



**Parc Natural
de la Zona Volcànica
de la Garrotxa**



Punts d'informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa

MEMÒRIA ANUAL 2009



**Generalitat de Catalunya
Departament de Medi Ambient
i Habitatge**





La Carta Europea del Turisme Sostenible en Espais Protegits és un programa i una marca de qualitat de la Federació Europarc que reconeix l'esforç de planificació del turisme en espais naturals protegits, realitzat en col·laboració entre els responsables de la gestió i els empresaris turístics. El Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa va obtenir-la l'any 2001 i té establerta una col·laboració permanent amb el sector turístic mitjançant l'Associació Turisme Garrotxa.

*Els Punts d'Informació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa és una xarxa d'establiments turístics acreditats com a punts d'informació comarcal per l'associació Turisme Garrotxa i el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.
La coordinació és a través d'un contracte de serveis adjudicat a TOSCA, Serveis ambientals d'educació i turisme, amb concurs públic.*

Associació Turisme Garrotxa
Av. 11 de Setembre, 22
17800 OLOT
Tel. 972.27.16.00
e-mail: info@turismegarrotxa.com



Els punts d'informació

La xarxa de punts d'informació està formada actualment per **4 centres d'informació del PNZVG, 6 oficines de turisme i 54 establiments turístics**. Aquest programa informatiu va entrar en funcionament durant la Setmana Santa del 2001. Aquesta experiència és coordinada per Turisme Garrotxa i el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa, i és gestionada per TOSCA (Serveis ambientals d'educació i turisme) dins del contracte dels Serveis Informatius del Parc Natural.

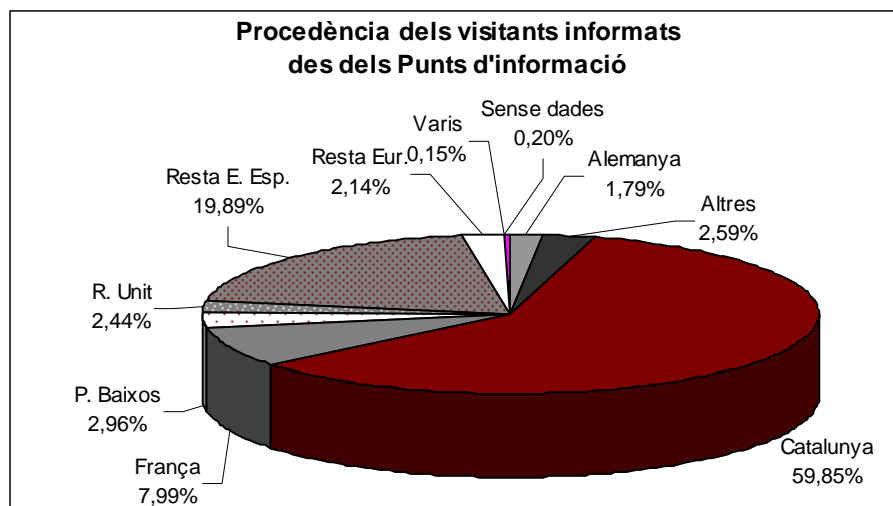
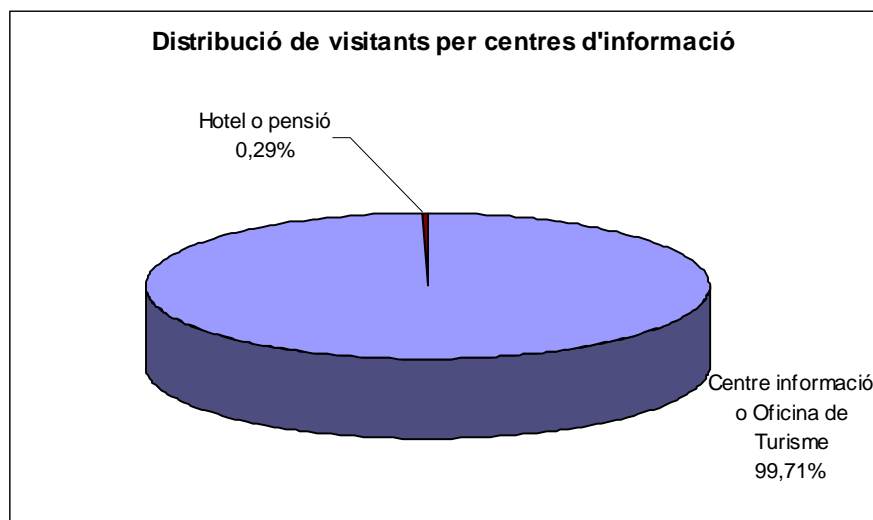
Un total de **228.663** persones van ser informades durant l'any **2009** des d'aquesta xarxa de punts d'informació comarcal.

ESTABLIMENT	POBLACIO	NºPLACA
Vol de Coloms	Castellfollit de la Roca	1
Fonda Finet	Sant Feliu de Pallerols	2
Restaurant l'Hostalet	Sant Esteve d'en Bas	3
RCP Mas Masnou	Les Preses	4
Hotel Borrell	Olot	5
RCP Mas Garganta	La Pinya	7
Hotel La Perla	Olot	8
Hotel Siqués (Cal Parent)	Besalú	9
Bar Rest. Ca La Matilde	Sant Feliu de Pallerols	10
Oficina Turisme Olot	Olot	11
Oficina Turisme Santa Pau	Santa Pau	12
Granja Escola Mas Franch	Sant Feliu de Pallerols	13
RCP- Can Bel	Riudaura	14
Hostal Sant Bernat	Olot	15
Cooperativa La Fageda	Santa Pau	16
Oficina de Turisme Besalú	Besalú	17
Fonda Barris	Joanetes	18
Càmping La Fageda	Olot	19
Hotel-Restaurant Santurari de la Salut	Sant Feliu de Pallerols	20
Restaurant Sant Miquel	Sant Esteve d'en Bas	21
Turisme Garrotxa	Olot	22
Hotel Comte Tallaferro	Besalú	23
Hotel Riu	Olot	26
Càmping Natura	Les Preses	27
RCP Mas Molera	Begudà	28
Restaurant La Deu	Olot	29
Can Piqué	Vall d'en Bas	30
SAT La Vall d'en Bas	Vall d'en Bas	31
Hostal Alta Garrotxa	Tortellà	32
Apartaments Can Coromines	Maià de Montcal	33
Oficina de Turisme de Les Preses	Les Preses	34
Restaurant l'Oliba	Les Preses	35
Oficina Turisme Les Planes	Les Planes d'Hostoles	36
Apartaments Can Santa	Santa Pau	37
Oficina Turisme St. Joan Les Fonts	Sant Joan les Fonts	38
RCP Can Salavia	Mieres	40
Oficina de Turisme de Sant Feliu de Pallerols	Sant Feliu de Pallerols	41
RCP Can Patorra	Maià de Montcal	42
Apartaments Can Salgueda	Santa Pau	43
Apartaments Can Morera	Les Preses	44
Museu dels Volcans	Olot	45
Apartaments turístics Can Camó	Tortellà	46
B-Crek	Olot	47
Museu Comarcal de la Garrotxa	Olot	48
Centre d'Intepretació del Territori Estada Juvinyà	St. Joan les Fonts	49
Hotel Vall d'en Bas	Vall d'en Bas	5a
Alberg rural Bellavista	Santa Pau	9a
Self Service la Garrotxa	Olot	11a
Mas Les Comelles	Joanetes	28a
Fesols i Productes Santa Pau	Santa Pau	09
Can Ventura	Sant Feliu de Pallerols	006
Mas Cantallops	Santa Pau	Sense dades
Can Blanc	Olot	Sense dades
Hostal dels Ossos	Olot	Sense dades

PUNTS D'INFORMACIÓ DEL PARC NATURAL

Visitants informats i la seva procedència

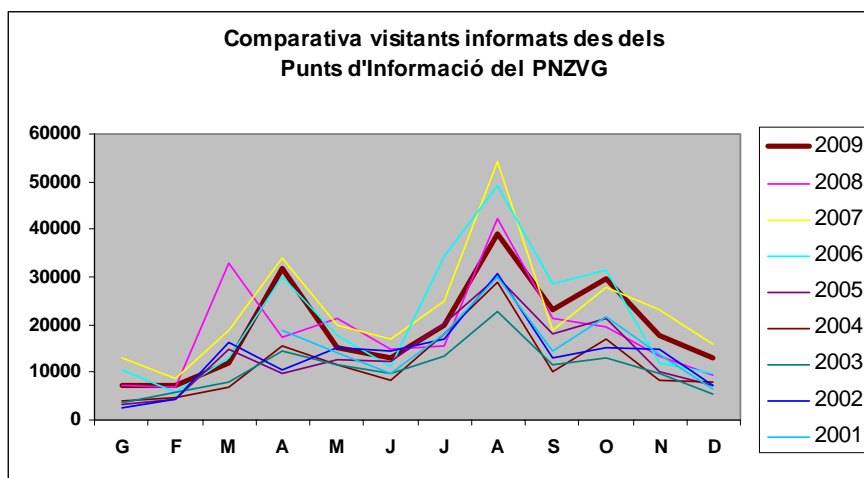
Tipologia	Total	Alemanya	Altres	Catalunya	França	P. Baixos	R. Unit	Resta E. Esp.	Resta Eur.	Sense dades	Varis
Oficina de Turisme	228007	4083	5914	136419	18232	6720	5546	45413	4889	447	344
Hotel o pensió	656	5	12	435	46	38	40	75	5		
TOTAL	228663	4088	5926	136854	18278	6758	5586	45488	4894	447	344



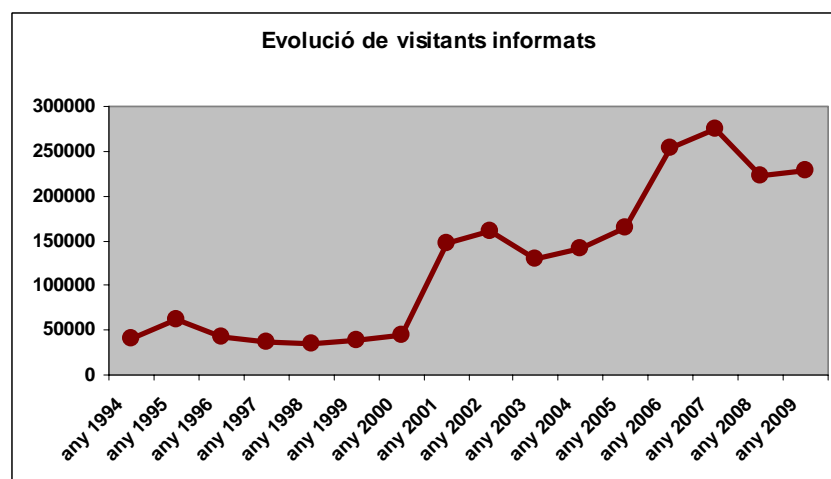
Evolució per mesos dels visitants informats

Nom Equipament	Total	gen	feb	mar	abr	maig	juny	jul	ago	set	oct	nov	des
ANTIGA ESTACIO SFP	1190				126	25	62	224	371	191	81	85	25
CAN PASSAVENT	5296			463	590	485	330	512	700	464	1103	448	201
CAN SERRA	25500	237	662	715	2114	2099	1484	1910	3716	2265	4667	4356	1275
CASAL DELS VOLCANS	3384	1	29	118	452	375	224	470	691	292	377	173	182
HOSTAL ALTA GARROTXA	32								32				
HOTEL LA PERLA	624	10	56	4	72	94		47	61	54	114	44	68
OF. TURISME BESALÚ	61931	1363	2363	3980	13784	4812	2524	4073	7753	6368	7284	4039	3588
OFICINA DE TURISME OLOT	33996	1542	1476	2000	3822	2664	1835	3419	6991	2592	4019	1838	1798
OFICINA DE TURISME SANTA PAU	90866	3980	2372	4540	10299	4395	6078	8536	17123	9915	11587	6634	5407
OFICINA DE TURISME ST. JOAN LES FONTS	5844	91	109	126	454	377	361	750	1568	947	502	196	363
Total	228663	7224	7067	11946	31713	15326	12898	19941	39006	23088	29734	17813	12907

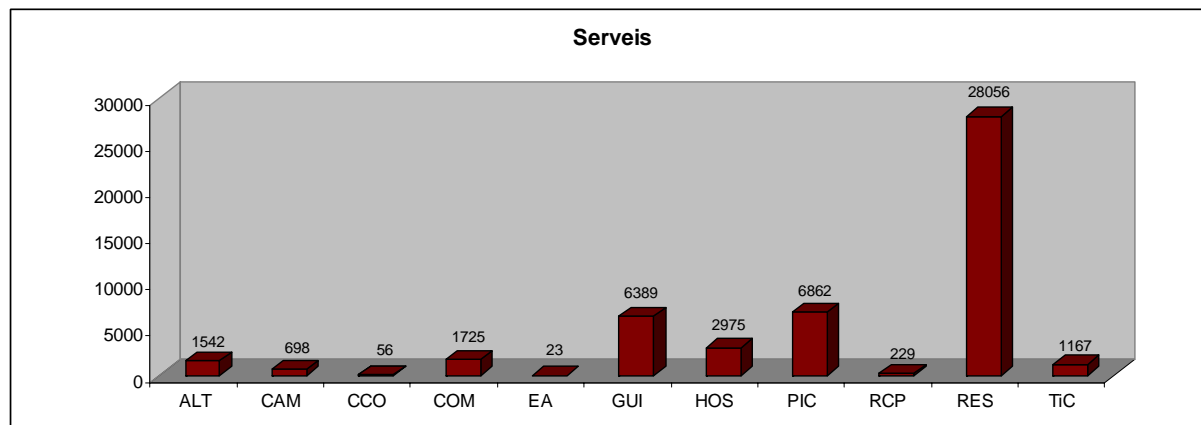
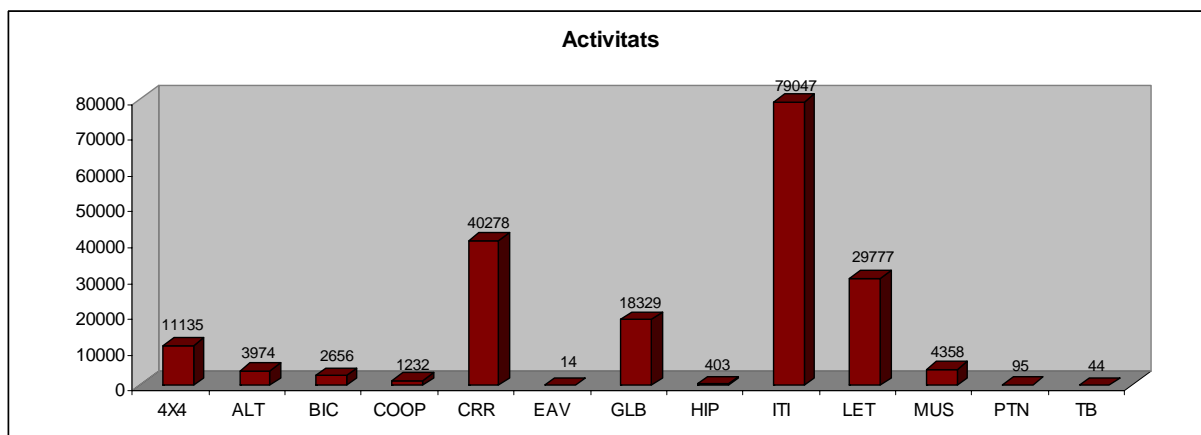
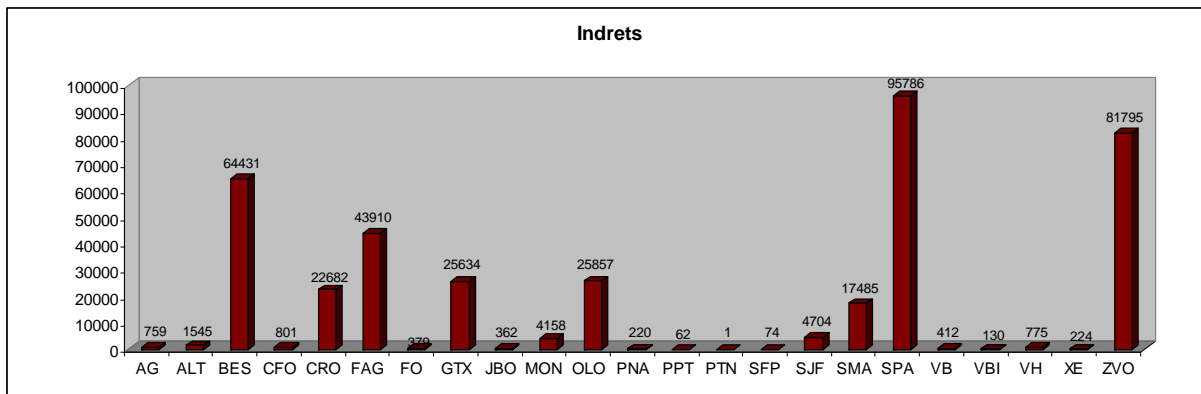
TOTAL PER ANYS	Total	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Total 2009	228663	7224	7067	11946	31713	15326	12898	19941	39006	23088	29734	17813	12907
Total 2008	221856	7278	6992	32851	17469	21156	14864	15489	42397	21269	19434	13243	9414
Total 2007	275658	12862	8611	18922	33891	19804	16931	25042	54186	18765	27921	22961	15762
Total 2006	254118	10555	5877	13082	29959	17859	11269	34402	49305	28486	31551	12074	9699
Total 2005	163912	3408	4310	14967	9589	12532	12276	20100	29945	17901	21334	10273	7277
Total 2004	141352	3940	4669	6960	15504	11499	8482	18062	28977	10186	16876	8264	7933
Total 2003	129685	3704	5728	7991	14539	11654	9596	13543	22881	11702	13134	9796	5417
Total 2002	161378	2623	4486	16423	10376	15075	14287	16977	30892	12910	15336	14713	7280
Total 2001	146582				18889	14151	9696	18114	29831	14284	21695	13566	6356



Nota: A partir de l'any 2001 es posa en marxa la xarxa de Punts d'Informació. Les dades dels anys previs al 2001 són només de visitants informats des dels 3 centres d'informació del Parc Natural.



• Interessos demanats



LLEGENDA DE LES ABREVIATURES

INDRETS	
ZVO	Zona volcànica. Fa referència als volcans de l'entorn de la Ctra. d'Olot a Santa Pau. Les preguntes més habituals són: Què hem de fer per visitar els volcans?
SMA	Volcà de Santa Margarida. La pregunta inclou el nom d'aquest indret.
CRO	Volcà del Croscat. La pregunta inclou el nom d'aquest indret.
FAG	Fageda d'en Jordà.
MON	Volcà del Montsacopa.
SPA	Santa Pau.
OLO	Olot. La pregunta inclou el nom d'aquest indret o com accedir a algun punt de la ciutat (Sant Esteve, cases modernistes, l'alberg Torre Malagrida,...)
CFO	Castellfollit de la Roca.
JB	Jardí Botànic.
SJF	Sant Joan les Fonts.
XE	Àrea recreativa de Xenacs.
VH	Vall d'Hostoles.
VB	Vall d'en Bas
VBi	Vall de Bianya
AG	Alta Garrotxa. Demanen per algun indret d'aquesta àrea.
BES	Besalú
FO	Fonts
JBO	Jardí botànic
PT	Parc Pedra Tosca
AG	Alta Garrotxa
PNA	Parc Natural
ALT	Altres

ACTIVITATS	
ITI	Itineraris pedestres. generalment correspon a les preguntes: on podem anar a caminar?, on comença l'itinerari que puja a Santa Julià del Mont?
CRR	Carruatges. La pregunta inclou el nom de l'activitat.
EAV	Esports d'aventura.
LET	Carrilet. La pregunta inclou el nom d'aquesta activitat.
BIC	Bicicletes. Les preguntes amb aquest interès poden ser de dos tipus: sobre itineraris per fer amb bicicleta o sobre lloguers de bicicletes
GLB	Globus. Informació de tot tipus sobre aquesta activitat.
HIP	Hípica. Tenen aquest interès les preguntes que demanen: sobre itineraris per fer amb cavall o sobre on llogar cavalls o contractar rutes.
4X4	Vehicles/Rutes 4 x 4. Rutes per realitzar amb vehicles tot terreny.
MU	Museu dels Volcans i Museu Comarcal. Interès per la localització, horaris i funcionament dels museus de la Ciutat d'Olot.
TB	Treball

PTN	Patrimoni Natural
COOP	Cooperativa la Fageda
ALT	Altres

SERVEIS	
HOS	Hostaleria: hotels, hostals i albergs de joventut
RES	Restaurants.
GUI	Serveis de Guies. Preguntes referides a la realització de guiatges o serveis de guies
RCP	Residències Rurals- Cases de Pagès
CAM	Càmpings
CCO	Cases de Colònies
PIC	Àrees de pícnic
COM	Comerç. Informació sobre botigues
TIC	Transports i comunicacions. Preguntes sobre transports, horaris, carreteres
EA	Educació ambiental
ALT	Altres

Valoració anual

Turisme Garrotxa i el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa disposen, des de l'abril del 2001, de la **Xarxa de Punts d'Informació del Parc Natural**, que és una de les actuacions de la Carta Europea de Turisme Sostenible per millorar la qualitat de la informació turística. Actualment, 54 equipaments formen part d'aquesta xarxa.

Un dels requisits necessaris per a formar part de la xarxa de Punts d'Informació era: ser oficina de turisme o servei turístic adherit a Turisme Garrotxa i proporcionar les dades de visitants atesos de forma periòdica als coordinadors, per tal de poder elaborar les estadístiques. Es va detectar que es feia complicat recollir dades estadístiques en segons quina tipologia d'establiment com restaurants, cases de turisme rural, etc (equipaments que no disposen de recepció). És per aquest motiu, que a partir de l'any 2009, es va acordar que només estarien obligats a recollir estadístiques les oficines de turisme. Per a la resta d'equipaments, seria una tasca optativa.

El pas del temps i la valoració d'aquesta iniciativa, ha posat de manifest que el projecte inicial tenia algunes mancances i aspectes a millorar. Per aquests motius, a finals de l'any 2007, des de Turisme Garrotxa, el PNZVG i els mateixos Punts d'Informació, es va creure imprescindible començar a realitzar una reestructuració i un nou enfocament d'aquest projecte. Al llarg del 2008 s'ha anat definint i concretant i a partir del 2009, s'ha posat en pràctica la nova reestructuració.

Algunes de les novetats de la xarxa d'equipaments informatius han estat: la creació de dues tipologies d'equipaments; els Punts d'Informació i els Espais d'Informació. D'altra banda, també s'ha organitzat a través de la FES, un curs d'atenció al client (requisit imprescindible per ser punt d'informació). S'han establert límits en la distribució de material turístic, així com també hi ha hagut canvis en la recollida de dades estadístiques, etc. Per últim, es té previst fer signar uns pactes a tres bandes: Turisme Garrotxa, Parc Natural i equipament turístic. Aquests pactes inclourien els drets i deures, tant per part dels equipaments acreditats com per part de l'organització de Turisme Garrotxa i Parc Natural. El pacte a tres bandes encara no s'ha dut a terme durant el 2009 però els nous equipaments acreditats enguany, ja han pogut escollir si volien ser: punt d'informació o bé espai d'informació.

Pel que fa referència a la formació del curs de Coneixement de la Garrotxa, hi va haver una participació de 16 persones, de les quals 6 van passar a formar part de la xarxa de Punts i Espais d'Informació.

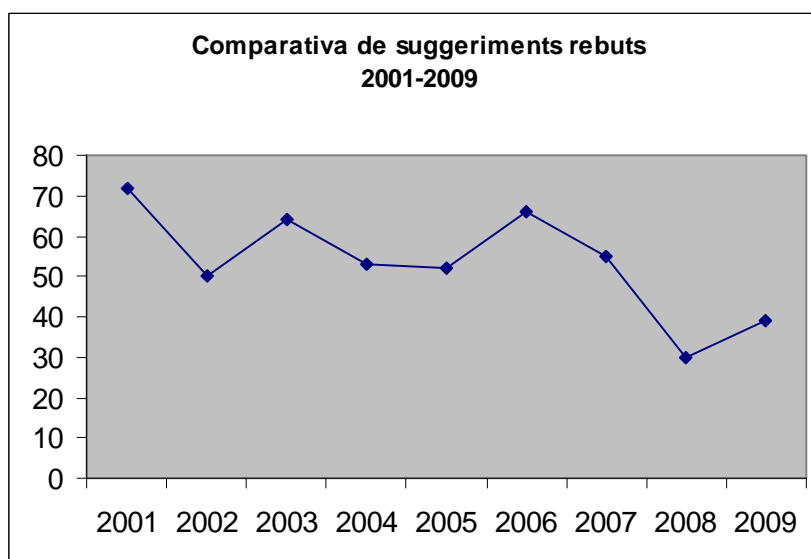
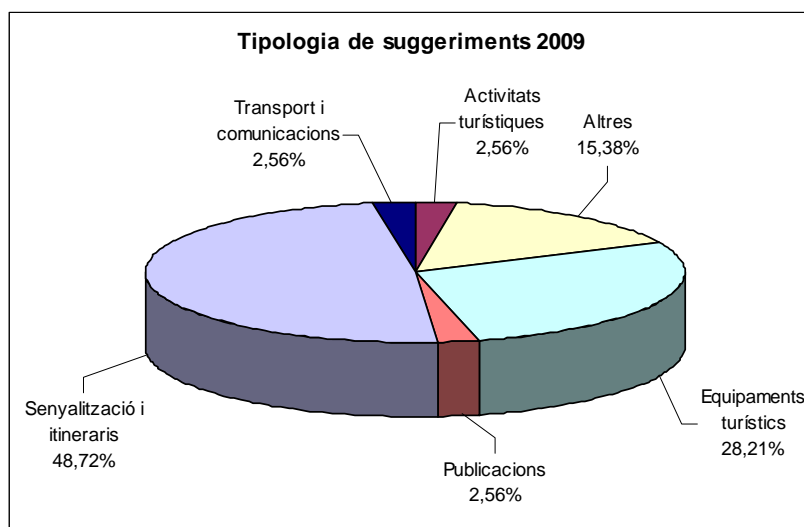
Anualment, es porten a terme unes sessions de formació per a la gent que ja forma part d'aquesta iniciativa. L'any 2009 es van organitzar 4 activitats formatives per ampliar els coneixements de la comarca: El poble de Sant Feliu de Pallerols i l'oficina de turisme, Flora i fauna de la comarca (2 sessions) i Explicació de totes les visites guiades i excursions del programa "Descobreix la Garrotxa!".

Per últim, des dels punts d'informació s'han recollit un total de **39 suggeriments** en el transcurs de l'any 2009. La majoria feien referència a la senyalització i els itineraris, i en segon lloc als equipaments turístics, seguint la tònica de l'any anterior. Aquesta informació ha estat tramesa a les administracions competents perquè estudiessin les mesures pertinents per tal de solucionar i millorar aquestes mancances, i se'n fa un seguiment. A més a més, cal comentar que totes les persones que deixen anotada la seva adreça, se'ls fa arribar una carta de resposta al seu suggeriment. D'aquesta manera s'aconsegueix que el visitant pugui estar informat del procediment dut a terme amb el seu suggeriment o queixa. *(veure taula suggeriments en l'apartat dels annexos)*

ANNEXOS

TAULA SUGGERIMENTS COMPARATIVA

TIPUS SUGGERIMENTS	TOTAL	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Sense dades	1							1		
Activitats turístiques	20	1	4	2	2	3	2	5		1
Altres	59	6	4	5	10	7	5	10	6	6
Equipaments turístics	108	5	2	19	18	22	16	7	8	11
Millores comarcals	26	7	8	2	1		2	4	2	
Publicacions	53	13	12	6	4	5	5	6	1	1
Seguretat	7	1		1			2	3		
Senyalització i itineraris	179	31	16	24	18	14	30	16	11	19
Transport i comunicacions	28	8	4	5		1	4	3	2	1
TOTAL	481	72	50	64	53	52	66	55	30	39



Suggeriments 2009

Activitats turístiques

	Suggeriment	Equipament	Data resposta	Resolució
13/08/2009	Uns visitants comenten que en la gravació dels carruatges hi diu que es poden veure 3 escurçons. Però només hi ha l'escurçó pirinenc (Vispera arpis).	CAN SERRA		Pendent resposta Director

Altres

	Suggeriment	Equipament	Data resposta	Resolució
30/06/2009	Els voltants de la gorga "el molí d'en Murrís" (Cogolls), estan molt bruts, ja que la gent que hi va no són especialment nets. Aquesta gent embruta les vores del riu, fan malbé camins etc. S'hauria de mirar que la gent que hi va respectés el medi tan bonic i espectacular.	OT LES PLANES HOSTOLES		Aquest suggeriment era fet del gener del 2009 però no ens l'han fet arribar fins el mes de juny. Ofici a l'ajuntament de les Planes.
27/09/2009	Un visitant suggereix al Parc Natural que posi una caixa als centres d'informació per recol·lectar diners dels turistes per invertir-los en el Parc Natural.	CAN PASSAVENT		No es considera oportú
26/03/2009	El 19 de març a les 12h estàvem fent un recorregut dins les grederes del Crosat i vam observar com el grup anterior al nostre estaven enfilats dalt de les grederes.	CAN PASSAVENT	26/06/2009	Fer carta: Els grups organitzats han d'entrar amb reserva prèvia i guia acreditat. Si es detecta que el guia acreditat no compleix la normativa se li retira l'acreditació.
05/04/2009	A la zona de la Moixina, s'observen persones xineses que recullen tot tipus de plantes (ex. fulles de pixallits per a amanides). Se'ls explica, però ho continuen fent. És decebedor com deixen el territori.	CASAL DELS VOLCANS		Es passa carta al director

24/01/2009	Uns visitants suggereixen que hi hagi més restaurants que ofereixin una cuina vegetariana.	CAN SERRA	Ofici a Turisme Garrotxa
21/04/2009	Es va haver d'avisar uns escolars que estaven pujant a les parets de la part inferior del Croscat. Era un grup d'Alba serveis, perquè eren els únics que estaven a la gredera en aquell moment.	CAN PASSAVENT	S'envia carta a Alba serveis comunicant irregularitat

Equipaments turístics

	Suggeriment	Equipament	Data resposta	Resolució
11/09/2009	Uns visitants troben a faltar més zones de pícnic per menjar i més fonts.	CAN SERRA		Està pendent de l'aprovació del projecte de can Serra que inclou una zona amb taules i seients
14/09/2009	Uns visitants comenten que van estar al camí que va de l'aparcament de Santa Margarida al volcà i a mig camí (al costat d'una màquina de begudes), van trobar uns troncs en forma de seient, els quals tenien uns claus que sobresortien i eren perillosos. Demanen que es retirin perquè són perillosos i qualsevol persona pot fer-se mal.	OT OLOT		Es passa al responsable de l'Àrea d'Ús Públic el dia 21/09/09. Pendent resposta Director
31/08/2009	Uns visitants demanen de posar un WC químic per a les autocaravanes a Sant Feliu de Pallerols.	OT SANT FELIU PALLEROLS		Pendent resposta Director
15/08/2009	Suggereixen que no falti aigua a les màquines de begudes perquè amb la calor que fa, és imprescindible que no falti, tant per a grans com per a petits. Es van trobar que les màquines de begudes eren buides.	CAN SERRA	13/10/2009	Passarem ofici a l'empresa de les màquines de begudes perquè intentin evitar això, fins que des del parc Natural no instal·lem una font d'aigua potable a can Serra

13/08/2009	Uns visitants comenten que no hi ha aigua a les màquines de begudes de can Serra. Preguen que es facin fonts per a poder beure ja que les cantimplors no són suficients. Comenten que "és un parc natural i sostenible. I l'aigua és vital!".	CAN SERRA	13/10/2009	Passarem ofici a l'empresa (del 13 al 15 d'agost no va hi haver ampolles d'aigua a les màquines) de les màquines de begudes perquè intentin evitar això, fins que des del Parc Natural no instal·lem una font d'aigua potable a can Serra
21/04/2009	Un grup de jubilats que havien reservat hora amb els carruatges, demanen que es col·loquin bancs per seure per a la gent gran.	CAN SERRA	26/06/2009	Carta responent que per al programa del 2010 es preveu la instal·lació de seients a l'àrea

Senyalització i itineraris

	Suggeriment	Equipament	Data resposta	Resolució
13/03/2009	Des de can Serra direcció Croscat, en els senyals que indiquen Santa Margarida, els falta la indicació del Croscat.	CAN SERRA	26/06/2009	S'ha de fer una proposta de senyalització a Carreteres
26/03/2009	Uns visitants suggereixen que hi hagi un rètol que posi l'altitud abans de l'entrada del túnel de la carretera que ve de Sant Feliu de Pallerols i va cap a les Preses.	CASAL DELS VOLCANS		Sense resposta
14/05/2009	Uns visitants comenten que troben perillós el tram de l'itinerari número 1 entre la Cooperativa La Fageda i Sant Miquel de Sacot, sobretot quan està humit i hi ha fang.	CAN SERRA		Cal anar a mirar-ho
16/05/2009	Segons uns visitant, quan l'itinerari 3 es bifurca per anar a can Serra, hi ha una senyalització de color rosa que porta confusió.	CAN SERRA		Es fa arribar el suggeriment al responsable de la revisió d'itineraris.

20/06/2009	Uns visitants han fet l'itinerari número 3 Moixina-centre d'informació- Fageda en bicicleta. Troben trams amb molta pedra que impedeix fer-lo sobre la bicicleta. Manca de senyalització clara des de la Moixina.	CAN SERRA		S'ha revisat i millorat la senyalització. Existeix un tram amb molta pedra de mal fer en bicicleta que caldria arranjar
30/09/2009	Uns visitants diuen que caldria un indicador de "punt d'informació" i de "Fageda d'en Jordà" a la mateixa carretera.	CAN SERRA		Pendent
14/07/2009	Troben a faltar senyalitzacions per anar a Santa Margarida i Olot i el seu entorn. Comenten que tot el bosc està deixat, ja que no paren de trobar-se fulles i branques trencades pel mig del camí. I això pot provocar accidents o incendis.	CAN SERRA		En tots els aparcaments hi ha cartelleres amb el plànol del Parc que indica els itineraris (senyalitzats) per anar a Santa Margarida i Olot. Respecte a l'estat del bosc s'està treballant força des de les nevades però el Parc és molt gran
15/08/2009	Demanen de netejar el camí directe del volcà del Racó a les Preses perquè hi ha molts arbres caiguts que pràcticament barren el pas.	CAN SERRA	13/10/2009	Les nevades d'enguany van afectar molts camins i poc a poc s'han anat netejant per ordre de prioritat.
28/05/2009	A l'oficina de turisme de Sant Joan les Fonts s'han rebut varies queixes sobre la ruta de les 3 colades. Sortint des de St Joan, en el primer tram que s'ha de travessar el riu, la gent es perd, ja que el camí marcat a terra, continua recte i la gent no travessa el riu, caldria posar una senyalització en aquest punt. Moltes gràcies i esperen poder-ho resoldre aviat.	OT SANT JOAN LES FONTS		S'ha millorat la senyalització

Transport i comunicacions

	Suggeriment	Equipament	Data resposta	Resolució
17/05/2009	Uns visitants diuen que seria molt interessant poder disposar de transport públic durant els dies festius. El Parc proporciona molts itineraris per caminar i una vegada s'arriba a Santa Pau des d'Olot convindria poder tornar amb el bus per fer més agradable la jornada.	CAN SERRA	26/06/2009	No es pot contestar, ofici per al Consell Comarcal i Turisme Garrotxa