Donant continuïtat el treball iniciat el 2018, en l'actuació actuació *22. Implantació d'iniciatives per a la millora ambiental,* els municipis de Sant Hilari i Tagament han aportat informació en relació a la implantació de millores energètiques en equipaments o serveis municipals així com informació sobre estalvi energètic que els havia suposat i previsió d'actuacions futures

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

En el marc d'aquesta línia estratègica cal destacar la continuïtat de la plataforma virtual per la comercialització *online* de productes de la xarxa de productors, format per:

- Bauma
- Casanova de Figarolas
- Castanya de Viladrau
- La Botigueta de Mosqueroles
- Masjoan-el Polell
- Salar Arbúcies

També s'ha treballat pel desenvolupament de la Marca Reserva de la Biosfera que resta pendent d'aprovació

En relació a l'obrador de Tagamanent i donant continuïtat el projecte VEAMAT es va organitzar una jornada internacional d'intercanvi d'experiències d'obradors compartits. Les jornades es van realitzar el 29 i 30 de març 2019 al municipi de Tagamanent i es van desenvolupar sota el títol "La sobirania alimentària. Una oportunitat per transformar territoris"

Destacar també la realització del curs "Elaboració de conserves vegetals (17 i 18 de juny a l'obrador comunitari de Tagamanent) per elaborar diversos tipus de conserves vegetals, amb els controls i requisits tècnics i sanitaris necessaris en una activitat d'elaboració alimentària. Es complementa amb una sessió teòrica sobre tractaments tèrmics (11 de juny, la Garriga)

L'obrador compte amb els següents nous usuaris:

- MAMAFERMENTA, pa i derivats
- Lourdes Busquets, brou pollastre
- CAN QUIMET GALL, envasat de verdures i hortalisses
- LA CUKI, Pa i Pastisseria

L'actuació *25. Increment de la presència de productes agroalimentaris locals en centres d'informació i empreses adherides*, s'ha desenvolupat a través de la presència de productes en el marc del Concurs de Receptes de Reserva de la Biosfera.
El desembre de 2019 s'ha realitzat també una exposició de productes locals al Centre Informació de Sant Esteve de Palautordera: elaborats per les dones de la Reserva de la Biosfera del Montseny

En relació a l'actuació *26. Presència d'"Una Finestra al Montseny" en fires locals*, s'ha seguit la itinerància de la Carpa dels 40 anys de la Reserva de la Biosfera als següents municipis de Cànoves, Riells i Viabrea, Fogars de Montclús, la Garriga, Figaró, el Brull, Breda i Arbúcies. La carpa disposa d'un vídeo explicatiu dels 40 anys així com d'altres esdeveniments, també s'hi oferien taller familiars amb materials naturals, activitats per conèixer el tritó del Montseny,..

Destaquem també que durant la Setmana del Bosc de Sant Celoni es va realitzar una xerrada sobre la implantació del turisme sostenible al Montseny

Des de la Secretaria Tècnica de la CETS es va treballar per tal d'identificar els ens que convoquen subvencions en temàtica de sostenibilitat i altres fonts d'informació que permeten identificar subvencions que poden ajudar a la implantació d'un model turístic sostenible al Montseny. Aquesta informació es va recopilar i es va transmetre per correu electrònic

- 18 de març 2019, correu informatiu amb una síntesi en format llistat dels organismes atorgadors o gestors de subvencions amb línies d'ajuda d'interès pel sector al mailing del Fòrum
- 3 de juliol de 2019, informació d'interès als municipis en relació subvencions destinades als municipis per a plans de foment

- 10 de juliol de 2019, informació d'interès als municipis en relació ajuts per a la prevenció i preparació per a la reutilització de residus municipals de l'Agència de Residus.

Per contra a restat pendent iniciar l'actuació *28. Estudi inicial de propostes per establir mecanismes d'implicació voluntària pel manteniment de l'entorn i del paisatge.*

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

Les actuacions desenvolupades en aquesta línia estratègica van encaminades en la recollida de dades tant de visitants com de la seva satisfacció en la vista al territori. En aquest sentit destacar la sistemàtica de les empreses adherides a la CETS en trametre de manera mensual les dades d'ocupació al Parc, únicament 3 d'aquestes 22 empreses no han tramés les dades d'ocupació. El resultat obtingut en el tractament de recompte conjunt d'aquestes 22 empreses adherides a la CETS va ser de 97.648 usuaris. Aquest any s'ha incorporat aquesta informació d'ocupació a la memòria del sistema de qualitat del parc

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

- 147.162 usuaris van ser atesos als 25 equipaments d'informació del Parc Natural del Montseny
- 28.868 usuaris van fer ús dels 5 equipaments culturals del Parc
- 12.014 usuaris van fer ús a les 3 Escoles de Natura del Parc
- 11.034 usuaris van fer ús als equipaments del Parc d'allotjaments i restauració.

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

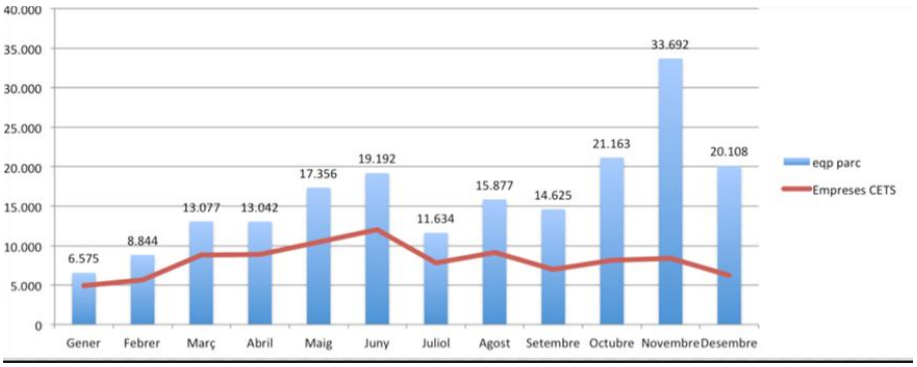
També s'ha realitzat el tractament de les dades de recompte de freqüentació dispersa i que consten a la Memòria de Qualitat del Parc:

- Comptatge de persones a partir d'ecocomptadors: s'han recollit dades de tot l'any dels comptadors de persones situats a: Sot de l'Infern, Turó de Tagamanent i Collformic (inici de Collformic a Matagalls) i els de vehicles a la Pista de la Pedralba i a Penyacans (pista d'accés al Turó de l'Home).
- Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments: durant els caps de setmana els informadors van anotar els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments més freqüentats. El sistema de recollida de dades el 2018 va variar respecte els altres anys amb la implantació de l'estudi de freqüentació a la Xarxa de Parcs Naturals. Es va extrapolar el nombre de vehicles que van passar per un aparcament tenint en compte el nombre de vehicles aparcats en una hora determinada, concretament a les 12h

En relació a l'actuació *30. Recull de dades sobre freqüentació dispersa* aquest any es va aplicar el *Procediment de càlcul de la freqüentació al Parc Natural del Montseny.* Les dades de visitants del 2019 van ser d'un nombre total de visitants dels equipaments i serveis del Parc de 198.999 usuaris.

Es veu clarament com en els equipaments del parc i les empreses segueixen la mateixa tendència anual exceptuant el mes d'octubre i novembre, on als equipaments de parc la diferència respecte la resta de mesos és molt més gran.

Es veu com el mes amb menys afluència de visitants és el mes de gener i el màxim el trobem al mes de novembre amb 33.692 visitants. La resta de mesos la ocupació es troba al voltant dels 10.000 – 15.000 visitants.



Número de visitants als equipaments i empreses CETS per mesos durant l'any 2019

En relació a la satisfacció dels visitants, s'ha tractat mitjançant l'anàlisi dels resultats d'enquestes de satisfacció que estan disponibles per a tots els usuaris d'equipaments i serveis d'ús públic del Parc. Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny van recollir 893 enquestes en total s'ha assolit l'objectiu d'obtenir al voltant de 1000 enquestes als equipaments del parc.

També destacar, que el Parc Natural del Montseny disposa d'un sistema de recollida de queixes i suggeriments que es facilita als usuaris en tots els equipaments d'ús públic i via web. L'any 2017 es van rebre un total de 62 suggeriments, 9 més que l'any anterior i seguint la tendència dels últims anys. Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris convé destacar el següent:

- Sobre el mal estat per la circulació de vehicles i bicicletes per la carretera d'accés al turó de l'Home
- Suggeriments sobre millores en alguns equipaments i itineraris
- Sobre la massificació sobretot durant la tardor i també per la limitació d'accessos en períodes de neu.
- Sobre la circulació motoritzada, l'incompliment de la normativa respecte l'acampada, i la informació que fa referència al període de caça.
- Sobre l'estat de neteja d'alguns aparcaments i equipaments
- Sobre el servei de transport públic: un agraïment i una queixa en el servei

Ha mancat però, recollir els resultats dels camps: “com ens ha conegut” i “nivell de satisfacció de la informació rebuda sobre el Montseny” de les enquestes de satisfacció de les empreses adherides a la CETS.

Malgrat no s’ha realitzat l’actuació 33. *Realització d’estudi EDDETUR: Enquesta de Demanda en Destinació,* en el marc de la sessió de treball del 28.11.2020 del GdT de la CETS Montseny es va treballar la proposta de recull i anàlisi de dades de turistes i visitant de l’àmbit Carta mitjançant les enquestes de destinació del Laboratori de Turisme de la Diputació de Barcelona.

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

Cal destacar que en relació a la compaginació de sistemes de qualitat per a les empreses amb la convalidació anual de la visita d’assessorament i de verificació del Pla de Millora i la implantació del manual de Bones Pràctiques del Compromís per la sostenibilitat a les empreses adherides CETS.

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

Pel que fa a la Trobada de coneixement del territori per part de l’Associació d’Empresaris Turístics del Montseny, durant aquest any es va programar una trobada pel dia 5 de novembre a la zona de la Garriga però finalment es va haver de posposar per falta d’inscrits a la primavera del 2020

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

Destaquem el treball desenvolupat en l’actuació 38. *Aprovació de la marca “Reserva de la Biosfera”: manual i imatge corporativa,* on s’ha definit el reglament de la marca pendent encara d’aprovació i que es preveu que sigui durant el 2020

Tot i que no s’han desenvolupat tal i com s’havia previst inicialment, s’ha avançant en els objectius marcats de l’actuació *39. Creació de productes d’ecoturisme* i *41. Promoció turística dels productes creats i del Montseny* en el marc del treball desenvolupat des de l’Associació d’Empresaris Turístics del Montseny.
El pla d’accions del 2019 de l’Associació d’Empresaris Turístics del Montseny va tenir el recolzament econòmic de la Diputació de Girona i Diputació de Barcelona, mitjançant subvenció per la “Creació de productes i accions que promoguin les bones practiques en el

turisme al Parc Natural del Montseny" i també participant activament a la Carta Europea de Turisme Sostenible del Montseny.

Gràcies a aquesta col·laboració s'han pogut donar continuïtat el desenvolupament de productes turístics compatibles i en el marc de la CETS Montseny:

- El programa Coneix i Tasta
- El programa el Montseny és cultura,
- Els paquets turístics d'escapades al Montseny (2019)
- El llibret digital "Regala Montseny". (2019)

Destaquem el programa "Coneix i Tasta" i "el Montseny és cultura" que ofereix productes turístics que posen en valor el patrimoni natural i cultural del Montseny, així com el producte local i de proximitat. El projecte compta amb la participació d'algunes de les empreses adherides a la CETS Montseny (Can Turró, la Tavella, Ecogranja Salgot, el restaurant Bellver i el restaurant Can Candelich)

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

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

40. Creació de productes turístics accessibles

42. Promoció de l'adhesió de tour operadors amb la CETS (Fase III)

Finalment i malgrat no haver iniciat l'actuació *40. Creació de productes turístics accessibles* tal i com estava previst, si que en el del Grup de Comunicació de 02.12.2019 es va acordar treballar perquè durant el 2020 es pogués realitzar una jornada sobre accessibilitat. La jornada tindrà per objectiu testejar, sobre el terreny, diferents serveis/equipaments accessibles i conèixer quina tipologia d'accessibilitat es disposa en empreses i equipament de l'àmbit CETS.

5. QUADRE-BALANÇ GRAU DESENVOLUPAMENT ACTUACIONS 2019

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

Núm. actuació	Nom actuació	Calendari	Grau desenvolupament
	de visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS		
30	Recollida de dades sobre freqüentació dispersa	anual	√
31	Incidència en els moviments de visitants a través de facilitació d'informació al visitant	2017-2020	√
32	Implantació d'una enquesta de satisfacció per a visitants, usuaris i clients de serveis turístics adherits a la CETS	anual	→
33	Realització d'estudi EDDETUR: Enquesta de Demanda en Destinació	2017	→
34	Implantació i compatibilització de sistemes de qualitat per a empreses turístiques	anual	√
35	Tramesa d'informació agregada al sector turístic privat sobre formació	anual	√
36	Coneixement i millora dels serveis turístics i del territori	anual	→
37	Inventari de productes turístics actuals responsables, accessibles i d'ecoturisme	anual	x
38	Aprovació de la marca "Reserva de la Biosfera": manual i imatge corporativa	2018-2020	→
39	Creació de productes d'ecoturisme	2016-2017	→
40	Creació de productes turístics accessibles	2017-2019	x
41	Promoció turística dels productes creats i del Montseny	2018-2020	→
42	Promoció de l'adhesió de tour operadors amb la CETS (Fase III)	2019-2020	x

6. TRACTAMENT DE L'INFORME D'AUDITORIA

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

	Informe auditoria	Resultats 2019
Punts forts	Participació, comunicació i col·laboració	S'han mantingut totes les , infraestructures, recursos, oferta turística, serveis per a la interpretació de patrimoni i sistemes de treball que consten com a "punts forts" en l'informe d'auditoria.
	Infraestructures, materials i activitats per descobrir el territori	
	Xarxa de punts d'informació	
	Sistema de gestió de qualitat	
	Àmplia oferta d'activitats i productes relacionats amb la cultura i les tradicions locals	
	Associació d'Empreses Turístiques de Montseny	
	Secretaria Tècnica Carta	
Punts febles	Alta pressió de visitants	--
	Baix impacte dels visitants en economia local	La creació del mercat virtual per la comercialització *online* de productes locals de la xarxa de productors, l'existència de la "Taula de productors" així com la línia estratègica 4 "Impuls de la repercussió econòmica de l'activitat turística en el sector agroalimentari, artesà i en la població de l'àmbit CETS" treballen per vincular l'activitat turística amb l'economia local.
	Complexitat institucional	El manteniment del Fòrum Permanent i del Grup de Treball permeten assegurar el contacte i el treball coordinat entre les diferents administracions amb competències en l'àmbit CETS. Des del Parc Natural del Montseny, i amb l'objectiu d'encaixar l'estratègia CETS amb altres plans estratègics del territori, l'equip dedicat a la CETS ha participat en diferents espais de treball, com per exemple: • Grup de treball de turisme sostenible 'Acord Baix Montseny' (05.06.2019)
	La manca de coneixement dels mercats actuals i futurs	El coneixement en aquesta matèria l'aporten les persones representants del Patronat de Turisme Costa Brava Pirineu de Girona i l'Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona. S'ha iniciat el treball per la recollida de dades i anàlisi del sector mitjançant les enquestes de destinació que es preveu puguin donar els primers resultats a finals de 2020 - 2021
Recomanacions	1. Definició dels objectius principals i els seus indicadors.	S'han definit i s'hi ha donat resposta. S'adjunta document (punt 7. Indicadors)
	2. Identificació i selecció de mercats potencials per crear productes turístics	--
	3. Aportació dels visitants per a la conservació	--

	4. Formació sobre turisme sostenible per al personal del parc	Equip del Parc participant a la xarxa CETSCAT, participació al Fòrum ENS i formació XI Trobada de la Xarxa Europea de la Federació Europarc edició 2019 i *Seminario Permanente* de la CETS de Europarc Espanya
	5. Donar a conèixer als visitants sobre la propietat privada i el sector forestal al Parc	Informació i pautes de comportament adequats a través dels informadors dels centres i punts d'informació del parc. Fulletó "el vostre gos i els ramats del Montseny" en format digital i paper.
	6. Millorar la difusió del procés de la Carta i els seus resultats per part de les entitats implicades	S'hi està treballant a través de l'actuació 10 Eines de Comunicació de la CETS. A més, s'han dut a terme reunions bilaterals per presentar la CETS a personal tècnic que s'ha integrat de nou en entitats que treballen amb la CETS, com per exemple: • Àrea de Turisme, Arbúcies (13.05.2019)

7. INDICADORS

Indicadors estratègics CETS MSY

LE1 Manteniment dels espais de treball i participació de la CETS al Montseny

Objectiu: Assegurar el manteniment dels espais de treball – GdT, FP i GdT temàtics-			
Indicador	**Resultats 2017**	**Resultats 2018**	**Resultats 2019**
Nombre de sessions realitzades anualment dels espais de treball: FP, GdT, GdT empreses, GdT temàtics	FP: 2 (19.07.2017 i 12.12.2017) GdT: 2 (28.06.2017 i 28.11.2017) GdT empreses: 2 (1.02.2017 i 12.12.2017)	FP: 2 (18.07.2018 i 12.12.2018) GdT: 3 (24.04.2018, 19.06.2018 i 20.11.2018) GdT empreses: 1 (31.01.2018)	FP: 2 (17.07.2019 i 17.12.2019) GdT: 2 (19.06.2019 i 28.11.2019) GdT empreses: 1 (29.01.2018)
Nombre d'agents que han liderat actuacions del Programa	7 agents (consultar memòria general CETS 2017, pàg. 10)	9 agents (consultar memòria general CETS 2018, pàg. 9- 10)	12 agents (consultar memòria general CETS 2019, pàg. 10-11)
Participació en els espais de treball: nombre d'assistents + nombre d'excuses d'assistència	FP: 50/19 i 42/13 GdT: 10/8 i 13/5 GdT empreses:15/1 i 12/4	FP: 45/16 i 41/9 GdT: 16/1, 14/6 i 14/3 GdT empreses:8/9	FP: 62/9 i 50/14 GdT: 12/5 i 10/9 GdT empreses:15/3
Objectiu: Implicar a municipis i empreses turístiques a la CETS			
Participació en els espais de treball existents de: municipis (assistència + excusa) i empreses (assistència + excusa)	FP 19.07.2017: Municipis: 14/4 Empreses: 20/6 FP 12.12.2017: Municipis: 9/6 Empreses: 20/4	FP 18.07.2018: Municipis: 9/4 Empreses: 18/8 FP 12.12.2018: Municipis: 9/2 Empreses: 20/4	FP 17.07.2019: Municipis: 14/4 Empreses: 24/ FP 17.12.2019: Municipis: 11/3 Empreses: 20/7

LE2 Millora de la comunicació "a" i "entre" els grups d'interès de l'àmbit CETS

Objectiu Crear eines, espais i canals de comunicació específics segons destinatari i col·lectiu			
Indicador	**Resultats 2017**	**Resultats 2018**	**Resultats 2019**
Revisió anual de la web	No revisat	No revisat	Iniciat al treball de revisió de la web
Revisió anual del mailing del FP	Actualitzat 30.05.2017	Actualitzat 10.07.2018	Actualitzat 02.12.2019
Revisió anual del mailing del GdT	No revisat	Actualitzat 02.02.2018	Actualitzat 15.11.2019 i 23.12.2019
Material imprès CETS	Fulletó empreses adherides CETS (desembre 2017)	--	Elaboració material per reedició fullet amb les noves empreses
Material específic informació del Parc (act.14)	No existeix	No existeix	No existeix
Comunicació de la CETS per part de les entitats implicades: Existència informació (o enllaç) CETS en entitats membres del GdT, ajuntaments de l'àmbit.	Dades memòria 2016 (consulta maig 2017): Entitats GdT: 22% disposen de logotip, 33% explicació CETS Ajuntaments àmbit CETS:4% logotip CETS i 4% explicació CETS Empreses adherides: 47,06% disposen de logotip, 35,29% explicació CETS	Dades memòria 2017 (consulta 29.12.2017): Entitats GdT: 33% disposen de logotip, 44% explicació CETS Ajuntaments àmbit CETS:4% logotip CETS i 4% explicació CETS Empreses adherides: 47,06% disposen de logotip, 29,41% explicació CETS	Dades memòria 2018 (consulta 03.06.2020): Entitats GdT: 33% disposen de logotip, 44% explicació CETS Ajuntaments àmbit CETS:4% logotip CETS i 4% explicació CETS Empreses adherides: 58,82% disposen de logotip, 23,53% explicació CETS

LE3 Gestió i creació d'infraestructures i serveis vertebradors d'una mobilitat i una oferta turística sostenible i accessible

Objectiu: Millorar l'oferta del transport públic col·lectiu

Indicador	Resultats 2017	Resultats 2018	Resultats 2019
Canvis en la xarxa de transport públic	Posada en marxa de la prova pilot d'una línia de transport públic gratuït des de Sant Celoni i Campins fins a la vall de Santa Fe (21, 22, 28 i 29 d'octubre, i 4 i 5 de novembre, així com el dia 1 de novembre)	Servei bus al Parc Natural del Montseny per accedir a la Vall de Santa Fe i Fontmartina Bitllet combinat tren-bus	Servei regular anual del bus al parc natural del Montseny per accedir a la vall de Santa Fe i Fontmartina. Increment de fins a 9 freqüències al dia del bus Parc des del cap de setmana del 12 i 13 d'octubre i fins al diumenge 3 de novembre
Objectiu: Disminuir l'impacte ambiental derivat de la gestió local i de l'activitat turística			
Iniciatives ambientals creades	Sense dades	Campanya "De casa al parc" i "portar el gos lligat" a la zona de Collformic.	Campanya "De casa al parc"
Número d'empreses adherides (fer taula amb número empreses total àmbit CETS Msy per tipologia i veure el %d' adherides)	Relació número d'allotjaments i places segons tipologia. *Atenció faltaria comptabilitzar les categoria de restaurant, empreses d'activitats i agroalimentàries amb visites, per disposar de dades homogènies amb les categories d'empreses que es poden adherir a la CETS*	Relació número d'allotjaments i places segons tipologia. *Atenció faltaria comptabilitzar les categoria de restaurant, empreses d'activitats i agroalimentàries amb visites, per disposar de dades homogènies amb les categories d'empreses que es poden adherir a la CETS*	Relació número d'allotjaments i places segons tipologia. *Atenció faltaria comptabilitzar les categoria de restaurant, empreses d'activitats i agroalimentàries amb visites, per disposar de dades homogènies amb les categories d'empreses que es poden adherir a la CETS*

ALLOTJAMENT MONTSENY 2017	Núm.	Places
Hotels	57	2318
Càmpings	12	3.504
Turisme Rural	66	533
Habitatges d'ús turístic	117	585
Apartaments turístics	3	49
Cases de Colònies	17	1.298
Albergs	3	62
Altres (aula de natura, granja escola, campament juvenil)	9	915

ALLOTJAMENT MONTSENY 2018	Núm.	Places
Hotels	57	2318
Càmpings	12	3.504
Turisme Rural	66	533
Habitatges d'ús turístic	117	585
Apartaments turístics	3	49
Cases de Colònies	17	1.298
Albergs	3	62
Altres (aula de natura, granja escola, campament juvenil)	9	915

ALLOTJAMENT MONTSENY 2019	Núm.	Places
Hotels	54	2279
Càmpings	12	3.513
Turisme Rural	70	594
Habitatges d'ús turístic**	117	585
Apartaments turístics	3	52
Cases de Colònies	18	1.378
Albergs	3	54
Altres (aula de natura, granja escola, campament juvenil)	8	833

Objectiu: Millorar l'oferta del transport públic col·lectiu			
Indicador	**Resultats 2017**	**Resultats 2018**	**Resultats 2019**
	TOTAL 284 9264 Total empreses adherides CETS (dins d'aquestes categories) 8 259 **2,82% 2,80%** *Dades Departament Empresa i Coneixement i Departament de Treball, afers socials i família de la Generalitat de Catalunya	**TOTAL** 284 9264 Total empreses adherides CETS (dins d'aquestes categories) 8 259 **2,82% 2,80%** *Dades Departament Empresa i Coneixement i Departament de Treball, afers socials i família de la Generalitat de Catalunya	**TOTAL** 285 9288 Total empreses adherides CETS (dins d'aquestes categories) 10 327 **3,51% 3,52%** *Dades Departament Empresa i Coneixement i Departament de Treball, afers socials i família de la Generalitat de Catalunya. ** Dades no actualitzades del 2018
Existència de material informatiu sobre els impactes ambientals de turisme (Act. 20)	No existeix	No existeix	Edició de 2 fulletons: • Fulletó "el vostre gos i els ramats del Montseny" en format digital i paper. https://parcs.diba.cat/documents/10344/168215889/ElVostreGosIRamatsAlMontseny.pdf/ebb55401-de39-475f-8591-8881ca5f4aa4 • Fulletó " De casa al Montseny" en format digital i paper. https://parcs.diba.cat/web/montseny/bus-parc

LE4 Impuls de la repercussió econòmica de l'activitat turística en el sector agroalimentari, artesà i població de l'àmbit CETS

Objectiu: Crear mecanismes de treball per establir vincles entre productors i punts de venda			
Indicador	**Resultats 2017**	**Resultats 2018**	**Resultats 2019**
Existència d'espai de treball estable entre productors	Reactivació Taula de productors	Mercat virtual	Mercat virtual
% de punts d'informació de l'àmbit CETS amb venda de productes locals	Sense dades	Sense dades	Sense dades
Nombre de fires que han acabat acollit "Una Finestra al Montseny	--	--	Itinerància de la carpa de la Reserva de la Biosfera.

LE5 Control, i estudi de dades de freqüentació, ocupació i perfil del visitant

Objectiu: Estandarditzar la recollida de dades quantitatives i qualitatives de visitants al Parc i clientela d'empreses adherides a la CETS			
Indicador	**Resultats 2017**	**Resultats 2018**	**Resultats 2019**
Nombre d'equipaments i empreses que empren el mateix model / metodologia	34 equipaments + 17 empreses	34 equipaments + 17 empreses	34 equipaments + 22 empreses
Número de visitants	Dades 2016: 168.786 usuaris equipaments parc + 72.824 clients empreses CETS	Dades 2017: 165.299 usuaris equipaments parc + 79.671 clients empreses CETS	Dades 2018: 133.911 usuaris equipaments parc + 51.522 clients empreses CETS
Evolució de dades de clientela d'empreses adherides a la CETS (segons tipologia de recollida de dades que es realitzi)	--	+ 9,4 % respecte any anterior	** No comparable per manca de dades de 4 empreses.
Accions de retorn de la informació sobre perfil de clientela CETS	Grup de Treball empreses 21 de setembre de 2016 presentació recull de dades 2015.	--	Memòria del sistema de qualitat del Parc

LE6 Organització de la formació i millora permanent del sector turístic

Objectiu: Continuar facilitant eines que permetin la millora a les empreses del Montseny

Indicador	Resultats 2017	Resultats 2018	Resultats 2019
Informació facilitada: nombre de "graelles de formació"	2 : primavera (8/05/2017) i tardor (15/09/2017)	2 : primavera (30/04/2018) i tardor (5/10/2018)	3 : primavera (10/05/2019 i 23/05/2019) i tardor (26/09/2019)
Número d'empreses amb sistemes de qualitat/ambiental en l'àmbit CETS (coexistència de sistemes en una sola empresa)	5 empreses d'allotjament amb segells de qualitat:	5 empreses d'allotjament amb segells de qualitat:	4 empreses d'allotjament amb segells de qualitat:
	HOTEL	**HOTEL**	**HOTEL**
	Marca o segell / **Municipi**	**Marca o segell** / **Municipi**	**Marca o segell** / **Municipi**
	ISO 90001:2008 – Seva	ISO 90001:2008 – Seva	ISO 90001:2008 – Seva
	Ecolabel i DGQA – St Esteve de P	Ecolabel i DGQA – St Esteve de P	Ecolabel i DGQA – St Esteve de P
	TURISME RURAL	**TURISME RURAL**	**TURISME RURAL**
	Marca o segell / **Municipi**	**Marca o segell** / **Municipi**	**Marca o segell** / **Municipi**
	DGQA i Ecolabel – Taradell	DGQA i Ecolabel – Taradell	Biosphere – El Brull
	DGQA – Figaró Montmany	DGQA – Figaró Montmany	Biosphere – Seva
	DGQA – Montseny	DGQA – Montseny	

LE7 Anàlisis de la oferta de productes turístics existents i creació de productes basats en la responsabilitat, l'accessibilitat i l'ecoturisme

Objectiu: Identificar, crear i potenciar recursos, serveis i productes de turisme inclusiu			
Indicador	**Resultats 2017**	**Resultats 2018**	**Resultats 2019**
Accions de diagnosi realitzades en turisme inclusiu	--	--	--
Accions de comunicació a turistes i visitants de les opcions de turisme inclusiu al Montseny	web accessibilitat de la Xarxa de Parcs Rutes teatralitzades a l'itinerari adaptat de la Font del Frare	web accessibilitat de la Xarxa de Parcs Rutes teatralitzades a l'itinerari adaptat de la Font del Frare	web accessibilitat de la Xarxa de Parcs Rutes teatralitzades a l'itinerari adaptat de la Font del Frare
Accions per a la creació de productes turístics inclusius	--	--	
Objectiu: Identificar, crear i potenciar recursos, serveis i productes sostenibles			
Accions de comunicació a turistes i visitants de les opcions de turisme sostenible al Montseny	- Fulletó: Turisme sostenible al Montseny (empreses CETS)		- Campanya de Casa al Montseny (Bus Parc) - Fulletó "el vostre gos i els ramats del Montseny"
Accions per a la creació de productes turístics sostenibles	--	--	--