






DR_340_01

Memòria del Sistema de Qualitat, 2018

Parc Natural del Montseny

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció  Lluís Martínez Ujaldón	Comitè de Qualitat  Elisabet Ros Garriga	Direcció  Lluís Martínez Ujaldón

ÍNDEX

1.	<i>Presentació del parc Natural i reserva de la biosfera del Montseny</i>	4
2.	<i>Introducció al Sistema de Qualitat</i>	5
Capítol 3 - Gestió de la Qualitat		7
1-	<i>Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis Del sistema de qualitat</i>	7
Sistema de Gestió de la Qualitat		8
1-	<i>Política del Sistema de Qualitat</i>	8
2-	<i>El sistema de millora contínua</i>	8
3-	<i>Compromisos de la direcció</i>	9
4-	<i>Organització del Sistema de Qualitat</i>	10
a)	<i>Comissió de manteniment</i>	10
b)	<i>Comissió de vigilància i control</i>	10
c)	<i>Comissió d'ús públic i educació ambiental</i>	11
d)	<i>Comitè permanent</i>	12
5-	<i>Documentació del Sistema de Qualitat</i>	12
6-	<i>Revisió anual del sistema</i>	13
7-	<i>Grau de compliment del pla de millora</i>	24
Capítol 4 - Gestió de l'ús públic		31
1.	<i>Número de visitants del parc natural del montseny</i>	31
a)	<i>Equipaments d'informació</i>	31
b)	<i>Equipaments culturals i allotjaments</i>	32
c)	<i>Ecocomptadors</i>	33
d)	<i>Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments</i>	34
e)	<i>Estacionalitat de visitants al parc</i>	35
2.	<i>Perfil dels visitants</i>	36
a)	<i>Tipologia de visitants</i>	36
b)	<i>Grups d'edat dels visitants</i>	38
c)	<i>Procedència dels visitants</i>	39
d)	<i>Principals consultes dels visitants</i>	42
3	<i>Informes d'activitat dins del parc natural</i>	43
Capítol 5 -Prestació de serveis		44
1.	<i>informació</i>	44
•	<i>PUBLICACIONS</i>	44
•	<i>DIFUSIÓ WEB</i>	44
•	<i>SENYALITZACIÓ</i>	45
2.	<i>educació ambiental i interpretació del patrimoni</i>	46
3.	<i>Escoles de natura</i>	47
4.	<i>Exposicions</i>	47
5.	<i>Audiovisuais</i>	47
6.	<i>Itineraris guiats</i>	47
7.	<i>Reserves</i>	48
Capítol 6 - Instal·lacions		49
1.	<i>Centres i punts d'informació</i>	49
2.	<i>Itineraris</i>	49
3.	<i>Zones i àrees d'acampada controlada i allotjaments</i>	50
4.	<i>Àrees d'esplai i aparcaments</i>	50
Capítol 7 - Subcontractació		51
1.	<i>Gestió dels recursos materials o serveis contractats</i>	51
2.	<i>Taxes i preus públics</i>	53
Capítol 8 - Seguretat		54
1.	<i>Risc d'incendi forestal</i>	54



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

- 2- *Risc per neu i gelades* 54
- 3. *Alt risc o emergències al medi natural* 54

Capítol 9 - Manteniment i neteja 55

- 1. *Neteja i manteniment dels equipaments* 55

Capítol 10 - Gestió ambiental ¡Error! Marcador no definido.

Annexos. 57

ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat 57

ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny 59

ANNEX III: Relació de persones del comitè de qualitat 60

Annex IV: Equipaments del sistema de qualitat 2018 63

Annex V: Documents del Sistema de qualitat 66

1. PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MONTSENY

El parc natural del Montseny està situat al Sistema Prelitoral Català entre les províncies de Barcelona i Girona. Constitueix per la seva altitud, 1.712 metres, la màxima elevació de l'orografia catalana, fora del sistema pirinenc i prepirinenc. Precisament aquest factor, l'altitud, associat a la seva curta distància del mar, a la coexistència de tres substrats litològics diferents i a la diversa orientació dels seus vessants, determina un paisatge singular, en el qual es poden veure representades tres grans regions biogeogràfiques: la mediterrània, la centroeuropea i la boreoalpina.

En definitiva, en les més de 30.000 ha. del parc coexisteixen alzinars o pinedes mediterrànies, amb fagedes, reductes boscosos d'avets i prats i matolls d'afinitat subalpina. L'activitat de l'home al llarg de la història ha acabat d'emmotllar el paisatge de la muntanya fins a donar-li la configuració actual.

La singularitat del paisatge del Montseny i la proximitat a la gran ciutat, Barcelona, propiciaren un primererenc interès per la seva protecció, que s'aconseguí ja el 1928 amb la creació d'un Patronat. El 1977 a la província de Barcelona i el 1978 a la de Girona, es va aprovar el Pla Especial, promogut per ambdues diputacions, que va suposar el naixement del parc. El 1978, la UNESCO incloïa el Montseny en la Xarxa Mundial de Reserves de la Biosfera, reconeixent així la significació del seu patrimoni natural i cultural.

L'any 1987 la Generalitat de Catalunya declara el Montseny, Parc Natural d'acord a la legislació d'espais naturals. Més darrerament, el 2006, el Govern de la Generalitat inclou el Montseny en la proposta catalana de la Xarxa Natura 2000.

En els darrers anys les dues diputacions conjuntament amb els ajuntaments implicats han treballat en un procés de revisió del Pla Especial per adaptar-lo a la realitat actual, procés que es va materialitzar l'any 2008 amb l'aprovació del nou Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge que amplia la superfície protegida a 31.063,9ha. Aquest nou pla cerca l'equilibri entre la conservació dels sistemes naturals i el patrimoni cultural, el desenvolupament econòmic compatible i l'ús públic ordenat

La proximitat a la regió metropolitana de Barcelona ha determinat que sigui un dels espais protegits més visitats de Catalunya i, en conseqüència, un dels que ha desenvolupat una més completa xarxa de serveis i programes dedicats a l'ús públic, amb més de vuitanta equipaments i infraestructures diverses, que comprenen una gran varietat de serveis. En aquest sentit, incorporar criteris de qualitat a aquesta oferta constitueix un objectiu de millora continua, salvaguardant sempre la compatibilitat entre aquest ús públic i la preservació dels valors naturals i culturals que expliquen l'existència del parc.

A partir del mes de juny del 2014 es va aprovar el Decret d'ampliació de la Reserva de la Biosfera del Montseny, de manera que actualment compta amb el territori que abarquen 17 municipis, dels 18 municipis del parc natural. Aquest fet és important per establir la coordinació en la gestió dels municipis i el parc natural.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

D'aquesta manera es duen a terme diferents accions de coordinació entre el parc natural i els tècnics municipals per tal d'executar el pla d'acció de la Reserva, aquests grups de treball es divideixen en 5 temes principals:

- Comunicació i implantació de la marca
- Eficiència energètica
- Gestió de l'aigua
- Mobilitat i transport
- Igualtat de gènere.

2. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

La *Secretaria General de Turismo del Ministerio de Economía* desenvolupa el *Sistema de Calidad Turística Española*, essent els seu òrgan impulsor i de gestió el *Instituto para la Calidad Turística Española* (ICTE). Fruit de la col·laboració entre la Secretaria, l'ICTE, la *Federación Europea de Parques Naturales i Nacionales* (EUROPARC) i alguns espais naturals protegits, com ara el Parc Natural del Montseny.

El mes de març de l'any 2004 es va fer efectiva la implantació del *Sistema de Qualitat en la gestió dels equipaments i serveis d'ús públic* al Parc Natural del Montseny, obtenint el distintiu de la Q de qualitat. El seguiment del sistema de qualitat es fa mitjançant auditories anuals i cada tres anys aquesta auditoria comporta la renovació del distintiu.

El febrer de 2016 es va publicar la nova revisió de la norma Q de qualitat turística que va esdevenir norma UNE-ISO 18065:2016 Turisme i serveis relacionats. Serveis turístics per a l'ús públic prestats per l'ens gestor de l'espai natural protegit.

La nova norma estableix els requisits mínims relatius a la gestió de la qualitat que han d'assolir els serveis turístics per a l'ús públic proporcionats directament per l'ens gestor de l'espai natural protegit i que es divideixen en:

3. Gestió de la qualitat

- Coneixement i compliment de la legislació aplicable i sistema de gestió
- Sistema de gestió de la qualitat
- Auditories internes
- Revisió del sistema
- Accessibilitat universal

4. Gestió de l'ús públic

- Pla d'ús públic
- Impactes del pla d'ús públic
- Personal

5. Prestació de serveis

- Accés i recepció
- Informació

- Interpretació i educació ambiental
 - Reserves
 - Gestió de queixes i suggeriments
6. Instal·lacions
 - Centre de visitants
 - Itineraris
 - Miradors
 - Àrees d'esplai
 - Zones i àrees d'acampada controlada
 - Refugis/allotjaments
 - Escoles de natura
 - Aparcaments
 - Altres instal·lacions per la interpretació i l'educació ambiental
 7. Subcontractació
 8. Seguretat
 9. Gestió de residus, neteja i manteniment

El concepte de servei al visitant s'entén com el conjunt de serveis prestats, incloent els serveis indirectes i tenint com objectiu final la satisfacció del visitant. D'aquesta manera, la norma contempla totes les funcions de gestió necessàries per l'adequat funcionament de l'àrea de gestió de l'ús públic de l'espai protegit, essent una eina de gestió dels processos. Els requisits fixes per la norma són adaptables en la mesura que els gestors de l'espai ho desitgin.

El sistema de qualitat no vol ser, en cap cas, un reclam turístic, sinó esdevenir una eina de gestió que permeti assegurar la qualitat en els serveis d'ús públic, considerant sempre la compatibilitat amb la protecció del patrimoni, que constitueix òbviament l'objectiu fonamental dels espais naturals protegits.

Per assegurar el desenvolupament del que anteriorment s'ha exposat, el Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny, utilitza com a document de referència la norma *UNE-ISO 18065:2016 Servicios turísticos para el uso público prestados por el ente gestor del espacio natural protegido*.

Tanmateix, el Parc també aplica i compleix tota la legislació i reglamentació vigent i la difon dins de la seva organització a través del seu web.



Capítol 3 - Gestió de la Qualitat

1- ABAST DE LA XARXA D'EQUIPAMENTS I SERVEIS DEL SISTEMA DE QUALITAT

Durant l'any 2018, el Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

- 1 Oficina del Parc
- 6 Centres d'Informació
- 9 Punts d'Informació
- 6 Dispositius d'Informació Personalitzada
- 3 Equipaments d'educació ambiental
- 2 Centres de documentació
- 5 Establiments de restauració i allotjament rural
- 5 Museus o equipaments culturals
- 30 Itineraris senyalitzats
- 6 itineraris guiats
- 3 Àrees d'esplai
- 1 Àrees d'acampada
- 16 Aparcaments.

La llista completa dels equipaments es recull a l'Annex IV.

Sistema de Gestió de la Qualitat

1- POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT

En relació amb els espais naturals protegits, l'ús públic es pot entendre com l'exercici del dret dels ciutadans a gaudir de les diverses activitats culturals, pedagògiques o d'oci que es posen a la seva disposició, com a conseqüència de les polítiques de gestió de les administracions o de la iniciativa privada, d'una manera compatible amb l'objectiu de preservació dels valors naturals i culturals que han inspirat la protecció d'aquest espai.

Les estratègies de gestió de l'ús públic, dins del parc natural del Montseny, s'orienten d'una banda a garantir l'exercici d'aquest dret, entès com un exponent de la funció social que compleixen els espais protegits, i d'altra a ordenar l'ús públic per tal de fer-lo compatible amb la preservació del paisatge. D'altra banda s'orienten per a atendre els requeriments de qualitat en l'experiència cultural, estètica, lúdica, recreativa o educativa del visitant i així evitar conflictes i mantenir l'equilibri amb la població local.

Un dels objectius bàsics del projecte de creació i gestió del parc natural del Montseny és garantir i ordenar l'ús públic i es fonamenta tant en les prescripcions del *DR 0101 Pla Especial de protecció del medi natural i el paisatge*, com en el Decret 105/1987 de la Generalitat de Catalunya, de declaració del parc natural del Montseny.

La planificació de la oferta d'equipaments i serveis d'ús públic del Parc Natural del Montseny es justifica i s'estructura a partir del *DR 0103 Pla d'ús públic del Parc Natural del Montseny* (UUPEA, 2009). Anualment s'elabora un programa d'activitats, dins del qual s'inclou el subprograma d'educació ambiental i ús social i es gestiona el conjunt de serveis que s'ofereix en la xarxa d'infraestructures i equipaments.

L'equip gestor del parc defineix com a objectiu prioritari garantir la qualitat del funcionament i la millora contínua, i per assolir-lo, l'administració del parc disposa d'una xarxa d'equipaments i serveis força completa i en el transcurs dels darrers anys ha anat cobrint les necessitats derivades del model d'ús públic del parc. Aquesta xarxa respon a un criteri de qualitat pel que fa a la seva diversitat i a la seva distribució geogràfica des de la perifèria a l'interior del parc.

2- EL SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA

La cerca de l'avaluació de la qualitat en l'ús públic i la seva millora contínua és el principal objectiu del SQ.

Per tal d'identificar els aspectes en la gestió de l'ús públic susceptibles de millora, el SQ recull tot un seguit de dades per tal de mesurar i fer el seguiment dels paràmetres clau que definiran el nivell de qualitat en l'ús públic.

Un cop explotades les dades, tota aquesta informació és avaluada en els diferents òrgans de decisió a través de les diferents comissions del sistema de qualitat que s'encarreguen principalment de l'avaluació de les millores adequades i de les accions necessàries per implantar-les.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

La fase final és la *millora contínua*, en la que el SQ disposa dels instruments per reunir totes les propostes en una programació anual, el Pla de Millora, que facilita el seu seguiment.

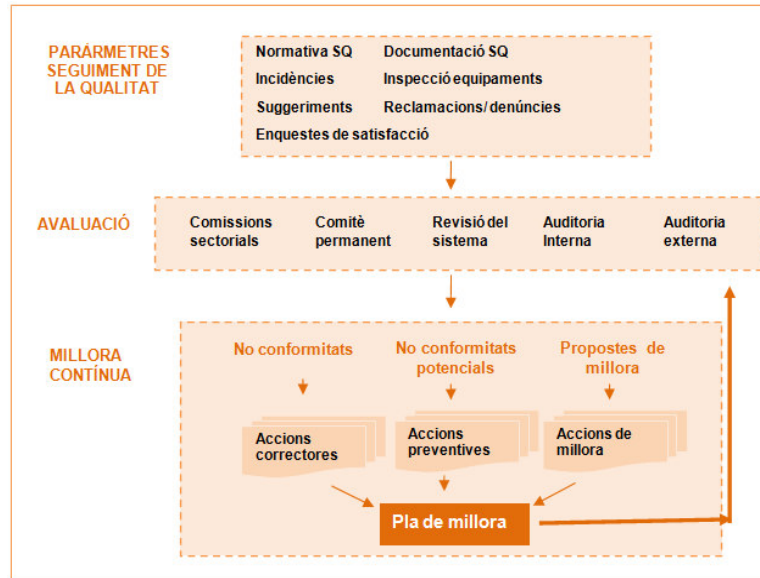


Figura 15.1.1. Diagrama de flux de gestió de la millora contínua del sistema de Qualitat.

3- COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ

La Direcció del Parc Natural del Montseny, conscient de la importància de la qualitat de la prestació de serveis d'ús públic i de la satisfacció dels visitants assumeix la responsabilitat de complir els Requisits i Serveis turístics per l'ús públic en els espais naturals protegits. La direcció es compromet a:

- Definir la política i els objectius del sistema de qualitat.
- Millorar l'eficàcia del sistema i processos per obtenir una millora continua.
- Mantenir un sistema de comunicació intern eficaç dins de l'organització.
- Assegurar l'avaluació anual del Sistema de Gestió de la Qualitat del Parc Natural del Montseny.
- Assegurar la disponibilitat dels recursos necessaris per la implantació i manteniment del Sistema de qualitat.
- Complir amb tots els requisits legals reglamentaris que s'apliquen a l'activitat.

4- ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

El Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny s'organitza a través d'un òrgan col·lectiu, el comitè de qualitat, en el que hi estan incloses totes les persones que, des de diferents llocs de treball i des de diferents serveis, intervenen en l'oferta de serveis i equipaments d'ús públic del Parc Natural.

Tal i com és descriu al Manual de Qualitat, a nivell estructural, el comitè de qualitat està compost pel director, el coordinador de qualitat, les comissions sectorials i el comitè permanent. L'objectiu de les 3 comissions sectorials (manteniment, control i vigilància i ús públic i educació ambiental) i del comitè permanent és la identificació de millores que afectin a l'ús públic del Parc d'una manera participativa.

La composició de les comissions i del comitè permanent s'especifica a l'Annex I.

A) COMISSIÓ DE MANTENIMENT

Durant l'any 2018 s'han realitzat dues reunions de la comissió de manteniment, els dies 13 d'abril i 21 de novembre en la que es van tractar el temes següents:

- A partir d'ara els fulls de tasques de manteniment es poden trametre de manera digital, a través del correu electrònic
- Es presenta el pla de manteniment dels equipaments del parc. s'ha fet un pla recollint totes les instal·lacions de cada un dels equipaments i s'ha planificat en funció de la normativa, de les inspeccions obligatòries, les revisions i les inspeccions programades.
- Es fa especial esment a la detecció d'incidències per part de la colla de manteniment pel que fa als itineraris i a les revisions periòdiques que realitzen els guardes del parc.
- S'ofereix la col·laboració amb les xarxes socials del parc per tal de tenir un fons fotogràfic útil.
- Es fa acollida del sistema de qualitat per les noves incorporacions a la comissió.
- Es dona compte de les novetats als equipaments i serveis del parc, i s'agraeix la feina que s'ha fet sobretot pels 40 anys de la RB i la posada en funcionament del servei de transport públic.
- Es treballarà per tal de tenir una proposta de senyalització més definitiva. (també per donar una bona imatge)
- S'acorda fer una sessió tècnica per al personal de manteniment per explicar el contingut dels plans de manteniment

La participació d'aquesta reunió va assolir el 80% de participació com els altres anys. Arrel de la renovació de gran part d'aquesta comissió per canvis en el personal es va aprofitar, en finalitzar la reunió per a realitzar una jornada de formació sobre el sistema de qualitat per al personal de nova incorporació.

B) COMISSIÓ DE VIGILÀNCIA I CONTROL

Durant l'any 2018 s'han realitzat dues reunions de la comissió de vigilància i control els dies 16 d'abril i 19 de novembre en la que es van tractar el temes següents

- Es podria fer l'exercici d'analitzar durant el període d'estiu quin és el % d'estrangers per tal de copsar la percepció de l'increment de visitants estrangers en aquest període.



Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- Es farà arribar un document que va elaborat pels mossos d'esquadra en el que s'informa sobre la normativa dels drons.
- S'informa del nou sistema de tramitació electrònica per les autoritzacions. Es posa de manifest dels diferents permisos que han de presentar els ciutadans per a poder fer una activitat al parc.
- S'ofereix la col·laboració amb les xarxes socials del parc per tal de tenir un fons fotogràfic útil.
- Es fa esment de la necessitat que, per a properes vegades es tingui en compte que l'horari d'inici sigui més aviat així com creuen que va anar bé perquè el dispositiu d'informació i guarderia va ser molt superior durant aquest període que en altres anys
- En el moment d'elaborar la documentació i les ordenances d'ús públic del nou pla especial tenir en compte la normativa dels drons i les recomanacions que es puguin fer des del parc.
- S'acorda fer un mapa de zona sensibles i de èpoques sensibles. Es podria restringir l'ús dels drons des del desembre al juny a unes zones determinades. També tenir en compte les zones més freqüentades.
- S'acorda que hi hagi un responsable de la comissió que pugui fer el seguiment de l'estat dels ecocomptadors.
- Es demana saber quins són els criteris que regeixen la Reserva de la Biosfera per part de la Unitat de vigilància i control per tal de poder-los explicar a propietaris i visitants.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 52% de participació, seguint la tònica dels anys anteriors.

C) COMISSIÓ D'ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2018 s'han realitzat dues reunions de la comissió d'ús públic i educació ambiental, els dies 12 d'abril al Museu Etnològic del Montseny, la Gabella i 27 de novembre al centre d'informació de Fogars de Montclús en la que es van tractar el temes següents:

- Revisar la interpretació de les dades de visitants en el cas d'equipaments multiservei. En tot cas fer cas de les memòries facilitades pels gestors dels equipaments
- Incrementar la pedagogia i educació ambiental pel que fa a la recollida de deixalles. Calen campanyes específiques en períodes determinats per tal de reforçar el missatge.
- Incidir en la gestió de residus
- Millorar els recursos multimèdia a disposició del visitant com en el cas de l'audiovisual de Can Casades.
- Es podria fer una resposta institucional a l'editorial Alpina per la incidència que pot tenir el mapa de bolets en els problemes de freqüentació del Montseny
- Assegurar la continuïtat de la carpa dels 40 anys de la RB per a visualitzar les accions que es realitzen al Montseny
- Planificar les reunions a principis d'any per tenir un millor quòrum d'assistència

Aquest any, de la mateixa manera que l'any passat, la participació de la comissió és un 30%. Aquest fet és degut a la manca de previsió en el moment de realitzar la reunió, per altra part degut a que molts membres de la comissió no treballen els dies

en els que es realitzen aquestes reunions.

D) COMITÈ PERMANENT

Durant l'any 2018 s'han realitzat dues reunions del comitè permanent, el 25 d'abril i el 29 de novembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Aprovació de la documentació anual:
 - Memòria del sistema de qualitat 2017
 - Pla anual de millora 2018
 - Pla de formació 2018
- Anàlisi de les dades de visitants dels equipaments del parc i contrastar amb les dades de les empreses CETS per tal de contrastar les tendències dels visitants.
- Es rep amb bona acceptació els plans de manteniment redactats dels diferents equipaments del parc.
- S'acorda fer un document informatiu per als guardes i informadors per tal que tinguin clara la normativa respecte els drons i informar correctament de la mateixa manera.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 54% de participació.

5- DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

El Sistema de Qualitat del Parc s'estructura a partir d'una sèrie de documents que s'actualitzen constantment sota la supervisió de la direcció i amb el suport del coordinador de qualitat.

S'ha treballat en la adaptació de la nova documentació a la nova norma.

Les principals modificacions realitzades a l'any 2018, i aprovades pel Comitè Permanent es recullen la Taula 3.5.

Taula 3.5. Documents del Sistema de Qualitat modificats enguany		
DR 0105	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2017</i>	Edició anual
DA 0105	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2018</i>	Edició anual
DA 0107	<i>Pla anual de formació, 2018</i>	Edició anual
DR 0601	<i>Preus de taxes i tarifes públiques 2018 (Diputació de Barcelona)</i>	Edició anual

D'altra banda, s'ha realitzat una taula comparativa dels documents antics i la adaptació de la documentació a la nova norma.

[DA 320 02 b comparativa documentacioUNE_ISO-2.xlsx](#)



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

6- REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA.

Anualment, la direcció del Parc Natural realitza una revisió de tota la documentació i estructura del sistema Q per tal de que s'adapti a les noves necessitats i a les millores en la gestió del Parc Natural que poden desenvolupar-se des d'altres àmbits no relacionats amb l'ús públic. La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 30 d'abril de 2019. Les conclusions de la reunió un cop revisats i analitzats tots els punts donen lloc al *DA_340:01 Pla anual de millora*, i les no conformitats registrades al *FR_320_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

La revisió del sistema contempla l'anàlisi dels següents punts:

- **RESULTATS DE LES AUDITORIES EXTERNES I INTERNES.**

Auditoria Externa

Aquest any 2018 l'auditoria externa va tenir lloc el dia 10 de maig de 2018, fou auditoria de seguiment.

Es va obtenir una puntuació de 9, seguint la línia dels últims anys. Es pot veure la relació de les puntuacions al *FR_330_01 Registre d'auditories*.

Es va fer una revisió documental del sistema, proposant millores a partir de la nova incorporació i adaptació a la nova norma, i es van proposar millores per l'avaluació del sistema, establiment d'indicadors i objectius.

Recomanacions a realitzar:

- Es poden tenir la política i els objectius generals penjats als equipaments
- Incorporar la revisió del sistema a la memòria
- Afegir un indicador segons l'estat d'execució del pla de millora.

No es van detectar no conformitats.

Auditoria interna

L'auditoria interna es va realitzar el 23 de maig de 2017, per part de l'Òscar Sánchez i el Walter Emde, es va obtenir una puntuació de 8,27.

Es van detectar les següents conclusions i no conformitats:

1. cal millorar les mesures per evitar accidents i riscos als visitants a l'àrea d'esplai
2. No es detecta que s'anuncii com es poden registrar els visitants abans de realitzar activitats d'aventura.
3. No tot el personal té formació en primers auxilis

- **REGISTRE DE QUEIXES I SUGGERIMENTS DELS VISITANTS**

El Parc Natural del Montseny disposa d'un sistema de queixes i suggeriments disponible als usuaris en tots els equipaments d'ús públic i via web.

Aquest any 2018 s'han rebut un total de 68 suggeriments, 17 més que l'any anterior. A la figura 15.5.1 es veu l'evolució dels suggeriments des de l'any 2009 fins el 2018, s'observa que el nombre de suggeriments anuals es situa al voltant dels 50-70 escrits.

Respecte els suggeriments pendents de resposta, a finals d'any resten 20 suggeriments per contestar.

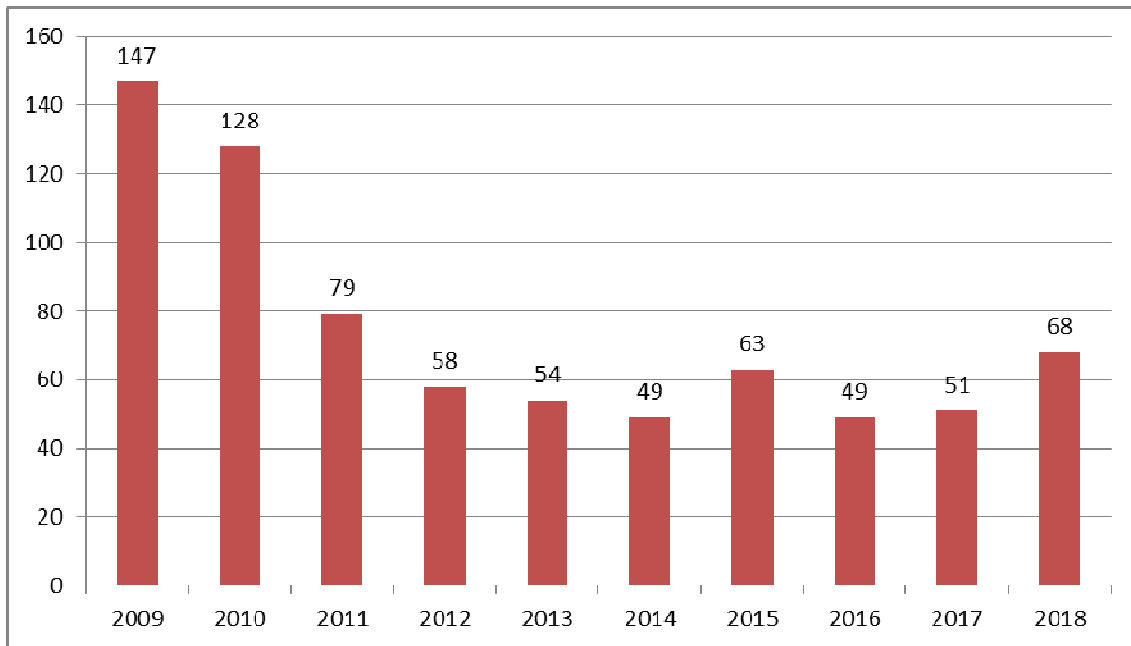


Figura 3.6.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2018.

a) Tipologia dels suggeriments

Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris, convé destacar el següent:

- Respecte la mala senyalització d'alguns itineraris, concretament la millora en la senyalització de l'Empedrat de Morou
- Mal estat d'algunes pistes i carreteres del parc.
- Els suggeriments que fan referència a la millora de la recent implantació del servei de transport públic.
- Demanda dels pòsters de flora i fauna destinats al públic escolar.

b) Terminis de resposta

Pel que fa al ritme de resposta dels suggeriments, cal dir que el temps mig de resolució dels suggeriments ha estat de 84 dies, gairebé tres mesos. Si bé el termini dels suggeriments respostos és correcte, una mica superior als objectius establerts el problema és l'elevat nombre de suggeriments pendents.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Respecte el termini de rebuda del suggeriment, des de que el visitant l'escriu fins que arriba a l'oficina del parc per tal de donar-li tràmit, segueix la mateixa tendència que els anys anteriors. Es poden observar a la taula 3.6.1

Taula 3.6.1 terminis de resposta de suggeriments										
	Termini de resposta					Termini rebuda				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Mínim	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Màxim	279	181	178	200	441	79	79	212	127	93
Mitjana	111	44	58	74	84	13	11	22	20	26

La Figura 3.6.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2018 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

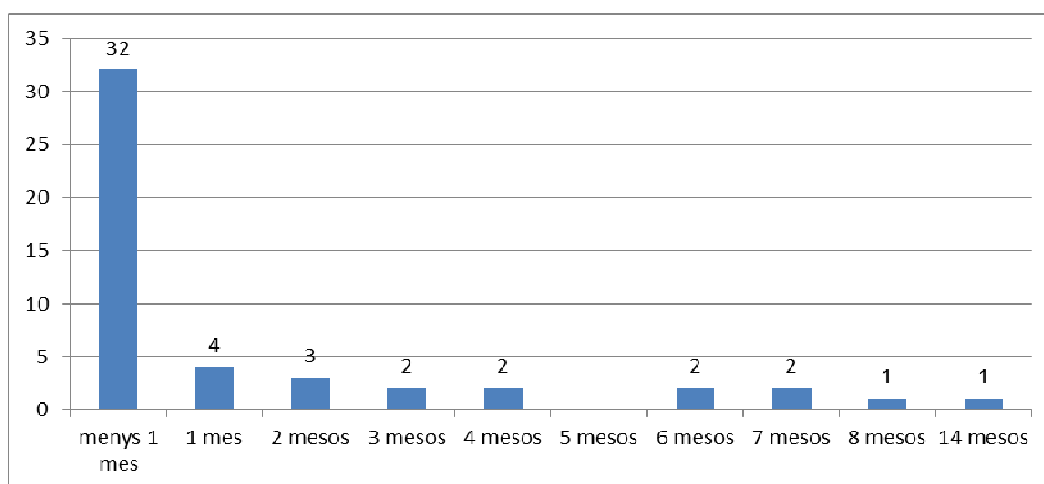


Figura 3.6.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2018.

• **GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES.**

La Taula 3.6.2 recull el número d'incidències obertes i tancades, la diferència entre aquests dos valors que indica el nombre d'incidències tancades respecte les obertes per cada sèrie anual, així com les pendents totals després de cada any.(PENDENTS)

Taula 3.6.2. Resum de les incidències classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2018																
Data	Altres				Neteja / Manteniment				Seguretat / Accident				Senyalització			
	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.
2004	11	3	8	8	147	121	26	26	28	21	26	7	28	22	6	6
2005	1	2	-1	7	154	138	16	42	19	21	-2	5	8	6	2	8
2006	5	3	2	9	173	148	25	67	11	8	3	8	62	29	33	41
2007	3	4	-1	8	123	143	-20	47	5	4	1	9	63	49	14	55
2008	1	1	0	8	106	92	14	61	6	10	-4	5	65	72	-7	48
2009	4	12	-8	0	181	148	33	94	15	14	1	6	132	63	69	117
2010	3	3	0	0	212	181	31	125	41	32	9	15	130	118	12	129
2011	0	0	0	0	262	297	-35	90	47	52	-5	10	118	140	-22	107

2012	2	2	0	0	146	184	-38	52	27	26	1	11	88	107	-19	88
2013	2	1	1	1	110	104	6	58	20	21	-1	10	96	83	13	101
2014	0	0	0	1	114	87	27	82	33	24	9	19	58	59	-1	101
2015	3	3	0	1	119	109	10	87	25	22	3	22	70	84	-14	85
2016	0	0	0	1	108	109	-1	86	48	40	8	30	84	102	-18	67
2017	1	2	-1	0	111	141	-30	56	30	44	-14	16	83	88	-5	62
2018	6	6	0	0	113	86	27	83	39	30	9	25	71	36	35	97
Total	36	36	0	0	2066	2002	64		355	339	35		1085	1022	86	

	Ús públic				Total general			
	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS
2004	10	4	6	6	224	171	53	53
2005	47	44	3	9	229	211	18	71
2006	66	47	19	28	317	235	82	153
2007	97	75	22	50	291	275	16	169
2008	27	62	-35	15	205	237	-32	137
2009	60	53	7	22	392	290	102	239
2010	69	66	3	25	455	400	55	294
2011	76	76	0	25	503	565	-62	232
2012	39	39	0	25	302	358	-56	176
2013	32	37	-5	20	260	246	14	190
2014	35	23	12	33	240	193	47	236
2015	36	40	-4	29	253	258	-1	224
2016	40	44	69	25	280	295	-15	209
2017	26	18	8	33	251	293	-42	167
2018	29	36	-7	26	259	174	85	252
Total	689	664	98		4461	4201	264	

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2018 s'han obert 259 incidències, seguint la mateixa línia dels anys anteriors.

D'altra banda aquest 2018 s'han tancat un total de 174 incidències. Durant aquest any 2017 s'ha fet un esforç molt gran per tal de tancar totes aquelles incidències d'anys anteriors que encara restaven pendents. I arribem a tenir un total de 252 incidències pendents.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

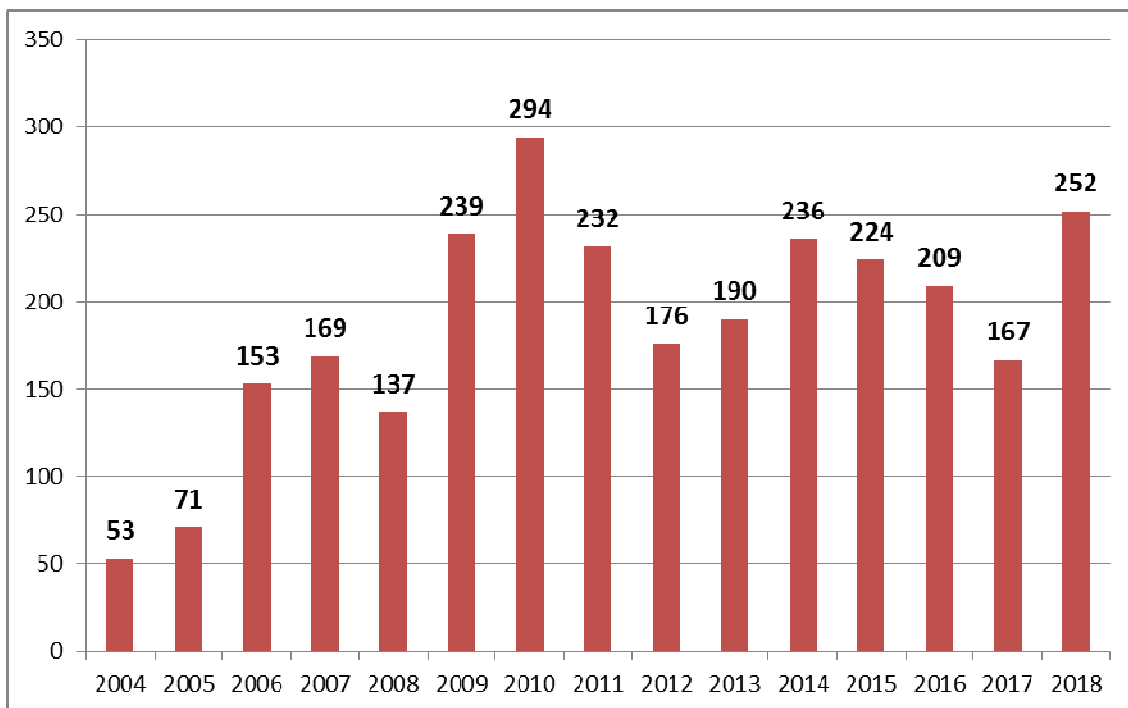


Figura 3.6.3. Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2004 fins a finals de 2018

Pel que fa a les tipologies d'aquestes incidències pendents es mostren a la Figura 3.6.4, on es mostren les incidències pendents en funció del seu tipus i de l'any d'obertura. Queden pendents sense resoldre incidències de l'any 2010 i 2011. El gruix més gran d'incidències d'anys anteriors són les de senyalització.

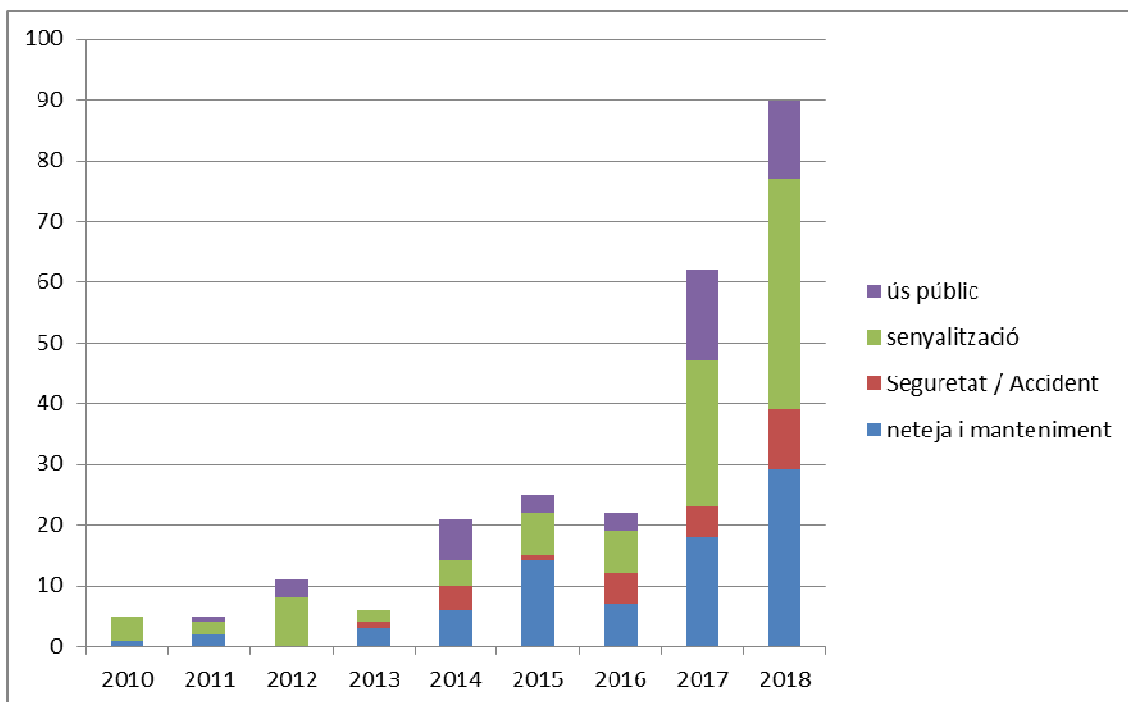


Figura 3.6.4. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2018 segons l'any que van ser obertes i classificades per tipologies.

- **INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS.**

Per tal supervisar el nivell d'assoliment dels estàndards de qualitat fixats per la normativa, es duen a terme revisions periòdiques de cadascun dels equipaments integrats en el sistema Q.

L'any 2012 es va generar un calendari d'inspecció dels equipaments aquest calendari es va revisant de forma anual per tal d'incorporar els nous equipaments i serveis del parc.

Es revisen els itineraris, els aparcaments i els equipaments del parc segons el *FR 320_03 Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis* del parc.

Taula 3.6.3. Resum de les inspeccions fetes als equipaments, 2018.		
	Nº Inspeccions fetes	% programades
Equipaments	24	30,7%%
Aparcaments	31	88,5%
Itineraris	21	43,13%

Es detecta una no conformitat en la revisió dels equipaments donat que s'han revisat menys de la meitat dels previstos.

- **MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.**

La direcció del Parc Natural del Montseny analitza el nivell de satisfacció dels seus visitants 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.

Per tal d'adaptar els aspectes a valorar a cadascun dels equipaments i serveis, es disposa de sis models d'enquesta diferents:

- Model 1: Centres d'informació,
- Model 2: punts d'informació.
- Model 2: Dispositius d'informació personalitzada.
- Model 3: Escoles de Natura i allotjaments
- Model 4: Càmping.
- Model 5: Itineraris guiats.

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny han recollit 753 enquestes en total, una mica menys que l'any anterior la qual gairebé es va arribar a les 1000 i per tan no s'ha assolit l'objectiu d'obtenir al voltant de 1000 enquestes als equipaments del parc.

A la taula següent (3.6.4) es mostra l'evolució del nombre d'enquestes recollides en els diferents equipaments.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 3.6.4 Resum de les enquestes de satisfacció rebudes als equipaments, 2011 - 2018								
Equipaments	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Alberg el Polell				8	2	37	32	12
Alberg Casanova de Sant Miquel	9	21	20	14	13	11	7	0
Càmping Fontmartina	0	52	0	0	122	98	38	48
CI Can Casades	139	32	10	10	19	16	7	27
CI Fogars de Montclús	24	21	5	3	59	21	28	10
CI La Gabella	1	40	74	172	115	284	182	290
CI Can Figueres						17	30	23
CI Montseny	4	7	1	10	6	0	54	37
CI Rectoria del Brull	8	0	1	2	4	5	2	10
CI St. Esteve de Palau.	5	7	0	10	15	38	6	18
CI Univers Patxot	11	23	9	6	12	6	17	20
DIP Coll de Bordoriol	17	8	0	2	5	4	1	0
DIP Collformic	15	4	0	0	3	1	0	0
DIP Montsoriu	0	84	84	57	54	30	31	7
DIP Plana Amagada	36	14	0	0	29	3	1	0
DIP Riells del Montseny	22	54	38	45	62	83	49	44
DIP Vallforners	142	54	0	0	10	4	0	0
EN Vallcàrquera					91	110	68	-
IG Can Lleonart	4	0	0	0	0	0		
IG Casa Nova de Sant Miquel	13	11	4	9	10	9	23	19
IG CCEN / Viladrau	49	9	10		43			
IG Fogars de Montclús			5					
IG Sant Esteve	31	20	30	24	36	34	130	11
IG Sant Pere de Vilamajor	0	34	38	19		54	10	45
IG La Morera								20
IG Turó de Montgrós	37	39	31	26	33	10	4	
PI Aiguafreda	0	0	0	0	10	0	0	0
PI Bellver	0	0	0	1		0	0	0
PI Cànoves i Samalús	90	27	0	0	13	0	0	8
PI Gualba	0	0	0	0	26	22	26	27
PI La Garriga					15	8	4	0
PI Molí de Ca l'Antic	10	0	0	2	60	49	53	22
PI Sant Pere de Vilamajor	18	27	21	1	24	8	38	9
PI Seva	0	0	0	0	5	0	17	0
PI Tagamanent	0	0	0	0	5	0	6	0
PI Viladrau	1	45	12	0	5	19	10	0
TR La Morera	48	25	36	35	75	65	99	36
Total general	733	658	355	456	993	1046	973	753

Respecte l'indicador en el qual es vol aconseguir que tots els equipaments facin un mínim de 12 enquestes a l'any, aquest encara no s'ha complert. L'any 2013 van ser 10 equipaments els que van assolir aquesta fita, i durant el 2014 van ser 8 equipaments els que van recollir més de 12 enquestes, durant el 2016, en van ser 21, i el 2017 16, aquest any, si bé el nombre d'enquestes és inferior que els últims anys ha disminuït el nombre d'equipaments que no realitzen enquestes. En aquest cas han sigut 12.

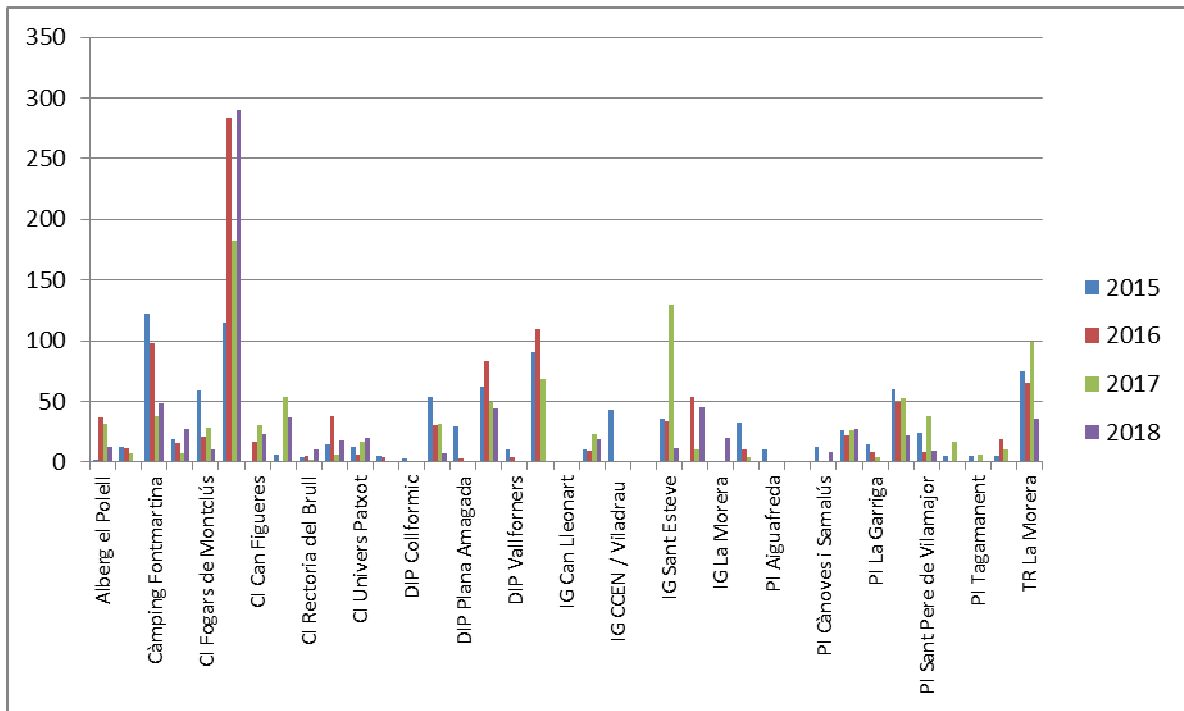


Figura 3.6.5. Numero d'enquestes de satisfacció dels equipaments i serveis del Parc de l'any 2014 al 2018

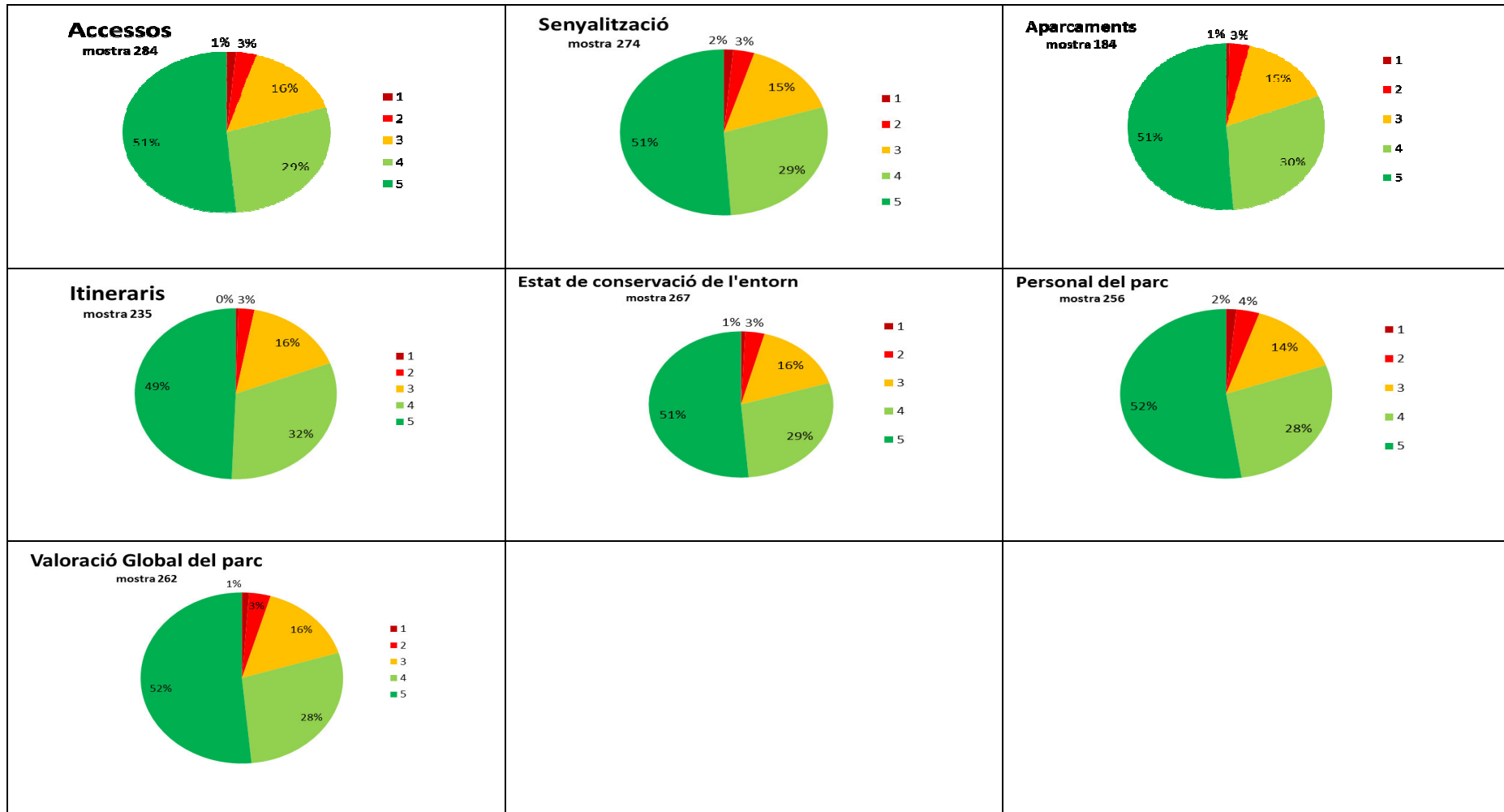
1. Valoracions globals del parc natural

A les següents gràfiques es mostren els diferents aspectes valorats en relació al parc en els diferents equipaments del parc.

Es faran uns informes específics de valoració de cada equipament .



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera



- **SEGUIMENT DELS OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT**

El Parc Natural del Montseny, d'acord amb la política de Qualitat, planteja el sistema de qualitat com una eina de millora contínua a través dels objectius generals següents que es troben recollits al Manual de Qualitat del parc natural del Montseny:

- Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per a satisfer els requisits de les normes de qualitat
- Disposar d'un mecanisme àgil de detecció d'oportunitats de millora així com de detecció de desviacions dels estàndards de qualitat
- Garantir que la millora de la qualitat dels equipaments i serveis l'ús públic atén a la participació del màxim d'agents implicats, ja siguin personal propi del Parc, visitants o professionals experts en matèria de qualitat
- Actualitzar i adaptar els aspectes del sistema de qualitat que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc
- Garantir que la gestió dels equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny es realitza, com a mínim, d'acord als estàndards de qualitat de la normativa
- Garantir que la informació subministrada pels equipaments del Parc Natural del Montseny és fiable, completa i clara
- Garantir la senyalització suficient per indicar els accessos al Parc Natural i a tots els seus equipaments d'ús públic
- Garantir que els equipaments d'ús públic que ofereixen elements educatius o d'interpretació del patrimoni tinguin un contingut programat, que s'adapti al perfil d'usuaris potencial i que argumenti la rellevància dels trets característics del Parc Natural del Montseny i Reserva de la Biosfera
- Assegurar el bon aprofitament dels equipaments d'ús públic informant clarament de les seves condicions d'ús: l'horari, l'aforament, la possibilitat de realitzar reserves i el seu possible cost
- Detectar i advertir als visitants del parc de tots els aspectes relacionats amb la seva seguretat
- Garantir la neteja i el manteniment del Parc Natural i dels equipaments d'ús públic
- Promoure i implementar aquelles mesures de millora de la gestió ambiental en els equipaments d'ús públic que estiguin a l'abast dels gestors
- Realitzar el seguiment i control dels usuaris i activitats d'ús públic al Parc Natural

Els **objectius específics** del Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny per a l'any 2018 són:

1. Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments - OK
2. Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes - NO
3. Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos - OK



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

4. Aprofitar l'adequació dels documents a la nova norma per a fer una revisió i simplificació de la documentació - OK
5. Treballar en la renovació del Pla d'ús públic. - OK
6. Resoldre totes les incidències pendents amb una antiguitat superior a 2 anys - NO
7. Realitzar les accions necessàries per la difusió dels itineraris existents .- OK
8. Simplificar i modificar la senyalització d'aquells itineraris amb problemes de vandalització - NO
9. Col·laborar i participar en els actes de commemoració del 40è aniversari de la Reserva de la Biosfera del Montseny i de la Escola de Natura de Can Lleonart - OK
10. Explotar les dades recollides amb el sistema dels ecomptadors - OK
11. Anàlisi dels consums elèctric i energètics de diferents equipaments del parc - OK

• ANÀLISI DE LES NO CONFORMITATS, ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES, I DE LES CONDICIONS ADVERSES A LA QUALITAT

Amb aquest objectiu s'identifiquen els conceptes de proposta de millora, i no conformitats que es troben recollits al *FR_320_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

Durant l'any 2018, es van recollir les següents no conformitats i propostes de millora, fruit de la revisió del sistema, les reunions de les comissions, l'auditoria interna i l'auditoria externa són les següents:

- 1) Queixa sobre l'estat dels sanitaris de l'aparcament del coll de Castellar, arrel de la qual es va realitzar una millora dels mateixos.
- 2) Falta fita d'inici de l'itinerari de Figaró - Tagamanent
- 3) En la revisió dels itineraris es detecta que s'han revisat menys de la meitat dels itineraris previstos.
- 4) Cal millorar les mesures per evitar accidents i riscos als visitants a l'àrea d'esplai
- 5) no es detecta que s'anuncii com es poden registrar els visitants abans de realitzar activitats d'aventura.
- 6) no tot el personal té formació en primers auxilis
- 7) elaboració d'un mapa de zones sensibles al vol en dron
- 8) planificació de les reunions de la CUPEA de forma anual per assegurar un bon quòrum de participació
- 9) aprofitar i donar continuïtat a la carpa de la Reserva de la Biosfera del Montseny per tal de donar visibilitat en fires i mercats més enllà de la celebració del 40è aniversari
- 10) que es recullin els criteris de la Reserva de la Biosfera per explicar a la gent que demana

- 11) fer una sessió de formació amb la colla més pràctica per veure com funciona el pla de manteniment
- 12) cal millorar la senyalització un cop s'arriba a l'Empedrat de Morou

7- GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA

La direcció del Parc Natural del Montseny ha de recollir i documentar tots els aspectes de la gestió de l'ús públic susceptibles de millora. grau de compliment del pla de millora

Gràcies al *FR_340_01 Registre de seguiment del pla de millora* es realitza un seguiment trimestral del grau d'assoliment de les actuacions del pla de millora, per aquest 2018 ha estat el següent:

De les 74 actuacions planificades se n'han resolt 51 (69%), s'han quedat com a pendents 22 (30%).

El resum de les actuacions proposades i el seu nivell d'assoliment es poden revisar a la Taula 3.6.5.

Taula 3.6.5 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2018	Valoració
Actuacions	
<i>Organitzar i dur a terme una jornada de formació de coneixements del parc destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.</i>	Assolít
<i>Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.</i>	Assolít
<i>Treballar conjuntament amb les empreses acreditades per elaborar una proposta de formació adaptada a les seves necessitats</i>	No Assolít
<i>Realització d'una formació del sistema de qualitat per a formar els propers auditors interns del sistema.</i>	Assolít
<i>Realització d'un curs d'atenció al públic per al personal informador de nova incorporació</i>	Assolít
<i>Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin.</i>	Assolít
<i>Difondre la possibilitat de contestar les enquestes de satisfacció a través de la web.</i>	Assolít
<i>Donar compte del resultat de l'avaluació de les enquestes de satisfacció als ajuntaments, com a responsables dels punts d'informació municipals.</i>	No Assolít
<i>Establir un indicador per tal de veure la ratio d'enquestes per equipament en funció del nombre de visitants</i>	Assolít
<i>Establir l'últim divendres de cada mes per a revisar i resoldre els suggeriments pendents</i>	Assolít
<i>Revisar la documentació del sistema per adaptar-la als punts de la normativa ISO</i>	Assolít
<i>Simplificar la documentació conjuntament amb el parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac</i>	Assolít
<i>Valoració de l'estat d'execució del pla d'acció vigent</i>	Assolít
<i>proposta de nous continguts per la redacció del nou pla</i>	No Assolít
<i>Establir un nou indicador per veure el percentatge d'incidències que es resolen anualment</i>	Assolít
<i>Revisió de les incidències pendents de manera periòdica i exhaustiva per part de totes les unitats implicades en la seva resolució</i>	No Assolít
<i>Mantenir i executar les tasques de manteniment programades en funció al calendari</i>	Assolít
<i>Elaborar un sistema per a comprovar que aquestes tasques s'hagin realitzat.</i>	Assolít
<i>Itinerari autoguiat del SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell.</i>	Assolít
<i>Itinerari autoguiat del SL-C 81 el Castanyer de les 9 Branques</i>	No Assolít
<i>Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba</i>	No Assolít
<i>Dissenyar i col·locar la fita d'inici del PR-C 213 Figaró- Tagamanent</i>	No Assolít
<i>Itinerari autoguiat del itinerari forestal de Fontmartina</i>	No Assolít
<i>Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits</i>	No Assolít
<i>Modificar la senyalització a l'itinerari de Collformic a Matagalls</i>	No Assolít
<i>Acabar la reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització, el tram del collet de Sant Martí a Aiguafreda</i>	No Assolít
<i>Creació d'una pàgina web per a fer més visible i fer difusió de la reserva de la Biosfera del</i>	Assolít



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Montseny	
Preparació i realització dels actes commemoratius	Assolít
Elaborar material de difusió per a la visualització de l'efemèride	Assolít
Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.	Assolít
A partir de les dades obtingudes elaborar uns informes per a passar les dades als ajuntaments implicats	Assolít
Fomentar la recollida de dades de consums en els equipaments del parc, sol·licitant la tramesa periòdica d'aquestes dades.	Assolít
Tractament i explotació de les dades de consums elèctrics en els equipaments de gestió directa	Assolít
Valorar i analitzar les dades d'estalvi energètic després de l'instal·lació de les calderes de biomassa	Assolít
Realitzar el seguiment del conveni amb l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	Assolít
Realitzar, conjuntament, el seguiment del procés d'acreditació d'empreses a la CETS	No Assolít
Desenvolupar el pla d'actuacions de la Reserva de la Biosfera	Assolít
Elaborar convenis amb els municipis pel desenvolupament d'accions prioritàries en la Reserva de la Biosfera	Assolít
Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema	Assolít
Realitzar reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del Pla de Millora	Assolít
Elaborar i aprovar documents anuals del Sistema de Qualitat del 2018	Assolít
Realitzar les obres de l'àrea d'aparcament del Centre d'informació de Fogars de Montclús	Assolít
Millora dels acumuladors del sistema fotovoltaic de l'alberg del Polell	No Assolít
Obres d'accessibilitat de la Masia del Bellver	No Assolít
Execució de les obres d'adequació del cobert-magatzem de la Casanova de Sant Miquel	No Assolít
Executar les accions de millora de la xarxa d'aigua potable de la vall de Santa Fe	No Assolít
Millora dels acumuladors del sistema fotovoltaic de la masia de Vallforners	No Assolít
Millora de la captació i xarxa d'aigua de la Casanova de Sant Miquel	No Assolít
Disseny d'un sistema de filtres vegetals per la depuració de les aigües residuals de l'Àrea d'Esplai de la Plana del Coll	Assolít
Depuració aigües d'esplai de la Guardiola	No Assolít
Accessibilitat de Vallcàrquera	No Assolít
Canvi d'ubicació de la caseta d'informació del DIP de Vallforners	Assolít
Subministrament i instal·lació d'una caseta de fusta pel DIP de Collformic	No Assolít
Disseny d'un sistema de filtres vegetals per la depuració de les aigües residuals del centre d'informació de Fogars de Montclús	No Assolít
Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el Fòrum Permanent de la CETS	Assolít
Assistir i participar a les reunions de la Xarxa CETSCAT i al seminari permanent de la CETS	Assolít
Realitzar el seguiment de les actuacions previstes en l'Estratègia d'Educació Ambiental del Parc Natural del Montseny.	Assolít
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "El Montseny a l'escola"	Assolít
Realitzar el seguiment del programa Passejades 2018	Assolít
Coordinar el programa Passejades 2019	Assolít
Execució dels projectes derivats del pla director del conjunt monumental de Tagamanent	Assolít
Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc	Assolít
Realitzar el seguiment dels actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny	Assolít
Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolít
Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolít
Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.	Assolít
Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús, Montseny i Campins.	Assolít
Realitzar una campanya de difusió per a incentivar la selecció de residus.	Assolít
Donar suport a les iniciatives municipals en matèria de transport públic col·lectiu	Assolít
Establiment d'una prova pilot d'un sistema llançadora amb transport públic a la carretera de Santa Fe a la tardor.	Assolít
Realitzar el projecte de millora dels accessos al Castell de Montclús	Assolít
Realitzar el projecte de millora dels accessos al Castell de Montsoriu	No Assolít
Manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques	Assolít
Avaluar la utilitat del document i fer-ho extensiu a altres entitats excursionistes del territori	Assolít

ANÀLISI DELS INDICADORS DE QUALITAT

Per tal d'avaluar el nivell d'assoliment dels objectius proposats amb la implantació del sistema de qualitat, el Parc Natural del Montseny disposa d'un sistema d'indicadors de qualitat que relacionen cadascun dels objectius.

Taula 3.6.6 Relació del sistema d'indicadors per l'any 2018						
NÚM_IND	DESCRIPCIÓ INDICADOR	VALOR LLINDAR	2018	2017	2016	Valoració
I_1	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat	Puntual	43	20	36	-
I_2	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	Més de 1	0	8	0	Favorable
I_3	Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.	Més de 1	0	0	0	Favorable
I_4	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	menys de 50%	1	1	1	Favorable
I_5	Nº d'accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat	més de 7	14	16	12	NC
I_6	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents	més de 50	162	95	141	NC
I_7	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	més de 3	12	16	11	NC
I_8	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	més de 6	26	29	7	NC
I_9	Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.	més de 7		28	48	NC
I_10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	més de 1	0	4	0	Favorable
I_11	% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.	menys del 70%	54%	57%	60%	NC
I_12	Documents del sistema pendents de revisió	més de 5	0	-	0	Favorable
I_13	Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat	més de 2	0	0	0	Favorable
I_14	Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta".	més de 3	0	0	0	Favorable
I_15	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	81%	88%	90%	Favorable
I_16	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	94%	97%	95%	Favorable
I_17	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	93%	97%	85%	Favorable



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

I_18	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	més de 20	97	61	50	NC
I_19	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	80%	91%	89%	Favorable
I_20	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	92%	98%	89%	Favorable
I_21	Nº de programes d'activitats anuals dels equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats (pendent d'habilitar registre).	més de 1	-	-	-	-
I_22	Nº de memòries anuals d'activitat dels equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats. (pendent d'habilitar registre)	més de 1	-	-	-	-
I_23	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la temàtica dels itineraris guiats és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	97%	97%	-	Favorable
I_24	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	més de 5	0	0	-	Favorable
I_25	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	més de 5	25	17	-	NC
I_26	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	80%	88%	0%	Favorable
I_27	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	més de 70	83	56	20	NC
I_28	Nº d'incidències detectades en el seguiment dels serveis de neteja contractats.	més de 20	0%	0%	96%	Favorable
I_29	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	80%	86%		Favorable
I_30	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la neteja i manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	60%	97%	0%	Favorable
I_31	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la recollida selectiva de residus del Parc es "Bona" o "Molt bona" *	menys del 60%	-	94%	92%	Favorable
I_32	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	menys del 90%	98%	100%		Favorable

- **PLA DE FORMACIÓ GENERAL**

Pel que fa a la formació del personal, la direcció ha de garantir que els treballadors disposin de la formació i/o qualificació necessària per a l'activitat que realitzen i que se'ls hi proporcionin les accions formatives per satisfer les seves necessitats de millora professional.

El PO_440_01 Formació del personal dels equipaments i serveis d'ús públic contempla la necessitat de formació en matèria de qualitat per al personal nouvingut al Parc Natural.

Per a l'any 2018, segons el DA_440_01 Pla de Formació 2018, s'han planificat un total de 9 cursos dels quals se n'han realitzat 6. S'ha realitzat un 66% del que estava programat. Destaca la manca de cursos realitzats pel personal del guarderia els últims anys.

La relació dels cursos programats en el pla anual de formació, dels cursos realitzats, de les persones que han assistit i una valoració global es recullen a la Taula 3.6.7.

Taula 3.6.7 Relació de cursos realitzats durant el 2018					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Curs de formació en prevenció de riscos laborals per a directius i comandaments</i>		-	-	-	Positiva
<i>Curs d'iniciació al sistema de qualitat pel personal de nova incorporació</i>	Octubre 2018	2	Tot el personal	6	Positiva -
<i>Patrimoni cultural i paisatge: una oportunitat per a la conservació i la dinamització local</i>	Maig 2018	5	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Taller d'interpretació del patrimoni.</i>	Octubre 2018	20	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Curs bàsic de coneixement del parc.</i>	Abril 2018	5	Personal d'atenció al públic	17	Positiva
<i>Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Parcs Naturals. Nivell1</i>	Març 2018	10	Personal d'atenció al públic	10	Positiva
<i>Sistemes de coordinació entre els diferents professionals implicats en el servei d'informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona.</i>	Gener – Febrer 2018	20	Personal tècnic i coordinadors d'informadors	2	Positiva
<i>Jornada tècnica de presentació del Manual d'ús i Pla de Manteniment pels equipaments de la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona (XPN)</i>	NO REALITZAT	-	Personal dels equipaments	-	-
<i>Curs bàsic d'actualització de coneixement del parc natural del Montseny.</i>	NO REALITZAT	-	Empreses CETS	-	-



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

A continuació es presenten els cursos realitzats pel personal del parc com a desenvolupament de les seves capacitats professionals i inclosos a dins el BAF (Banc d'accions formatives) de la Diputació de Barcelona i no previstos en el pla de formació.

Taula 3.6.8 Relació de cursos realitzats durant el 2018				
Cursos	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Anglès (diferents nivells)</i>	75	Personal tècnic	5	Positiva
<i>Capacitació dels equips d'emergència de la DIBA</i>	3	Tot el personal	13	positiva
<i>Règim de responsabilitat dels tècnics corporatius en l'exercici de les seves funcions</i>	3	Personal tècnic	2	positiva-
<i>La importància del manteniment en els equipaments municipals</i>	5	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Claus per la implementació de les polítiques d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona</i>	5	Tot el personal	5	Positiva
<i>Introducció a la cooperació descentralitzada a la DIBA</i>	4	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Automotivació</i>	16	Tot el personal	2	Positiva
<i>Lightroom</i>	16	Tot el personal	3	Positiva
<i>Manteniment i reparació de panys</i>	10	Personal de manteniment	1	Positiva
<i>Com superar la por a parlar amb públic</i>	12	Tot el personal	12	Positiva
<i>Planificació i organització personal del treball</i>	20	Tot el personal	2	Positiva
<i>Bones pràctiques en salut laboral</i>	15	Tot el personal	1	positiva
<i>Programació de tasques de manteniment de jardins i espais verds</i>	16	Personal de manteniment	1	Positiva
<i>Taller de conducció de joelette</i>	5	Personal d'equipaments i tècnic ^o	5	Positiva
<i>Jornada Tècnica d'Espais Naturals: Com comunicar per implicar la societat en la conservació de la natura</i>	5	Tot el personal	3	Positiva
<i>Reparació i manteniment d'elements de fusteria</i>	15	Personal de manteniment	1	Positiva
<i>Identificació i aplicació d'espècies vegetals al jardí</i>	16	Personal de manteniment	1	Positiva

- **ASSIGNACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I FINANCERS**

La implantació del Sistema de Qualitat requereix que la Direcció del Parc garanteixi que els diferents llocs de treball estiguin identificats dins d'un organigrama i que les seves funcions estiguin clarament definides. Les funcions i responsabilitats estan definides al document *DR 0106 Funcions i responsabilitats*.

Hi ha hagut canvis de personal en la Unitat de Vigilància i Control, en el personal de Manteniment, en el personal de la Unitat de Suport de Programes i en els informadors. La posició dins l'organigrama de cadascuna de les persones del comitè de qualitat s'especifica a l'Annex III.

- CANVIS QUE PODEN AFECTAR AL SISTEMA.

- Absència de coordinadors dels informadors durant 3 mesos. Se'n va ressentir el sistema de recollida de dades i d'informació.
- Absència persona de contacte amb els equipaments del parc
- Canvis en la posició de tècnics de la unitat de Seguiment de Programes.

Fruit de la revisió del sistema es generen propostes de millora i no conformitats que quedaran incorporades com a no conformitats al *FR 320_04 Registre de no conformitats i propostes de millora* per a l'any 2018, també es revisen la política i els objectius de qualitat que queden recollides al pla de millora, i es defineixen els objectius específics i les actuacions que es desenvolupen que queden recollides al *DA 340_01 Pla de millora*.



Capítol 4 - Gestió de l'ús públic

1. Seguiment i control de l'ús públic

1. NÚMERO DE VISITANTS DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY

El registre de les persones que s'adrecen als centres i punts d'informació, els museus i equipaments culturals i els dispositius d'informació personalitzada es realitza, en els equipaments que tenen accés a internet a través de l'aplicatiu de les oficines de Turisme de la Generalitat, adaptat per a tots els equipaments de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. Permet obtenir dades de la visita i de la tipologia de visitants, les principals consultes i extrapolar les dades d'una manera fàcil i directa.

La resta de punts d'informació que no disposen de connexió es realitza el mateix tractament de les dades, en aquest cas de forma manual.

a) Equipaments d'informació

El número d'usuaris dels equipaments d'informació del parc natural del Montseny es recull a la Taula 4.1.1.

El conjunt d'usuaris dels equipaments ha disminuït lleugerament respecte l'any anterior i es situa al voltant dels 130.000 usuaris als punts i centres d'informació del parc.

Creiem que aquest fet és degut a les condicions meteorològiques adverses durant els mesos de tardor que podria provocar aquesta davallada general en els centres i punts d'informació del parc.

Taula 4.1.1. Resum del número de visitants dels equipaments d'informació del Parc Natural

EQUIPAMENT	2014	2015	2016	2017	2018	%Δ 18-17
<i>CI Can Casades</i>	18.441	24.308	25.527	24.563	20.986	-17%
<i>CI Fogars de Montclús</i>	26.021	23.756	11.353	10.631	6.855	-55%
<i>CI Rectoria del Brull</i>	5.312	9.007	9.001	7.092	7.071	0%
<i>CI Sant Esteve de Palautordera</i>	9.297	7.446	7.358	7.026	5.594	-26%
<i>CI de Montseny</i>	2.171	5.694	5.338	7.294	12.984	44%
<i>CI Univers Patxot</i>	2.205	2.568	2.455	1.106	965	-15%
<i>PI de Viladrau – Espai Montseny</i>	2.056	2.899	3.193	1.589	3.868	59%
<i>PI a La Gabella d'Arbúcies</i>	36.508	35.058	46.546	36.406	17.464	-108%
<i>PI Cànoves</i>	466	3.984	905	2.676	3.472	23%
<i>PI Riells del Montseny</i>	9.553	8.608	6.045	8.304	7.143	-16%
<i>PI de Seva</i>	300*	102	415	426	992	57%
<i>PI de Tagamanent</i>	0*	631	209	26	-	
<i>PI del Molí de Ca l'Antic</i>	466	1.322	1.406	1.065	943	-13%
<i>PI La Mongia</i>	3.174	3.565	2.892	3.111	4.409	29%
<i>PI d'Aiguafreda</i>	265	1.364	986	1.471	2.012	27%
<i>PI El Bellver</i>	3.751	4.234	6.013	3.569	4.773	25%
<i>PI Gualba – estació de Gualba</i>	115	191	163	101	85	-19%
<i>PI Gualba – Can Figueres</i>			1.609	1.330	866	-54
<i>PI La Garriga</i>		2.036	1.898	1.343	1.180	-14%
<i>DIP Bordoriol</i>	3.163	4.291	4.227	1.956	2.114	7%
<i>DIP Collformic</i>	742*	4.527	3.469	2.118	1.218	-74%
<i>DIP Plana Amagada</i>	1.586	17.423	7.593	23.352	11.327	- 106%
<i>DIP Montsoriu</i>	3449	4.972	3.638	5.194	4.167	-25%
<i>DIP Plana del Coll</i>	*****				4191	
<i>DIP Vallforners</i>	9.385	19.156	16.547	13.550	9.232	-18%
Total general	146.296	187.142	168.786	165.299	133.911	-19%

b) Equipaments culturals i allotjaments

Determinats equipaments del Parc ofereixen altres serveis a més de la funció de donar informació, com són els museus, allotjaments, àrea d'acampada, escoles de natura, etc. En aquests casos el nombre de visitants es recull mitjançant el comptatge de pernотacions, usuaris, reserves, etc.

A més en aquest tipus d'equipaments el seguiment del perfil i de les preferències dels usuaris es fa a partir de les **enquestes de satisfacció**.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

La Taula 4.1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2018

Taula 4.1.2. Resum del número de visitants dels equipaments culturals i allotjaments del parc natural						
	2014	2015	2016	2017	2018	%Δ 17-16
Equipaments culturals						
<i>Casa-Museu l'Agustí</i>	3383	1.764	918	3.006	857	-71%
<i>Museu Etnològic del Montseny*</i> <small>(Visites audiovisual, exposicions i museu)</small>	33.103	15.153	13.554	8.586	13.498	57%
<i>Museu de Granollers</i> <small>(visites al museu i consultes al centre de documentació)</small>	15.342	21.127	12.869			
<i>Fortificació Ibèrica del Montgròs</i>	1.202	1.230	1.092	1.177		
<i>La Gabella (CD)</i>	77	80	43	48	66	57%
	53.107	39.354	28.476	12.817	14.421	
Escoles de natura						
<i>EN Can LLeonart</i>	90	214	1.987			-
<i>EN La Traïna</i>	3.306	3.786	6.479	6.062	5.470	-6%
<i>EN Vallcàrquera</i>	8.091	9.819	9.229	7.625	6.445	-17%
	11.487	13.819	17.695	13.687	11.915	-23%
Allotjaments i restauració						
<i>Càmping Fontmartina</i>	3.892	3.837	4.454	3.325	3.292	-1%
<i>TR La Morera</i>	1.030	1.341	1.500	1.669	1.372	-18%
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	436	539	477	250	303	21%
<i>Alberg Masia de Vallforners</i>	959	689	747	857	806	-6%
<i>Alberg rural El Polell</i>		832	1464	1517	1251	-18%
<i>Alberg per la recerca el Puig</i>	131	385	157	313	-	
<i>Àrea d'esplai les Feixes del Vilar</i>	1.560	1.393	1.034	907	768	-15%
<i>Restaurant el Bellver</i>	4.447	4.644	3.359	3.861	4.773	24%
	12.455	13.660	13.192	12.699	12.565	-1%

Destaca, la nova davallada de visitants a la Casa-Museu l'Agustí, problemes en el manteniment de la casa ha dificultat la continuïtat de les visites al llarg de l'any. També ha davallat per norma general, de la mateixa manera que als punts i centres d'informació el nombre de visitants dels equipaments culturals, museus i allotjaments i restaurants, excepte la Gabella.

c) Eco comptadors

A partir del més de desembre del 2015 es van reinstalar de nou els eco comptadors tan de vehicles com de persones amb un nou sistema de tramesa de dades digital que permet tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet. Així doncs a partir del 2017 ja es podem obtenir les dades de tot l'any real dels

ecocomptadors pedestres. Aquests serveixen per tal de valorar la freqüentació de determinats punts. Els comptadors de persones estan 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).

Taula 4.1.2. Resum del número de visitants dels equipaments culturals i allotjaments del parc natural						
	PERSONES				VEHICLES	
	Collpregon	Collformic	Sot de l'infern	Passavets	Pedralba	Penyacans
TOTAL 2017	19.960	15.793	13.726	-	16.162	20.644
<i>gener</i>	876	1448	182	508	993	1500
<i>febrer</i>	202	1155	345	73	1408	395
<i>març</i>	1014	2088	934	644	615	1328
<i>abril</i>	1297	2019	718	868	251*	1351
<i>maig</i>	1183	2015	471	641	1422	1131
<i>juny</i>	1305	1559	250	478	1291	1371
<i>juliol</i>	1425	1175	291	648	1201	1712
<i>agost</i>	1617	1249	321	887	1082	2171
<i>setembre</i>	1643	2028	1064	1226	1666	1889
<i>octubre</i>	1891	1971	4381	1247	1474	1325
<i>novembre</i>	2787	1942	3205	1390	1597	1584
<i>desembre</i>	2943	2061	708	1054	1538	1408
Total	18.183	20.710	12.870	9.664	14.538	17.165

* falten dades
dades en una direcció IN

d) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments

Durant els caps de setmana els informadors anoten els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments més freqüentats. El sistema de recollida de dades ha variat respecte els altres anys amb la implantació de l'estudi de freqüentació a la Xarxa de Parcs Naturals. S'extrapola el nombre de vehicles que passen per un aparcament tenint en compte el nombre de vehicles aparcats en una hora determinada, concretament a les 12h.

La Taula 4.1.3. és un resum d'aquestes dades en el que es recull el total anual de vehicles comptabilitzats a les 12h i l'aplicació del factor. Durant l'any 2016 es va realitzar una prova pilot per tal d'avaluar l'estudi i l'any 2017 és el primer any que s'obtenen les dades d'aquesta manera.

D'aquesta manera es vol avaluar el nombre de visitants del parc natural de freqüentació dispersa, que venen al parc sense entrar als equipaments. En aquest cas, però, cal resoldre el sistema de comptatge de la zona de Santa Fe, que no està inclòs en aquest comptatge i no pot ser despreciable.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 4.1.3. Resum del comptatges dels vehicles als aparcaments

Aparcament	Totals mensuals (visitants/mes)												TOTAL ANUAL
	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des	
Bordoriol	0	0	962	1450	902	1201	0	0	0	0	0	0	4515
Collformic	0	0	355	848	552	980	932	471	756	852	1053	0	6800
Plana amagada	0	0	1912	2419	696	1263	1357	1050	1935	1107	1959	637	14335
Montsoriu	0	0	1129	1516	1208	718	770	980	1668	1180	2234	733	12136
Vallforners	1206	1520	2503	2126	1939	1783	1456	1341	3437	2583	3672	2234	25801
La Guardiola	0	0	931	0	0	0	0	0	636	603	211	0	2382
Santa Fe I	0	0	0	0	0	0	0	0	20872	16820	4829	0	42521
Sant Marçal	0	0	0	0	0	0	1996	890	2003	1973	1919	1055	9837
Plana del Coll i Pla del Juglar	0	0	0	0	0	0	0	0	1792	4669	4891	0	11352
Feixes del Vilar	0	0	0	0	0	0	0	0	385	421	782	0	1588
Riells	0	0	0	819	1134	730	0	0	45	2079	1567	971	7345
Total de visitants en aparcaments	1206	1520	7793	9177	6430	6676	6510	4733	33530	32289	23117	5631	138.611

Els aparcaments amb major nombre de visitants són el de Plana Amagada i Vallforners, al voltant dels 20.000 visitants anuals.

Caldrà tenir les dades anuals de Santa Fe, donat que si es té en compte l'estacionalitat anual, els nombre de visitants es dispara donat que s'afegeix en el comptatge els nombres de vehicles aparcats als diferents aparcaments de Santa Fe de Montseny i Fontmartina.

e) Estacionalitat de visitants al parc

A la figura 4.1.1 tenim en compte i analitzem l'estacionalitat dels visitants al llarg de l'any tan dels centres d'informació dels parc, com dels equipaments d'allotjament, escoles de natura, i els equipaments culturals. Tenim un nombre total de visitants dels equipaments i serveis del parc de 189.927 usuaris, que estan repartits durant els diferents mesos de l'any tal i com es veu en el següent gràfic.

La resta de l'any es manté amb una xifra més baixa, entre els 15.000 i 20.000 usuaris, i els mesos amb menys nombre de visitants és els mesos de gener i de desembre. L'afluència de visitants en aquest cas, depèn de les condicions meteorològiques i de l'estat de la neu a les parts culminals del Montseny.

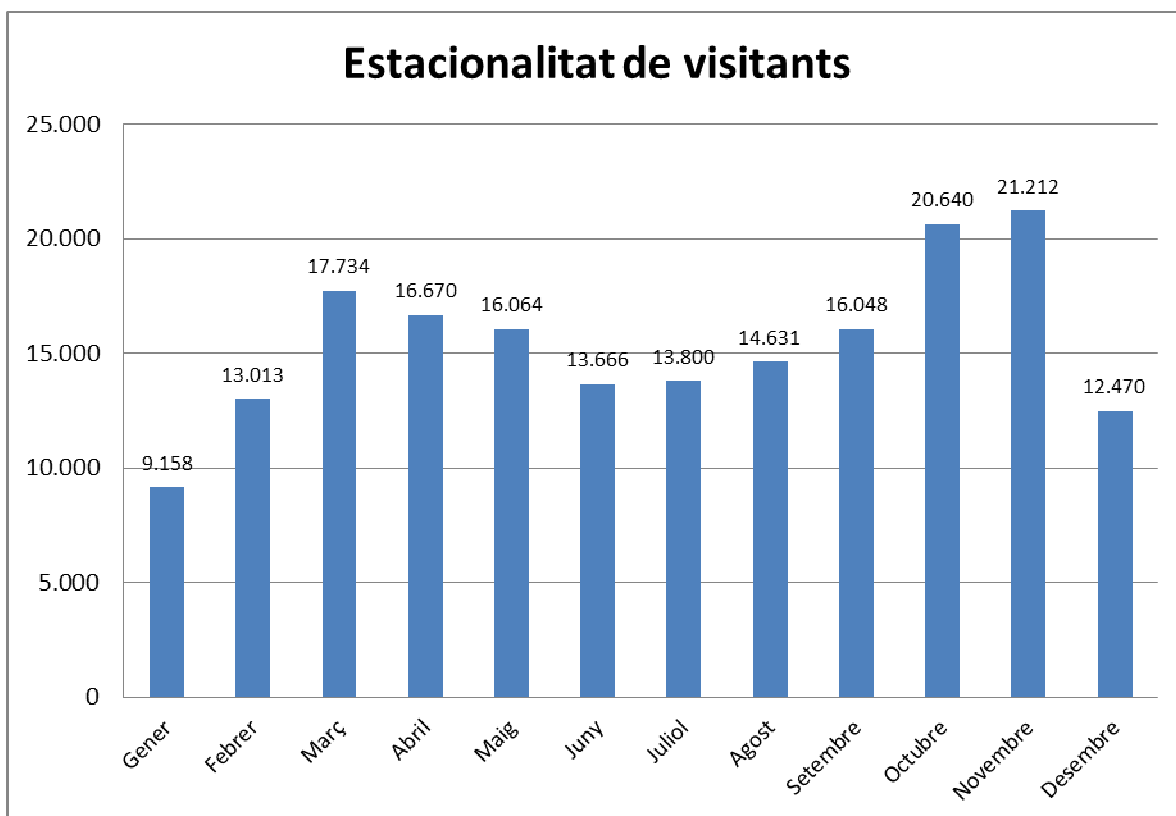


Figura 4.1.1. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2018.

2. PERFIL DELS VISITANTS

a) *Tipologia de visitants*

Pel que fa a les tipologies de visitants durant l'any 2018 (Figura 4.2.1) podem dir que el perfil de visitant tipus que visita el parc natural del Montseny és els que venen en grup, seguit de les famílies. Ambdós perfils representen més del 80% dels visitants dels centres d'informació del parc.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

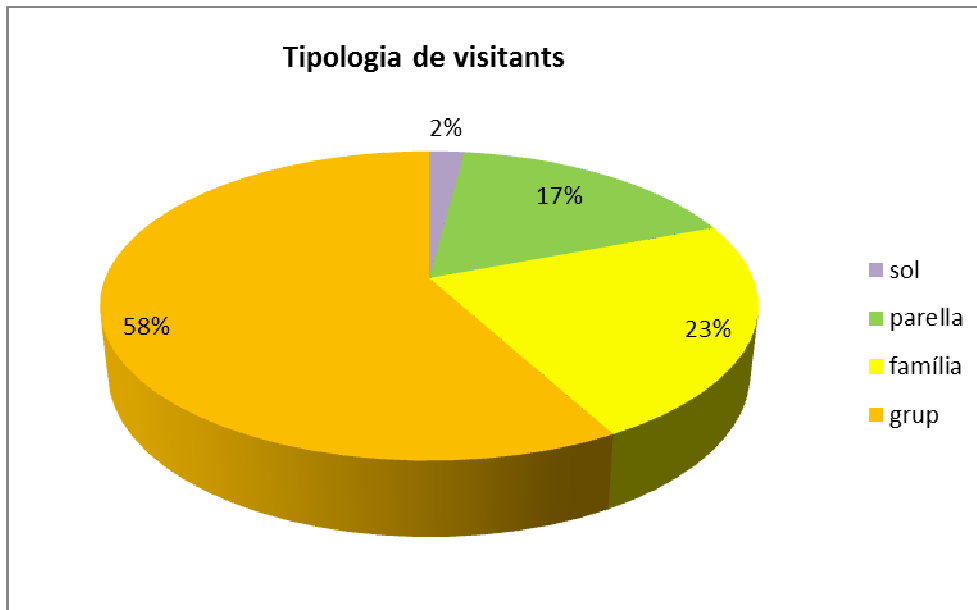


Figura 4.2.1. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2018 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

A la figura 4.2.2 podem veure la distribució de les tipologies de visitants segons el tipus d'equipaments

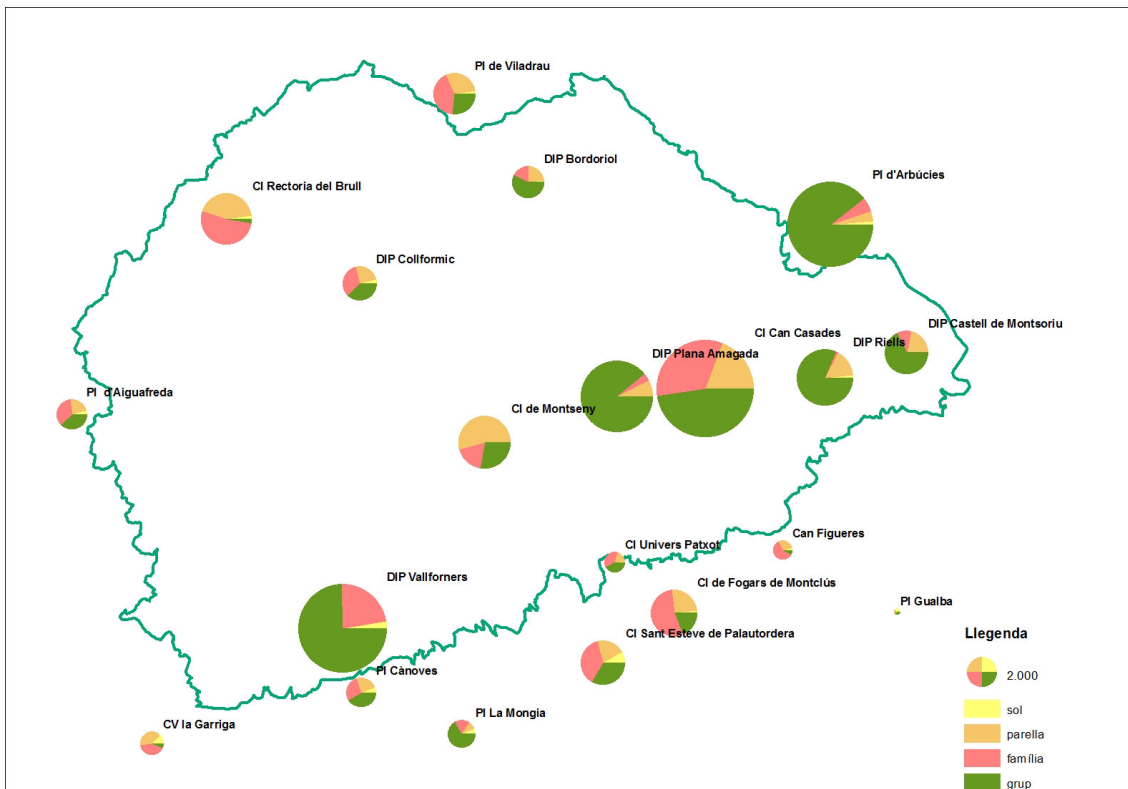


Figura 4.2.2. Distribució per equipament de les tipologies de visitants del parc natural.

Els gràfics de sectors més grans responen al major nombre d'usuaris dels equipaments. Com ja hem vist són majoritàriament, el CI Can Casades, el DIP de Plana Amagada, el PI d'Arbúcies dins el Museu Etnològic del Montseny a la Gabella. L'equipament d'informació on ve més gent de manera individual és el DIP Vallfornès, per la característica excursionista d'aquest emplaçament.

b) Grups d'edat dels visitants

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons l'edat. En general les dades globals de tots els equipaments del parc, podem veure, tal i com era d'esperar, que la majoria de públic visitant té una edat compresa entre els 36 i 65 anys (54%), el públic jubilat representa un 4% i el públic jove fins als 25 anys un 25%; tal i com es mostra a la figura 4.2.3, seguint la tendència dels anys anteriors. Aquest any ha incrementat considerablement el públic jove en detriment del public de més de 65 anys.

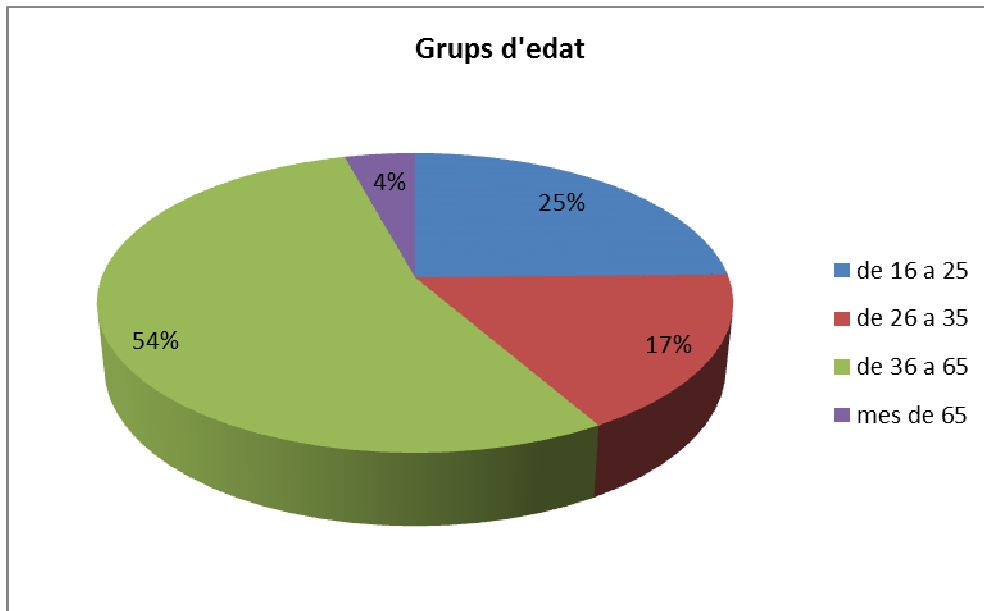


Figura 4.2.3. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

La Figura 4.2.4 mostra la distribució per equipaments dels visitants segons l'edat.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

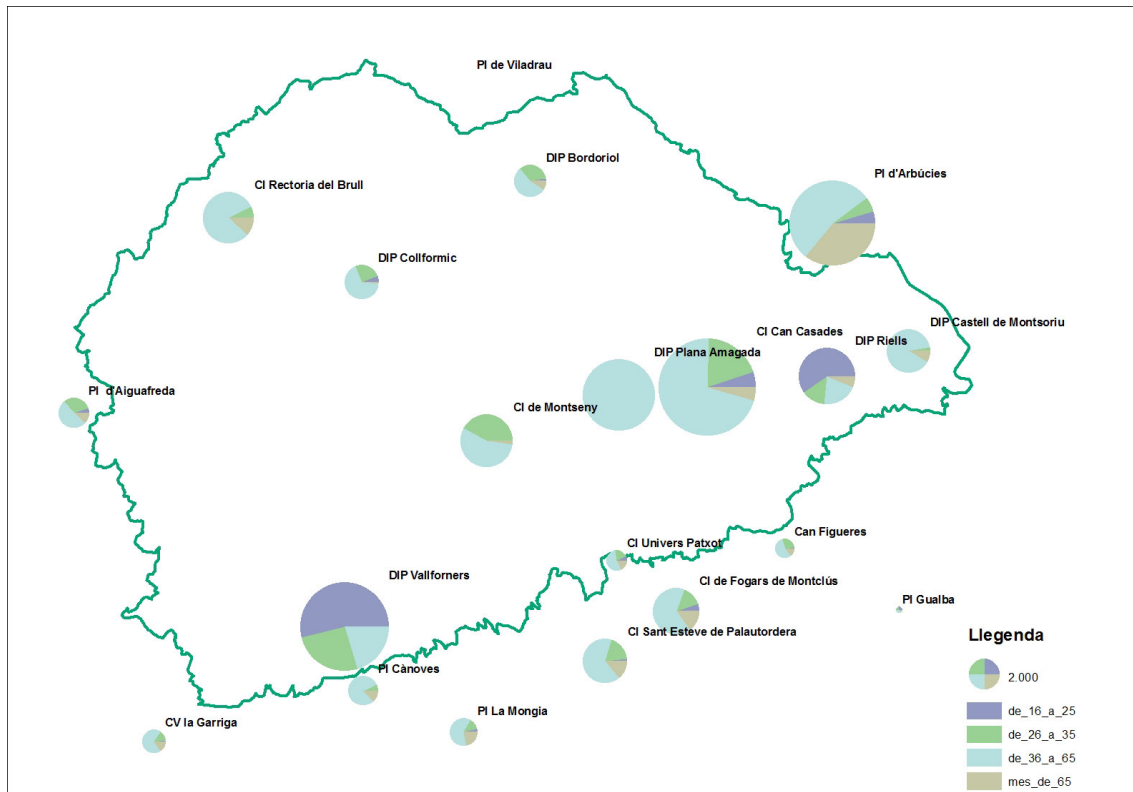


Figura 4.2.4. Distribució per equipament dels grups d'edat dels visitants del parc

Destaca observar la gran afluència de públic jubilat, de més de 65 anys, a la Gabella i al centre d'informació la Rectoria del Brull, així com també la poca afluència al DIP de Vallforners. Destaca la presència de públic jove a la zona de Riells i de Vallforners.

c) Procedència dels visitants.

A la figura 4.2.5 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. En aquest cas les dades presenten la mateixa estructura que fa 5 anys. l'increment en el nombre de visitants estrangers dels últims anys no s'ha fet palès durant l'any 2018.

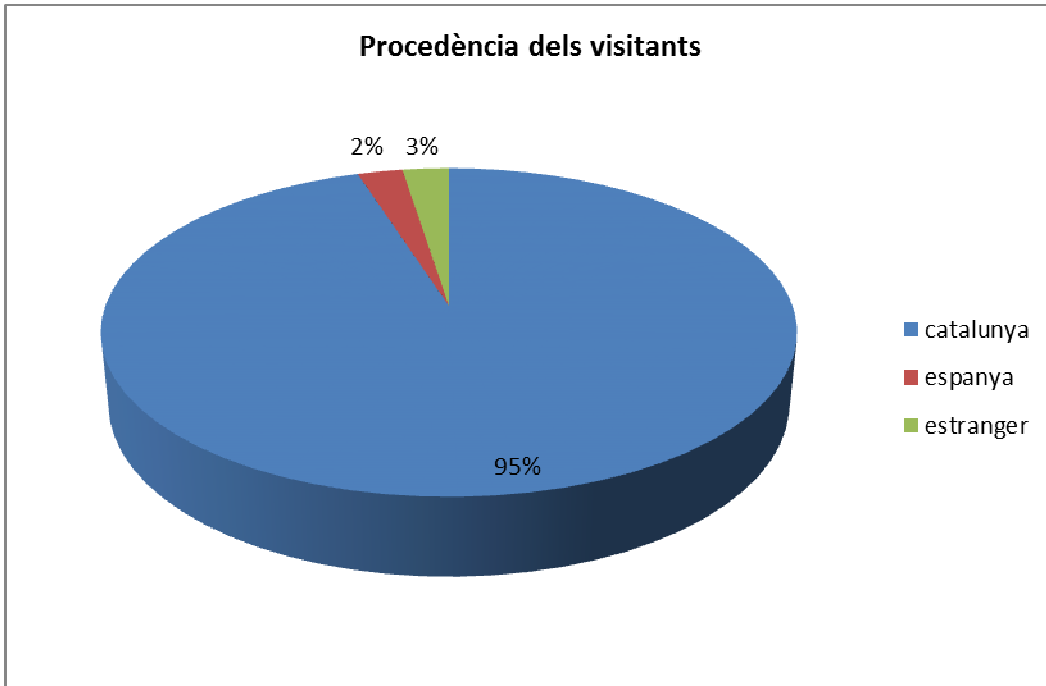


Figura 4.2.5. Classificació per procedència dels visitants, països.

Si ens fixem en les províncies de Catalunya veiem, com era d'esperar que gairebé la totalitat dels visitants venen de la província de Barcelona.

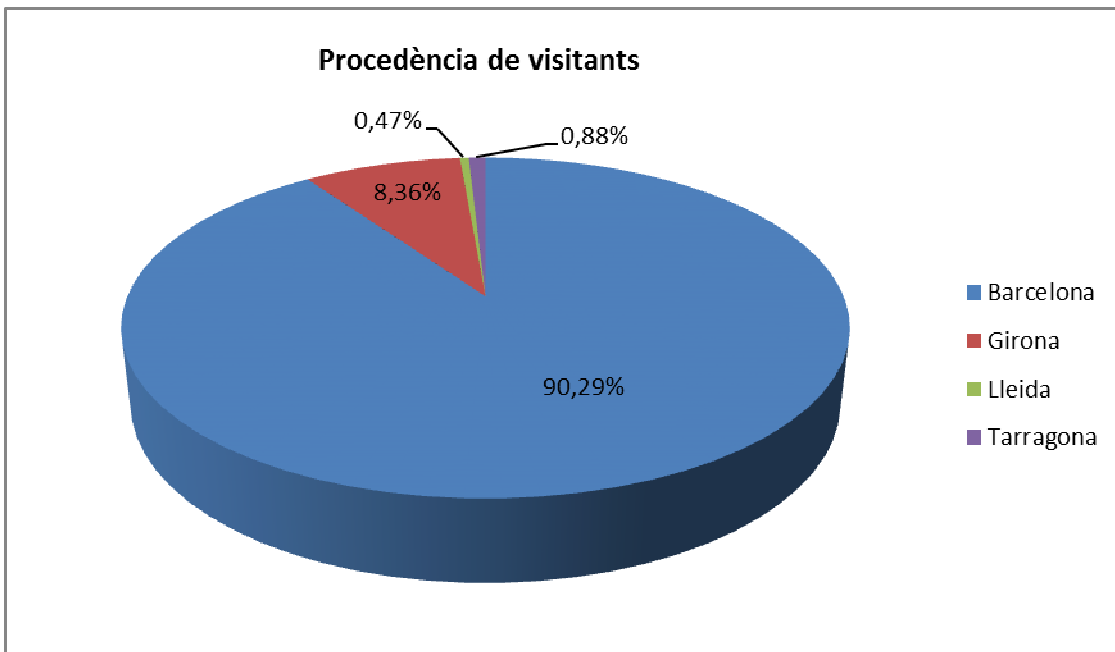


Figura 4.2.6. Classificació per procedència dels visitants, províncies

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

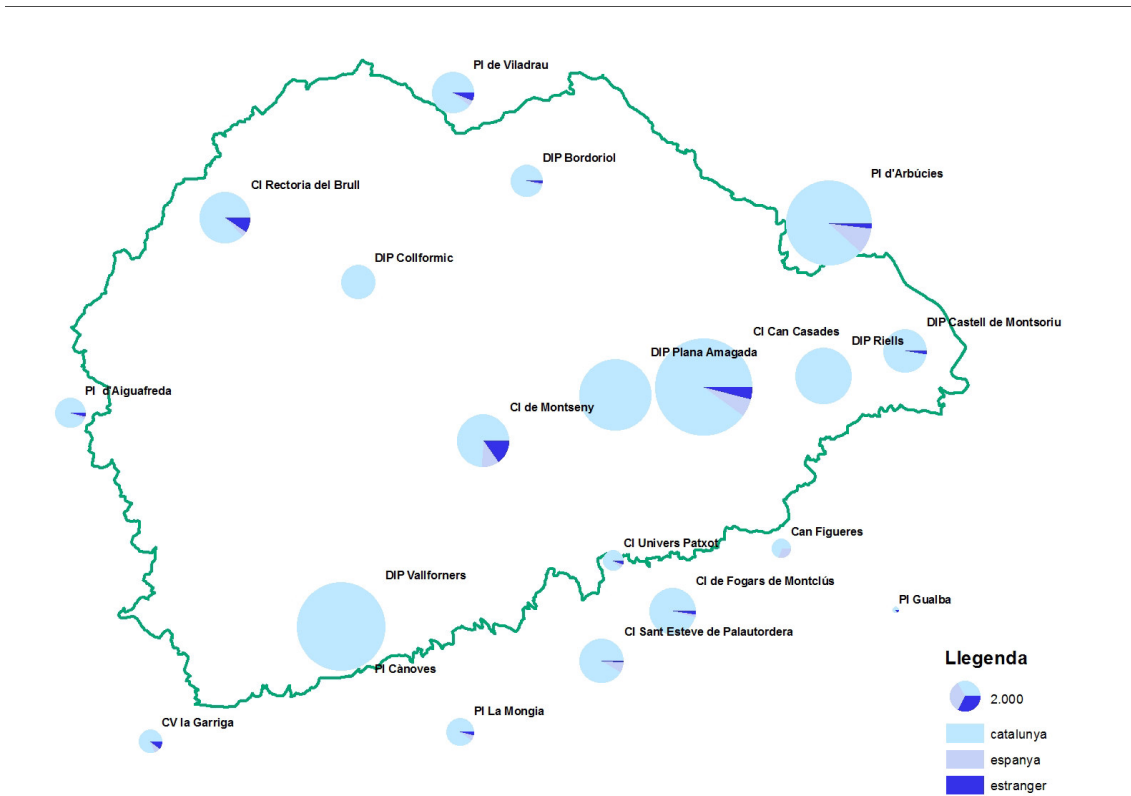


Figura 4.2.7. Distribució per equipament segons la procedència dels visitants del parc

Ha disminuït lleugerament el nombre de visitants estrangers, mentre que l'any passat el percentatge es situava al voltant del 7% ara ha baixat fins al 3%, a diferència de la tendència dels últims anys.

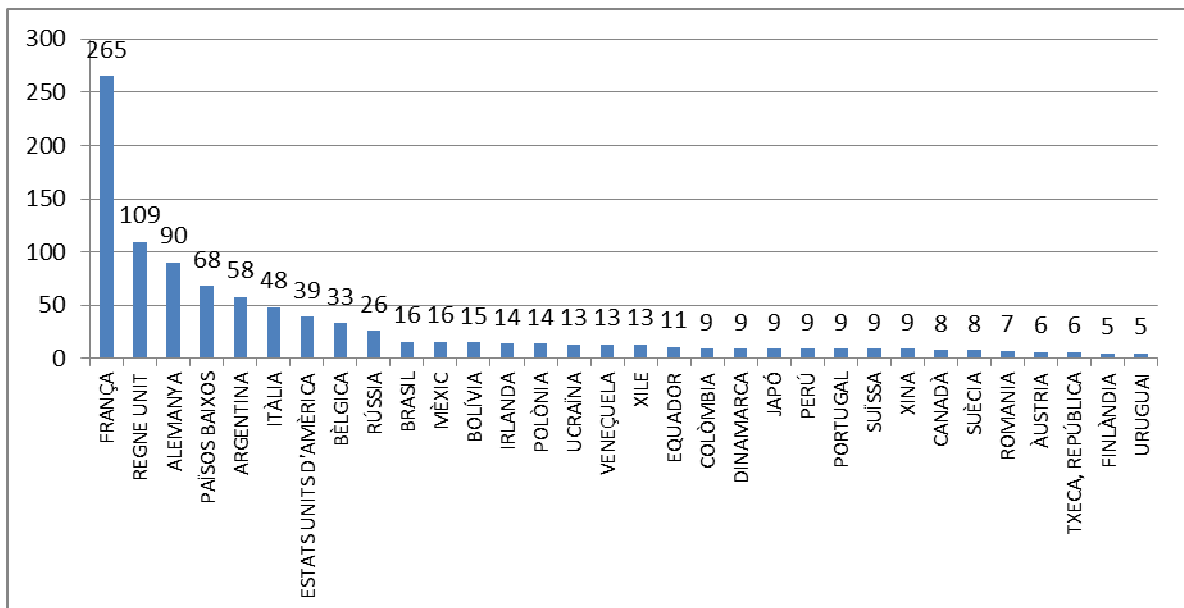


Figura 4.2.8. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2018

d) **Principals consultes dels visitants.**

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida de les principals demandes dels visitants que s'adrecen als equipaments d'informació. La figura 14.2.8, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2017. Aquestes dades són especialment significatives a l'hora de enfocar certs recursos en l'edició de publicacions, difusió web i formació dels informadors.

Com es pot observar, els itineraris és el concepte que més interès desperta entre els visitants. Altres consultes freqüents són sobre informació general, el patrimoni natural i cultural o les activitats que s'organitzen a l'entorn de l'equipament. Convé destacar com a novetat d'aquest any que es responen tot un seguit de qüestions, relacionades amb el patrimoni natural i cultural i la visita a exposicions i museus.

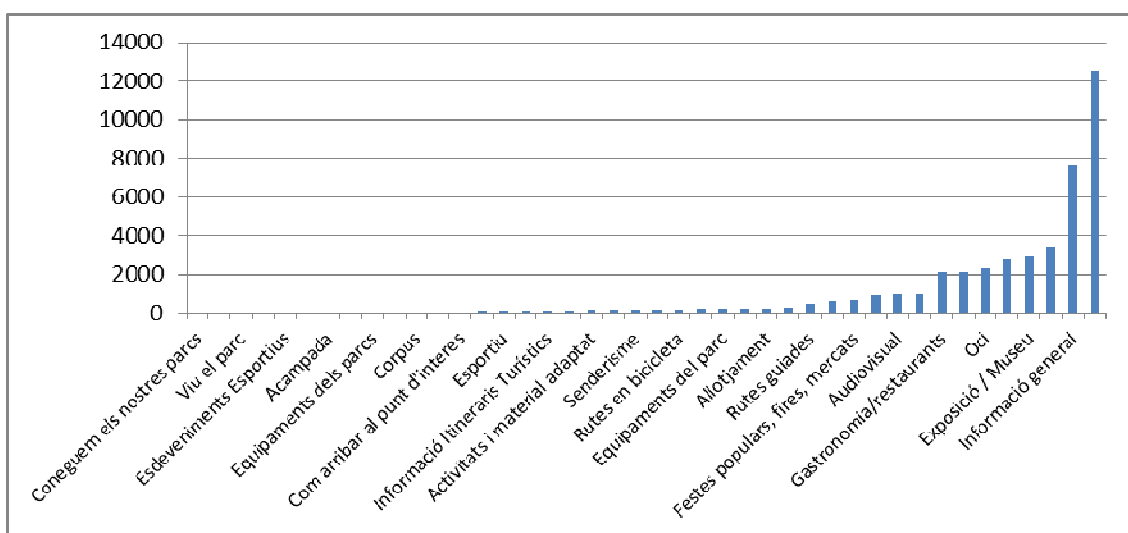


Figura 4.2.9.. Distribució del tipus de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació,



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

3 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

Una altra font de dades de les activitats realitzades dins del Parc Natural és a través del control de les activitats de lleure i de les filmacions que s'hi realitzen. Segons el Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge del Montseny, aquest tipus d'activitat requereixen de l'informe previ favorable per part de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, per tal que siguin autoritzades.

A la Taula 4.3.1 es mostren les activitats que han estat informades des de l'any 2013 al 2018.

Durant l'any 2018 s'han informat un total de 139 activitats, seguint la mateixa línia que l'any anterior. Aquest fet indica que hi ha moltes activitats que es repeteixen any rere any i que no se n'organitzen de noves. Cal destacar, també, l'elevat nombre de filmacions que són anul·lades.

Taula 4.3.1. Resum de les activitats d'ús públic informades						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Activitats científiques culturals i educatives	5	4	9	5	10	4
Activitats esportives, turístiques i de lleure	42	49	60	72, 3 anul·lades	71, 1 anul·lada	68
<i>Caminades</i>	23	17	28	24	31	22
<i>Sortides amb bicicleta</i>	10	19	14	14	14	14
<i>Curses a peu</i>	6	8	9	7	9	9
<i>Duatlons</i>	1	1	1	1	1	-
<i>Grups escolar</i>	2	2	2	2	2	2
<i>Activitats amb vehicles a motor</i>	0	0	6	14	9	3
Aplecs, fires i festes	11	11	13	20	22	13
<i>Aplecs</i>	6	6	7	7	6	13
<i>Col·locació de pessebres</i>	2	3	4	4	3	5
<i>Festes Majors</i>	3	2	2	4	3	1
<i>Altres</i>					10	9
Filmacions i reportatges fotogràfics	45	44	59	61, 21 anul·lades, 1 desfavorable	58 activitats, 21 anul·lades	25 activitats, 14 anul·lades
<i>Filmacions cinematogràfiques</i>	7	1	0	3	0	
<i>Filmacions de curtmetratges</i>	1	5	4	8	5	13
<i>Filmacions publicitàries</i>	15	25	17	15	42	12
<i>Filmacions per televisió</i>	5	0	2	1	0	
<i>Filmacions de videoclips</i>	1	2	1	3	0	
<i>Altres filmacions</i>	1	3	3	2	1	
<i>Sessions fotogràfiques publicitàries</i>	11	7	6	3	10	
<i>Altres sessions fotogràfiques</i>	4	1	2	4	0	

Capítol 5 -Prestació de serveis

1. INFORMACIÓ

• PUBLICACIONS

Respecte les publicacions s'han reeditat alguns materials que s'havien esgotat, també s'editen les publicacions de les activitats anuals, així com s'han creat nous materials d'informació i divulgació.

Reedicions

Durant l'any 2018 no s'ha vist necessari reeditar cap material informatiu.

S'ha treballat en la redefinició del nou disseny del mapa de l'informador.

Edicions anuals

- *Passejades 2018 Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 13.700 exemplars.
- *Dia Europeu dels Parcs*. Cartell i llibret d'informació als visitants de les activitats del Dia Europeu dels Parcs. 1.750 exemplars
- *Viu el Parc! 26a edició-2018*. Aquest llibret recull les activitats realitzades als municipis del Parc dins d'aquest programa. 7.285 exemplars
- *Viu el Parc! 26a edició-2018*. Cartells per informar de la matinal del Viu el Parc. 490 exemplars´
- *Poesia als parcs 2018*. Llibret informatiu amb les activitats del cicle la Poesia als Parcs. 900 exemplars

Material de nova edició

- *Desplegable Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny*. Fulletó d'informació general del parc natural i la Reserva de la Biosfera del Montseny.
En diferents idiomes: Català 29780 exemplars, Castellà: 14.880 exemplars, Anglès: 4880, francès 4880 i alemany 3880.
- *Poblat ibèric del puig del Castell* Edició del tríptic de suport a l'itinerari, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 8.850 exemplars

• DIFUSIÓ WEB

Després de l'actualització de la pàgina web de la Xarxa de Parcs Naturals l'any 2013, s'ha posat de manifest que és una de les principals eines d'informació utilitzades per al visitant.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

S'han obtingut 164.763 visites a la pàgina web del parc natural del Montseny, d'1.276.493 del total de pàgines vistes a les diferents webs del portal de la XPN, i 287.783 arxius descarregats. La web d'itineraris del parc natural del Montseny és una de les més visitades amb 9.802 visites

Respecte les xarxes socials, el parc natural del Montseny compta amb 13.119 amics a finals del 2018 s'han publicat 86 notícies.

L'informatiu dels parcs es reparteix a 15.150 adreces de correu electrònic diferents.

D'altre banda, s'han dut a terme les actualitzacions habituals dels avisos importants per l'usuari com són les activitats de l'agenda del Parc, els avisos de vies tallades per la neu o obres, canvis d'horaris puntuals dels equipaments d'informació etc.

Dels portals web específics, la web de l'Univers Patxot té 11.577 visites, i 2.195 visualitzacions dels vídeos del Youtube. El grup de Facebook de l'Univers Patxot compta amb 306 seguidors, i el twitter en té 73.

Pel que fa el portal web del Patrimoni Immaterial del Montseny, ha tingut 6.798 visites, i 563 adherits a la pàgina de facebook.

L'any 2017 es va crear un perfil de twitter, per a donar visibilitat a la Reserva de la Biosfera del Montseny, a finals d'any 2018 tenia 840.

Durant l'any 2018 es va crear un perfil d'instagram per també està presents en aquesta xarxa, i sobretot en motiu del 40è aniversari de la Reserva de la Biosfera del Montseny, aquest a finals de l'any 2018 tenia 1069

• SENYALITZACIÓ

Aquest any s'ha millorat la senyalització del Parc en diverses actuacions, entre les que destaquem:

- *Instal·lació dels cartells sobre la normativa de gossos en zones amb activitat ramadera.*

Durant l'any 2018 s'ha seguit resolent les incidències sobre senyalització s'han resolt un total de 36 incidències de senyalització, aquest fet podria comportar una no conformitat donat que és un nombre força baix. S'ha de seguir treballant per tal d'incrementar aquest nombre.

També durant el 2018 s'ha col·laborat en la renovació del manual de senyalització per part del Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona i la Secció de Divulgació i Comunicació de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals per tal de adaptar el manual a les necessitats actuals.

Durant el 2018 s'ha treballat per actualitzar l'inventari de senyalització al SIGEP.

Amb l'actualització de l'inventari de senyalització el recompte de senyals existents al parc natural del Montseny és la següent:

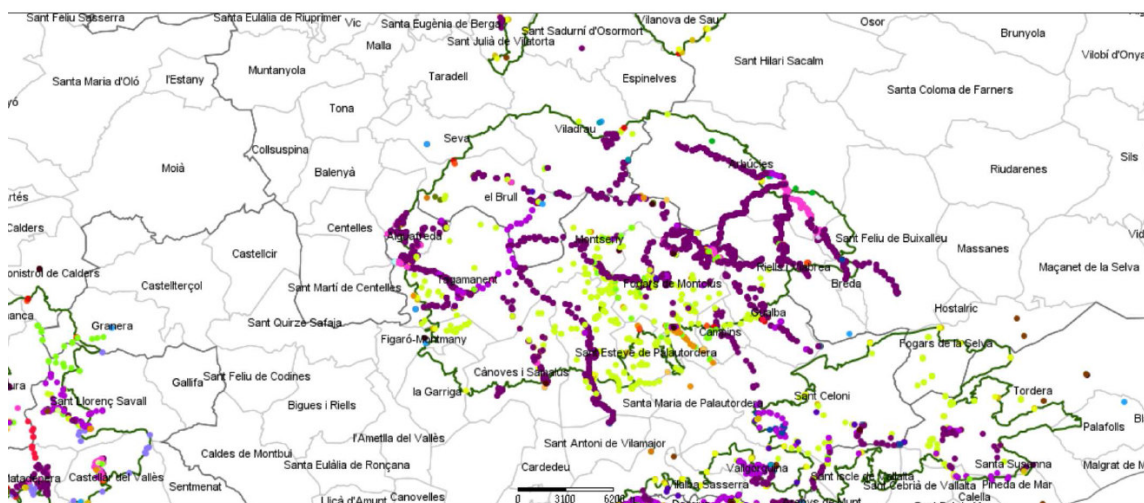


Figura 5.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

Taula 5.1 Resum dels senyals inventariats a l'aplicatiu SIGEP del Parc							
Tipus de senyal	Entorn carreteres	Entorn pistes	Entorn senders	Façana	Senyals circulació	Fora Parc	Total general
Número de Senyals 2013	50	310	1065	16	15	28	1484
Número de Senyals 2014	55	424	2490	30	569	44	3612
Número de senyals 2015	55	434	2532	35	569	49	3669
Número de senyals 2016	54	508	2652	33	569	49	3865
Número de senyals 2017	54	523	2662	34	579	49	3901
Número de senyals 2018	54	523	2684	46	627	49	3983

2. EDUCACIÓ AMBIENTAL I INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI.

En aquest apartat s'analitzen els continguts d'aquells equipaments que específicament ofereixen activitats d'educació ambiental i d'interpretació del patrimoni del Parc Natural del Montseny.

Un dels principals motors de treball és el full de ruta establert per l'Estratègia d'educació ambiental al Parc Natural del Montseny.

Durant l'any 2018 han continuat amb la seva activitat els 5 museus o equipaments culturals del Parc: el museu Univers Patxot a Masia Mariona, el Museu Etnològic del Montseny- La Gabella d'Arbúcies, el Parc Etnològic de Tagamanent, l'Espai Montseny i la Fortificació Ibèrica del Montgròs.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

3. ESCOLES DE NATURA.

Les escoles de natura de la Traüna i la Rectoria de Vallcàrquera han continuat aquest any amb la seva oferta d'activitat d'educació ambiental.

S'han realitzat obres de millora de manteniment de les instal·lacions interiors de Can Leonart en motiu de la celebració del 40è aniversari de l'escola de natura de Can Leonart.

4. EXPOSICIONS

Aquest any 2018 s'han mantingut les exposicions de *El Montseny. Reserva de la Biosfera* (al CI de Can Casades), *L'Univers Patxot* (a l'Oficina del Parc a Masia Mariona), *Les esquelles d'en Jaume* i *El Montseny. Un diàleg entre l'Home i el Territori*; (al casal de Cultura del Montseny) i *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús).

Arrel del programa LifeTritóMontseny hi ha una exposició itinerant de difusió del programa que durant el 2018 ha anat pels següents municipis i/o equipaments del parc:

De l'11 de juliol al 15 d'agost de 2018: Rectoria del Brull.

Del 17 d'agost al 16 de setembre de 2018: Espai Montseny Viladrau.

Del 18 de setembre a l'1 de novembre de 2018: Can Casades

Del 6 al 26 de novembre de 2018: Biblioteca Pompeu Fabra (Riells i Viabrea)

Del 30 de novembre al 15 de gener de 2018: Masia Can Figueres (Gualba)

5. AUDIOVISUALS

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2018: *L'home i el Montseny* (CI de Can Casades), *Les quatre estacions al Montseny* (CI de Can Casades), *Llegendes del Montseny* (Museu Etnològic del Montseny. La Gabella) i *Rafael Patxot, ciència i mecenatge* (Oficina del Parc a Masia Mariona). *El Montseny mític, bandolers i dones d'aigua* (a l'Espai Montseny)

6. ITINERARIS GUIATS

Durant l'any 2018 s'ha continuat amb el programa "Passejades guiades. Tots els diumenges de l'any" amb una proposta d'itineraris pel Parc que es realitzen cada diumenge des de diferents equipaments:

En total es van programar **45 rutes**, se'n van haver d'anular dos per pluja. Hi han participat **7 empreses d'educació ambiental concessionàries** en el guiatge que són empreses acreditades amb la CETS:

1. Aprèn. Serveis ambientals,
2. EducaViladrau
3. Recerques i Desenvolupaments EMDE
4. ADEMC
5. Museu Etnològic de la Gabella
6. Calengobi SCCL, turisme rural La Morera
7. Viladrau Educació

amb l'assistència de 762 persones.

7. RESERVES

El Parc Natural del Montseny dóna la possibilitat de reservar aquells equipaments susceptibles de sobreocupació en cas de que grups nombrosos s'adrecin a gaudir-ne.

Els usuaris que fan la reserva reben un full de confirmació que els dona preferència a utilitzar l'espai. Els equipaments en els que es realitzen reserves són l'àrea d'esplai de les feixes del Vilar, l'àrea d'esplai de la Plana del Coll, l'àrea d'esplai de la Guardiola, la visita i audiovisual de l'exposició de l'Univers Patxot. Aquest any 2018 ha deixat de ser equipament de gestió directa l'alberg del Puig i és per aquest motiu que ja no es controlen les reserves d'aquest equipament.

La Taula 5.2 recull el número de reserves realitzades a els diferents equipaments. La majoria de reserves a les àrees d'esplai es concentren durant els mesos d'octubre i novembre així com també les reserves realitzades a l'espai "Univers Patxot". Destaca un cert increment en el nombre de reserves del Museu.

Taula 5.2 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l'any 2018		
Equipament	Reserves (grups)	Persones
Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar	22	1204
Àrea d'esplai de plana del Coll	3	150
Exposició i audiovisual Univers Patxot.	12	289



Capítol 6 - Instal·lacions

1. CENTRES I PUNTS D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2018 s'ha mantingut l'activitat dels 5 Centres d'Informació del Parc: el CI de Can Casades, el CI de la Rectoria del Brull, el CI de Fogars de Monclús, el CI de Montseny i el CI de Sant Esteve de Palautordera. S'ha modificat la categoria d'un punt d'informació a centre d'informació de la Mongia a Sant Pere de Vilamajor.

Molts d'aquests centres serveixen també com a punt de referència per a la realització d'activitats relacionades amb el Parc, com ara itineraris guiats o events culturals organitzats amb programes de la Xarxa de Parcs: Dia Europeu dels Parcs, Viu el Parc, Poesia als Parcs, etc.

Els punts d'informació són equipaments destinats a la recepció i informació dels visitants sobre les activitats disponibles als equipaments d'ús públic, els allotjaments propers, serveis de restauració, la normativa del parc i el material disponible pel bon coneixement dels valors naturals i culturals del Parc Natural del Montseny.

Adicionalment s'ha donat continuïtat al conveni amb l'Oficina de Turisme de Sant Celoni perquè sigui també punt d'informació del parc, així com s'ha facilitat que aquest punt compleixi tots els criteris del sistema de qualitat del Parc.

Els dispositius d'informació personalitzada (DIPs) són informadors del Parc situats en els punts de màxima afluència de visitants, però sense ubicació en un equipament fix, amb l'objectiu de difondre informació de les diferents opcions d'ús al Parc, la seva normativa i els valors naturals i culturals.

Durant l'any 2018 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzada: DIP de Plana Amagada, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners, DIP de Riells i DIP de Montsoriu.

S'han realitzat actuacions de millora dels equipaments següents:

- *DIP Vallfornès: canvi d'ubicació de la caseta d'informació per a les millores del servei d'informació*

2. ITINERARIS

Aquest any 2018 s'han realitzat les tasques periòdiques de neteja, inspecció i manteniment dels itineraris del parc.

S'ha actualitzat el llistat d'itineraris del pla d'itineraris de la XPN, i es segueix treballant conjuntament amb la FEEC per a la homologació dels itineraris del parc natural del Montseny.

Així durant el 2018 s'han homologat els següents itineraris:

- *SL-C 89 poblat ibèric del Puig del Castell*
- *SL- C 90 Riera de Vallfornès*

Durant l'any 2018 no s'ha senyalitzat cap itinerari de nou, seguint en la línia de consolidar el pla d'itineraris i assegurar el manteniment dels itineraris ja existents sense la necessitat de crear-ne de nous.

Actualment la xarxa d'itineraris del parc natural del Montseny representa 300,4 quilòmetres d'itineraris senyalitzats.

3. ZONES I ÀREES D'ACAMPADA CONTROLADA I ALLOTJAMENTS

El càmping de Fontmartina, l'allotjament de turisme rural de La Morera, l'allotjament rural de la Masia de Vallforners, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i l'alberg rural del Polell han continuat amb la seva activitat durant l'any 2018.

Enguany s'han fet algunes obres de millora destinades a millorar l'ús públic d'aquests equipaments:

- *Càmping de Fontmartina: millora en les captacions d'aigua dels entorns del càmping i reparació del sistema de depuració*
- *Alberg el Polell: substitució de les bateries de la instal·lació solar fotovoltaica*

4. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2018 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

Enguany s'han fet algunes obres de millora destinades a millorar l'ús públic d'aquests equipaments:

- *Aparcament de Fogars de Montclús: execució de les obres de millora i adequació de l'aparcament*

. Les àrees d'esplai de les Feixes del Vilar, de la Plana del Coll i de la Guardiola han continuat amb la seva activitat durant l'any 2018. S'han realitzat les següents obres de manteniment en els diferents El càmping de Fontmartina, l'allotjament de turisme rural de La Morera, l'allotjament rural de la Masia de Vallforners, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i l'alberg rural del Polell han continuat amb la seva activitat durant l'any 2018.

Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar: reparació del clorador per tempesta elèctrica



Capítol 7 - Subcontractació

1. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.

La direcció del Parc Natural identifica els recursos materials apropiats per dur a terme la gestió de les activitats i serveis d'ús públic.

Quan els equipaments i serveis del Parc Natural són atesos per qualsevol de les modalitats de gestió indirecta, aquests han de quedar formalitzats mitjançant la redacció d'un conveni o una concessió administrativa. La relació dels diferents convenis establerts amb les diferents persones o entitats que presten serveis en l'àmbit d'ús públic al Parc Natural de Montseny a l'any 2018 es registren al *FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis* i es recull a la Taula 7.1.

Taula 7.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació			
Convenis	Equipament	Pressupost	Duració
<i>Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Collformic	7.447,78€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Plana Amagada	11.437,70€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Vallformers	7.441,24€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'Informació de Fogars.</i>	CI de Fogars	41.729,04€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Seva per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Seva.</i>	PI de Seva	9.455,75€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Aiguafreda.</i>	PI d'Aiguafreda	9.455,75€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Gualba per al per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Gualba.</i>	PI de Gualba	12.955,75€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Tagamanent per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Tagamanent.</i>	PI de Tagamanent	9.455,75€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Figaró per per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de del Molí de Ca l'Antic.</i>	PI del Molí de Ca l'Antic	9.455,75€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera.</i>	CI de Sant Esteve de Palautordera	16.523,79€	1/1/2018 31/12/2018

<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Montseny.</i>	CI de Montseny	14.455,75€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació Rectoria del Brull.</i>	CI de la Rectoria del Brull Fortificació ibèrica Turó de Montgròs	38.809,00€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Cànoves i Samalús.</i>	PI de Cànoves	9.455,75€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor per al foment i ordenació de l'ús públic al Punt d'informació de la Mongia.</i>	PI La Mongia	9.455,75€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament de Riells i Viabrea relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2018</i>	PI Riells de Montseny	6.875€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament d'Arbúcies relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2018</i>	DIP Montsoriu	6.800€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Viladrau per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Riells de Montseny.</i>	DIP Bordoriol	6.800€	1/1/2018 31/12/2018
<i>Conveni per a la col.laboració en les activitats relacionades amb el patrimoni natural i cultural del PNM</i>	Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny	10.000€	23.11.2018 31.12.2018
<i>Museu Etnològic del Montseny, La Gabella - Conveni per a la "Col.laboració en projectes de gestió cultural dins l'àmbit del Parc Natural del Montseny". (2018/2993)</i>	Museu Etnològic del Montseny – La Gabella DIP Montsoriu	9.500€	25.06.2016 31.12.2018
<i>Conveni per a la col.laboració en la divulgació dels valors naturals i culturals del Parc natural del Montseny i en la promoció de bones pràctiques en el turisme en els espais naturals"</i>	AETM	11.500€	1/1/2018 31/12/2018

Pel que fa les concessions administratives aquest any 2018 s'han renovat les concessions de l'escola de natura de Vallcàrquera i de la Traüna. Des d'aquest any 2018 s'ha treballat en una nova concessió administrativa de gestió conjunta entre l'alberg de Recerca del Puig i el nou alberg per la Recerca de Fontmartina, situada a l'antiga oficina del parc i s'està treballant en la renovació del sistema de gestió de l'escola de Natura de Can Lleonart.

Taula 7.2. Relació de les concessions administratives dels equipaments.		
Equipament	Inici	Duració
<i>Escola de Natura la Traüna</i>	Maig 2018	Maig 2028
<i>Escola de Natural de Can Lleonart</i>	Octubre 2006	Fins nova adjudicació
<i>Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera</i>	Maig 2018	Maig 2028
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	Novembre 2001	Novembre 2038
<i>RCP La Morera</i>	Gener 1998	Gener 2038
<i>RCP Masia de Vallfornera</i>	Novembre 2006	Novembre 2030
<i>El Bellver i l'Agustí</i>	Abril 2012	Abril 2022
<i>Càmping Fontmartina</i>	Juny 2006	Juny 2021
<i>Alberg el Polell</i>	Desembre 2007	Desembre 2027



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

2. TAXES I PREUS PÚBLICS .

L'any 2018 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona anualment.

Els preus de les publicacions venals són visibles al web del Parc Natural i a cada equipament i la seva facturació es liquida mensualment.

Capítol 8 - Seguretat

1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

Aquest any 2018 ha estat vigent el DA_800_01 *Protocol de risc d'incendi*, que recull el protocol de prevenció d'incendis del Parc Natural del Montseny.

D'altra banda, segons les inspeccions dels equipaments s'han realitzat totes les revisions dels extintors previstes per part de l'empresa que fa el manteniment i per part del personal responsable de cada equipament.

2- RISC PER NEU I GELADES.

Una de les principals actuacions del Parc Natural davant el risc d'accidents quan les carreteres són impracticables a causa del glaç o la neu és tancar algunes de les vies d'accés al públic en general i actualitzar la informació a la web del Parc.

És molt important que els usuaris i tot el personal del Parc estigui informat de l'accessibilitat al Parc. Per aquest motiu, en casos de nevades o gelades s'actualitza la *Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu* al web del Parc. A partir d'aquest any 2018 aquests avisos també apareixen als usuaris que s'han descarregat la aplicació per a mòbils del Montseny i també a través del twitter.

Aquest any 2018 han estat 35 les fitxes editades, corresponents als dies, 7, 8, 12, 16, 26, 28, 29, 31 de gener, 1, 2, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 20, 22, 23, 26, 27, 28 de febrer, 1, 2, 5, 11, 20, 23, 26, 27, 28 de març i 11 i 14 d'abril.

3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2018 segueix vigent el "DA 800_02 *Protocol d'actuacions del Parc Natural del Montseny en situacions d'alt risc o emergències al medi natural*", que pretén incrementar les garanties de seguretat a tots els equipaments i serveis i, amb caràcter general, en relació amb les activitats dels visitants dins l'àmbit de l'espai natural protegit.



Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment

1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2018 s'han fet algunes adequacions per tal de millorar la sostenibilitat ambiental dels equipaments d'ús públic del Parc.

Des del Parc s'han impulsat diverses actuacions amb dedicació de recursos a la gestió ambiental, amb els següents objectius:

- Bones pràctiques en la gestió de residus.
- Aprofitament energètic i l'eficiència en el consum de l'aigua
- Adequació de les instal·lacions a la normativa.
- Adopció de millores en la seguretat dels visitants.
- Augmentar la capacitat dels equipaments.
- Renovació de la oferta dels equipaments.

Aquests son alguns exemples d'actuacions realitzades als equipaments orientades a la millora de gestió ambiental:

- *Execució del projecte de millora del sistema de depuració de l'Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar.*
- *Millora dels sistemes de depuració d'aigües residuals de la Casanova de Sant Miquel*
- *Millores ambientals i de condicionament paisatgístic de diferents punts de recollida d'escombraries del parc natural.*

A més a més s'ha obert una línia de subvencions en el que incentiva les millores en eficiència energètica pels habitants de la Reserva de la Biosfera del Montseny, per tal de fomentar la implantació de calderes de biomassa.

2. ANÀLISI DELS CONSUMS

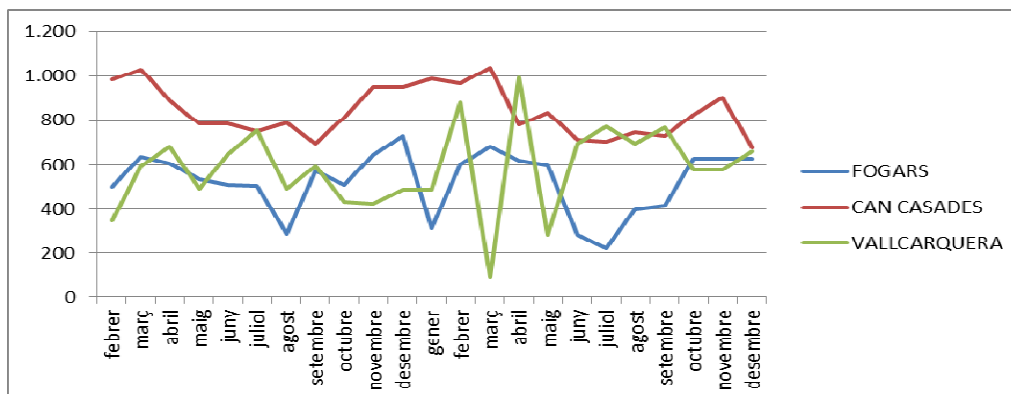


Figura 9.1. Evolució dels consums en 3 equipaments des de febrer 2017 fins desembre 2018

S'analitza el consum elèctric mensual de tres equipaments del parc, dos centres d'informació, dels més freqüentats, així com l'escola de natura de Vallcàrquera.

Respecte les dades de l'escola de natura de Vallcàrquera que hi ha una forta oscil·lació entre els períodes en els que hi ha més activitat, respecte els que no hi ha activitat. A Can Casades el consum elevat és a l'hivern per al funcionament de la caldera, però és força estable durant tot l'any i a Fogars s'observen davallades en els períodes en els que el centre està tancat, al gener i al'agost.

3. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2018 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2018*.

Aquest any 2018 s'ha continuat amb el control d'aquestes actuacions de neteja mitjançant la FF 0801 *Fitxa d'operacions de neteja i manteniment* i el FR_900_01 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*. La Taula 12.1.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

Taula 9.1 Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment		
Equipaments	Dies/ Operacions de neteja	Incidències
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	299 dies	Cap incidència
<i>Can Casades</i>	60 dies	6 retards justificats
**Exteriors, ruta 1: <i>Rotonda Campins per Mosqueroles, Feixes del Vilar, Plana del Coll, Penyacans, Santa Elena, Can Casades, La Guardiola, Passavets, Sant Marçal, tornada per Campins.</i>	107	1 retard justificat
Exteriors, ruta 2: <i>Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	27	Es va deixar de fer a partir del mes de juny per finalització del contracte



Annexos.

ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

Comitè permanent (14)

1. Representant de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals.
2. Directora del parc.
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. Cap d'Unitat de Control i Vigilància Est.
7. Coordinador dels informadors.
8. Cinc representants de la comissió d'ús públic i educació ambiental.
 - a. 1 representant de Centres i Punt d'informació.
 - b. 1 representant de Centres de documentació.
 - c. 1 representant d'Equipaments culturals i Museus.
 - d. 1 representant d'Escoles d'Educació Ambiental.
 - e. 1 representant d'Allotjaments i Restauració.
9. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental)
10. Personal administratiu de l'Oficina.

Comissió de manteniment. (15)

1. Personal de la colla de manteniment.(6)
2. Personal de la Unitat de Suport a la Gestió (3)
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Suport a la Gestió.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. Encarregat de Manteniment.
7. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
8. Personal administratiu de l'Oficina.

Comissió de vigilància i control. (21)

1. Personal de guarderia. (14)
2. Caps de les dues unitats de guarderia.(2)
3. Tècnic en conservació
4. Tècnic de la Diputació de Girona.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. Coordinador de Qualitat (Tècnic d'ús públic i educació ambiental).
7. Personal administratiu de l'Oficina.

Comissió d'ús públic i educació ambiental (37)

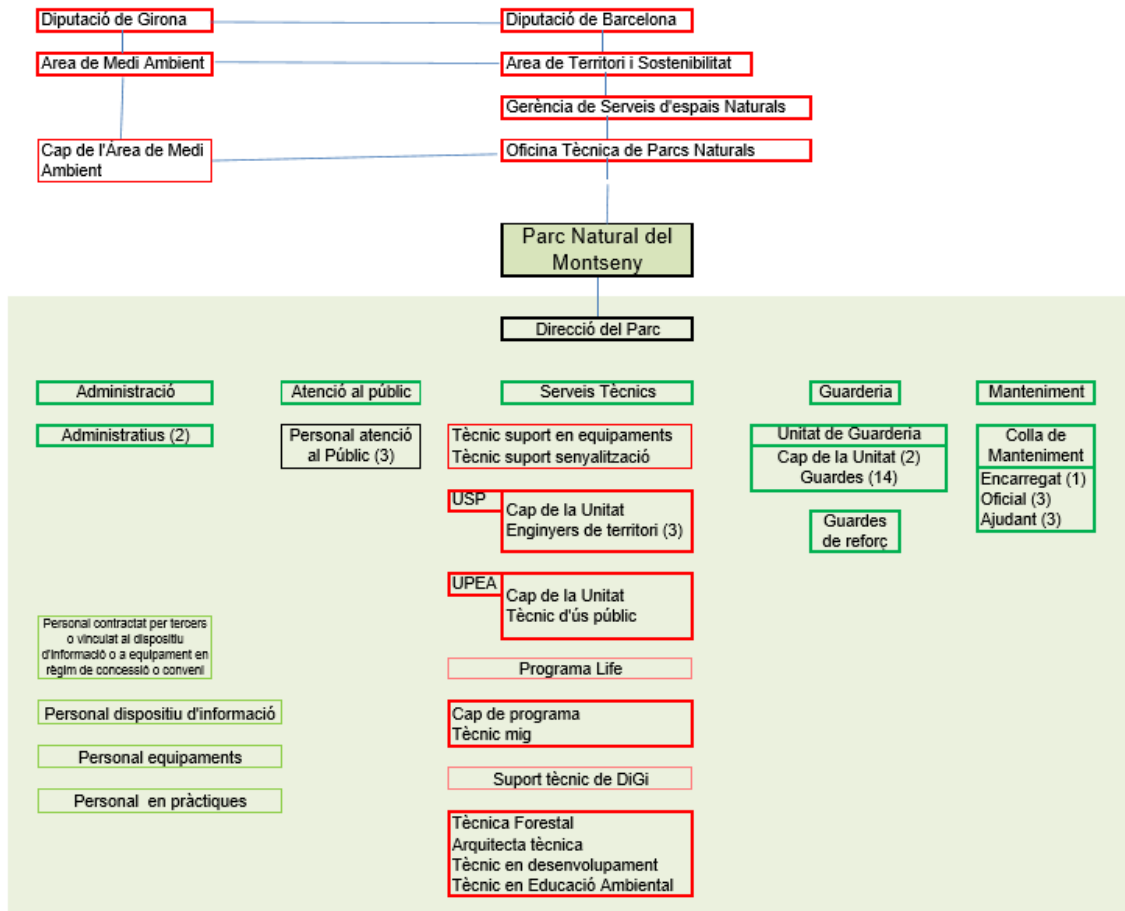
1. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
2. Tècnic de l'OTPN.
3. Tècnic de la Diputació de Girona
4. Coordinador dels informadors
5. Administratius de l'oficina del parc natural del Montseny (2)
6. CI Univers Patxot
7. CI Can Casades.
8. CI El Brull.
9. CI Montseny.
10. CI Sant Esteve de Palautordera.
11. CI Fogars de Montclús
12. PI Molí de Ca l'Antic.
13. PI La Mongia.
14. PI Tagamanent
15. PI Aiguafreda.
16. PI Seva.
17. PI Cànoves i Samalús
18. PI Gualba
19. PI El Bellver. –Casa Museu l'Agustí
20. Informadors del Dispositiu d'Informació Personalitzada (DIPs) – (6)
21. CD La Gabella.
22. CD La Tela
23. Espai Montseny.
24. EN La Traüna.
25. EN Rectoria de Vallcàrquera.
26. Alberg rural El Polell
27. Alberg de Joventut Casanova de Sant Miquel
28. Turisme Rural La Morera.
29. Càmping de Fontmartina.
30. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
31. Personal administratiu de l'Oficina.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

ANNEX II. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY

ANNEX II . ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY



ANNEX III: RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Lluís	Martínez Ujaldón	Masia Mariona	Director del parc	CP, CM, CVC, CUPEA	
Josep	Argemí Relat	Masia Mariona	Cap d'Unitat de Suport de Programes	CP i CM	
Lluís	Velasco Batlle	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UUPEA	CP, CM, CVC, CUPEA	
Elisabet	Ros Garriga	Masia Mariona	Tècnic d'ús públic i coordinadora del sistema de qualitat	CP, CM, CVC, CUPEA	
Juanjo	Garre López	Masia Mariona	Tècnic de suport als equipaments	CP, CM, CVC, CUPEA	Fins juny 2018
Eduard	Juanati Llobet	Masia Mariona	Auxiliar tècnic de suport	CM	
Enric	Sala Serra	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	Des d'agost 2018
Oscar	Sánchez Santos	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	Fins agost 2018
Olga	Garcia Iranzo	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	Des d'octubre 2018
Joan	Anglada Guillamet	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	
Montse	Amorós Missé	Masia Mariona	Suport Reserva Biosfera	CUPEA	
Montse	Samper Téllez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc	CUPEA	
Mireia	Clapés González	Masia Mariona	Personal Oficina del parc	CUPEA	
Joaquim	Peláez Sánchez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc	CP, CM, CVC, CUPEA	
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC	
Sònia	Solórzano	Masia Mariona	Tècnica projecte LIFE	CVC	
Jordina	Grau Serra	Masia Mariona	Tècnica projecte LIFE	CVC	
Anna	Sanitjas Olea	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Maria	Barrachina	Masia Mariona	Tècnica Reserva Biosfera	CUPEA	
Gemma	Pascual	Masia Mariona	Tècnic DGI	CUPEA	Juny 2018
Narcís	Vicens	Masia Mariona	Tècnic DGI	CP, CUPEA	
Marina	Trepat Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Mònica	Fornals Sanchez	Masia Mariona	Coordinadora dels informadors	CP, CUPEA	
Diego	Sierra Serrano	PNM	Encarregat de Manteniment	CM	
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
David	Riera Rodríguez	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
Isidre	Planas Cortada	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Joan	Comellas Blanchart	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Jose	Dueñas Cejudo	PNM	Ajudant Manteniment de	CM	Fins
Òscar	Solé	PNM	Ajudant manteniment de		
Guillem	Deulofeu	PNM	Ajudant Manteniment de	CM	
Lluís Albert	Álvarez López	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Marc	Codina Ballús	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Xavier	Comas Torrés	PNM	Guarda	CVC	
Oleguer	Plana Perxacs	PNM	Guarda	CVC	
Joana	Colomer Budó	PNM	Guarda	CVC	
Josep M	Lacruz Pie	PNM	Guarda	CVC	
Dolors	Rodríguez Cano	PNM	Guarda	CVC	
Lluís	López López	PNM	Guarda	CVC	
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC	
Xavier	Torra Revés	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC	
Antonio	Álvarez Amigó	PNM	Guarda	CVC	
Teresa	Galo Pou	PNM	Guarda	CVC	
Jordi	Villaronga Llobera	PNM	Guarda	CVC	
Esther	Feliubadaló	PNM	Guarda	CVC	
Fèlix	Casals	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Dolors	Pascual Cervera	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Laura	Rovira Rovira	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA	
Marc	Tortras Cuspinera	CI Univers Patxot / Can Casades	Informador	CUPEA	
Carme	Clopés Traveria	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mireia	Puig Pujol	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mònica	Fornals Sánchez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Xavier	Oliva	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Clara	Enríquez	CI Montseny	Informador	CUPEA	
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA	
Arnau	Mundet	PI Viladrau	Informador	CUPEA	NOU 2018
Anna	Traveria	PI Viladrau	Informador	CUPEA	NOU 2018
Carla	Rifà	PI Seva	Informador	CUPEA	
Òscar	Lozano	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA	
Ramon	Subirana	PI Tagamanent	Informador	CUPEA	
Marta	Baladó	PI Cànoves i Samalús	Informador	CUPEA	

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Higini	Herrero Baró	PI La Mongia	Informador	CUPEA	
Isabel	Cuminal	PI Gualba	Informador	CUPEA	
Xavier	Pérez	PI Molí de Ca l'Antic	Informador	CUPEA	
Maria Lluïsa	De la Vara Pérez	DIP Vallforners	Informador	CUPEA	
Jaume	Planas Palleras	DIP Plana Amagada	Informador	CUPEA	
Joel	Serra	DIP Montsoriu	Informador	CUPEA	NOU 2018
Marc	Robusté Ballester	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	
Anna Maria	Ordeig Salarich	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	
Rossend	Sanglas	DIP Collformic	Informador	CUPEA	NOU 2018
Israel	Molinero	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA	
Ignasi	Martínez	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA	
Elisenda	Casadellà Pallicera	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA	
Gemma	Font i Valentí	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Sandra	Pujadas Mitjà	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Jordi	Gascó	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA	
Marita	Dalmau	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA	
Gerard	Badia	EN la Traüna	Representant EAIP	CUPEA	



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2018

Aparcaments (GD)

1. Coll Sesbasses
2. Can Cruspinell
3. Can Domènec
4. Coll de Bordoriol
5. Collformic I
6. Collformic II
7. Font del Cirerer
8. Font de Passavets
9. Plana Amagada
10. Sant Marçal I
11. Sant Marçal II
12. Sant Marçal III
13. Santa Fe
14. Sesferreres
15. Vallforners
16. Coll Castellar

Itineraris senyalitzats (GD)

1. GR 2 La Jonquera a Aiguafreda. De Seva a Aiguafreda
2. GR 5 Sender dels miradors. D'Aiguafreda a Sant Celoni
3. GR 5.2 Del cafè a Fontmartina
4. GR 83 Camí del Nord o del Canigó. D'Arbúcies a Riells
5. PR-C 33 Sender de La Garriga. De la Garriga al Figaró
6. PR-C 139 Sender del Pi Novell
7. PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
8. PR-C 201 Castell de Montsoriu
9. PR-C 202 D'Arbúcies a Viladrau
10. PR-C 204 Pujada a Santa Fe de Montseny
11. PR-C 205 De Viladrau a Matagalls
12. PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home
13. PR-C 211 Riera de Gualba
14. PR-C213 de Figaró a Tagamanent
15. SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou branques
16. SL-C 82 De coll de Bordoriol a coll Pregon
17. SL-C 85 Del Brull a Collformic
18. SL-C 86 El Roc Perer
19. SL-C 88 De Gaserans a Coll de n'Orri
20. SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell
21. SL-C 91 La Riera de Vallforners
22. Sot de l'Infern
23. Font del Frare
24. La riera de Martinet
25. Empedrat de Morou
26. Volta al pantà de Santa Fè
27. Del Bellver al turó de Tagamanent
28. De plana Amagada a coll Pregón
29. Masia Mariona
30. Itinerari forestal de Fontmartina

Itineraris guiats (Contracte)

1. St. Esteve de Palautordera (ADEMC)

2. L'Estació del Figaró (APRÈN)
3. Viladrau (Educa Viladrau)
4. Casanova de Sant Miquel
5. La Morera (CALENGOBI S.C.C.L)
6. Viladrau Educació – Santa Marta

Àrees d'esplai (GD)

1. Àrea d'Esplai de la Guardiola
2. Àrea d'Esplai de la Plana del Coll
3. Àrea d'Esplai de les Feixes del Vilar

Àrees d'Acampada (CA)

1. Càmping de Fontmartina

Centres d'informació

1. Centre d'Informació Can Casades (GD)
2. Centre d'Informació de la Rectoria del Brull (CC-Bisbat i CC)
3. Centre d'Informació de Montseny (CC)
4. Centre d'Informació de Sant Esteve de Palautordera (CC)
5. Centre d'Informació de Fogars de Montclús (CC)
6. Centre d'informació de La Mongia – Sant Pere de Vilamajor

Punts d'informació

1. Centre de visitants de la Garriga (CC)
2. Punt d'Informació d'Aiguafreda (CC)
3. Punt d'Informació de Seva (CC)
4. Punt d'Informació del Molí de Ca l'Antic. Figaró (CC)
5. Punt d'Informació de Tagamanent (CC)
6. Punt d'informació de Gualba (CC)
7. Punt d'informació de Cànoves (CC)
8. Punt d'informació de Viladrau (CC)
9. Punt d'informació de Gualba a Can Figueres (CC)

Equipaments de recerca

1. Estació biològica de Fontmartina - el Puig (CA)

Museus i equipaments culturals

1. Museu Etnològic del Montseny. La Gabella d'Arbúcies(CC)
2. Parc Etnològic de Tagamanent. Casa Museu l'Agustí (CA)
3. Museu Univers Patxot.(GD)
4. Espai Montseny (CC)
5. Fortificació ibèrica del Turó del Montgrós (CC)

Dispositiu d'informació personalitzada (CC)

1. DIP del Castell de Montsoriu
2. DIP de Collformic
3. DIP de Vallforners
4. DIP de plana Amagada/ plana del Coll
5. DIP del coll de Bordoriol
6. DIP de Riells

Equipaments d'educació ambiental



Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

1. Escola de Natura Can Lleonart (CA)
2. Escola de Natura La Traïna (CA)
3. Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera (CA)

Centres de Documentació

1. Centre de Documentació del Parc Natural del Montseny. Secció ciències. La Tela (CC)
2. Centre de Documentació del Parc Natural del Montseny. Secció humanitats. La Gabella. (CC)

Allotjament rural i restauració

1. Allotjament de joventut de la Casanova de Sant Miquel (CA)
2. Alberg rural el Polell (CA)
3. Allotjament masia de Vallformers (CA)
4. Allotjament de turisme rural la Morera (CA)
5. Restaurant el Bellver (CA)

ANNEX V: DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

A continuació s'exposen en conjunt de Procediments Ordinaris (PO), Documents de Referència (DR), Documents anuals (DA), Instruccions de Treball (IT), Fitxes de Formulari (FF) i Fitxes de Registre associades a cadascun dels apartats de la Norma UNE 178002.

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
300	SISTEMA DE GESTIÓ	
310	Coneixement i compliment de la legislació aplicable	<i>DR_310_01 Pla especial</i>
320	Sistema de gestió de la qualitat Comitè de qualitat Documentació Incidències Inspeccions Satisfacció al visitant No Conformitats i propostes de millora	<i>DR_320_01 Manual de qualitat</i> <i>PO_320_01 Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat</i> <i>FF_320_01 Fitxa reunions del comitè de qualitat</i> <i>FR_320_01 Registre de reunions del comitè de qualitat</i> <i>PO_320_02 Control de la documentació i registres</i> <i>DA_320_02 Llistat de documents de sistema de qualitat</i> <i>PO_320_03 Gestió de les incidències, accions de millora i correctives</i> <i>FF_320_02 Full general d'incidències</i> <i>FR_320_02 Registre d'incidències/SIGEP</i> <i>PO_320_04 Inspecció d'equipaments i serveis</i> <i>DA_320_03 Calendari d'inspecció d'equipaments/ aparcaments/ itineraris</i> <i>FF_320_03 Formulari d'inspecció d'equipament</i> <i>FF_320_04 Formulari d'inspecció d'aparcaments</i> <i>FF_320_05 Formulari d'inspecció d'itineraris</i> <i>FF_320_06 Acta d'Inspecció d'equipaments i serveis</i> <i>FR_320_03 Registre d'Inspecció d'equipaments i serveis</i> <i>PO_320_05 Satisfacció del visitant</i> <i>DA_320_04 Enquesta de satisfacció d'usuaris</i> <i>FR_320_04 Registre de No conformitats i propostes de millora</i>
330	Auditories internes	<i>PO_330_01 Auditoria interna de qualitat</i> <i>FR_330_01 Registre d'auditories</i> <i>DA_330_01 Qüestionari d'autoavaluació /AUNE 11.1-ENP-16</i>
340	Revisió del sistema	<i>PO_340_01 Revisió del sistema</i> <i>DA_340_01 Pla anual de millora</i> <i>FR_340_01 Registre de seguiment del pla de millora</i> <i>DR_340_01 Memòria del Sistema de Qualitat</i> <i>DA_340_02 Sistema d'indicadors</i> <i>FR_340_02 Registre de seguiment dels indicadors del sistema</i>
400	GESTIÓ DE L'ÚS PÚBLIC	
410	Generalitats	-
420	Pla d'ús públic	<i>DR_420_01 Pla d'ús Públic</i>
430	Impactes del pla d'ús públic	<i>FF_430_01 Fitxa d'aforaments d'aparcaments</i> <i>DA_430_01 Registre d'aforaments d'aparcaments</i> <i>DA_430_02 Bones pràctiques en activitats excursionistes</i>
440	Personal	<i>DR_440_01 Funcions i responsabilitats</i> <i>FR_440_01 Relació del personal del sistema Q</i> <i>PO_440_01 Formació del personal dels equipaments i serveis*</i> <i>DA_440_01 Pla anual de formació</i> <i>FF_440_01 Fitxa d'avaluació de la formació del personal del parc</i> <i>FR_440_02 Registre d'accions formatives rebudes pel personal</i> <i>IT_440_01 Recepció i acollida del personal nou del parc que s'integra al sistema de qualitat</i>



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
500	PRESTACIÓ DELS SERVEIS	
510	Accés i recepció	<i>PO_510_01_Acollida i recreació</i>
520	Informació	<i>PO_521_01_ Informació i atenció a l'usuari</i> <i>FF_521_01 Fitxa de consultes i atencions</i> <i>FR_521_01 Registre de consultes i atencions</i> <i>PO_521_02 Dispositiu d'informació personalitzada</i> Generalitats <i>PO_522_01 Control i distribució de publicacions</i> <i>FR_522_01 Inventari de publicacions</i> <i>FF_522_01 Albarà de control de publicacions</i> <i>FR_522_02 Control d'estoc de publicacions</i> Publicacions <i>DA_522_01 Model de comanda de publicacions</i> Senyalització <i>PO_523_01 Senyalització</i> <i>DA_523_01 Manual gràfic de Senyalització</i> <i>FR_523_01 Inventari de senyalització del Parc/SIGEP</i>
530	Interpretació i educació ambiental	<i>DA_530_01 Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i> <i>PO_530_01 Control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació.</i> <i>DA_530_02 Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i>
540	Reserves	<i>PO_540_01 Comercialització i reserves</i> <i>DA_540_01 Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i> <i>FF_540_01 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i> <i>FR_540_01 Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>
5.5	Gestió de queixes i reclamacions	<i>PO_550_01 Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> <i>FF_550_01 Full de suggeriments</i> <i>FF_550_02 Full oficial de reclamació/ denúncia</i> <i>FR_550_01 Registre de suggeriments i reclamacions/SIGEP</i>
6	INSTAL·LACIONS	
610	Generalitats	<i>FR_610_01 Llistat d'equipaments i serveis/ SIGEP</i> <i>DA_610_02 Relació de bones pràctiques mediambientals als equipaments</i>
620	Centre de visitants	<i>PO_620_01 Centres i punts d'informació</i>
630	Itineraris	<i>PO_630_01 Itineraris guiats</i>
640	Miradors	-
650	Àrees recreatives	<i>PO_650_01 Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
660	Zones i àrees d'acampada controlada	<i>PO_660_01 Càmping de Fontmartina</i>
670	Refugis de muntanya	<i>PO_670_01 Allotjament rural</i>
680	Escoles de natura	<i>PO_680_01 Escoles de Natura</i>
700	SUBCONTRACTACIÓ	
		<i>PO_700_01 Control de la contractació de béns i serveis</i> <i>FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis</i>
800	SEGURETAT	
		<i>PO_800_01 Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i> <i>FF_800_01 Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>FR_800_01 Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>DA_800_01 Protocol de risc d'incendi</i> <i>PO_800_02 Seguretat ens els equipaments i serveis</i> <i>DA_800_02 Protocol de seguretat i riscos</i>
900	GESTIÓ DE RESIDUS, NETEJA I MANTENIMENT	

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
		<i>PO_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</i> <i>IT_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments exteriors i de l'entorn</i> <i>FR_900_01 Registre d'operacions de neteja i manteniment</i> <i>FF_900_01 Fitxa d'operacions de neteja i manteniment</i> <i>IT_900_02 Revisió i manteniment dels audiovisuals</i> <i>PO_900_02 Gestió de residus</i>