






DR_340_01

Memòria del Sistema de Qualitat, 2019

Parc Natural del Montseny

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

ÍNDIX

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>	11
5-	<i>documentació del Sistema de Qualitat</i>	12
6-	<i>Revisió anual del sistema</i>	13
Capítol 4 - Gestió de l'ús públic		38
1.	<i>Número de visitants als equipaments del parc</i>	38
a)	<i>Equipaments d'informació</i>	38
b)	<i>Equipaments culturals i allotjaments</i>	39
a)	<i>Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments</i>	41
c)	<i>Ecocomptadors</i>	42
2.	<i>Perfil dels visitants</i>	43
a)	<i>Tipologia de visitants</i>	43
b)	<i>Grups d'edat dels visitants</i>	45
c)	<i>Procedència dels visitants</i>	46
d)	<i>Principals consultes dels visitants</i>	48
d)	<i>Estacionalitat de visitants al parc</i>	49
3	<i>Informes d'activitat dins del parc natural</i>	50
Capítol 5 -Prestació de serveis		52
1.	<i>informació</i>	52
2.	<i>educació ambiental i interpretació del patrimoni</i>	55
2.	<i>reserves</i>	57
Capítol 6 - Instal·lacions		58
1.	<i>Centres i punts d'informació</i>	58
2.	<i>Itineraris</i>	58
3.	<i>àrees d'acampada controlada i allotjaments</i>	59
4.	<i>Àrees d'esplai i aparcaments</i>	59
Capítol 7 - Subcontractació		60
1.	<i>Gestió dels recursos materials o serveis contractats</i>	60
2.	<i>Taxes i preus públics</i>	62
Capítol 8 - Seguretat		63
1.	<i>Risc d'incEndi forestal</i>	63
2-	<i>Risc per neu i gelades</i>	63
3.	<i>Alt Risc o emergències al medi natural</i>	63
Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment		64



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Annexos. 67

ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat.....	67
ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny	69
ANNEX III: Relació de persones del comitè de qualitat.....	70
Annex IV: Equipaments del sistema de qualitat 2019	73
Annex V: Documents del Sistema de qualitat	76

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 primerenc 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.

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:



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

- 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.



Capitol 3 - Gestió de la Qualitat

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

Durant l'any 2019, 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
- 1 equipament de Recerca
- 30 Itineraris senyalitzats
- 7 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 complerta 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 contínua.
- 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 2019 s'han realitzat dues reunions de la comissió de manteniment, els dies 13 de maig i 21 de novembre en la que es van tractar el temes següents:

- Aclarir els límits de la concessió de Fontmartina i el Puig.
- S'acorda estudiar i consensuar la possibilitat per la instal·lació d'una viona des de la Plana del Coll.

La participació d'aquesta primera reunió va assolir el 73,3% de participació com els altres anys.

En la reunió programada per al segon semestre, degut el poc quòrum d'assistència inicial a la sessió es va decidir unificar-la amb la reunió de la comissió de vigilància i control programada pel mateix dia tot i així va assolir una participació del 36%. Es va realitzar una sessió participativa fet que va produir un elevat grau de satisfacció a tots els assistents. D'aquesta reunió conjunta en van sorgir les següents conclusions.

- Millorar la comunicació interna perquè tot el personal del parc tingui coneixement d'on trobar tota la documentació publicada respecte l'ús públic
- Recollir en una instrucció o nota informativa on es troba tota aquesta documentació

B) COMISSIÓ DE VIGILÀNCIA I CONTROL

Durant l'any 2019 s'ha realitzat una primera reunió de la comissió de Vigilància i control, el dia 7 de maig on es van tractar els següents temes:

- Millora de la senyalització a l'Empedrat de Morou i al Roc Perer
- Informar-nos de la normativa actual per al vol en dron dins l'àmbit del parc natural del Montseny
- Canvi en el sistema de senyalització per tal de ser més efectius i eficients. Valorar la possibilitat de senyalitzar amb pintura alguns trams.
- Caldria fer un projecte de recuperació i ordenació del camí de pujada al Matagalls donat que l'elevada freqüentació provoca una elevada erosió de tot el terreny



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

La participació d'aquesta reunió va assolir el 57% de participació, seguint la tònica dels anys anteriors.

Per la segona reunió de la comissió consultar el punt anterior.

C) COMISSIÓ D'ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2019 s'han realitzat dues reunions de la comissió d'ús públic i educació ambiental, el dia 8 de maig al Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny i el dia 26 de novembre a la casa de Turisme Rural La Morera en la que es van tractar els temes següents:

- Cartells muts, no només pel Dia Europeu dels Parcs sinó per tenir per a tots els centres i punts d'informació per a tenir les activitats de la zona.
- Formació – s'acorda realitzar una proposta de necessitats de formació pels diferents informadors del parc que es traslladarà al responsable de formació per tal de poder-ho tenir en compte
- Poder comparar, en aquells centres que obren entre setmana, la diferència de visitació entre setmana vs cap de setmana.
- Es fa una valoració del nou disseny del mapa de l'informador, es donarà compte als responsables de comunicació.
- Es proposa la opció de posar bústies de suggeriments exteriors per tal d'afavorir la recollida de més enquestes de satisfacció quan els equipaments estiguin tancats
- Estudiar la possibilitat de penjar els itineraris que tenim a la web, al wikiloc i crear un perfil de DIBA.
- Proposta de representació de la CUPEA al comitè Permanent

Representant dels centres i punts d'informació: Lourdes Correa

Representant d'allotjaments i restauració: Laia Alonso

Per falta de quòrum dels següents equipaments s'acorda parlar amb els següents representants per tal si es mantenen o canvien:

Representant de centres de documentació, museus i equipaments culturals: Jordi Tura

Representant de les escoles de natura i cases de colònies: Israel Molinero

- Cal treballar en la millora de la comunicació de les informacions cap als informadors, ja sigui a través de la informació que s'envia per correu electrònic com la informació que s'edita en paper.

Aquest any la participació de la comissió és un 40%, 10 punts més que l'any anterior.

D) COMITÈ PERMANENT

Durant l'any 2019 s'han realitzat dues reunions del comitè permanent, el 16 de maig i el 5 de desembre, en la que es van tractar els temes següents:

- Aprovació de la documentació anual:
 - Memòria del sistema de qualitat 2018

- Pla anual de millora 2019
 - Pla de formació 2019
- Caldrà treballar en programar una formació sobre bioseguretat per a tot el personal i adreçada als tècnics municipals, així com fer la difusió adequada del manual.
- En relació a la normativa de vol en dron dins l'àmbit del parc natural del Montseny, caldrà tenir una resposta clara des dels Serveis Jurídics de la Diputació i aleshores difondre la normativa a tots els nivells.
- Ordenar els entorns de Plana del Coll i Fontmartina per tal d'habilitar un bon espai per al gir de l'autobús.
- S'aprova el canvi en tota la documentació del sistema de qualitat per adaptar-se a la normativa ISO i que aquesta, enlloc de realitzar el repartiment de la documentació en paper, s'habilitarà un espai compartit GoogleDrive per tal que tot el personal del sistema de qualitat hi pugui accedir.
- Es podrien tenir en compte les valoracions del perfil de Google dels nostres equipaments com a una eina més per avaluar el grau de satisfacció al client.
- Aprovació representants CUPEA al Comitè Permanent, entraran en vigor a les reunions del 2020.
- S'aprova realitzar una proposta anual del calendari de reunions del comitè i les comissions.
- Es proposa treballar en un estudi econòmic global dels preus dels diferents equipaments per tal que no siguin molt dispars entre els uns i els altres.
- Treballar en un protocols d'informació, píndoles informatives, per tal que la resposta a donar sigui la mateixa.
- Es treballarà en un índex per tal de tenir un resum de tota la documentació penjada al drive.
- En situacions de massificació i hiperfreqüentació cal saber què cal fer i millorar-ne la regulació.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 64% de participació, 10 punts més que l'any anterior.

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.

Les principals modificacions realitzades a l'any 2019, 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, 2019</i>	Edició anual
DA 0105	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2020</i>	Edició anual
DA 0107	<i>Pla anual de formació, 2020</i>	Edició anual
DR 0601	<i>Preus de taxes i tarifes públiques 2020 (Diputació de Barcelona)</i>	Edició anual



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Durant l'any 2019 s'ha treballat per actualitzar tots els documents del sistema a la nova normativa ISO d'acord amb el document

[DA_320_02_b_comparativa_documentacioUNE_ISO-2.xlsx](#)

En data 16 de maig de 2019 el comitè Permanent va aprovar aquest canvi de documentació i que estigui disponible per tot el personal del sistema a través de mitjans digitals. La relació de tota la documentació es troba a l'annex V.

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 2019 l'auditoria externa va tenir lloc el dia 11 de juny de 2019, fou auditoria de seguiment.

Es va obtenir una puntuació de 8,98, 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:

- Incorporar la data prevista d'execució a la taula del pla d'accions dels objectius.
- Afegir comentaris a la columna d'observacions del pla d'accions, per tal d'evidenciar el seguiment. Poder saber quines són les accions començades o no.
- A l'acta de Revisió del Sistema per la Direcció, afegir el motiu del no assoliment, de les accions programades.
- No cal que cada any es calculin i s'analitzin els 32 indicadors que teniu definits. Es recomana, cada any, analitzar els indicadors que més s'ajustin a les accions que vulguem fer o a les dades que més ens interessa analitzar. Cal ajustar el seguiment dels indicadors a la situació del moment.
- Definir quins són els procediments que cal penjar al DRIVE.
- Informar a tot el personal del Parc, que són responsables d'usar els formats amb la última versió vigent, per tal d'anar complimentant els registres corresponents.

- Pensar de quina manera es pot treure més suc de les enquestes de satisfacció dels clients.
- Pensar a subcontractar una empresa externa, per fer les enquestes de satisfacció dels clients, per poder tenir dades més concretes.
- Afegir les propostes de millora de l'auditoria a l'Excel de NC i propostes de millora. Afegir-hi també les incidències que es detectin de les accions d'inspecció, manteniment i/o revisió dels equipaments i infraestructures.
- En el moment de l'auditoria s'evidencien 224 accions (NC, incidències, suggerències) obertes de fa molts anys.
- Pensar de quina manera els suggeriments/reclamacions, detectades dels CI, poden arribar més ràpidament a l'oficina.
- El temps de resolució de les queixes/reclamacions dels usuaris és molt llarg (4 mesos) i en molts casos se supera (1,5 anys). Pensar de quina manera es pot informar a l'usuari que s'està treballant en la seva proposta (enviar carta?).
- No s'assegura que el personal que contracta els Ajuntaments (informadors) tinguin formació en temes de primers auxilis.

No es van detectar no conformitats.

Auditoria interna

L'auditoria interna es va realitzar el 24 de maig de 2019, per part de Walter Emde (responsable de l'alberg Casanova de Sant Miquel) i en Josep Canals (coordinador de qualitat del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac) es va obtenir una puntuació de 9,53.

Es van detectar les següents recomanacions i no es van detectar no conformitats:

- En el seguiment dels indicadors, tenir un excel amb el valor llindar de cada un dels indicadors per tal que sigui més fàcil la lectura i el grau d'execució
- Disposar d'un inventari d'accessibilitat
- Incloure les dades de perfil de visitants en els allotjaments
- Actualitzar les dades relacionades amb els residus
- Realitzar un anàlisi més exhaustiu dels comentaris de les enquestes de satisfacció
- Afegir també les passejades guiades i l'AE de les Feixes del Vilar en la gestió de les reserves

- 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.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Aquest any 2019 s'han rebut un total de 62 suggeriments. A la figura 3.6.1 es veu l'evolució dels suggeriments des de l'any 2009 fins el 2019, 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.

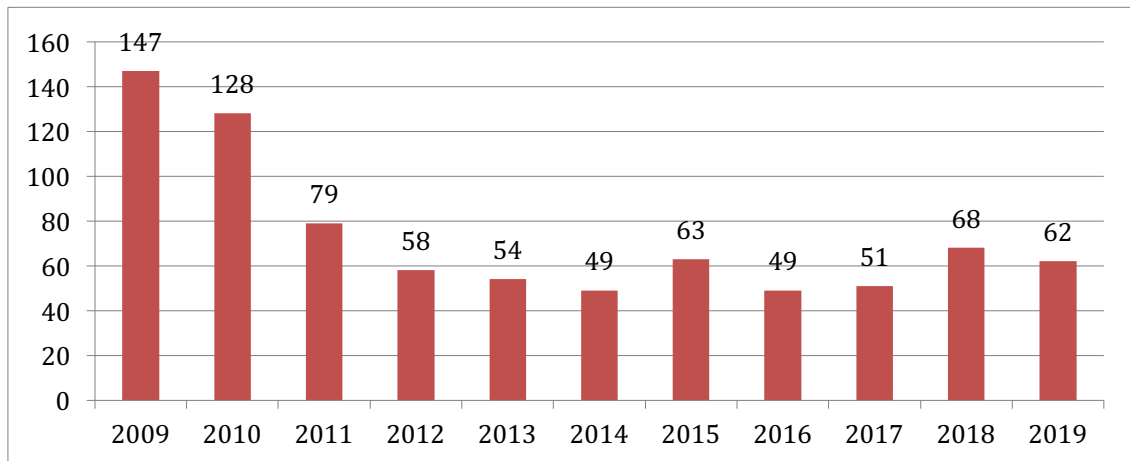


Figura 3.6.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2019.

a) Tipologia dels suggeriments

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

- sobre el mal estat per la circulació de vehicles i bicicletes per la carretera d'accés al turó de l'Home (4)
- sobre millores en alguns equipaments:
 - o proposta d'activitats d'educació ambiental al CI de Can Figueres a Gualba (2)
 - o A la casa- Museu l'Agustí: millora en el sistema audiovisual i en la informació sobre les visites
 - o Al CI de Can Casades: millora de l'audiovisual, possibilitat d'instalar un carregador de vehicles elèctrics i la possibilitat de tenir una connexió lliure a internet
 - o Visites a la Fortificació ibèrica del Montgròs (3)
 - o CI Fogars: ampliació dels horaris d'obertura al públic, sobretot a la tarda durant els mesos d'estiu (7)
- Sobre millores en alguns itineraris:
 - o Millora en la senyalització cap al turó de Morou

- Afegir a la senyalització temps i distàncies (2)
- Sobre la massificació sobretot durant la tardor i també per la limitació d'accesos en períodes de neu.
- Sobre la circulació motoritzada, l'incompliment de la normativa respecte l'acampada, i la informació que fa referència al període de caça.
- Sobre l'estat de neteja d'alguns aparcaments i equipaments
- Sobre el servei de transport públic: un agraïment i una queixa en el servei

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 81 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, també destaca que el màxim de dies de resposta d'algun suggeriment és molt elevat (275 dies).

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	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mínim	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Màxim	279	181	178	200	441	275	79	79	212	127	93	96
Mitjana	111	44	58	74	84	81	13	11	22	20	26	13

La Figura 3.6.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2019 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

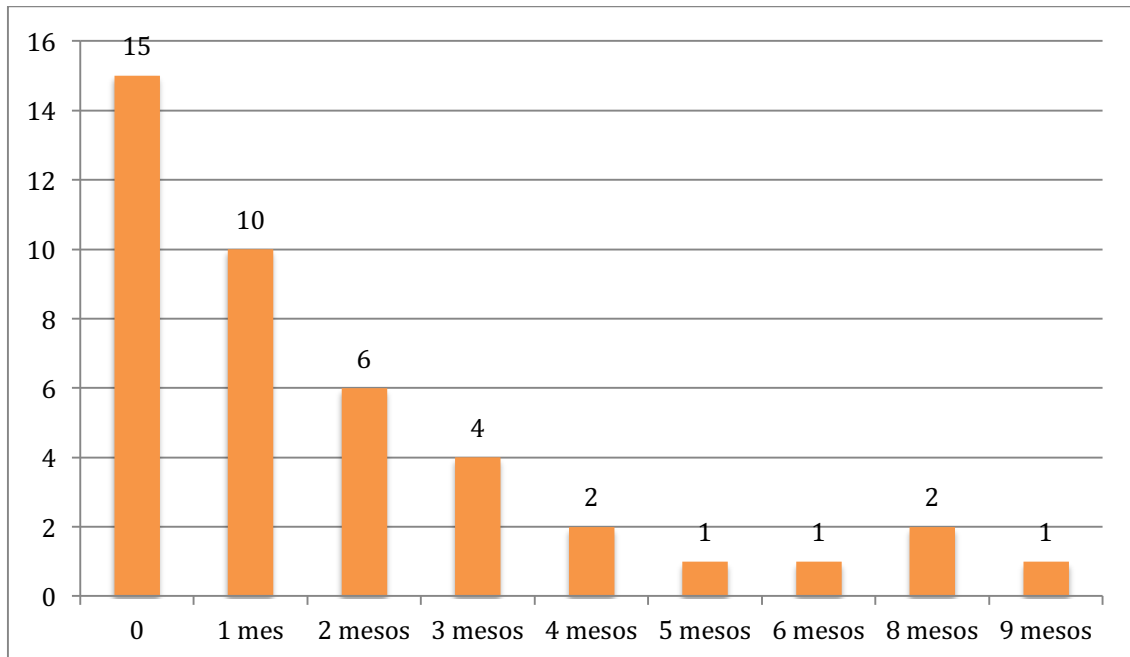


Figura 3.6.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2019.

• 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	141	-23	106
2012	2	2	0	0	146	184	-38	52	27	26	1	11	88	107	-19	87
2013	2	1	1	1	110	104	6	58	20	21	-1	10	96	83	13	109
2014	0	0	0	1	114	91	23	81	33	24	9	19	58	59	-1	107
2015	3	3	0	1	120	115	5	86	25	22	3	22	70	84	-14	88
2016	0	0	0	1	107	1110	-1	83	49	40	9	31	84	104	-18	66
2017	1	2	-1	0	111	144	-33	50	28	44	-16	15	83	89	-5	68

2018	5	5	0	0	98	89	9	59	32	27	5	20	66	46	35	9
2019	5	5	0	0	80	70	10	69	28	26	2	22	60	52	8	8
Total	46	46		0	2244	2175			414	392			1085	1022		

	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	566	-62	231
2012	39	39	0	25	302	358	-56	175
2013	32	37	-5	20	261	246	14	190
2014	35	22	13	33	241	197	47	234
2015	36	41	-5	29	254	267	-1	221
2016	40	47	-7	21	281	301	-15	201
2017	26	18	8	29	251	297	-42	155
2018	29	21	8	37	228	188	85	195
2019	37	29	8	45	210	182	28	223
Total	726	681			4644	4421		

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2019 s'han obert 259 incidències, seguint la mateixa línia dels anys anteriors.

D'altra banda aquest 2019 s'han tancat un total de 182 incidències, tan les corresponents a aquest any com les dels anys anteriors, fent que arribem a tenir un total de 223 incidències pendents. En la gràfica següent (figura 3.6.3) es pot veure l'evolució de les incidències pendents en els diferents anys. Hi ha una certa tendència a una corba amb alts i baixos pel que fa a les incidències pendents, alguns anys n'hi ha molt poques i després la corba torna a pujar.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

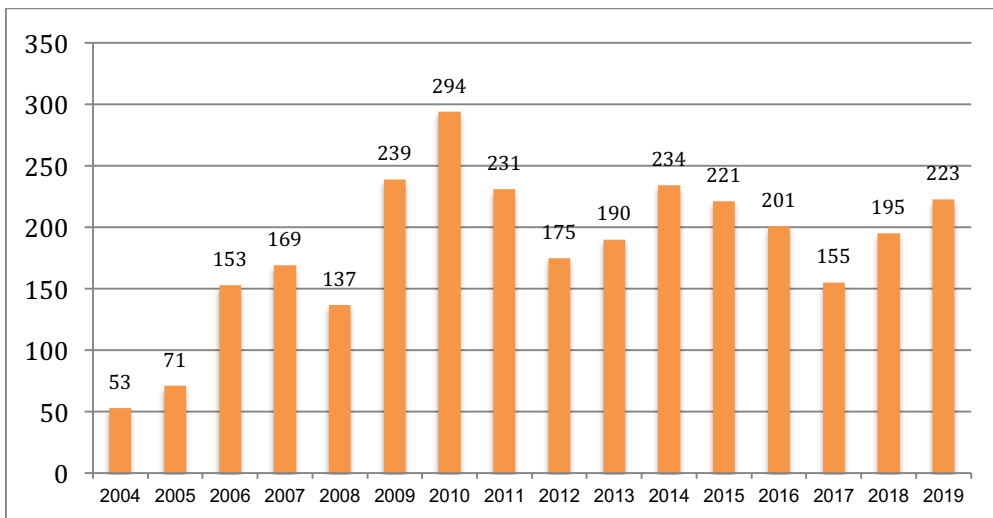


Figura 3.6.3. Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2004 fins a finals de 2019

A la Figura 3.6.4 es mostra la distribució de les 223 incidències pendents en funció del seu any d'obertura i el tipus. Queden pendents sense resoldre incidències de l'any 2011 (només 2) i si ens fixem en la tipologia queda un gruix molt gran d'incidències de senyalització i de neteja i manteniment per resoldre.

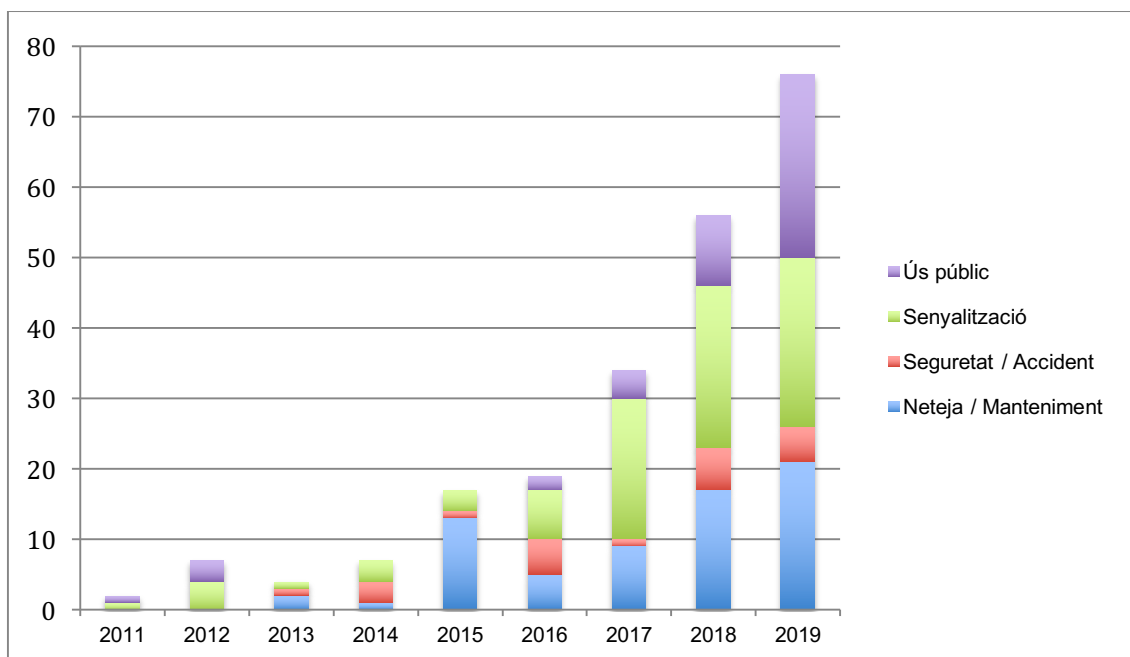


Figura 3.6.4. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2019 segons l'any que van ser obertes i classificades per tipologies.

- 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, 2019

	Nº inspeccions fetes	Nº inspeccions programades	%
Equipaments	17	78	22%
Aparcaments	15	35	43%
Itineraris	21	51	41%

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 de les *DA_320_04 Enquesta de satisfacció d'usuaris* 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 893 enquestes en total, si bé la meitat d'aquestes han estat recollides per un únic equipament, gairebé 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.

Taula 3.6.4 Resum de les enquestes de satisfacció rebudes als equipaments, 2013 - 2019

Equipaments	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
CI Can Casades	10	10	19	16	7	27	19
CI Rectoria del Brull	1	2	4	5	2	10	3
CI Fogars de Montclús	5	3	59	21	28	10	26



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

<i>CI Montseny</i>	1	10	6	0	54	37	48
<i>CI St. Esteve de Palau.- ADEMC</i>	0	10	15	38	6	18	31
<i>CI La Mongia</i>	21	1	24	8	38	9	24
<i>PI Aiguafreda</i>	0	0	10	0	0	0	11
<i>PI Cànoves i Samalús</i>	0	0	13	0	0	8	0
<i>PI Molí de Ca l'Antic</i>	0	2	60	49	53	22	22
<i>PI La Garriga</i>			15	8	4	0	0
<i>PI Can Figueres</i>				17	30	23	53
<i>PI Gualba</i>	0	0	26	22	26	27	17
<i>PI Seva</i>	0	0	5	0	17	0	0
<i>PI Tagamanent</i>	0	0	5	0	6	0	0
<i>PI Viladrau</i>	12	0	5	19	10	0	0
<i>DIP Coll de Bordoriol</i>	0	2	5	4	1	0	0
<i>DIP Collformic</i>	0	0	3	1	0	0	1
<i>DIP Montsoriu</i>	84	57	54	30	31	7	11
<i>DIP Plana Amagada</i>	0	0	29	3	1	0	0
<i>DIP Riells del Montseny</i>	38	45	62	83	49	44	22
<i>DIP Vallforners</i>	0	0	10	4	0	0	0
<i>Museu - La Gabella</i>	74	172	115	284	182	290	484
<i>Museu - La Tela</i>							
<i>Museu - Univers Patxot</i>	9	6	12	6	17	20	19
<i>Casa-Museu L'Agustí</i>							
<i>IG Turó de Montgrós</i>	31	26	33	10	4		
<i>EN Vallcàrquera</i>			91	110	68	-	0
<i>EN Traüna</i>							0
<i>Alberg Casanova de Sant Miquel</i>	20	14	13	11	7	0	0
<i>Alberg el Polell</i>		8	2	37	32	12	16
<i>Alberg - Masia Vallforners</i>						0	0
<i>TR La Morera</i>	36	35	75	65	99	36	18
<i>Càmping Fontmartina</i>	0	0	122	98	38	48	0
<i>PI Bellver - Restauració</i>	0	1		0	0	0	0
<i>IG Casa Nova de Sant Miquel</i>	4	9	10	9	23	19	0
<i>IG La Morera</i>						20	26
<i>IG Sant Esteve</i>	30	24	36	34	130	11	42
<i>IG Sant Pere de Vilamajor</i>	38	19		54	10	45	0
Total general	355	456	993	1046	973	753	893

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. En la taula 3.6.5 es mostra l'evolució del nombre d'equipaments amb més de 12 enquestes des del 2013 fins al 2019.

Taula 3.6.5. Evolució nombre d'equipaments amb més de 12 enquestes

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nº equipaments	10	8	19	21	16	12	17*

* hi ha dos equipaments que han realitzat 11 enquestes i no 12, però per l'esforç que suposa en equipaments amb poca visitació els hem contemplat.

1. Valoracions de les enquestes de satisfacció

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

En les dues pàgines següents es mostren per una banda les valoracions dels aspectes que tenen a veure amb els equipaments del parc i per altra banda les valoracions del parc en general.

En termes generals respecte els equipaments el que està més mal valorat són les publicacions, la senyalització dels equipaments i els horaris d'alguns equipaments. També els audiovisuals, en el cas dels equipaments que en tenen, però aquest fet també és degut a la poca mostra que hi ha. Cal destacar també que el més ben valorat, com ja va passant en els diferents anys, és el tracte personal i l'atenció rebuda.

Respecte les valoracions globals del parc aquestes en general els aparcaments i la senyalització és el que és més mal valorat.

Per a un correcte anàlisi de les enquestes de satisfacció també cal veure i analitzar les preguntes obertes amb les preguntes:

- Què li ha agradat més i què cal millorar. Es recull l'anàlisi a la taula: 3.6.6

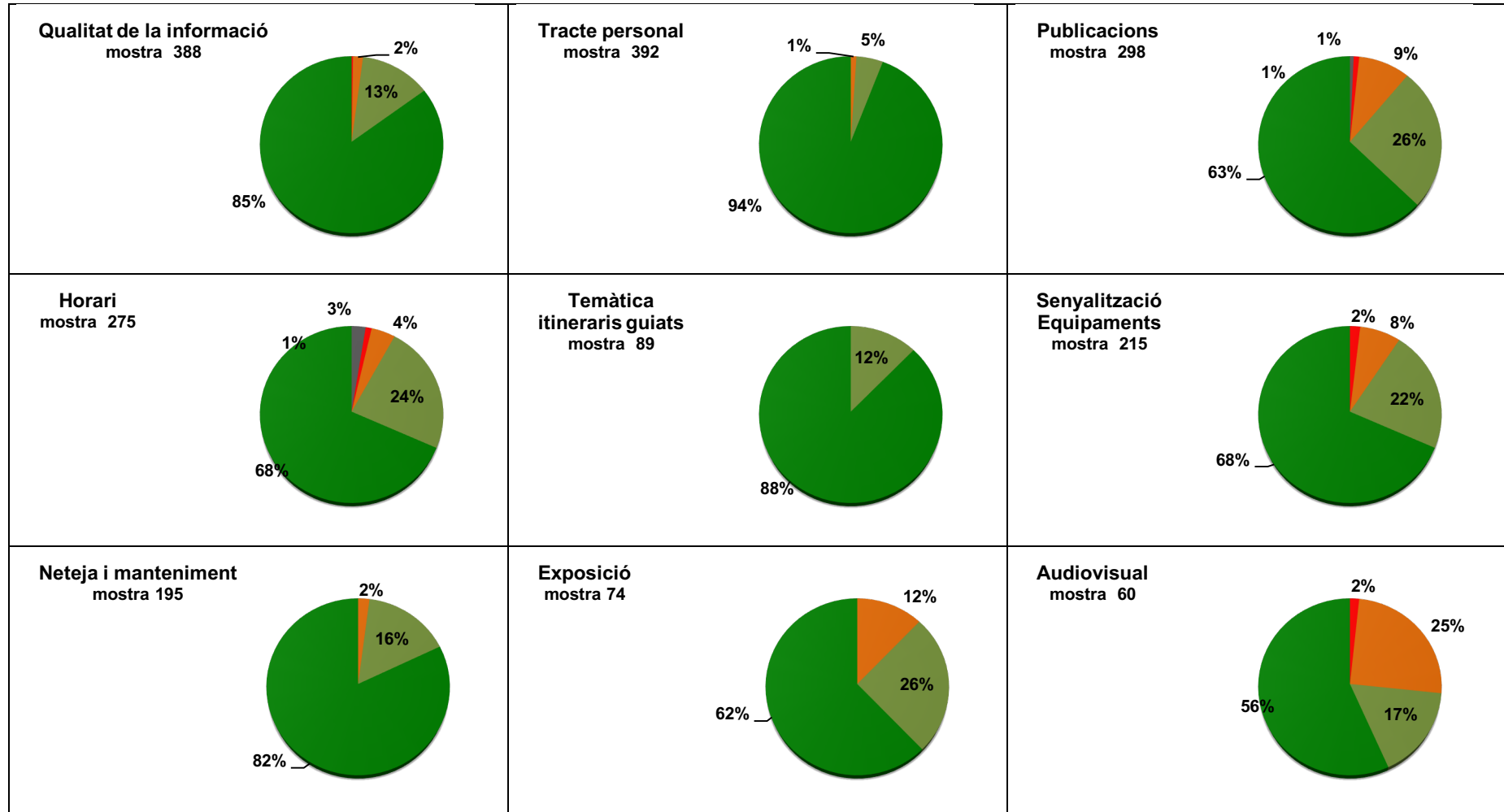
Es fan uns informes específics de valoració de cada equipament que s'envien als gestors dels propis equipaments.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

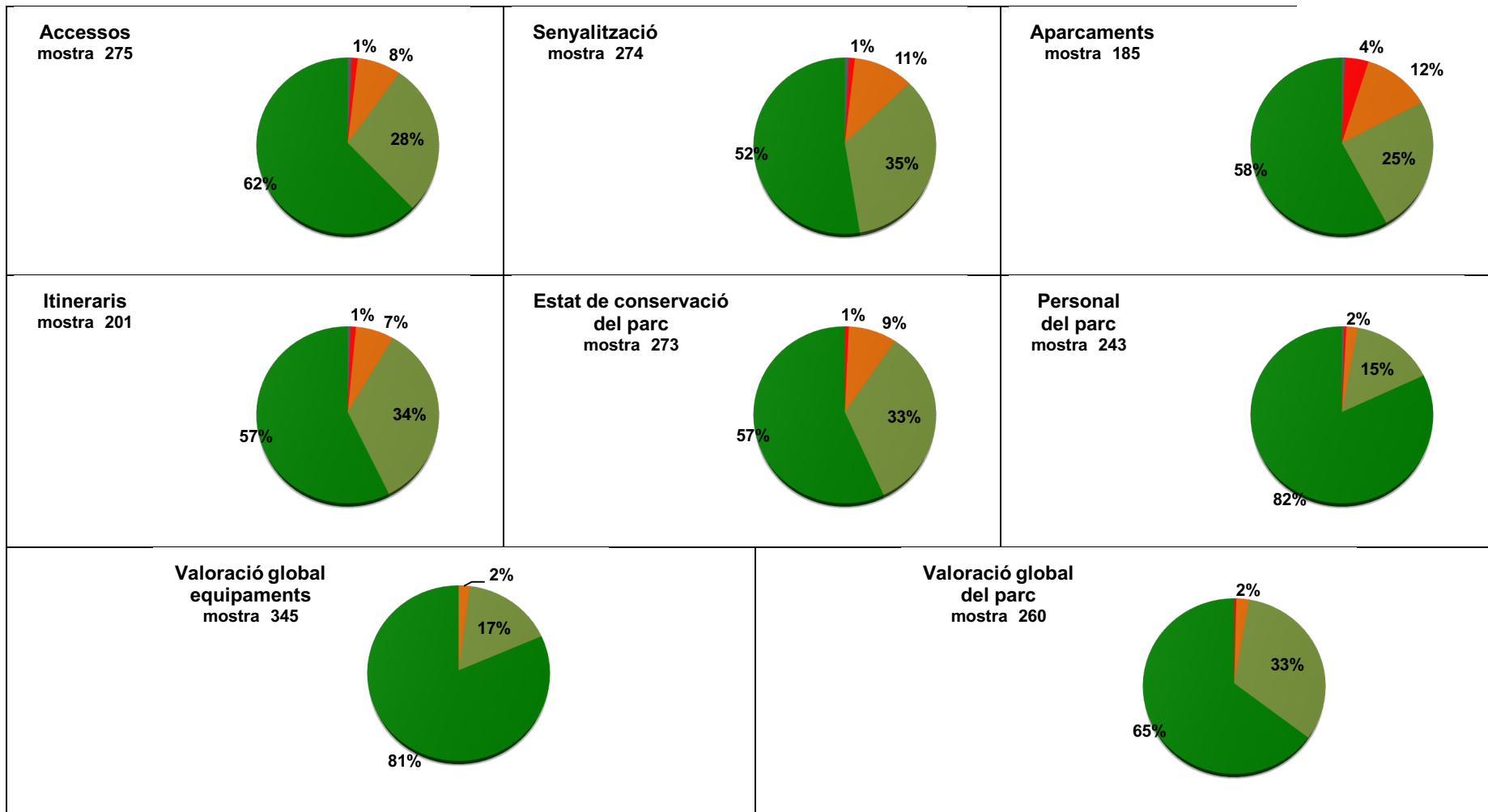
Valoracions dels equipaments del parc, 2019

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



Valoracions del parc

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5





Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 3.6.6 Recull preguntes obertes de les enquestes de satisfacció

Equipaments	Què li ha agradat més?	Què cal millorar
Alberg el Polell	<p>L'entorn</p> <p>L'entorn i la gent que porta l'alberg, es nota que hi ha amor pel que fan</p> <p>Amabilitat i confort</p> <p>La casa, la tranquil·litat, la llibertat, els exteriors</p> <p>Menjar boníssim, tracte acollidor i casolà</p> <p>El menjar, l'espai, les habitacions, sala, l'entorn i l'exterior de la casa</p> <p>Menjar, accés a cuina i banys</p> <p>Comoditat de la casa, cal·lefactió i dutxes calentes</p> <p>Ubicació (2)</p> <p>La situació (vistes), manteniment, neteja i preu</p>	<p>Només m'ha faltat més proteïna de l'ou i menys cereal, a nivell nutricional seria més equilibrat no utilitzar tant formatge, llet i augmentar l'ou que té una proteïna de millor qualitat</p> <p>Les lliteres fan una mica de soroll, la llum de la sortida d'emergència molesta una mica</p> <p>Hi ha una pedra que falta el costat de la casa</p> <p>Els bancs del menjador són incòmodes i no deixen moure's lliurement</p> <p>Està tot perfecte, felicitats</p> <p>Falta sala d'estar, senyalització fluorescent d'algunes escales</p> <p>Plantes al·loctones (L.dentata sota el cartell)</p>
CI Casades	<p>Can</p> <p>La fageda i els boscos</p> <p>L'exposició del tritó</p> <p>L'atenció i les imatges</p> <p>Totes les exposicions i les seves explicacions</p> <p>L'exposició del tritó, molt ben explicada l'espècie i el programa de conservació. En l'exposició de baix la pistola i etc</p> <p>Els materials històrics de l'exposició. També els rastres, interessants i útil. Exposició ben construïda</p> <p>Els panells cronològics</p> <p>El disseny de l'exposició, el tracte, la informació està de forma clara i ajuden els esquemes o mapes</p> <p>L'informació sobre la climatologia</p> <p>L'informació visual</p> <p>Informació i tracte (2)</p> <p>L'entorn natural (2)</p> <p>L'entorn cuidat (2)</p>	<p>L'aparcament</p> <p>Materials manuals</p> <p>Millorar els recursos audiovisuals (2)</p> <p>Potser afegiria més material a l'audiovisual</p> <p>L'audiovisual el colocaria més aïllat per aprofitar l'audio</p> <p>L'espai i disposició dels equipaments d'ús públic (està molt apretat)</p> <p>Olors</p> <p>Accés amb transport públic, més itineraris senyalitzats, vigilants al bosc</p> <p>Les bombetes del audiovisual</p>
CI El Brull	<p>Tot</p> <p>L'entorn és preciós, el centre d'informació molt bé</p> <p>L'ambient de la sala es molt calent</p> <p>El tracte personal</p>	<p>Molesta el soroll de les motos</p>
CI Fogars de Montclús	<p>Molt bona atenció punt d'informació</p> <p>La neteja</p> <p>L'espai ben cuidat</p> <p>Tot (2)</p> <p>El contacte amb la naturalesa</p> <p>Tracte i atenció del personal (8)</p> <p>El servei i la ubicació</p> <p>El cafè i el tracte</p>	
Ci La Mongia	<p>La visita guiada</p> <p>Tot molt correcte (2)</p> <p>Temàtica i abientació</p> <p>L'entorn</p> <p>Bona fira, venim de l'empordà i tornarem el guia i els actors (2)</p> <p>L'edifici i el tracte</p> <p>Conèixer d'on venim</p> <p>Recorregut</p> <p>La atenció i el tracte personal (4)</p> <p>La informació rebuda</p> <p>Dinamisme de la visita. Ben explicada rigorosa i documentada. La intervenció dels actors.</p> <p>La passejada</p> <p>L'exposició</p>	<p>Micròfons (2)</p> <p>L'altaveu</p> <p>No se sent be dins l'església (4)</p> <p>Està lluny del centre, persones amb mobilitat reduïda tenen accés molt complicat</p> <p>Il.luminació</p> <p>Necessita un equip de so més potent (5)</p> <p>Proposaria fer la visita amb preinscripció prèvia o amb més ventall d'horari perquè hi ha molta assistència i costa escoltar i veure les escenes diferents.</p> <p>Molta gent (2)</p> <p>El fet que hagi hagut tanta gent, però malgrat l'èxit, hem gaudit moltíssim de la visita.</p>

CI Montseny	<p>L'entorn (2) L'excursió que em fet fins a St. Martí El tracte personal i les ganes que li posa (5) El parc Exposició esquelles (7) presentació, explicació i poder tocar-les La pau, l'aire i la gent amable La estructura de la exposició i les explicacions de la guia (4) Divulgació Tot Fotos antigues, eines, ambientació L'estela megalítica i l'exposició Les exposicions (3) Tot La presentació Prservació de l'entorn, tracte equip humà</p>	<p>L'aparcament Falta algun mapa més Em estat prop del càmping les Piscines, brutícia i masses cotxes, gent poc respectuosa, gossos deslligats Res (2) Fer-ne més publicitat perquè vingui més gent (2) h asuperat les expectatives, molt maca! Conservar millor l'entorn de l'estela, identificació de les fotografies de l'exposició per una millor comprensió La neteja L'exposició del Montseny també molt completa M'agradaria conèixer els noms dels masos de l'exposició fotogràfica del soterrani Indicacions al carrer</p>
CI Sant Esteve	<p>El tracte. Són molt atents i pacients, m'agrada com et fan sentir i t'escolten quan demanes la informació que t'interessa, a part t'ofereixen d'altres informacions molt interessants. La informació El personal molt simpàtic i atent. Et fan sentir a gust i amb ganes de no marxar de l'oficina</p>	Res
DIP Collformic DIP Montsoriu	<p>El tracte rebut Tot</p>	<p>La senyalització del castell pels cotxes, és deficient Habilitar un lloc amb ombra per poder deixar els gossos lligats o bé poder-los entrar el castell</p>
DIP Riells	<p>El tracte personal i l'entorn Els accessos Tot Els gorgs i la riera (4) L'entorn (3) La informadora es molt amable (3) Pedres i roques Les cascades La quantitat d'aigua La natura ben conservada</p>	<p>Res Els aparcaments es fan petits els diumenges, caldria més transport públic Ruta gorgs Ampliar l'horari d'atenció (4) Hi hauria d'haver més rutes que la gent no contaminin o tiri residus al bosc En la meva opinió està molt bé</p>
Itineraris guiats Sant Esteve	<p>Explicacions i el tipus d'activitats proposades (3) Ideal per a famílies amb nens petits El nen ha disfrutat Excursió familiar Tot en general (2) Tot, sobretot l'explicació dels ocells La guia, la seva paciència, caràcter i els seus coneixements M'agrada tot, està muntada amb molt bona idea Tot en conjunt La senzillesa, la precisió Aprendre a reconèixer les plantes al bosc Molt amè Tot (3) La passejada i el tastet de productes La llegenda La repoblació de castanyers i el corral de can Rovira i les vistes Les experiències i coneixements compartits L'entorn, descobrir amb saviesa les plantes, les flors i com treure'n profit per a la salut i la cuina. Aprofitar cada tram de camí. Recuperar informació i contrastar-la (altres plantes semblants). Vivencialitat Ús de la colleja (planta)</p>	<p>Itineraris sobre espècies d'arbres i plantes Descobrir insectes i animals Potser caldria recomanar silenci els visitants Caldria dir que quan la guia arrenca les plantes ho fa per motius educatius, i que nosaltres no ho podem fer. Itinerari més llarg Grups més reduïts Tractar les plantes amb més respecte i gratitud Res) Senyalització i conservació d'alguna part del camí (runes del corral) Quan trobem una planta fer l'exposició diferenciada Podríem dur una llibreta amb totes les plantes que identificarem amb espai per dibuix, noms, propietats... Com un esquema semi-omplert (que es podria descarregar del web)</p>



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Itineraris guiats la Morera	<p>La flora i l'explicació L'estació de l'any oportuna per fer aquesta sortida L'entorn en general La visita en general i, especialment, el tracte i les explicacions del guia i la ruta Les anècdotes autòctones de l'entorn. Les històries del passat pròpies del parc. La guia personalitzada La narració en 1ª persona de la vida rural, i els canvis amb el pas del temps Entorn, tracte del guia, explicació, itinerari Les històries de la pagesia El tracte del guia La Informació rebuda per part del personal de la ruta L'explicació i el paisatge, veure totes les serralades La tranquil·litat en el recorregut i el fer del guia La ruta, les explicacions Vistes i el guia L'entorn, el tracte i les explicacions Haver pogut gaudir amb tranquil·litat Les vistes espectaculars. El guia, molt amable i genial</p>	<p>El paper de l'enquesta Descans a mig camí Puntualitat Netejar més els boscos (2) Recollir la brossa seca de la poda Res (2) Ens agradaria molt si es pot organitzar una sortida relacionada amb fauna</p>
Museu Univers Patxot	<p>Tot (4) El entorn, la casa i l'audiovisual El tracte de l'informador (6) Només he visitat el Museu i m'ha agradat molt Tot molt ben explicat i conservat La publicitat dels espais L'exterior molt cuidat, el tracte, la exposició La natura i les instal·lacions per informar Molt bon muntatge El respecte al Sr. Patxot</p>	<p>No ho sé l'audiovisual una incidència no la ha deixat finalitzar La difusió de l'informació sobre el personatge d'en Patxot No és fàcil seguir la ruta cap a la ermita i el castell de montclús des de mosqueroles, es podria senyalitzar? Proposem tenir en compte unes altres aixetes que no gastin tanta aigua. Seguir fent la conservació del lloc Divulgació del lloc i l'obra del Patxot La preservació del parc per part dels visitants L'emissió de l'Audiovisual en castellà i altres idiomes</p>
PI Aiguafreda	<p>L'atenció personal Ens ha agradat molt l'accessibilitat al punt d'informació, es molt visible des del carrer Hi ha una gran varietat de rutes per fer i molts mapes diferents El tracte personalitzat, de molt bona qualitat, molt proper al client La iniciativa La noia és molt simpàtica i hi ha molts itineraris senyalitzats L'entorn és de luxe i a tan sols 1 hora de Barcelona.El punt d'informació és clau i l'atenció ha estat excelent La disponibilitat d'aquest punt d'informació per els usuaris, els mitjans són correctes</p>	<p>Res (2) Els cartells No hi ha lloc per aparcar al Punt d'Informació</p>
CI Can Figueres	<p>Tot (4) La reconstrucció del espai respectuos Tot, especialment la sala dels minerals (5) El tracte rebut i l'atenció personalitzada i la informació (12) L'edifici és preciós (6) El video del Montseny L'entorn està molt cuidat L'exposició de postals antigues (2) Visita de la casa Les possibilitats de l'entorn, visita a la masia i bona conservació L'entorn, la masia i l'atenció propera i dedicada El forn La varietat de rutes. Es poden fer en família</p>	<p>Mantenir-ho i seguir endavant Res (2) Més activitats cívico-culturals i educatives (3) Informació al poble d'aquest espai (3) Potser estaria bé explicar històries concretes de Gualba: llegendes.. Més presència dels Agents Rurals dins el parc per a vigilar les actuacions incíviques Falta més informació i senyalització del punt, ho hem trobat per casualitat Donar a conèixer-ho més a fora (2) Ofertir tallers i activitats per treballar natura per un millor coneixement del nostre voltant. (identificació espècies autòctones, control i prevenció incendis, visualització e identificació aus)</p>

PI Estació de Gualba	El servei d'atenció directa (2) Informació del Parc Natural Tot (2) La amabilitat i la atenció de la persona i la informació (4) itineraris	Un horari més llarg els caps de setmana Tot correcte (3) Algun espai per prendre alguna cosa (cafetera) L'estació Informació de rutes Conservació de l'entorn
PI Molí de ca l'Antic	Les explicacions detallades (2) Tracte personal (2) Bon tracte i molt bona predisposició Que està a prop del tren	Tenir mapes per emportar Triptics amb les rutes i mapes No hi ha publicació de la ruta a tagamanent Senyalitzar el camí "Socau" Senyalització per localitzar el punt d'informació Falten publicacions de rutes locals
TR la Morera	Comida, trato personal, entorno L'entorn El tracte personal, servei i qualitat dels menús El personal, poder dur els cavalls L'estil 100% rústic de la casa i el seu entorn al parc natural. Moltes habitacions i una cuina enorme per poder cuinar per tots molt ben equipada La casa i l'entorn Les vistes, les varietats d'espais, el confort, el pati El David i el Roger són molt macos. Menjar excel·lent. Entorn fantàstic Varietat d'espais interns i externs que disposa la casa. Cuina molt preparada per grups grans. El tracte humà Tot (2) L'accés a la casa, la situació i l'entorn, el tracte molt amable, els banys a cada habitació, i la cuina molt ben equipada.	Llum, wifi, i llums d'emergència a les habitacions Més espai a les habitacions (renovar els lavabos) i més equipaments exteriors per la canalla Piscina? Camins tancats, cadenes No tinc ni vaig sentir cap queixa per part de ningú. Només que caldria una piscina per molt petita que fos Llits a les habitacions exteriors Seria fantàstic una habitació adaptada. Posar més punts de llum Instal·lacions del lavabos Habitacions poc adaptades per nens i persones amb poca mobilitat 5 estades per rebre una recepta... son masses... Res Ens agradaria que els gossos poguessin entrar a la casa

- **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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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 2019 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 - OK
 3. Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos
 4. Assegurar l'actualització de la documentació a través d'eines col·laboratives digitals - OK
 5. Elaborar els continguts per a la redacció del Pla d'ús Públic
 6. Resoldre totes les incidències pendents amb una antiguitat superior a 2 anys
 7. Realitzar les accions necessàries per la difusió dels itineraris existents
 8. Simplificar i millorar la senyalització dels itineraris existents.
 9. Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant.
 10. Promoure la autoavaluació del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant.
 11. Promoure l'ús i incentivar activitats que es puguin realitzar amb el servei de transport públic regular.
 12. Millorar el comptatge de la freqüentació dispersa incorporant les dades dels ecocomptadors i densitat de carreteres.
 13. Anàlisi i comparació dels consums elèctrics i energètics de diferents equipaments del parc
- **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 2019, 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:

No conformitats:

- 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) Cal millorar la senyalització de la variant al Turó de Morou

Propostes de millora

- 6) Cal renovar el mapa mural del parc dels equipaments i aparcaments, afegint els límits de la Reserva de la Biosfera
- 7) Les dues cabanes de vinya que hi ha al GR-2 estan en mal estat.
- 8) En molts casos cal visites conjuntes entre personal tècnic i el personal de la colla de manteniment per tal de programar i definir les feines a realitzar sobre el territori.
- 9) Es demana la possibilitat de realitzar un curs d'atenció al públic per als guardes.
- 10) Procurar fer difusió als mitjans de les activitats que impliquen més d'1 dia per tal de millorar la demanda dels allotjaments del parc.
- 11) Caldria contrastar/posar en consideració les dades de les empreses CETS amb les dels equipaments del parc per tal de copsar si existeix la mateixa tendència i que amb la resta d'equipaments del parc.
- 12) Establir un sistema de retorn de les incidències resoltes als autors de les mateixes per veure quina ha estat la solució adoptada. Es presentarà una proposta a la següent comissió.
- 13) Fer una prova pilot per al seguiment de consums en tres equipaments i veure si les millores en mesures ambientals funcionen
- 14) En el mapa d'itineraris de la Vall de Santa Fe hi manca el nou itinerari PR-C 211 de la Riera de Gualba
- 15) No es detecta que s'anuncii com es poden registrar els visitants abans de realitzar activitats d'aventura.
- 16) Elaboració d'un mapa de zones sensibles al vol en dron
- 17) 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
- 18) Fer una sessió de formació amb la colla més pràctica per veure com funciona el pla de manteniment
- 19) Seria bo estudiar la possibilitat d'ampliar el contracte de neteja per a netejar els lavabos de la Plana del Coll en èpoques de màxima afluència



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

- 20) Pensar quina és la manera de penjar la documentació en el drive
- 21) Es creu oportú que es valori la possibilitat d'ordenar les places d'aparcament de l'àrea d'esplai de la Guardiola per aprofitar l'espai disponible
- 22) Es proposen una sèrie de millores en la publicació sobre la informació del senglar.
- 23) S'informa del mal estat en el ferm de la pista d'accés al Turó de l'Home fins a Plana Amagada
- 24) Problemes en la potabilitat de l'aigua de Font de Faig. L'aigua no és apta pel consum humà
- 25) Falta fita d'inici de l'itinerari SL_ C 91 la Riera de Vallornès

• **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.

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. Aquest any s'ha incorporat una columna d'observacions per tal d'analitzar el motiu pel qual no s'han assolit les accions.

De les 70 actuacions planificades se n'han resolt 50 (71,43%), s'han quedat com a pendents 16 (22,86%) i 4 (5,71%) parcialment assolides.

El resum de les actuacions proposades i el seu nivell d'assoliment es poden revisar a la Taula 3.6.7.

Taula 3.6.7 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2019	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>	Assolit
<i>Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.</i>	No Assolit
<i>Treballar conjuntament amb les empreses acreditades per elaborar una proposta de formació adaptada a les seves necessitats</i>	No Assolit
<i>Realització d'una formació del sistema de qualitat per a formar els propers auditors interns dels sistema.</i>	Assolit
<i>Realització d'un curs d'atenció al públic per al personal informador de nova incorporació</i>	Assolit
<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>	Assolit
<i>Difondre la possibilitat de contestar les enquestes de satisfacció a través de la web.</i>	Assolit
<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 Assolit
<i>Establir l'últim divendres de cada mes per a revisar i resoldre els suggeriments pendents</i>	No Assolit
<i>Aprovació per part del comitè permanent d'aquest canvi de procediment en l'actualització de la documentació</i>	Assolit
<i>Utilització i actualització de la plataforma google Drive amb tota la documentació del sistema de qualitat</i>	Assolit
<i>Treballar de forma participativa i col·laborativa amb els diferents tècnics d'ús públic de la OTPN per establir els criteris per al desenvolupament dels plans d'ús públic en els espais naturals</i>	Assolit
<i>Proposta de nous continguts per la redacció del nou pla</i>	Assolit
<i>Establir un nou indicador per veure el percentatge d'incidències que es resolen anualment</i>	Assolit
<i>Revisió de les incidències pendents de manera periòdica i exhaustiva per part de totes les unitats implicades en la seva resolució</i>	Assolit

Mantenir i executar les tasques de manteniment programades en funció al calendari	Assolít
Elaborar un sistema per a comprovar que aquestes tasques s'hagin realitzat.	Assolít
Itinerari autoguiat del SL-C 81 el Castanyer de les 9 Branques	Assolít
Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba	No Assolít
Dissenyar i col·locar la fita d'inici del PR-C 213 Figaró- Tagamanent	Parcialment assolit
Itinerari autoguiat del itinerari forestal de Fontmartina	No Assolít
Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits	No Assolít
Elaboració d'una guia d'itineraris realitzats amb transport públic a la Xarxa de Parcs Naturals.	Parcialment assolit
Modificar la senyalització a l'itinerari de Collformic a Matagalls	No Assolít
Acabar la reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització, el tram del collet de Sant Martí a Aiguafreda	No Assolít
Millores en la senyalització de l'itinerari de l'Empedrat de Morou i el Roc Perer.	Parcialment assolit
Nodrir la zona del turó de l'Home de plafons interpretatius panoràmics per la millora de la interpretació del territori.	No Assolít
Instal·lar els plafons interpretatius relacionats amb el carboneig i els pous de neu per a interpretar la zona del pou del Comte	No Assolít
Tenir en compte els criteris interpretatius en l'elaboració dels materials de difusió: passejades guiades i mapa de l'informador	Assolít
Participar activament en el taller "Sistemes de coordinació entre els diferents professionals implicats en el servei d'informació de la Xarxa de Parcs"	Assolít
Aplicar els coneixements del taller en el desenvolupament de les tasques de coordinació entre el personal informador del parc	Assolít
Programar activitats relacionades amb l'ús del transport públic aprofitant l'efemèride del Dia Europeu dels parcs.	Assolít
Assegurar el funcionament del servei regular de transport públic, difusió i comunicació del mateix.	Assolít
Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.	Assolít
Incorporar les dades del sistema de comptatge de carreteres per aconseguir les dades de freqüentació dispersa a la zona de Santa Fe	Assolít
Aplicació de la nova metodologia del sistema de freqüentació aplicat al parc natural del Montseny	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 la instal·lació de les calderes de biomassa.	No 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	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 2019	Assolít
Realitzar les obres de l'àrea d'aparcament del Centre d'informació de Fogars de Montclús	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	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
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
Participar en el procés d'acreditació de noves empreses 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 2019	Assolít
Coordinar el programa Passejades 2020	Assolít
Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc	Assolít



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Realitzar el seguiment del actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny	Assolit
Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolit
Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolit
Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.	Assolit
Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús, Montseny i Campins.	Assolit
Realitzar una campanya de difusió per a incentivar la selecció de residus.	Assolit
Realitzar el projecte de millora dels accessos al Castell de Montclús	Assolit
Realitzar el projecte de millora dels accessos al Castell de Montsoriu	Parcialment Assolit
Manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques	Assolit
Avaluar la utilitat del document i fer-ho extensiu a altres entitats excursionistes del territori	Assolit

ANÀLISI DELS INDICADORS DE QUALITAT

Per tal d'avaluar el nivell d'assoliment de la implantació del sistema de qualitat, el Parc Natural del Montseny disposa d'un sistema d'indicadors de qualitat generals que es relacionen a la taula 3.6.8:

Taula 3.6.8 Relació del sistema d'indicadors per l'any 2019

NÚM_IND	DESCRIPCIÓ INDICADOR	VALOR LLINDAR	2019	2018	2017	2016	Valoració
I_1	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat	Més de 10	10	43	20	36	Favorab
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	12	0	8	0	N
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	0	Favorab
I_4	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	menys de 50%		1	1	1	
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	16	14	16	12	N
I_6	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents	més de 50	146	162	95	141	N
I_7	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	més de 3	18	12	16	11	N
I_8	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	més de 6	25	26	29	7	N
I_9	Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.	més de 7	24		28	48	N
I_10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	més de 1	0	0	4	0	Favorab
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%	54%	57%	60%	N
I_12	Documents del sistema pendents de revisió	més de 5	0	0	-	0	Favorab

I_13	Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat	més de 2	0	0	0	0	Favorab
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	0	Favorab
I_15	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	83%	81%	88%	90%	Favorab
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%	98%	94%	97%	95%	Favorab
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%	89%	93%	97%	85%	Favorab
I_18	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	més de 20	86	97	61	50	N
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%	87%	80%	91%	89%	Favorab
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%	90%	92%	98%	89%	Favorab
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 d'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%	100%	97%	97%	-	Favorab
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	0	-	Favorab
I_25	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	més de 5	22	25	17	-	N
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%	97%	80%	88%	0%	Favorab
I_27	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	més de 70	68	83	56	20	Favorab
I_28	Nº d'incidències detectades en el seguiment dels serveis de neteja contractats.	més de 20		0%	0%	96%	Favorab
I_29	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	90%	80%	86%		Favorab



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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%	98%	60%	97%	0%	Favorab
I_31	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	menys del 90%		98%	100%		Favorab

• **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 2019, segons el *DA_440_01 Pla de Formació 2019*, s'han planificat un total de 9 cursos dels quals se n'han realitzat 7. S'ha realitzat un 77% del que estava programat.

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 2019					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<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>	<i>Gener – Desembre 2019</i>	25	<i>Personal tècnic i coordinadors d'informadors</i>	2	Positiva
<i>Curs bàsic de coneixement del parc.</i>	<i>Març 2019</i>	4	<i>Personal d'atenció al públic</i>	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>	<i>Abril 2019</i>	10	<i>Personal d'atenció al públic</i>	5	Positiva
<i>Sortida de coneixement del territori</i>	<i>Maig 2019</i>	5	<i>Tot el personal</i>	1	Positiva
<i>Solucions tècniques netes i eficients per a instal·lacions en el medi natural</i>	<i>Juny 2019</i>	5	<i>Personal dels equipaments</i>	4	Positiva
<i>XI Trobada d'equipaments d'Educació Ambiental i Ús Públic de la XPN</i>	<i>Juliol 2019</i>	5	<i>Personal dels equipaments</i>	5	Positiva
<i>Interpretació del patrimoni natural i cultural</i>	<i>Octubre 2019</i>	20	<i>Personal tècnic</i>	1	Positiva
<i>Curs bàsic d'actualització de coneixement del parc natural del Montseny.</i>	<i>NO REALITZAT</i>	-	<i>Empreses CETS</i>	-	-
<i>Curs d'iniciació al sistema de qualitat pel personal de nova incorporació</i>	<i>NO REALITZAT</i>	2	<i>Tot el personal</i>	-	Positiva

--	--	--	--	--	--

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. Convé destacar un curs sobre legislació bàsica per espais naturals realitzat per una part del personal del parc i un curs sobre protecció de dades també adreçat a tot el personal del parc.

Cursos	Persones adreçades	Nº per.
Capacitació dels equips d'emergència de la DIBA	Personal DIBA	6
Com superar la por a parlar en públic	Personal DIBA	1
Gestió emocional en l'atenció directa a la ciutadania	Personal DIBA	1
Instal·lacions de reg en jardineria pública	Personal DIBA	1
Introducció a la competència digital. Formació per al treball amb eines informàtiques bàsiques	Personal DIBA	2
Introducció als Objectius de Desenvolupament Sostenible a la Diputació de Barcelona	Personal DIBA	3
Legislació bàsica en l'àmbit dels espais naturals	Personal DIBA	7
Lightroom	Personal DIBA	2
Ordre a l'ordinador	Personal DIBA	1
Protecció de dades (bàsic)	Personal DIBA	23
Procediment Administratiu Llei 39/2015	Personal DIBA	1
Redacció de documentació relativa a la contractació del sector públic a la Diputació de Barcelona	Personal DIBA	1
Sistemes de coordinació de professionals del servei d'informació de la XPN	Personal DIBA	2
Sistemes d'informació geogràfica: QGIS inicial	Personal DIBA	1
Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania	Personal DIBA	1

- **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_440_01 Funcions i responsabilitats*.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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 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 2019, 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 ALS EQUIPAMENTS DEL PARC

El registre de les persones que s'adrecen als equipaments d'informació del parc 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 incrementat lleugerament respecte l'any anterior i es situa gairebé als 150.000 usuaris als punts i centres d'informació del parc seguint la tendència dels últims anys.

Es mostra un increment en el nombre d'usuaris del Centre d'informació del Montseny que va creixent any rere any, i una forta davallada al Centre d'informació del Brull i al Centre d'informació de Fogars de Montclús. Respecte als punts d'informació hi ha un fort increment de persones ateses al punt d'informació de Cànoves, a Vallfornès i a Collformic i una gran davallada a la informació donada des de Plana Amagada, també a la Garriga i a Riells.

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

EQUIPAMENT	2015	2016	2017	2018	2019	%Δ 19-18
CI Can Casades	24.308	25.527	24.563	20.986	26.271	20%
CI Rectoria del Brull	9.007	9.001	7.092	7.071	3.872	-83%
CI Fogars de Montclús	23.756	11.353	10.631	6.855	6.918	1%
CI de Montseny	5.694	5.338	7.294	12.984	13.456	4%
CI Sant Esteve de Palautordera	7.446	7.358	7.026	5.594	5.303	-5%
CI La Mongia	3.565	2.892	3.111	4.409	5.468	19%
PI d'Aiguafreda	1.364	986	1.471	2.012	2.513	20%
PI Cànoves i Samalús	3.984	905	2.676	3.472	5.611	38%



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

PI del Molí de Ca l'Antic	1.322	1.406	1.065	943	920	-3%
PI La Garriga	2.036	1.898	1.343	1.180	729	-62%
PI Gualba – Can Figueres		1.609	1.330	866	1094	21%
PI Gualba – estació de Gualba	191	163	101	85	122	30%
PI de Seva	102	415	426	992		
PI de Tagamanent	631	209	26	-	625	
PI de Viladrau – Espai Montseny	2.899	3.193	1.589	3.868	5.674	32%
DIP Bordoriol	4.291	4.227	1.956	2.114	2.591	18%
DIP Collformic	4.527	3.469	2.118	1.218	2.628	54%
DIP Montsoriu	4.972	3.638	5.194	4.167	2.765	-51%
DIP Plana Amagada	17.423	7.593	23.352	11.327	2.747	-312%
DIP Plana del Coll*				4191	2651	-58%
DIP Santa Fe*					885	
DIP Riells	8.608	6.045	8.304	7.143	5.893	-21%
DIP Vallformers	19.156	16.547	13.550	9.232	18.886	51%
Museu- Univers Patxot	2.568	2.455	1.106	965	1288	25%
PI a La Gabella d'Arbúcies	35.058	46.546	36.406	17.464	18.974	8%
PI El Bellver	4.234	6.013	3.569	4.773	3.159	
Total general	187.142	168.786	165.299	133.911	147.162	3%

* Reforços de tardor- Només dades del 11 de setembre al 5 de novembre

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**.

La Taula 4.1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2019

Taula 4.1.2. Resum del número de visitants dels equipaments culturals i allotjaments del parc natural

	2015	2016	2017	2018	2019	%Δ 19-18
Equipaments culturals						
Casa-Museu l'Agustí	1.764	918	3.006	857	2.184	60,76%
Museu Etnològic del Montseny*	15.153	13.554	8.586	13.498	26.605	49,27
<i>(Visites audiovisual, exposicions i museu)</i>						

Museu de Granollers	21.127	12.869			-	
(visites al museu i consultes al centre de documentació)						
Fortificació Ibèrica del Montgròs	1.230	1.092	1.177			
La Gabella (CD)	80	43	48	66	79	16,46
	39.354	28.476	12.817	14.421	28.868	
Escoles de natura						
EN Can LLeonart	214	1.987				-
EN La Traüna	3.786	6.479	6.062	5.470	6.051	9,60%
EN Vallcàrquera	9.819	9.229	7.625	6.445	5.963	-8,08%
	13.819	17.695	13.687	11.915	12.014	
Allotjaments i restauració						
Càmping Fontmartina	3.837	4.454	3.325	3.292	2.629	-25,22%
TR La Morera	1.341	1.500	1.669	1.372	1.285	-6,77%
AJ Casanova de Sant Miquel	539	477	250	303	196	-54,59%
Alberg Masia de Vallforners	689	747	857	806	528	-52,65%
Alberg rural El Polell	832	1464	1517	1251	1.269	1,42%
Alberg per la recerca el Puig	385	157	313	-	-	
Àrea d'esplai les Feixes del Vilar	1.393	1.034	907	768	940	18,30%
Restaurant el Bellver	4.644	3.359	3.861	4.773	4.187	13,9%
	13.660	13.192	12.699	12.565	11.034	

Destaca, l'increment substancial de les visites als equipaments culturals (La Gabella i l'Agustí). En el segon cas és degut a la davallada l'any 2018 deguda a problemes en el manteniment de l'equipament. També convé destacar la forta davallada de dos dels allotjaments: el Polell i Vallforners.

2. NÚMERO DE VISITANTS A LES EMPRESSES ACREDITADES AMB LA CARTA EUROPEA DE TURISME SOSTENIBLE

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des	TOTA
Can	526	573	640	517	747	586							3.58
Candelich													
El Bellver	170	267	359	356	407	435	491		435	400	493	374	4.18
El Romani de Breda	1.611	1.628	1.794	1.714	1.882	1.710	1.889	1.220	1.381	1.845	1.757	1.418	19.84
Fonda Montseny	607	775	1.102	992	946	1.391		3.034	1.619	1.158	1.503	1.393	14.52
Hostal Bell-lloc	438		524	634	565	632	780	1.383					4.95
	TOTAL RESTAURANTS 47.10												
Apartaments Cal Ferrer	158	86	164	280	178	398	330	491	222	294	318	234	3.15
Casanova de Sant Miquel		21	10	5	11	21	24	10	59	17	18	0	19
Hotel Can	762	961	1.034	1.183	1.150	1.561	1.614	1.498	1.438	1.115	1.237	1.397	14.95



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Cuch													
Hotel Ripoll	104	161	377	372	414	489	567	555	482				3.52
Hotel Som l'om	59	112	82	95	75	126	100	96	85	76	88	123	1.11
TOTAL ALLOTJAMENTS 24.22													
Turisme rural La Morera	15		0	107	66	193	82	79	110	220	140	223	1.23
Passejades	0	7	0	8			1	18	9	5	2		5
ADEMC		243	710	437	840	510		144	73	417	809	202	4.38
Passejades		21	20	13	26	15	10					29	13
APREN - Escola Nat. Vallcàrquera		214	450	393	652	552	341	45	34	45	94		25
Itineraris			37		20	23							
Nº pernoctacions EduCa Viladrau			110	230	249	278	180	45	233	366	274	130	2.09
Passejades	111	151	322	568	909	1.674	349	283	65	1.219	800	127	6.57
			58			54		29		26			16
Murals Montgròs													
Can Lluís	100	45	178	140	210	185	63		33	84	40	133	1.21
Viladrau Educació	22	118	154	188	397	737	64	25	118				1.82
La Tavella		22	188	121	127	201	4		44	92		19	81
TOTAL EMPRESSES D'ACTIVITATS 21.33													
EcoSalgot	38	49	159	89	153	101	739	32	27				1.38
Can Turró	225	255	344	488	409	166	168	135	301	439	352	324	3.60
TOTAL VISITES AGROALIMENTÀRIES 4.99													

3. NÚMERO DE VISITANTS AL PARC NATURAL DEL MONTSENY – DADES DE FREQUENTACIÓ

Per tal d'avaluar la freqüentació dispersa al parc, és a dir el nombre de visitants total del parc natural, tenim en compte l'estudi de freqüentació a la Xarxa de Parcs Naturals. Durant l'any 2017 es va realitzar una prova pilot per tal d'avaluar l'estudi i a partir del 2018 s'han obtingut les dades d'aquesta manera. En aquest estudi es pretén realitzar una suma de les diferents dades extretes per diferents sistemes de comptatge i la suma total pretén ser una estima del nombre total de persones que visiten el parc.

a) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments

A l'estudi es proposa un sistema de comptatge que 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 4.3.1 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.

Taula 4.3.1. Resum dels 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	0	4279	6620	1478	2074	1184	1224	2051	7224	3400	2953
Collformic	0	0	1310	2892	3742	1098	1632	2297	7024	5945	21382	0	4732
Plana amagada	1593	2395	2997	5469	6997	1794	1263	3313	2006	2006	6502	4946	4128
Montsoriu	0	0	1953	5867	4711	1210	0	0	0	2394	3746	3250	2312
Vallforners	1546	2426	2967	2187	14344	1966	1250	1183	2343	3489	13914	9112	5672
Riells	0	0	842	1684	3376	1359	0	0	0	2554	7283	2281	1937
La Guardiola	0	0	0	0	0	0	0	0	0	823	2357	0	317
Santa Fe I *	0	0	0	0	0	0	0	0	2990	3268	4829	0	1108
Santa Fe II*	0	0	0	0	0	0	0	0	3880	3409	7476	0	1476
Plana del Coll	0	0	0	0	0	0	0	0	1535	2939	0	0	447
Feixes del Vilar	0	0	0	0	0	0	0	0	244	742	0	0	176
Total	3139	4821	10069	22378	39789	8905	6218	7977	21246	29621	75496	22988	25264

Els aparcaments amb major nombre de visitants són el de Vallforners, seguit de Collformic i Plana Amagada. S'estima que el nombre de visitants en les principals localitzacions del parc arriba als 252.647 visitants. En aquest comptatge es tenen només en compte les dades de comptatge dels aparcaments de Santa Fe a la tardor, quan es té contractat un servei de reforç de la informació.

c) **Ecocomptadors**

A partir del més de desembre del 2015 es van reinstalar de nou els ecocomptadors 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 ja es té la sèrie completa de dades des d'aleshores. Aquests serveixen per tal de valorar la freqüentació de determinats punts. Els comptadors de persones estan situats a: Sot de l'Infern, Collpregon 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 4.3.2. Evolució del nombre de persones/vehicles comptabilitzats als ecocomptadors

	PERSONES				VEHICLES		
	Collpregon	Collformic	Sot de l'infern	Passavets	Pedralba	Penyacans	
Total 2016	10.272*	15.142^	17.847	9.702	16.170	15.095	
Total 2017	17.948*	18.163	17.083	9.342	16.326	20.862	
Total 2018	18.490	21.194	12.974	9.784	14.808	17.739	
Total 2019	21.771	11.292	14.850	9.716	17.047	16.471	

dades en una direcció IN

**des de juny*

^des d'abril



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

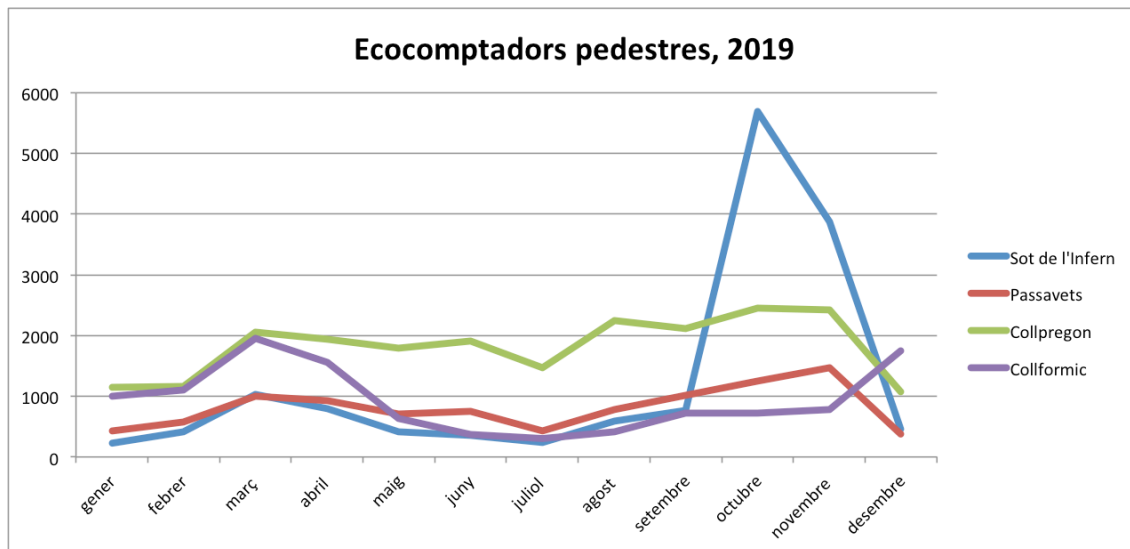


Figura 4.3.1. dades dels ecocomptadors pedestres per mesos, durant any 2019.

S'observa com el Sot de l'Infern és el que presenta una diferència més gran d'usuaris en funció de l'època de l'any, arribant a tenir més de 5000 usuaris només el mes d'octubre; mentre que la resta de llocs tenen una visitació mensual força semblant.

S'observa una davallada a l'ecocontador de Collformic durant l'any 2019.

2. PERFIL DELS VISITANTS

En l'anàlisi del perfil dels visitants es tenen en compte les dades extretes dels centres i punts d'informació a través del gestor de visitants, ja esmentat, així com les dades que apunten manualment els DIP. Aquest any s'han aplicat millores a l'aplicatiu de gestió de visitants i han fet variar algunes de les categories que s'analitzaven anys anteriors.

a) *Tipologia de visitants*

Pel que fa a les tipologies de visitants aquest any s'han afegir les categories de amics i empresa. Durant l'any 2019 (Figura 4.3.2), com la resta dels anys, el nombre de visitants al Montseny són els que venen en grup i amics. Les famílies representen un 23% dels visitants dels centres i punts d'informació del parc.

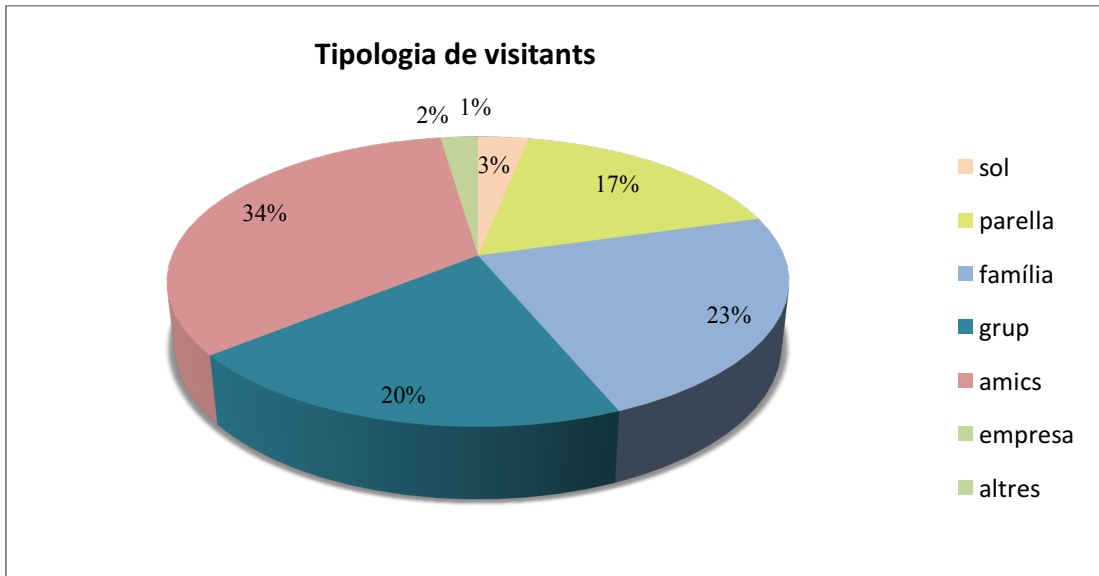
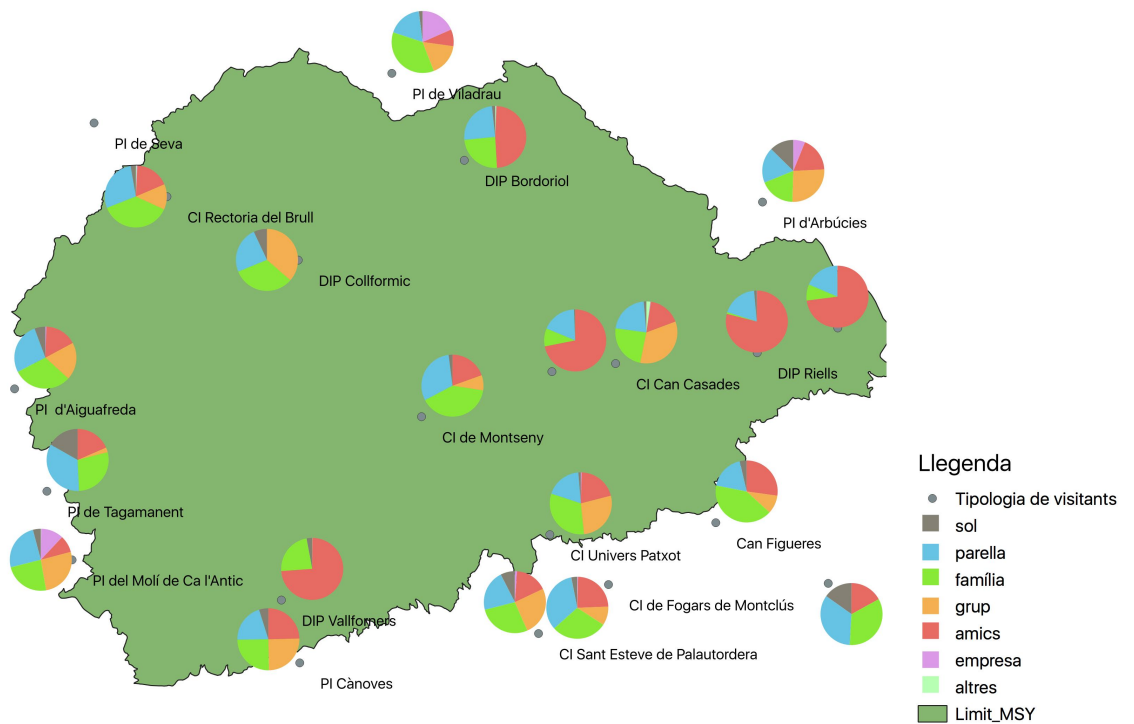


Figura 4.3.2. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2019 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

A la figura 4.3.3 podem veure la distribució de les tipologies de visitants segons el tipus d'equipaments

Tipologia de visitants - Distribució per equipaments





Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Figura 4.3.3. Distribució per equipament de les tipologies de visitants del parc natural.

Respecte els diferents tipus de visitants en funció dels diferents equipaments del parc, podríem afirmar que per norma general el parc és visitat per grups i amics, destaca el percentatge de persones que venen soles al punt d'informació de l'estació de Gualba (pel caràcter del propi equipament) i també al Tagamanent (en aquest cas segurament per la poca mostra de dades analitzades). Els equipaments més familiars es trobarien al poble del Montseny, a el Brull, Can Figueres i Collformic.

b) Grups d'edat dels visitants

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons l'edat. En aquest cas també han variat la categorització dels grups d'edat. Podem veure, tal i com era d'esperar, que la majoria de públic visitant té una edat compresa entre els 30 i 65 anys (30% + 19%), el públic jubilat representa un 6% i el públic jove fins als 25 anys un 23%; tal i com es mostra a la figura 4.3.4, seguint la tendència dels anys anteriors.

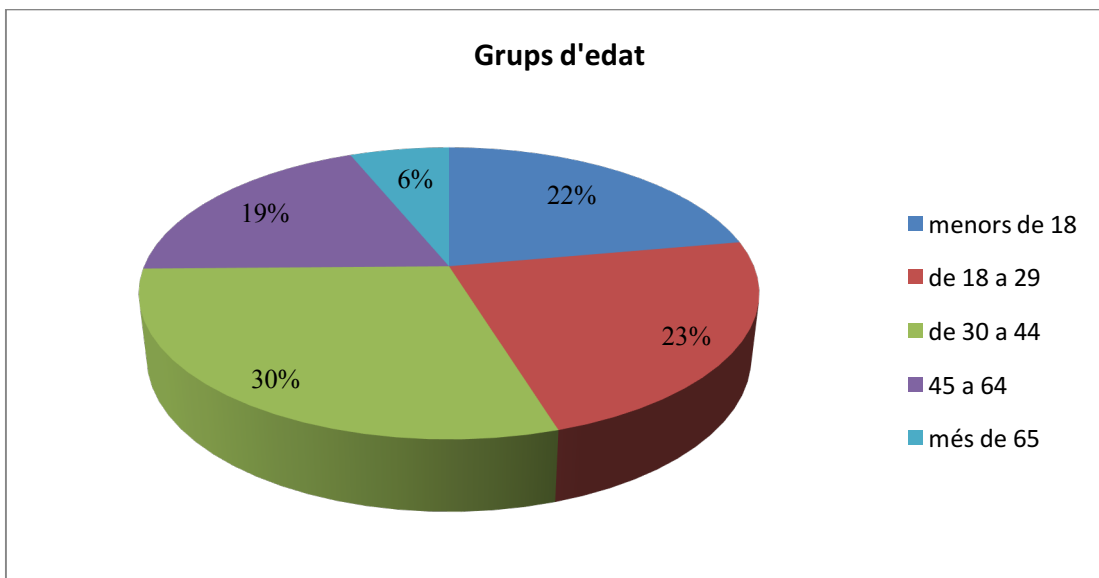


Figura 4.3.4. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

La Figura 4.3.5 mostra la distribució per equipaments dels visitants segons l'edat.

Grups d'edat - Distribució per equipaments

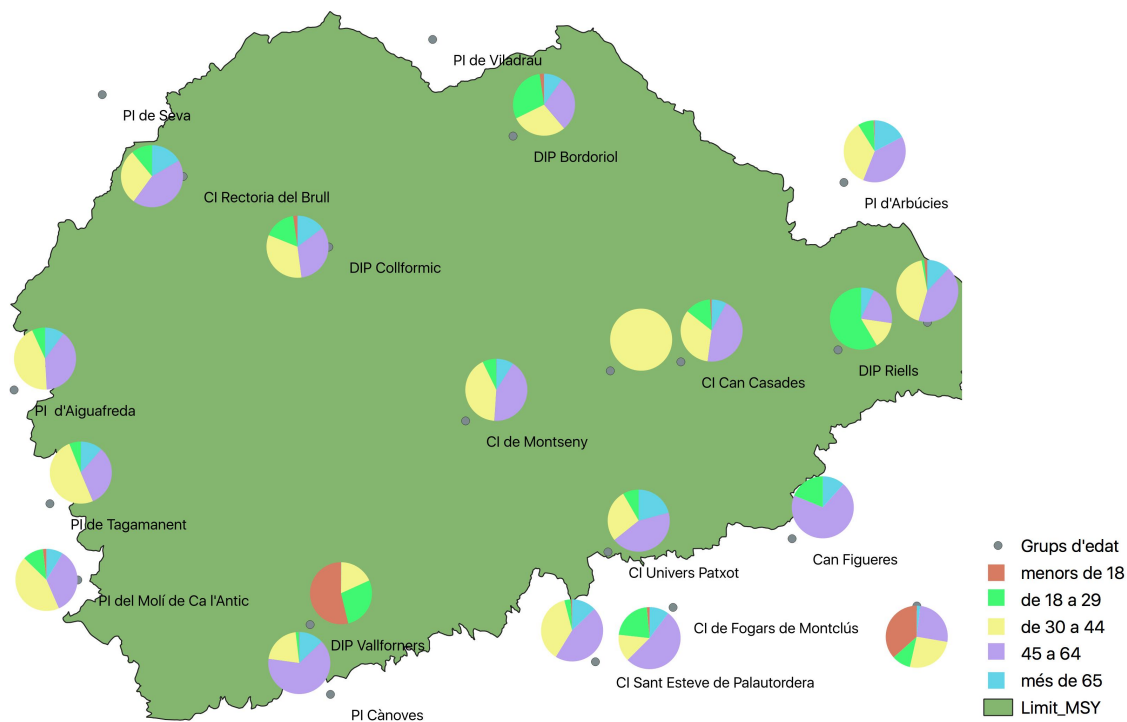


Figura 4.3.5. Distribució per equipament dels grups d'edat dels visitants del parc

Destaca observar la gran aflluència de públic adolescent, menor de 18 anys a Vallformers, això segur que és degut a les característiques del lloc, preferentment freqüentat per ciclistes i gent que fa esport. També destaca, com els altres anys el major percentatge de públic jubilat, de més de 65 anys, a la Gabella i al centre d'informació la Rectoria del Brull.

c) Procedència dels visitants.

A la figura 4.3.6 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. En aquest cas les dades presenten la mateixa estructura dels últims anys. Convé destacar la major presència de visitants estrangers que no pas espanyols. Si bé representen un 2% i un 1% respectivament, en nombres absoluts parlem de 1079 i 830.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

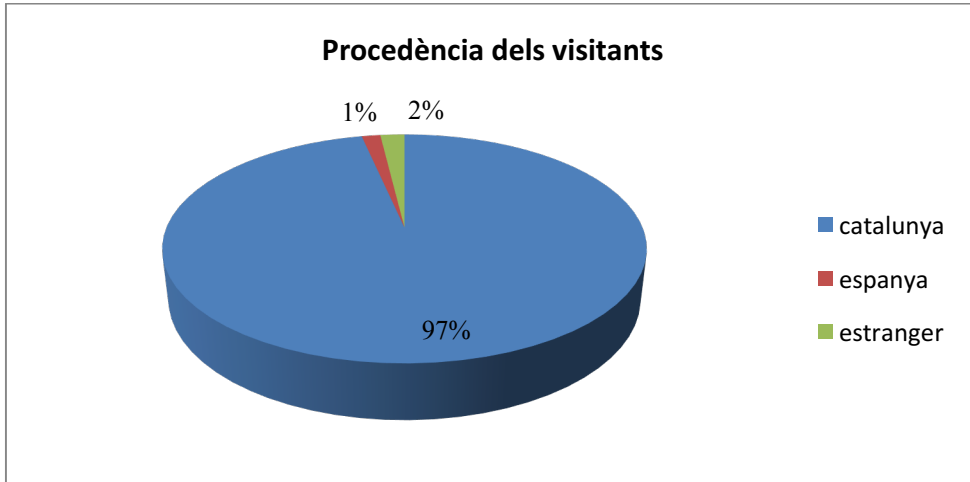


Figura 4.3.6. Classificació per procedència dels visitants, països.

Procedència de visitants - Distribució per equipaments

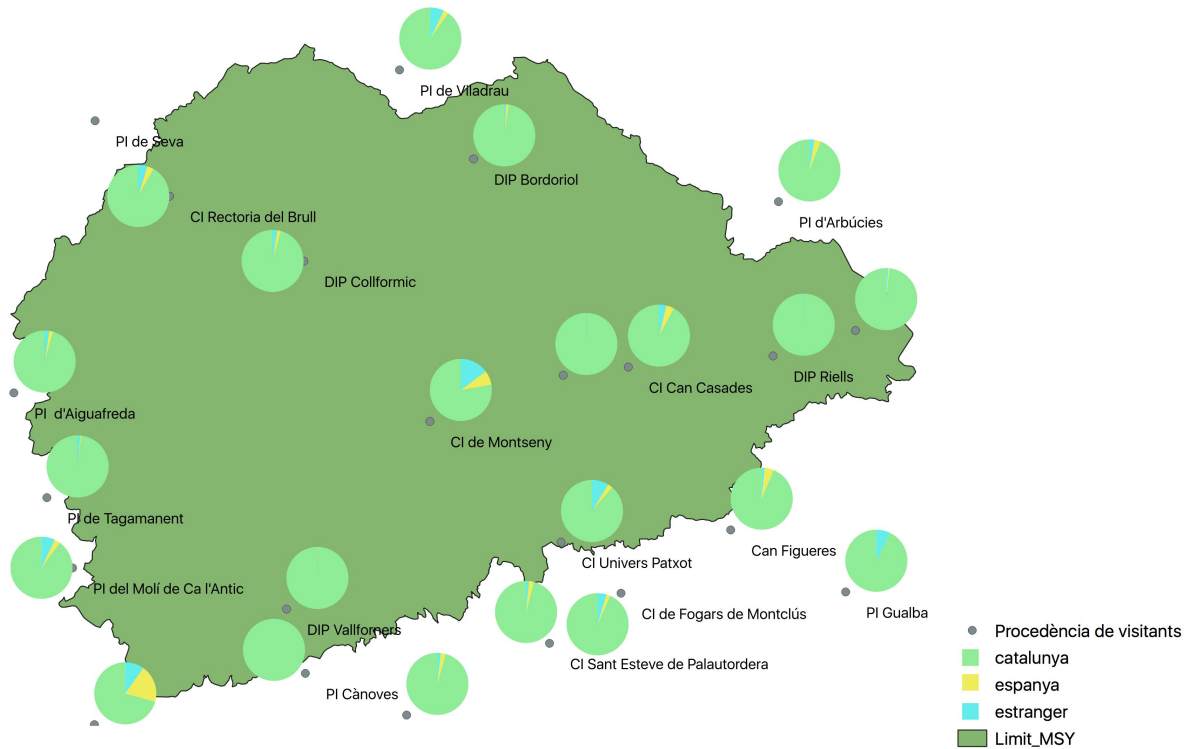


Figura 4.3.7. Distribució per equipament segons la procedència dels visitants del parc

Pel que fa a la distribució per equipaments destaca l'elevada proporció de visitants estrangers al CI del Montseny seguit de l'Univers Patxot, i l'elevada proporció de visitants espanyols a la Garriga.

L'equipament que rep una major proporció de visitants estrangers és el centre d'informació del Montseny.

En la figura 4.3.8 es mostra a distribució per països dels visitants estrangers. Destaca, com a resta d'anys precedents que majoritàriament el públic estranger és francès, seguit en una proporció força menor del públic alemany i anglès. Convé destacar també l'elevada proporció de visitants americans i xinesos, molt més destacada que en anys anteriors.

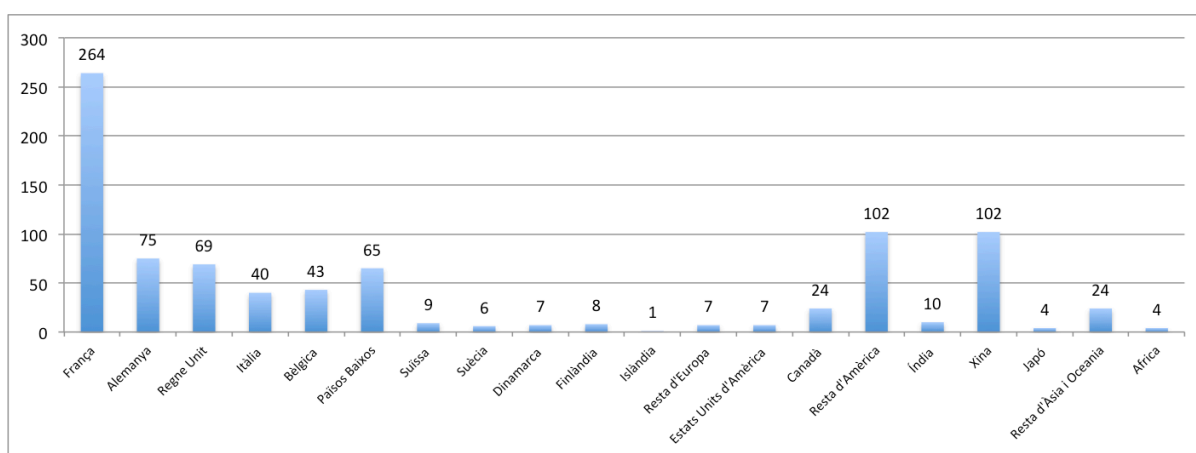


Figura 4.3.8. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2019

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 4.3.9, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2019. 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/senderisme és el concepte que més interès desperta entre els visitants. (8.123 consultes, 27%). Altres consultes freqüents són sobre informació general, les publicacions del parc i com a novetat enguany el turisme esportiu.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

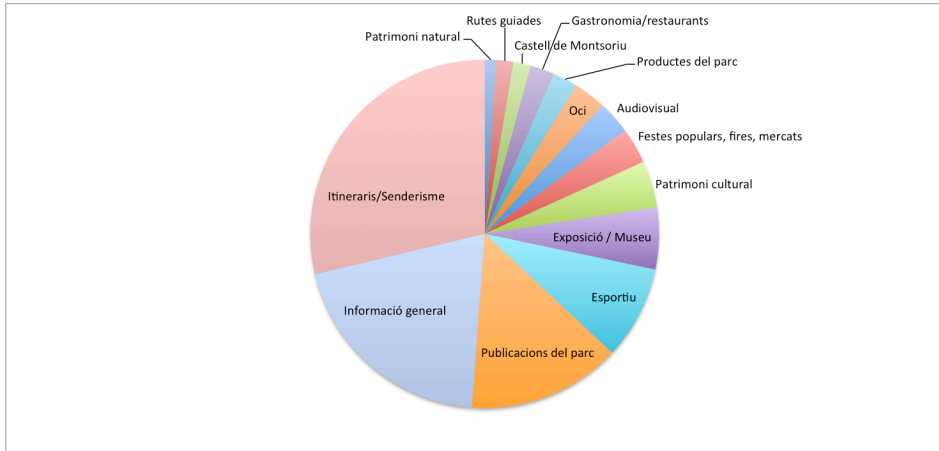


Figura 4.3.9. Distribució del tipus de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació, * en el gràfic s'han obviat les consultes que representaven menys 1% del total per a millorar la visualització

d) Estacionalitat de visitants al parc

A la figura 4.3.10 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 198.999 usuaris, que estan repartits durant els diferents mesos de l'any tal i com es veu en el següent gràfic. En el gràfic hem afegit les dades per mesos de les empreses acreditades amb la CETS per tal de veure si la tendència és la mateixa.

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

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

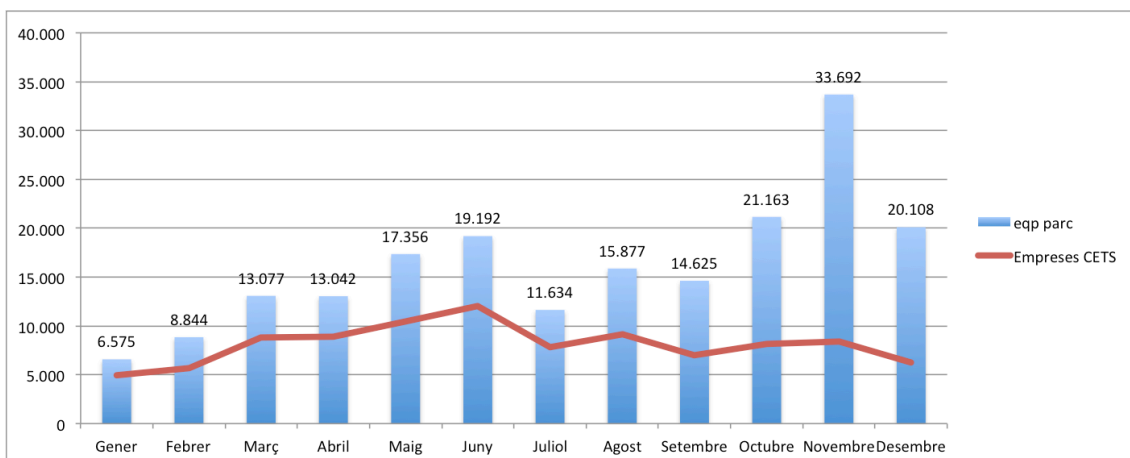


Figura 4.3.10. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2019.

3 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

Una altre 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 2014 al 2019.

Durant l'any 2019 s'han informat un total de 114 activitats, el nombre es menor que l'any anterior. Convé destacar que tant el nombre de caminades com el nombre d'activitats en bicicleta es mantenen constants any rere any, de manera que fa veure que no se n'organitzen de noves. Aquest any ha disminuït les sol·licituds de col·locació de pessebres i els aplecs.

Taula 4.3.1. Resum de les activitats d'ús públic informades

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Activitats científiques culturals i educatives	4	9	5	10	4	10
Estudis i recerca						1
Activitats d'educació ambiental						2
Activitats escolars	2	2	2	2	2	7
Activitats esportives, turístiques i de lleure	49	60	72, 3 anul·lades	71, 1 anul·lada	68	52
Caminades	17	28	24	31	22	23
Sortides amb bicicleta (BTT i carretera)	19	14	14	14	14	13
Curses de muntanya (Ultratrail, marató, mitja marató)	8	9	7	9	9	12
Orientació						2
Activitats amb vehicles a motor	0	6	14	9	3	2
Aplecs, fires i festes	11	13	20	22	13	9
Aplecs	6	7	7	6	13	5
Col·locació de pessebres	3	4	4	3	5	1
Festes Majors	2	2	4	3	1	3
Altres				10	9	12
Filmacions i reportatges fotogràfics	44	59	61, 21 anul·lades, 1 desfavorable	58, 21 anul·lades	25, 14 anulades	31, 15 anul·lades
Filmacions cinematogràfiques	1	0	3	0		
Filmacions publicitàries	25	17	15	42	12	28
Altres filmacions	3	3	2	1		
Sessions fotogràfiques publicitàries	7	6	3	10		3
Altres sessions fotogràfiques	1	2	4	0		

A la figura 4.3.1 s'observa el nombre de participants en les diferents activitats organitzades. Aquest nombre de visitants no és gens despreciable doncs en total són 28.442 els participants en les diferents activitats autoritzades pel parc. En el gràfic es pot veure també el nombre de participants segons tipologies d'activitats.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

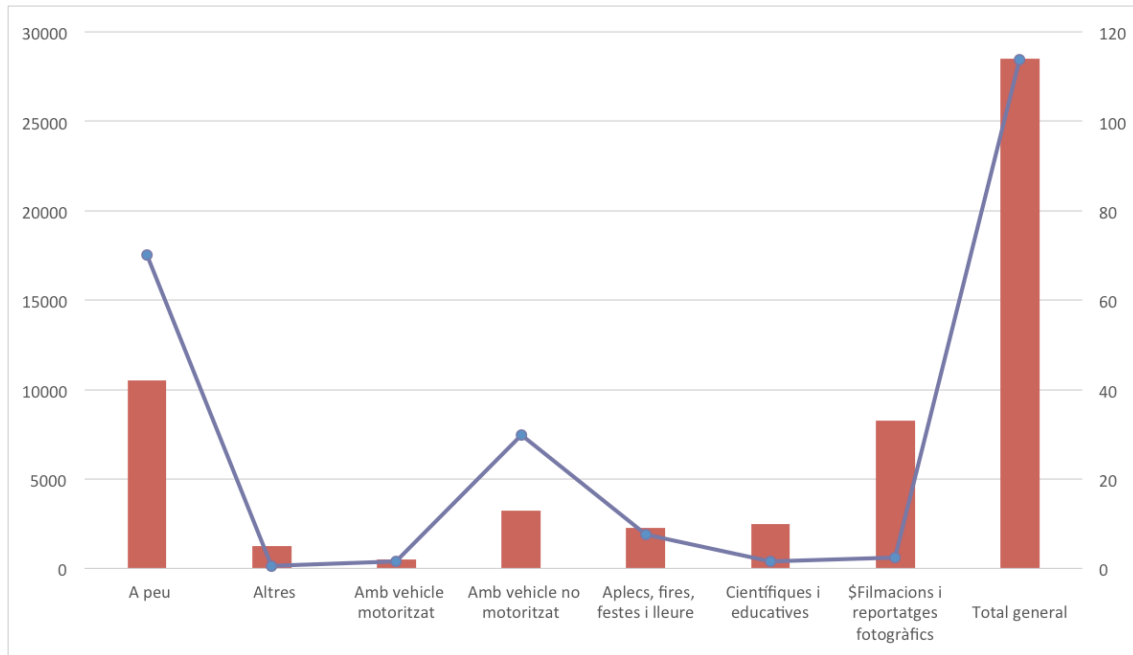


Figura 4.3.1. Número de participants a les activitats organitzades

Capítol 5 -Prestació de serveis

1. INFORMACIÓ

a) **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

- *Guia de patrimoni arquitectònic*. Reedició d'una guia-llibret amb informació dels diferents itineraris de la Xarxa de Parcs Naturals amb interès per al patrimoni arquitectònic. La primera edició fou el 2009. 836 exemplars

Edicions anuals

- *Passejades 2019 Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 14.000 exemplars.
- *Viu el Parc! 27a edició-2019*. Aquest llibret recull les activitats realitzades als municipis del Parc dins d'aquest programa. 9.000 exemplars
- *Viu el Parc! 27a edició-2019*. Cartells per informar de la matinal del Viu el Parc. 490 exemplars´
- *Poesia als parcs 2019*. Llibret informatiu amb les activitats del cicle la Poesia als Parcs. 1.090 exemplars

Material de nova edició

- *Mapa de l'informador*. Mapa amb informació general i dels itineraris senyalitzats del parc.

En diferents idiomes: Castellà: 4.400 exemplars, Anglès: 2.650, francès 2.850 i alemany 1.400.

Aquesta edició respon a la necessitat d'ampliar el material d'informació amb diferents idiomes.

- *El vostre gos i els ramats del Montseny* Edició d'un full solt reforçant l'aplicació de la normativa sobre gossos al parc natural de Montseny. 3.750 exemplars
- *Som vida, som reserva, Som Montseny*. Publicació amb informació sobre la Reserva de la Biosfera del Montseny. 3.800 exemplars.
- *De casa al Montseny*. Publicació amb informació sobre el nou servei de transport públic del Montseny. 2.800 exemplars

b) **Difusió web i xarxes socials**

En els últims anys s'ha posat de manifest que els mitjans de comunicació digitals són una de les principals eines d'informació utilitzades per al visitant.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

S'han obtingut 155.920 visites a la pàgina web del parc natural del Montseny. També hi ha altres pàgines web més específiques de temàtiques diverses on el Montseny també hi és present, i són les següents:





- Itineraris amb 31 itineraris i 10.256 visites
- Univers Patxot amb 7.532 visites
- Patrimoni immaterial del Montseny: 17.101 visites
- Turisme sostenible: 6.920 visites
- Tritó del Montseny: 17.606 visites, creada en el marc del projecte Life Tritó Montseny.
- Reserva de la Biosfera del Montseny: 7.534 visites

A l'informatiu dels parcs que s'envia quinzenalment a més de 15.000 adreces de correu electrònic diferents, i s'han publicat 105 notícies, i 171 activitats.

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.

Evolució de les xarxes socials del parc natural del Montseny

Taula 5.1.1. Resum de les activitats d'ús públic informades

	XXSS	2017	2018	2019
	Parc Natural del Montseny	11.969	13.119	14.245
	Patxot	316	306	320
	Patrimoni Immaterial	806	563	808
	@montseny	271	840	1.198
	@UniversPatxot	105	73	134
	@sommontseny	-	1.069	2.234
	Univers Patxot	15.052	12.554 (visualitzacions)	24.759 (visualitzacions)
	Tritó Montseny	536	776	1.420
	Patrimoni Immaterial	480	453	369

c) Senyalització

Durant l'any 2019 s'ha treballat principalment per a seguir resolent les incidències sobre senyalització. S'han resolt un total de 52 incidències, bastant més que l'any anterior, tot i així encara segueixen quedant un bon nombre d'incidències de senyalització pendents (86), és un nombre força elevat i s'ha de seguir treballant per a reduir aquest nombre.

També s'ha actualitzat la senyalització referent a la normativa sobre gossos lligats en zones amb activitat ramadera especialment per a reforçar la campanya de comunicació realitzada al respecte.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

La nova senyalització segueix el nou manual de senyalització aprovat a finals d'any 2018 per al 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.

Durant l'any 2019 no s'ha pogut tenir actualitzat l'inventari de senyalització al SIGEP. Aquest fet causa una no conformitat al sistema.

L'estat actual del nou inventari de senyalització és el següent:

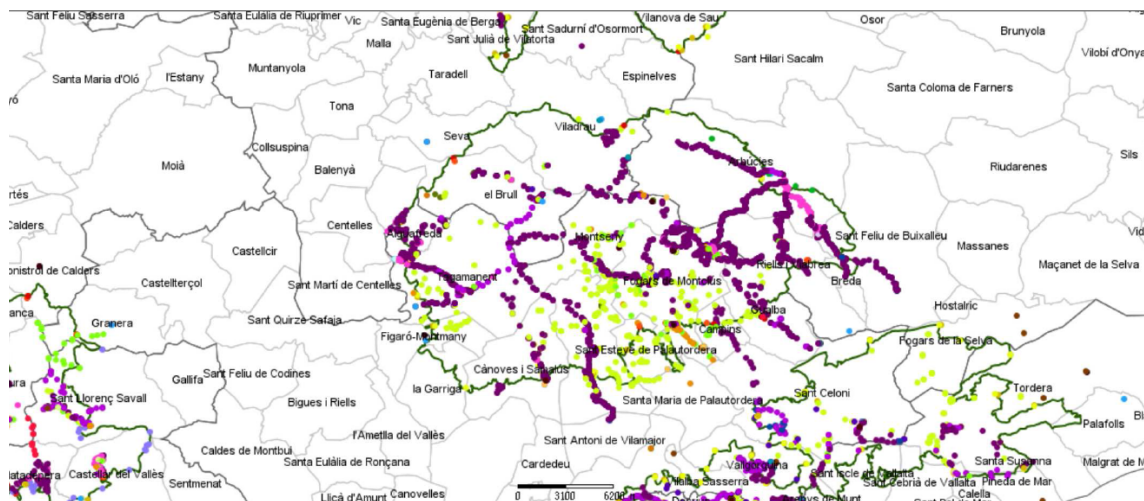


Figura 5.1.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

Taula 5.1.2 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
Número de senyals 2019	54	523	2686	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 2019 han continuat amb la seva activitat els 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 i l'Espai Montseny. Aquest any per obres de remodelació i millora dels accessos a la Fortificació Ibèrica del Montgròs no s'hi han pogut realitzar les visites.

a) 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.

Es van realitzar les obres de millora de manteniment de les instal·lacions interiors de Can Lleonart en motiu de la celebració del 40è aniversari de l'escola de natura de Can Lleonart, l'any 2018 i durant aquest any 2019 s'està treballant en la nova concessió per a la gestió de l'escola de natura.

b) Exposicions

Aquest any 2019 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).

Arran del programa LifeTritóMontseny hi ha una exposició itinerant de difusió del programa que durant el 2019 ha anat pels següents municipis i/o equipaments del parc:

- Del 16 de gener al 18 de febrer de 2019: l'edifici del Rellotge (Barcelona)
- Del 19 de febrer al 18 de març de 2019: Escola Vallmanya a Sant Esteve de Palautordera).
- Del 19 de març al 15 d'abril de 2019: Centre d'Informació de la Mongia, Sant Pere de Vilamajor).
- Del 16 d'abril al 19 de maig de 2019: Els Forns, Centre Cultural i d'Informació Turística de Breda
- Del 20 de maig al 17 de juny de 2019: Museu Etnològic del Montseny a Arbúcies
- Del 18 de juny al 16 de juliol de 2019: a la Sala Polivalent de Tagamanent
- Del 17 al 30 de juliol de 2019: al Casal de Cultura Antoni Tàpie sde Campins
- Del 5 d'agost al 3 de setembre de 2019: a l'ajuntament d'Aiguafreda
- Del 4 de setembre al 17 d'octubre de 2019: al Museu de Ciències Naturals de Granollers
- - Del 18 d'octubre al 16 de novembre de 2019: a la Biblioteca l'Escorxador de Sant Celoni
- - Del 19 de novembre de 2019 al 14 de gener de 2020: a La Polivalent de Seva

c) Audiovisuals

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2019: *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)



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

d) Itineraris Guiats

Durant l'any 2019 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 **48 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 906 persones.

2. RESERVES

El Parc Natural del Montseny dona 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, la visita i audiovisual de l'exposició de l'Univers Patxot. L'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 5.2.1 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 5.2.1 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l'any 2019

Equipament	Reserves (grups)	Persones
Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar	19	1117
Àrea d'esplai de plana del Coll	3	150
Exposició i audiovisual Univers Patxot.	6	165

Capítol 6 - Instal·lacions

1. CENTRES I PUNTS D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2019 s'ha mantingut l'activitat dels 6 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 i el CI 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 2019 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 Collformic: instal·lació de la caseta d'informació per a les millores del servei d'informació*

2. ITINERARIS

Aquest any 2019 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 2019 s'ha treballat per la homologació dels següents itineraris:



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

- PR-C 204 Pujada a Santa Fe de Montseny
- PR-C 205 de Viladrau a Matagalls

Durant l'any 2019 s'ha senyalitzat l'itinerari SL-C 84 De la Riera d'Arbúcies a Sant Marçal, aquest tram d'itinerari també és coincident amb la ruta de la Tourdera i s'ha pogut mantenir el traçat.

Es va realitzar la instal·lació de la senyalització a finals d'any i cal realitzar les tasques de difusió de l'itinerari.

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

3. 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 Vallformers, 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 2019.

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

- Càmping de Fontmartina: millora en la recollida d'aigües pluvials del càmping de Fontmartina
- Alberg el Polell: millora en el sistema de desaigües de l'alberg
- Alberg Casanova de Sant Miquel: subministrament i substitució del grup acumulador de bateries de la instal·lació solar fotovoltaica

4. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2019 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:

- Mirador de les Goitadores: millora a l'accés i al ferm

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 2019. S'han realitzat les següents obres de manteniment en les diferents àrees d'esplai:

- Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar: millora del clavegueram

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 2019 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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Figaró 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€	1/1/2019 31/12/2019
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera 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€	1/1/2019 31/12/2019
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per al foment i ordenació de l'ús públic al centre</i>	CI de Montseny	14.455,75€	1/1/2019 31/12/2019



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

<i>d'informació de Montseny.</i>			
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019
<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€	1/01/2019 31/12/2019
<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€	25/06/2019 31/12/2019
<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€	1/1/2019 31/12/2019

Durant aquest any 2019 s'ha treballat en una nova concessió administrativa de gestió conjunta anomenada l'Estació Biològica del Montseny, atorgada a l'Institut Català d'Ornitologia que conformen els equipaments següents: l'alberg de recerca del Puig i l'alberg de Fontmartina, situada a l'antiga oficina del parc. Aquests equipaments encara no s'han inclòs al sistema de qualitat

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 Natura 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 Vallformers</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
<i>Estació biològica del Montseny</i>	Febrer 2018	Febrer 2028

2. TAXES I PREUS PÚBLICS .

L'any 2019 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 2019 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 2019 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 2019 han estat 8 les fitxes editades, corresponents als dies 21, 22, 23, 24, 25, 28, 30 de gener i 4 de febrer.

3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2019 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 2019 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 segueix vigent 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.

Un dels projectes que es dur a terme al Montseny conjuntament amb la Oficina de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona és el projecte Life Clinomics. Projecte basat en buscar mesures per tal d'adaptar-nos al canvi climàtic al nostre territori. Una de les accions pilot que es pretén dur a terme és avaluar l'adaptació al canvi climàtic



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

d'empreses turístiques i agràries del Montseny. Algunes d'aquestes empreses són equipaments del parc inclosos al sistema de qualitat.

2. ANÀLISI DELS CONSUMS

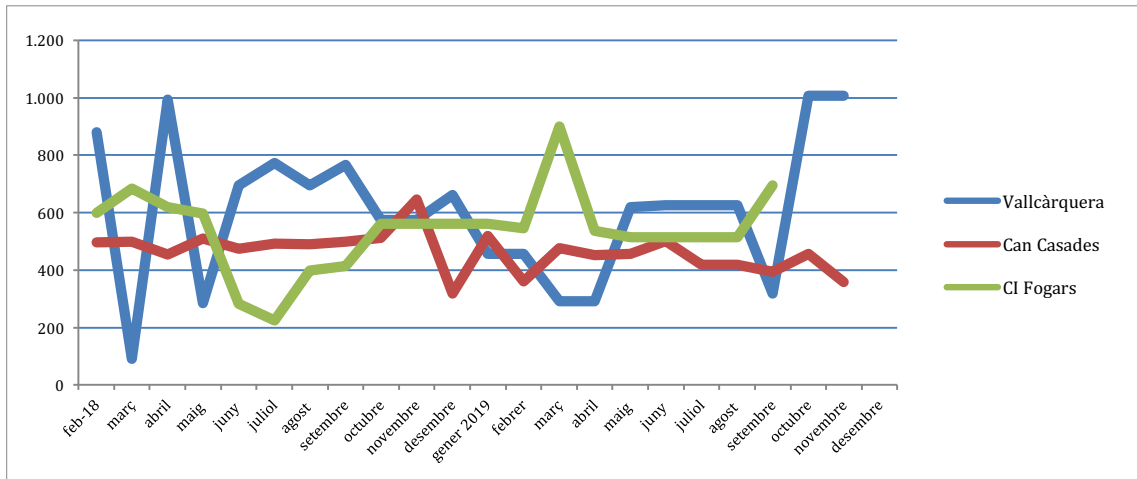


Figura 9.1. Evolució dels consums en 3 equipaments des de febrer 2018 fins desembre 2019

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 en total a disminuït durant tot el 2019.

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

<p>**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></p>	<p>107</p>	<p>1 retard justificat</p>
<p>Exteriors, ruta 2: <i>Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i></p>	<p>27</p>	<p>Es va deixar de fer a partir del mes de juny per finalització del contracte</p>



Annexos.

ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

Comitè permanent (14)

1. Representant de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals.
2. Direcció del parc.
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Seguiment de Programes.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. 1 Cap d'Unitat de Control i Vigilància.
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 Seguiment de Programes (3)
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Seguiment de Programes.
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.

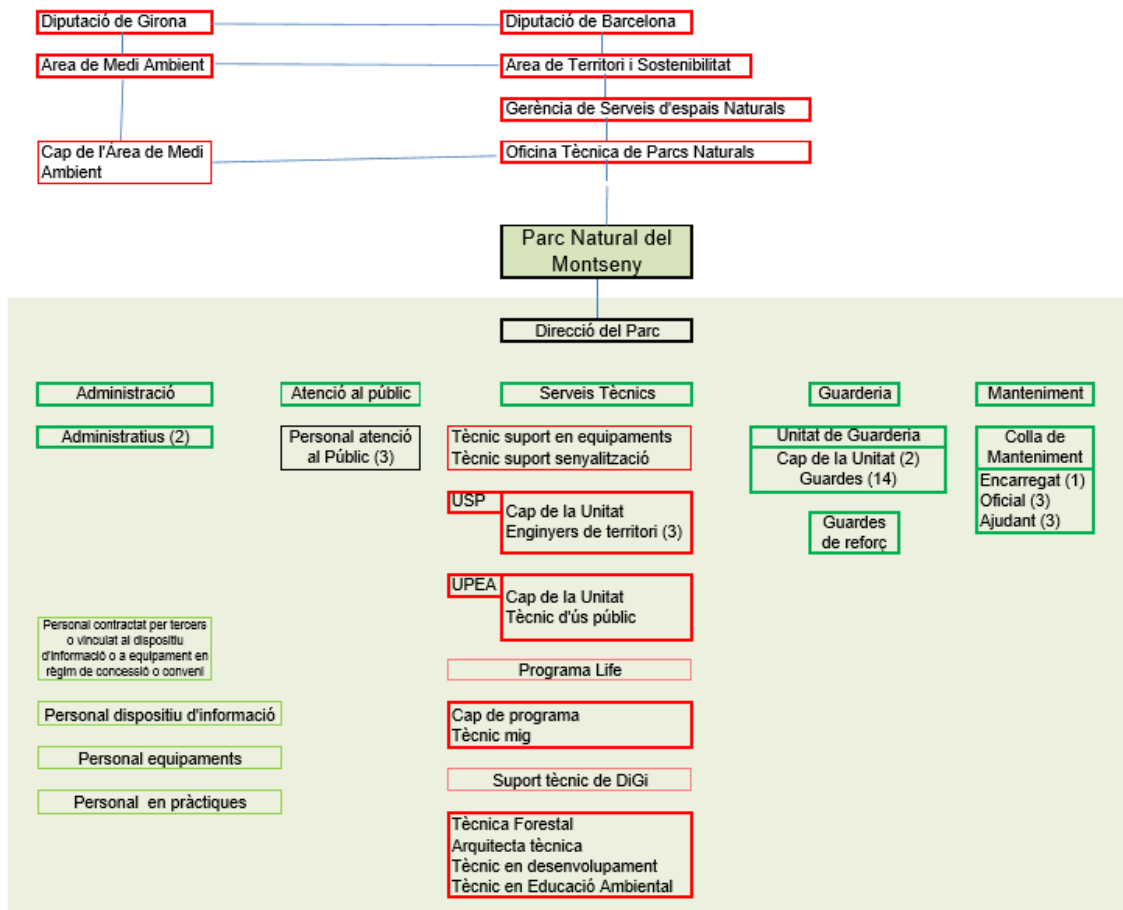
2. Tècnic de l'OTPN.
3. Tècnic de la Diputació de Girona
4. Coordinador dels informadors
5. Administratiu de l'oficina del parc natural del Montseny (2)
6. CI Univers Patxot
7. CI Can Casades.
8. CI El Brull.
9. CI Montseny.
10. CI Sant Esteve de Palautordera.
11. CI Fogars de Montclús
12. PI Molí de Ca l'Antic.
13. CI La Mongia.
14. PI Tagamanent
15. PI Aiguafreda.
16. PI Seva.
17. PI Cànoves i Samalús
18. PI Gualba
19. PI Gualba a Can Figueres
20. PI El Bellver. –Casa Museu l'Agustí
21. Informadors del Dispositiu d'Informació Personalitzada (DIPs) – (6)
22. CD La Gabella.
23. CD La Tela
24. Espai Montseny.
25. EN La Traüna.
26. EN Rectoria de Vallcàrquera.
27. Alberg rural El Polell
28. Alberg de Joventut Casanova de Sant Miquel
29. Turisme Rural La Morera.
30. Càmping de Fontmartina.
31. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
32. 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	
Eduard	Juanati Llobet	Masia Mariona	Auxiliar tècnic de suport	CM	
Jose	Santaella Alegre	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	
Olga	Garcia Iranzo	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	Des d'octubre 2018
Joan	Anglada Guillaumet	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	
Jose	Dueñas Cejudo	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	Fins
Òscar	Solé	PNM	Ajudant de manteniment		



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Guillem	Deulofeu	PNM	Ajudant de Manteniment	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	
Higini	Herrero Baró	PI La Mongia	Informador	CUPEA	
Isabel	Cuminal	PI Gualba	Informador	CUPEA	
Xavier	Pérez	PI Molí de Ca l'Antic	Informador	CUPEA	

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
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	
Carles	Bartolomé	DIP Collformic	Informador	CUPEA	NOU 2019
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 EAITP	CUPEA	



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2019

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. Sesferrerres
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 al turó de l'Home i les Agudes
13. PR-C 211 Riera de Gualba
14. PR-C213 de Figaró al turó de 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 de Samalús
21. SL-C 91 La Riera de Vallforners
22. El Sot de l'Infern
23. La Font del Frare
24. L'Empedrat de Morou
25. Volta al pantà de Santa Fe
26. Del Bellver al turó de Tagamanent
27. De plana Amagada a coll Pregon
28. Masia Mariona
29. Itinerari forestal de Fontmartina

Itineraris guiats

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
7. Museu Etnològic del Montseny – La Gabella

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

Punts d'informació

1. Punt d'Informació d'Aiguafreda (CC)
2. Punt d'informació de Cànoves (CC)
3. Punt d'Informació del Molí de Ca l'Antic. Figaró (CC)
4. Centre de visitants de la Garriga (CC)
5. Punt d'informació de Gualba (CC)
6. Punt d'informació de Gualba a Can Figueres (CC)
7. Punt d'Informació de Seva (CC)
8. Punt d'Informació de Tagamanent (CC)
9. Punt d'informació a l'espai Montseny (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. Museu de Ciències Naturals. La Tela. Granollers (CC)
3. Parc Etnològic de Tagamanent. Casa Museu l'Agustí (CA)
4. Museu Univers Patxot.(GD)
5. Espai Montseny (CC)
6. 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 Vallforneres (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 cadascún 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>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>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	<p><i>PO_521_01_ Informació i atenció a l'usuari</i></p> <p><i>FF_521_01 Fitxa de consultes i atencions</i></p> <p><i>FR_521_01 Registre de consultes i atencions</i></p> <p><i>PO_521_02 Dispositiu d'informació personalitzada</i></p> <p><i>PO_522_01 Control i distribució de publicacions</i></p> <p><i>FR_522_01 Inventari de publicacions</i></p> <p><i>FF_522_01 Albarà de control de publicacions</i></p> <p><i>FR_522_02 Control d'estoc de publicacions</i></p> <p><i>DA_522_01 Model de comanda de publicacions</i></p> <p><i>PO_523_01 Senyalització</i></p> <p><i>DA_523_01 Manual gràfic de Senyalització</i></p> <p><i>FR_523_01 Inventari de senyalització del Parc/SIGEP</i></p>
530	Interpretació i educació ambiental	<p><i>DA_530_01 Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i></p> <p><i>PO_530_01 Control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació.</i></p> <p><i>DA_530_02 Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i></p>
540	Reserves	<p><i>PO_540_01 Comercialització i reserves</i></p> <p><i>DA_540_01 Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i></p> <p><i>FF_540_01 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i></p> <p><i>FR_540_01 Registre de reserves d'equipaments i serveis</i></p>
5.5	Gestió de queixes i reclamacions	<p><i>PO_550_01 Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i></p> <p><i>FF_550_01 Full de suggeriments</i></p> <p><i>FF_550_02 Full oficial de reclamació/ denúncia</i></p> <p><i>FR_550_01 Registre de suggeriments i reclamacions/SIGEP</i></p>
6	INSTAL·LACIONS	
610	Generalitats	<p><i>FR_610_01 Llistat d'equipaments i serveis/ SIGEP</i></p> <p><i>DA_610_02 Relació de bones pràctiques mediambientals als equipaments</i></p>
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	
		<p><i>PO_700_01 Control de la contractació de béns i serveis</i></p> <p><i>FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis</i></p>
800	SEGURETAT	
		<p><i>PO_800_01 Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i></p> <p><i>FF_800_01 Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i></p> <p><i>FR_800_01 Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i></p> <p><i>DA_800_01 Protocol de risc d'incendi</i></p> <p><i>PO_800_02 Seguretat ens els equipaments i serveis</i></p> <p><i>DA_800_02 Protocol de seguretat i riscos</i></p>
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>PO_900_02 Gestió de residus</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>