



# Awards & Certification Program

Audit Report

Torroella de Montgrí-L'Estartit



January 2024



# Content

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 1. Introduction and background                 | 3  |
| 2. Evaluation and audit process: On-site Audit | 6  |
| 3. QualityCoast & Green Destinations Awards    | 7  |
| 4. Audit details                               | 9  |
| 5. Audit results                               | 11 |
| 6. Remarks & non compliances                   | 13 |
| 7. Auditor recommendations and conclusions     | 23 |
| 8. Signatures                                  | 25 |

# 1. Introduction and background

This report presents the results of evaluating the destination of **Torroella de Montgrí-L'Estartit** against the Green Destinations Standard.

The Green Destinations Standard is 'Recognised' by the Global Sustainable Tourism Council to be aligned with commonly agreed and regularly updated set of guidelines (GSTC-Destination criteria) that define sustainability of tourism destinations.

Evaluation with the Green Destinations Standard aims to:

- Assist destinations in identifying and analysing weak elements in their policies, as a basis for an agenda for improvement;
- Inform consumers and the travel industry on the sustainability levels of participating destinations.

The system enables destinations to show how exactly they “make a difference” when they receive recognition through the Awards program or become certified. In combination with the Green Destinations Reporting System, this destination award and certification program provides transparency on all issues that consumers associate with sustainability.

The system informs the creation of quality and sustainability maps for destination policymakers and stakeholders. In addition, it enables consumers to compare destinations through performance; this can help consumers in the process of holiday selecting their next holiday destination.

This report sets out how the Awards and Certification are attributed; the details of the audit; the assessment results and remarks on non-compliances; and presents the auditors' final conclusions.

## Green Destinations Assessment & Certification

Green Destinations offers two types of recognition for sustainability good practice:

1. 'Certification' is attributed in case all mandatory Green Destinations Standard criteria are fully complied with.
2. 'Awards' (Bronze, Silver, Gold, Platinum) are attributed based on scores calculated from compliance to the Green Destinations Standard Criteria.

## Attribution of Ratings and Awards

Scores are assigned to all Green Destinations Standard criteria, ranging from 0 to 2:

- “0” (red) means non-compliant (or not sufficient motivation/information/evidence provided)
- “1” (orange) means partially compliant, or compliance is expected in the near future (e.g. policy is being drafted, there is evidence that this is being executed)
- “2” (green) indicates full compliance for a criterion.

These scores are re-calculated to 6 GD Standard Theme scores on a 10-point scale.

## Bronze, Silver, Gold and Platinum awards

The simple average of the 6 themes provides the Overall Score, which defines the Award level:



Awards are branded as 'QualityCoast Award' or 'Green Destinations Awards'; as benchmark in the process towards destination Certification.

If the compliance to the mandatory criteria is 80% or higher, the destination qualifies for “Green Destinations Certified”. Applicants for this recognition undergo a rigorous audit and are required to have solid evidence of compliance to all criteria. *GD Certified* destinations are entitled to carry the logo of the Global Sustainable Tourism Council (GSTC) – the UN body that oversees and accredits sustainability certification in the tourism sector.

## Assessment Results and Follow-up

Green Destinations issues this Report with an overview of criteria scores and with suggestions for further improvements. Successful applicants will be featured on our websites. No public reference will be made about unsuccessful applications.

## **Successful applicants become Awarded Destinations**

Applicants who achieve Bronze or higher Award levels will be invited to one of our international events, where they will receive the Award Certificate, and an Award Flag. Awarded Destinations can order extra flags and banners, which can be displayed throughout the destination's territory during the validity of their Award (24 months) or Certified (36 months) status.

Prior to the lapsing of their Award or Certification validity period, applicants will be encouraged to submit an application for Renewal. The assessment of the new application will take into consideration the coherence between the improvements indicated in the previous one and the integration of the suggestions and recommendations made by the Auditor.

## **Appeals & Complaints**

An appeal is a formal, written request by an applicant that deals with a formal reconsideration of an Award or certification decision, following receipt of their audit result or any further feedback provided regarding post-audit improvement evidence, made by Green Destinations.

A complaint is a formal written communication of dissatisfaction, other than appeal, by Applicants, Auditors, and other relevant stakeholders, relating to the activities of Green Destinations staff, contractors, auditors, or Members holding a Green Destinations Award or Certification where a response from Green Destinations is expected.

Applicants can make Appeals within 90 days after any award or certification decision made by Green Destinations, following communication of the audit result and during the initial period granted for the submission of improvements, which is within 90 days of the communication. Green Destinations reserves the right to refuse any appeal which is not submitted within this timescale.

Appeals and complaints are requested to be sent by email to [contact@greendestinations.org](mailto:contact@greendestinations.org), marking the subject line with 'Appeal' or 'Complaint'.

It is not possible to make any appeals by telephone, fax or other communication channels.

Appeals and Complaints will be reviewed by an Appeals & Complaints Panel that will be appointed by the Programme Manager and consist of a Senior Auditor and two members of the GD Appeals & Complaints Committee with sustainable tourism and certification experience.

## 2. Evaluation and audit process: On-site Audit

The Awards and Certification are issued for periods of two years. For pre-certification Awards, destinations require an on-site audit every 4 years; and a desk-audit every 2 years. For Certification, an on-site audit is required every 2 years. In this case, **Torroella de Montgrí-L'Estartit** received an **on-site audit**.

Evaluation of the application of **Torroella de Montgrí-L'Estartit** started with the submission of a self-assessment on the online platform. The Green Destinations Secretariat subsequently performed a 'Technical Check' to evaluate whether the self-assessment was complete; and has reported back to the Destination on any missing aspects. When the self-assessment was deemed sufficiently complete by the secretariat, the audit was ordered.

During the audit, information relevant to the audit objectives, scope and criteria, including information relating to interfaces between functions, activities and processes was collected and recorded by appropriate sampling. Only verifiable information has been used as audit evidence. The audit evidence is based on samples of the documented information and information provided by staff members. Therefore there is an element of uncertainty in auditing, and those acting upon the audit conclusions should be aware of this uncertainty. All objective evidence is contained in the online reporting and audit system.

The audit was performed in two phases. During the first step (desk verification), all documentation and documented proof such as procedures, policies, contracts, statistics, etc. provided by the destination were checked to confirm: existence and implementation of the sustainability management system, consistency in the implementation of policies and procedures, and compliance to the minimum required by the Green Destinations standard. The auditor prepared a number of remarks for any inconsistencies, insufficiently documented compliance or other unclear explanations.

During the second step, the auditor has visited the destination of **Torroella de Montgrí-L'Estartit**. Relevant staff and stakeholders were interviewed, several areas and sites have been visited and inspected, and hard-copy and/or physical evidence was checked.

Based on the on-site audit, the auditor has drawn up his/her final verdict on criteria compliance (non-compliant, partially compliant or fully compliant) and indicator performance; which was presented as 'recommendation' to the Certification Committee. The Committee has reviewed the auditor recommendations and made the final decision on criteria compliance and indicator performance.

### Confidentiality

Unless required by law, the audit team, the Committee and those responsible for managing the audit program will not disclose the contents of documents, any other information obtained during the audit, or the audit report, to any other party without the explicit approval of the audit client. If disclosure of the contents of an audit document is required, the audited client will be informed as soon as possible.

### 3. QualityCoast & Green Destinations Awards

QualityCoast and Green Destinations Awards are labels indicating achievement levels against the **Green Destinations Standard**. QualityCoast Awards were initiated in 2007 by the Coastal & Marine Union (EUCC) as a program to measure the success of Integrated Coastal Zone Management (ICZM) for coastal communities, towns and islands.



In 2016, the successful QualityCoast sustainability assessment methodology was made available to non-coastal destinations through the **Green Destinations Standard** which received 'Recognised' status by the UN body for sustainable tourism – the Global Sustainable Tourism Council (GSTC) for adhering to globally agreed standards for sustainable destination management. In 2017 QualityCoast became part of Green Destinations' Assessment & Certification Programme, which in 2018 received 'Accredited' status by the GSTC for adhering to procedures for sustainability certification. In the same year, the '**Green Destinations Award**' was launched: equivalent to the QualityCoast Award but applicable to non-coastal destinations.

#### **The importance of QualityCoast and Green Destinations Awards for tourism sustainability**

Participation of destination management organisations in the Award program improves their awareness performance and achievements in an international context. The comparison with other awarded destinations provides the community with a good picture of its strengths and weaknesses. The assessment and recommendations provide the local authority with guidance to be considered in an agenda for improvement. QualityCoast and Green Destinations Awarded destinations join a network of like-minded communities and share their experiences and best practices in order to improve sustainability and social responsibility in tourism.

## **Promotional benefits of participation in Green Destinations Awards & Certification Program**

Green Destinations carries out marketing & communication of the Awarded destinations to promote them as the most attractive destinations for visitors interested in nature and landscape, environment, and cultural identity; and to highlight their performance in tourism quality and sustainability. The marketing includes:

- invitation to present a Good Practice Story at yearly Global Green Destinations Days conferences
- social media publicity campaign on Facebook, Instagram and LinkedIn
- promotion via the yearly Top 100 Story competition (Awarded & Certified destinations automatically pre-qualify for Top 100 selection - [www.greendestinations.org/top100](http://www.greendestinations.org/top100))
- newsletters
- a page on [www.goodtravel.guide](http://www.goodtravel.guide) - a Green Destinations affiliate platform to promote sustainable destinations and committed businesses to consumers

The destination's own international tourism marketing can profit from the status of Awarded or Certified destination as a credible, independent endorsement of sustainability commitments and achievements. Sustainability-based marketing efforts will increase the "green profile" of the destination both externally and internally and this will help to mainstream sustainability on local policy agenda and decision making. Contact [certification@greendestinations.org](mailto:certification@greendestinations.org) for promotional materials such as flags, banners, high-resolution logos, imagery etc.

"QualityCoast" is registered by Coastal & Marine Union - EUCC as a European Union trademark; the use of the name is restricted under European law. However, QualityCoast and Green Destinations Awards are open for applications from all continents.

## 4. Audit details

### General

|                            |                                                                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name destination           | Torroella de Montgrí-L'Estartit                                                                             |
| Lead auditor name          | Patricia Marull                                                                                             |
| Additional auditors        | -                                                                                                           |
| Date(s) onsite audit       | 16-17-18 Nov                                                                                                |
| Scope of the certification | Green Destinations Award                                                                                    |
| Scope of the audit         | The municipality of Torroella de Montgrí-L'Estartit, situated in the county of Baix Empordà, Girona (Spain) |

### Locations visited

| Name                                | Location             | Date       |
|-------------------------------------|----------------------|------------|
| Hotel Medes II                      | L'Estartit           | 16-11-2023 |
| Oficina de Turisme de l'Estartit    | L'Estartit           | 16-11-2023 |
| L'Estartit City Council             | L'Estartit           | 16-11-2023 |
| Town Center/La Pletera/Natural Park | L'Estartit           | 16-11-2023 |
| City Centre                         | Torroella de Montgrí | 16-11-2023 |
| Ermita de Santa Caterina            | Torroella de Montgrí | 16-11-2023 |

### Persons met / consulted

| Name            | Position                               | Date       |
|-----------------|----------------------------------------|------------|
| Marta Vilavedra | Tourist Office Director                | 16-11-2023 |
| Josep Capellà   | Tourist Office Advisor                 | 16-11-2023 |
| Ramon Alturo    | Parque Natural Director                | 16-11-2023 |
| Carme Velez     | Coordinadora del Parque Natural (CETS) | 16-11-2023 |

## Green Destinations - Audit report

|               |                                                                  |            |
|---------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| Carme Sanchiz | Técnica de Promocion                                             | 16-11-2023 |
| Jordi Colomi  | Mayor                                                            | 17-11-2023 |
| Lidia Alonso  | Sustainability Plan Manager                                      | 17-11-2023 |
| Genis Dalmau  | Entidad Municipal<br>Decentralizada de L'Estartit -<br>President | 17-11-2023 |
| Josep Pascual | Meteorologia L'Estartit                                          | 17-11-2023 |

## 5. Audit results

The audit and evaluation have generated the following results.

The **Total Score** is generated by the simple average of the scores on each of the 6 themes.

The **Award level** is defined by the Total Score value: >5.9 = **Bronze**; >6.9= **Silver**; >7.9= **Gold**; >8.9 = **Platinum**

| Award scores             |            |
|--------------------------|------------|
| Destination Management   | 8.1        |
| Nature & Scenery         | 9.3        |
| Environment & Climate    | 7.8        |
| Culture & Tradition      | 9.0        |
| Social Well-being        | 9.4        |
| Business & Communication | 8.6        |
| <b>Total</b>             | <b>8.7</b> |

|                                           |            |
|-------------------------------------------|------------|
| <b>Total</b>                              | 8.7        |
| <b>Award level</b>                        | Gold Award |
| <b>“GSTC Certified” Compliance level*</b> | 70.3%      |

\*The “GSTC-Certified Compliance level” indicates the share of mandatory criteria from the Green Destinations Standard considered 'fully compliant', and thereby indicates how far the destination is from “GSTC Certified” level. “Certified” destinations are committed to full compliance to the Green Destinations Standard mandatory criteria, and will receive worldwide recognition through the Global Sustainable Tourism Council (GSTC) – the UN body that has accredited the Green Destinations Certification Program.

## Green Destinations Standard Scores

The overview below indicates compliance with the Green Destinations policy standard.

- **Green:** # compliant criteria
- **Orange:** # partially compliant criteria
- **Red:** # non-compliant criteria
- **Grey:** # non-audited criteria (e.g. optional or N/A)

| Theme                      | Criteria | Achievements      |
|----------------------------|----------|-------------------|
| 1. Gestión del destino     | 20       | <div>11 7 2</div> |
| 2. Naturaleza y paisaje    | 8        | <div>6 1 1</div>  |
| 3. Medio ambiente y clima  | 20       | <div>10 8 2</div> |
| 4. Cultura y tradición     | 6        | <div>4 1 1</div>  |
| 5. Bienestar social        | 18       | <div>16 2</div>   |
| 6. Negocios y Comunicación | 12       | <div>8 3 1</div>  |

## 6. Remarks & non compliances

This section lists remarks that have been formulated by the auditor and Certification Committee for specific criteria. Criteria without remarks are not included in this section.

Remarks can be of the following types:

- Remarks to 'compliant' criteria
  - Positive remark recognising particular best practice performance
  - Criteria compliance approved but additional information (evidence) will be required upon award renewal
- Remarks to 'partially compliant' or 'non-compliant' criteria:
  - Recommendation to improve in the short term: aspects that are not in order or in place; but can be solved or improved with limited efforts
  - Recommendation to improve in the mid-term: aspects that require more thorough action to improve on and should be considered of high importance for the next application in 24 months

To qualify for "Green Destinations Certified" only mandatory criteria that are not yet compliant should be addressed. Improving non-compliant criteria will improve award level, but not the GD Certification compliance percentage.

Please note that the indicated deadlines for completion are suggestions in order to assist planning ahead for the next Award renewal.

 Approved
  Partial compliance
  Non compliance

| 1. Gestión del destino                    |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión del destino                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>1.1. Coordinador de sostenibilidad</b> |  | Las recomendaciones proporcionadas por el auditor han sido implementadas. Se recomienda completar los cursos disponibles para los coordinadores de sostenibilidad en la plataforma de capacitación online de Green Destinations.                |
| <b>1.2. Estructura de gestión</b>         |  | Se recomienda que para la próxima auditoría se adjunten informes sobre las acciones y logros internos en materia de sostenibilidad (plan o informes de RSC), que demuestren la transparencia de su ejecución y la consecución de los objetivos. |

|                                                                                                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.4. Participación de las partes interesadas (antes de la participación del sector turístico)</b> | ✓              | Es aconsejable involucrar a la comunidad empresarial relacionada con el turismo en un proceso de implantación de prácticas sostenibles en sus actividades. Tal y como se recomienda en el Guidance, una de las opciones es coordinar un programa de certificación empresarial para todo el destino. |
| Gestión del destino                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>1.7. Política o estrategia de gestión de destinos</b>                                             | ✓ <sub>R</sub> | De acuerdo a la documentación presentada, se entiende que la política o estrategia de gestión del destino plurianual está en desarrollo. Según la auditoría previa, proporcionar información actualizada sobre los indicadores y el progreso de la estrategia del periodo 2020-2023.                |
| <b>1.8. Tourism action plan</b>                                                                      | ✓              | De acuerdo a la documentación presentada, se entiende que la política o estrategia de gestión del destino plurianual esta en desarrollo.                                                                                                                                                            |
| Gestión del destino                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>1.11. Satisfacción de los visitantes</b>                                                          | ✓              | Sería interesante saber cómo se informa a los visitantes y operadores turísticos sobre la disponibilidad de encuestas de satisfacción.                                                                                                                                                              |
| <b>1.12. Gestión de la afluencia de los visitantes (antes: Estacionalidad)</b>                       | ✓              | El criterio recomienda la disponibilidad de un Documento de Política de Gestión de Visitantes, que implemente un sistema de gestión de visitantes para el destino, basado en encuestas a residentes y datos de seguimiento de visitantes.                                                           |
| <b>1.13. Gestión de visitantes para los activos del destino</b>                                      | ✓ <sub>R</sub> | El sistema de gestión se refiere a las características, la capacidad y la sensibilidad de estos activos. Explique con más detalle o ponga ejemplos de los principales retos a los que se enfrenta el destino y cómo se resuelven mediante la gestión de los visitantes.                             |
| <b>1.14. Comportamiento de los visitantes en lugares sensibles</b>                                   | ✓ <sub>R</sub> | De acuerdo con la observación de la auditoría anterior, no se han descrito los problemas de comportamiento de los visitantes, aunque se ha proporcionado una amplia gama de directrices para el                                                                                                     |

|                                                                                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 |                | comportamiento de los visitantes. Para futuras auditorías, deberían explicarse los problemas de comportamiento, junto con la evaluación de la eficacia de las directrices, si es posible.                                                                      |
| Gestión del destino                                                             |                |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>1.15. Indicadores de sostenibilidad y seguimiento ( antes "Indicadores")</b> | ✓ <sub>R</sub> | De acuerdo a los comentarios anteriores, se requiere dar ejemplos y explicaciones sobre cómo se utilizan los indicadores para la planificación de nuevas acciones y como el destino monitorea sus resultados. Please upload the ETIS report.                   |
| <b>1.16. Revisión y evaluación</b>                                              | ✓ <sub>R</sub> | Este criterio requiere el seguimiento y la elaboración de informes sobre los resultados de la política y el plan de acción turísticos. El objetivo es que el destino reconfirme o actualice sus objetivos y metas del plan de acción.                          |
| <b>1.17. Informes públicos de sostenibilidad</b>                                | ✓ <sub>R</sub> | Se recomienda actualizar los logotipos GD y Top 100 con la edición/año correcta de cada logotipo (aquí). Se recomienda actualizar el reporte "Compromiso con la Sostenibilidad".                                                                               |
| 2. Naturaleza y paisaje                                                         |                |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Naturaleza y paisaje                                                            |                |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.2. Impacto del turismo en la naturaleza</b>                                | ✓              | Para mantener el pleno cumplimiento de este criterio, es necesario explicar cómo se supervisan los impactos de la organización de gestión del destino. El enlace a los informes no funciona, asegúrese de adjuntar estos documentos para la próxima auditoría. |
| Naturaleza y paisaje                                                            |                |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.6. Protección de la fauna</b>                                              | ✓              | Durante la visita in situ, se demostró que la dirección del destino es consciente de los problemas de protección de la fauna y que los tiene en cuenta en el proceso de toma de decisiones para aplicar soluciones.                                            |
| <b>2.8. Bienestar de los animales en cautividad</b>                             | ✓ <sub>R</sub> | El anterior comentario del auditor no forma parte del informe. Se recomienda abordar el comentario sobre el uso de animales cautivos con fines turísticos por parte del Parc de les Aus.                                                                       |

| 3. Medio ambiente y clima                              |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medio ambiente y clima                                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>3.1. Ruido</b>                                      | ✓              | La pagina Protection against Acoustic Pollution no funciona, por favor actualizar el link o adjuntar documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>3.2. Contaminación lumínica</b>                     | ✓ <sub>R</sub> | Para la próxima auditoría se espera que el destino indique la visión general de los instrumentos locales de que dispone para reducir la contaminación lumínica, explicando como parte del informe las fuentes y razones de la contaminación lumínica. No se explican las principales fuentes e impactos de la contaminación lumínica. Deberían identificarse las fuentes de luz (especialmente las relacionadas con el turismo). Para más información se recomienda revisar el guidance. |
| <b>3.3. Uso y planificación del suelo</b>              | ✓              | La auditoría in situ confirmó el compromiso del destino con el uso y la planificación del suelo, dando prioridad a los beneficios sociales y medioambientales en favor de la comunidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Medio ambiente y clima                                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>3.4. Abastecimiento de agua</b>                     | ✓ <sub>R</sub> | La última observación del auditor no ha formado parte del informe, asegúrese de abordar los comentarios para la próxima auditoría.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>3.6. Control y respuesta de la calidad del agua</b> | ✓              | Aunque Montgrí Aigua es la empresa responsable de la gestión del agua, se espera que en la próxima auditoría se explique cómo se controla y supervisa la calidad. Además, como se recomienda en la Guía, se espera un análisis de los resultados en relación con otros destinos y con la media del país.                                                                                                                                                                                 |
| <b>3.7. Tratamiento de aguas residuales</b>            | ✓ <sub>R</sub> | El informe de las secciones a) y b) es el mismo. Asimismo, debe abordarse el comentario del auditor anterior sobre cómo se tratan las aguas residuales de las zonas rurales y el 3% de aguas que no se tratan.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Medio ambiente y clima                                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.8. Reducción de residuos sólidos</b>                                               |    | Un sistema de seguimiento cuantitativo establecido como parte de su estrategia debe supervisar la consecución de los objetivos de reducción de residuos. Por ejemplo, si bien existen estrategias de reducción de plásticos, los criterios requiere que se especifiquen objetivos cuantitativos. Se requiere describir los esfuerzos para reducir el desperdicio de alimentos en el sector turístico.                         |
| <b>3.9. Separación y reciclaje de residuos</b>                                          |    | Se espera que el informe escrito describa los objetivos de separación de residuos, así como el sistema de seguimiento. Este informe debe estar respaldado por la presentación de informes.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>3.11. Tirar basura</b>                                                               |    | Para mantener el pleno cumplimiento, se espera que el plan de gestión (actualmente en curso) incluya iniciativas pertinentes sobre este criterio.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Medio ambiente y clima</b>                                                           |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>3.12. Emisiones de gases de efecto invernadero y mitigación del cambio climático</b> |  | Se espera que para la próxima auditoria se agregue reportes de monitoreo de los porcentajes de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de acuerdo al plan implementado. De acuerdo al guidance, los objetivos deben ser controlados periódicamente y los avances deben ser presentados en un informe anual sobre el clima.                                                                                  |
| <b>3.13. Reducción de las emisiones del transporte por viajes</b>                       |  | Este criterio requiere tener una visión general de los instrumentos locales de que dispone el destino para reducir las emisiones de los viajes, además de los instrumentos de política nacional explicados brevemente. En el caso de los ejemplos, el guidance recomienda que estas implantaciones hayan fijado objetivos significativos y se supervisen mediante el uso de una calculadora adecuada de la huella de carbono. |
| <b>3.14. Movilidad de bajo impacto</b>                                                  |  | Se recomienda el uso del guidance para la mejora de las implementaciones parte de la estrategia de movilidad de bajo impacto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                            |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.15. Transporte público</b>            |    | De acuerdo con la observación del auditor anterior, se ha solicitado información. Por favor, tenga en cuenta que el plan de movilidad incluirá temas como: Reducción de la contaminación atmosférica; Aumento de la eficiencia del combustible; Reducción de la congestión del tráfico; Seguridad vial; Aumento de la accesibilidad para diferentes grupos locales y visitantes: la falta de la misma está directamente relacionada con problemas de pobreza y salud. Para más información, consulte la pestaña de orientación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.16. Reducir el consumo de energía</b> |    | Asegúrese de actualizar la información para el periodo actual. Lo que se espera para informar sobre este criterio es: Tener una visión general de los instrumentos locales que tiene el destino para reducir el uso de la energía, además de los instrumentos de política nacional. Establecer, publicar y promover objetivos mensurables para reducir (y mejorar la eficiencia) del uso de la energía; establecer objetivos significativos relacionados con las tendencias recientes y en relación con la urgencia de la cuestión. Reducir y mejorar la eficiencia del uso energético de sus propios edificios, vehículos, viajes y transporte. Considerar soluciones de gestión alternativas y equipos que consuman menos energía. Desarrollar acciones que promuevan la reducción y la eficiencia energética. Para más información, consulte la pestaña de orientación. Este informe debe incluir la información solicitada que se aconsejó en el informe de auditoría anterior. Por favor, asegúrese de consultar el número de página en el documento "Pla d'Acció per l'Energia Sostenible i el Clima de l'Empordanet". |
| <b>3.17. Energía renovable</b>             |  | El criterio requiere información sobre los objetivos de producción de energías renovables. Asegúrese de consultar los números de página del informe Pla d'Acció per l'Energia Sostenible i el Clima de l'Empordanet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medio ambiente y clima                                            |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3.20. Información sobre el cambio climático</b>                | ✓              | Durante la visita al destino, Josep Pascual fue entrevistado y visitó las instalaciones de medición del cambio climático. El apoyo prestado por la oficina de turismo al trabajo desarrollado por Josep Pascual demuestra el compromiso de las autoridades locales con la sensibilización sobre el cambio climático.                                                                                    |
| 4. Cultura y tradición                                            |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Cultura y tradición                                               |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>4.3. Protección de los bienes culturales</b>                   | ✓ <sub>R</sub> | Para lograr el pleno cumplimiento de este criterio, la próxima auditoría debe explicar las políticas y normativas (nacionales) disponibles para la protección de los bienes culturales.                                                                                                                                                                                                                 |
| Cultura y tradición                                               |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>4.4. Patrimonio intangible</b>                                 | ✓              | Durante la visita al destino, participamos en la fiesta de Santa Catarina, que es un claro ejemplo del mantenimiento y la conservación del patrimonio cultural, y de cómo esto crea un sentimiento de comunidad y de orgullo por la historia del destino.                                                                                                                                               |
| 5. Bienestar social                                               |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bienestar social                                                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>5.3. Derechos de acceso tradicionales</b>                      | ✓              | Se ha dado cumplimiento a la observación del auditor anterior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>5.5. Comunicación pública de las leyes de derechos humanos</b> | ✓              | Se recomienda que para la próxima auditoría se añadan ejemplos más actuales de actividades realizadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>5.6. Accesibilidad</b>                                         | ✓              | Durante la visita se demostró que la accesibilidad es importante para los destinos turísticos. Los lugares turísticos visitados disponían de instalaciones que permitían la accesibilidad de las personas con discapacidad. Se recomienda que para la próxima auditoría se presenten fotos de las tarjetas de información, del monitor que da información a los turistas en la oficina de turismo, etc. |

| Bienestar social                                              |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.7. Participación de la comunidad en la planificación</b> | ✓ <sub>R</sub> | El criterio requiere presentar ejemplos de como la el destino permite y promueve la participación pública en la planificación y gestión sostenible del destino, el cual incliye más ámbitos que el planeamiento urbano.                                                                                                                                    |
| <b>5.8. Participación y comentarios de los residentes</b>     | ✓              | Se recomienda que para la próxima auditoría se explique cómo se tienen en cuenta los resultados de los cuestionarios mencionados para la elaboración de los planes de acción turística actualmente en desarrollo. Para la proxima auditoria se espera las ultimas reuniones del Board llamado "Participació ciutadana, transparència i noves tecnologies,. |
| <b>5.9. Contribuciones de las partes interesadas</b>          | ✓              | Durante la visita se observo una reunion con las empresas locates sobre la Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Naturales Protegidos (CETS) y la implementación de la Fase 2. Seria interesante conocer sobre los conclusiones de estas reunion y las actividades a seguir.                                                                     |
| Bienestar social                                              |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>5.11. Seguimiento del impacto económico</b>                | ✓              | Los reportes requeridos en la auditoria anterior han sido agregados.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>5.13. Promoción de productos y servicios locales</b>       | ✓              | Se observa que el destino promueve los productos locales sostenibles e incluye información sobre ellos en la información disponible para los turistas. Además, se han seguido las recomendaciones de la auditoría anterior en el reporte del criterio.                                                                                                     |
| <b>5.14. Promover el empleo local en el turismo</b>           | ✓              | El reporte del criterio considera las observaciones de la auditoria anterior. Se recomienda que para la próxima auditoria se explique cómo se ha consultado a las empresas locales para desarrollar el programa de formación y los resultados del mismo.                                                                                                   |
| Bienestar social                                              |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>5.15. Evitar el turismo excesivo</b>                       | ✓              | Este criterio exige explicar cómo se controla el impacto social del turismo en la                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                           |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                | comunidad local. Para ello es necesario incluir estadísticas y objetivos actuales. Se recomienda incluir ejemplos de actividades que se hayan llevado a cabo para evitar el turismo excesivo.                                                                                                                                                                          |
| <b>5.16. Explotación de la propiedad</b>                  | ✓ <sub>R</sub> | Durante la visita al destino se comprobó que el destino cuenta con políticas de planificación para optimizar el alquiler de propiedades para el uso del turismo. Puesto que el reporte contiene el mismo contenido en las secciones a) y b), se recomienda revisar.                                                                                                    |
| Bienestar social                                          |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>5.18. Gestión de riesgos y crisis</b>                  | ✓              | Se ha seguido la recomendación de la auditoría anterior como parte del reporte actual.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>6. Negocios y Comunicación</b>                         |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Negocios y Comunicación                                   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>6.1. Promover la sostenibilidad entre las empresas</b> | ✓              | Durante la visita al destino, se celebró una reunión sobre la Carta Europea de Turismo Sostenible con el objetivo de iniciar la 2ª fase del proceso que implica la adhesión de las empresas turísticas ubicadas en el área protegida a la Carta.                                                                                                                       |
| <b>6.2. Estándares de sostenibilidad</b>                  | ✓ <sub>R</sub> | De acuerdo con la recomendación del auditor anterior, el pleno cumplimiento de este criterio requiere la promoción y el uso de estándares reconocidos para las empresas así como para el destino.                                                                                                                                                                      |
| <b>6.4. Consumo de agua (empresas)</b>                    | ✓              | Siguiendo las recomendaciones de la auditoría anterior, se solicita informar sobre cómo se promueven las iniciativas para medir, controlar, gestionar e informar públicamente sobre el uso del agua. El documento proporcionado no identifica la sección que describe el uso del agua por parte del sector privado. Para más información se puede revisar el Guidance. |
| <b>6.5. Residuos sólidos (empresas)</b>                   | ✓              | Durante la visita al destino se confirmó el compromiso del destino con el buen manejo de residuos sólidos, además de programas de promoción de reciclaje.                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                 |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.6. Consumo energético (empresas)</b>                       |  | El auditor anterior pidió que se especificara cómo se promueve la reducción de energía para el resto del sector turístico por parte del destino. Además, se requiere información sobre lo anterior, cómo se ha supervisado y los resultados obtenidos. |
| <b>6.7. Emisiones de gases de efecto invernadero (empresas)</b> |  | Como se indicó en la auditoría anterior, el destino no fomenta la compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero. Se recomienda facilitar a las empresas formas de compensación, así como herramientas para calcular sus emisiones.      |

## 7. Auditor recommendations and conclusions

### Overall impression

Torroella's commitment towards sustainability is firm, and it is proved by the destination's engagement with the Green Destination's Award & Certification Program this year. Along with this certification, Torroella introduced in 2006 the ISO 9001 and ISO14001 standards and a voluntary European environmental management system, EMAS. Since 2014, the municipality has participated in the European Tourism Indicators System (ETIS) and, since 2016, in the European Charter for Sustainable Tourism.

All these certifications show the true commitment towards the sustainability of Torroella and its strong willingness to continue this path. Sustainability has become a fundamental pillar and common perspective for all the departments of the municipality for the development of the tourism sector in the destination. This coordination is fundamental for proper management, and, in the case of Torroella, also the private sector shares this view.

The relationship with the private sector is noteworthy thanks to, in big part, the European Charter of Sustainable Tourism (CETS) that allows tourism businesses to meet sustainability criteria for the promotion of the Natural Park and to actively participate as key stakeholders in the decision-making concerning the touristic management of the Natural Park and, indirectly, the whole destination.

For its part, the protection of nature is strongly regulated due to the presence of the mentioned Natural Park Montgrí, Illes Medes and Baix Ter since 2010 and certified by the European Charter for Sustainable Tourism since 2016. The presence of the Natural Park inevitably puts value on the territory and is highly conscious of it; the destination has made huge efforts to preserve its landscape and contribute to the conservation of all-natural areas.

Torroella de Montgrí-L'Estartit also features cultural and historical heritage, such as the Montgrí Castle, that traces the human and historical development of the territory. Not only is tangible heritage conserved, but also intangible cultural assets are strongly promoted through the organisation and hosting of many music festivals of different types. These initiatives attract a diverse public and help diversify the destination tourist offer and the seasonal tourism.

The on-site visit allowed us to strengthen the image of Torroella de Montgrí-L'Estartit as a destination committed to the continuous improvement of sustainable tourism practices.

Overall, the Gold award level has been maintained, but in regards to the score, it has been a great improvement, achieving 70.3% "GSTC Certified" Compliance level", which indicates the share of mandatory criteria from the Green Destinations Standard considered 'fully compliant'.

## **Additional remarks**

It is great to see more companies involved in CETS certification to consolidate the territory's commitment to a sustainable tourism model. It is advisable to raise awareness of the use of sustainability standards among all actors in the private tourism sector. We advise you to review the Good Travel Scan tool, based on 10 universal sustainability values for business, this tool will help you to identify priorities and roadmap for a more sustainable management.

It is particularly important to highlight the relevance of the criteria on GHG emissions reduction. It is expected that the destination will soon implement monitoring, reduction, mitigation and compensation measures, as well as sensitise the private sector on the issue of GHG emissions.

## **Auditor recommendation**

It is advised to focus on improving the reporting in the following sections: Destination Management, Environment and Climate, and Business & Communication.

We encourage your destination management team to join the online courses developed by GD Training for our destinations as part of the GD Awards and Certification program, please make sure to contact [certification@greendestinations.org](mailto:certification@greendestinations.org) to learn more about how to register.

# Signature

The report was electronically signed within the Green Destinations online system.

Marta Vilavedra, Sustainability coordinator, signed on 09 January, 2024

Patricia Marull, Green Destinations auditor, signed on 21 December, 2023