




# DR\_340\_01

## Memòria del Sistema de Qualitat, 2022

### *Parc Natural del Montseny*

| REALITZAT   | REVISAT  | APROVAT   |
|---|--|---|
| Direcció<br> | Comitè de Qualitat<br> | Direcció<br> |

## ÍNDEX

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 1.   | <i>Presentació del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny</i> ..... | 4         |
| 2.   | <i>Introducció al Sistema de Qualitat</i> .....                                 | 5         |
| <b>Capítol 3 - Gestió de la Qualitat</b> .....                   |   | <b>7</b>  |
| 1-   | <i>Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis Del sistema de qualitat</i> .....  | 7         |
| <b>Sistema de Gestió de la Qualitat</b> .....                    |   | <b>8</b>  |
| 1-   | <i>Política del Sistema de Qualitat</i> .....                                   | 8         |
| 2-   | <i>El sistema de millora contínua</i> .....                                     | 9         |
| 3-   | <i>Compromisos de la direcció</i> .....   | 9         |
| 4-   | <i>Organització del Sistema de Qualitat</i> .....                               | 10        |
| 5-   | <i>documentació del Sistema de Qualitat</i> .....                               | 12        |
| 6-   | <i>Revisió anual del sistema</i> .....  | 12        |
| <b>Capítol 4 - Gestió de l'ús públic</b> .....                   |   | <b>34</b> |
| 1.   | <i>Número de visitants als equipaments del parc</i> .....                       | 34        |
| a)   | <i>Equipaments d'informació</i> .....   | 34        |
| b)   | <i>Equipaments culturals i allotjaments</i> .....                               | 35        |
| a)   | <i>Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments</i> .....       | 37        |
| c)   | <i>Ecocomptadors</i> .....  | 38        |
| d)   | <i>Dades usuaris Bus Parc</i> .....   | 40        |
| e)   | <i>Recompte total de visitants al parc</i> .....                                | 40        |
| 2.   | <i>Perfil dels visitants</i> .....  | 41        |
| a)   | <i>Tipologia de visitants</i> .....   | 41        |
| b)   | <i>Grups d'edat dels visitants</i> .....  | 42        |
| c)   | <i>Procedència dels visitants</i> .....   | 43        |
| d)   | <i>Principals consultes dels visitants</i> .....                                | 44        |
| d)   | <i>Estacionalitat de visitants al parc</i> .....                                | 45        |
| 3  | <i>Informes d'activitat dins del parc natural</i> .....                         | 46        |
| <b>Capítol 5 -Prestació de serveis</b> .....                     |   | <b>48</b> |
| a)   | <i>informació</i> .....   | 48        |
| b)   | <i>educació ambiental i interpretació del patrimoni</i> .....                   | 50        |
| 2.   | <i>reserves</i> .....   | 52        |
| <b>Capítol 6 - Instal·lacions</b> .....                          |   | <b>53</b> |
| 1.   | <i>Centres i punts d'informació</i> .....                                       | 53        |
| 2.   | <i>Itineraris</i> .....   | 53        |
| 3.   | <i>àrees d'acampada controlada i allotjaments</i> .....                         | 54        |
| 4.   | <i>Àrees d'esplai i aparcaments</i> .....                                       | 54        |
| <b>Capítol 7 - Subcontractació</b> .....                         |   | <b>55</b> |
| 1.   | <i>Gestió dels recursos materials o serveis contractats</i> .....               | 55        |
| 2.   | <i>Taxes i preus públics</i> .....  | 56        |
| <b>Capítol 8 - Seguretat</b> .....                               |   | <b>57</b> |
| 1.   | <i>Risc d'incendi forestal</i> .....  | 57        |
| 2-   | <i>Risc per neu i gelades</i> .....   | 57        |
| 3.   | <i>Alt Risc o emergències al medi natural</i> .....                             | 57        |
| <b>Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment</b> ..... |   | <b>58</b> |

**Annexos. 60**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat .....</b>           | <b>60</b> |
| <b>ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny .....</b>   | <b>62</b> |
| <b>ANNEX III: Relació de persones del comitè de qualitat .....</b> | <b>63</b> |
| <b>Annex IV: Equipaments del sistema de qualitat 2022 .....</b>    | <b>66</b> |
| <b>Annex V: Documents del Sistema de qualitat .....</b>            | <b>69</b> |

## 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 borealpina.

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 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.

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.

Una important fita és la recent aprovació del Decret 127/2021 sobre el Parc Natural del Montseny i sobre els espais del PEIN el Montseny i Cingles de Bertí, que canviaran les estructures i òrgans de participació del parc així com la redacció d'un nou Pla de Protecció.

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:

- 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 2022, 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
- 2 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

El Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny vol garantir que l'ús públic del Parc Natural es desenvolupi de forma compatible amb la conservació del territori i amb el desenvolupament socioeconòmic local.

L'ús públic de l'espai natural protegit s'entén 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.

Així, les estratègies de gestió de l'ús públic del Parc Natural i Reserva de la Biosfera 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 patrimoni natural i cultural i 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 Pla Especial de protecció del medi natural i el paisatge (DR 0101), com en el Decret 105/1987 de la Generalitat de Catalunya, de declaració del parc natural del Montseny.

El sistema de qualitat del parc és l'eina bàsica de l'equip gestor del parc per garantir la qualitat de funcionament i la millora contínua del conjunt d'equipaments i serveis d'ús públic previstos en el Pla d'Ús Públic del Parc Natural del Montseny. 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 i a l'interior del parc.

L'any 2021 ve marcat per la situació excepcional que s'ha produït amb motiu de la pandèmia provocada pel coronavirus COVID-19 i que ha afectat de forma molt significativa la visitació i la freqüentació dels espais protegits. En aquesta situació, pensant en els visitants, els turistes i la població local, l'equip gestor del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny vol prioritzar els següents criteris de qualitat i satisfacció:

1. Donar prioritat a la conservació. En un moment de gran afluència a l'espai protegit cal fer un esforç per protegir el patrimoni natural i cultural i augmentar la consciència, la sensibilització i seva valorització.
2. Promoure la millora contínua. El desenvolupament i la gestió de l'ús públic ha de proporcionar una millora contínua en la satisfacció dels visitants, el rendiment econòmic, la prosperitat local i la qualitat de vida. Per això cal un esforç per obtenir informació dels visitants, de la seva satisfacció i de les seves necessitats per tal d'adequar els equipaments i serveis per aconseguir aquests objectius minimitzant els impactes que es poden produir.



3. Posar a disposició dels visitants material interpretatiu i informatiu. Per tal de facilitar als visitants i usuaris la informació necessària per treure el màxim profit de la seva visita cal continuar la política de posar a la seva disposició material que proporcioni la informació i el coneixement de la població local de l'espai protegit i del seu patrimoni natural i cultural, així com eines per orientar la visita i facilitar les bones pràctiques i els comportaments cívics i respectuosos.
4. Fer un esforç de difusió dels valors del parc. Utilitzar els diferents mitjans de difusió per tal de donar a conèixer el Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny i els seus valors.

## 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.

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 3.2.1. Diagrama de flux de gestió de la millora contínua del sistema de Qualitat.

## 3- COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ

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

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

#### **4-ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT**

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

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

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

##### **a) Comissió de manteniment**

Durant l'any 2022 s'ha realitzat una reunió de la comissió de manteniment, va ser el dia 27 de juny en la que es van tractar el temes següents:

- Queixes sobre soroll en les activitats a l'EN la Traüna –
- S'explica de l'estat d'algunes obres pendents de llicència municipal que afecten l'ús públic, com la carretera asfaltada d'accés al Turó de l'Home
- També l'accés al turó de Tagamanent.
- S'està fent i cal fer pedagogia en els aprofitaments forestals - suggeriments
- Es proposa canvi d'ubicació del ecocomptador de Collformic

La participació d'aquesta reunió va assolir el 66% d'assistència.

## **b) Comissió de vigilància i control**

Durant l'any 2022 s'ha realitzat una reunió de la comissió de vigilància i control, que va ser el dia 27 de juny en la que es van tractar el temes següents:

- Es posa de manifest l'increment de brutícia i deixalles, en aparcaments i altres indrets freqüentats.
- Es destaca la presència de bosses amb caques de gos – increment del problema.
- Gestió de residus i contenidors – la presència d'indicadors poden ser un impacte per la fauna.
- Cartell de ferro Bus Parc de forma més definitiva a Sant Miquel de Balenyà
- S'informa del díptic – infografia del dron- es proposa fer-lo extensiu a tot el personal
- Fer arribar la informació als municipis de les incidències –
- Nou sistema de contractació d'informadors – s'ha perdut personal que feia molts anys que treballava, es requereix una major formació sobre coneixement del territori per al nou personal

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

## **c) Comissió d'ús públic i educació ambiental**

Durant l'any 2022 s'ha realitzat una reunió de la comissió d'ús públic i educació ambiental, que va ser el dia 29 de juny en la que es van tractar el temes següents:

- Petició de canvi de nom del DIP Vallforners per DIP Can Domènech per no confondre amb la Masia de Vallforners.
- Es parla del registre de distinció de gènere en certes activitats –
- Serà fàcil discernir en les passejades guiades i a les activitats organitzades.
- A l'aplicatiu de gestió de visitants es pot discernir només quan van sols.
- Increment de brutícia en general i també de mascaretes
- Les caques de gos dins de la bossa. - campanya de comunicació?
- Cal sensibilització i pedagogia.
- en les activitats escolars, ja s'ha canviat el paradigma i cadascú s'ho endú a la seva motxilla. Cal que ho faci tota la població.
- Enquestes de satisfacció – seguir amb les enquestes tal i com les fem, però també caldrà l'enquestació personalitzada, és la que es veu que pot recollir uns resultats més satisfactoris.

Aquest any, la participació de la comissió ha sigut lleugerament més baixa, només un 30%.

#### d) Comitè permanent

Durant l'any 2022 s'ha realitzat una reunió del Comitè Permanent, que va ser el dia 1 de juliol en la que es van tractar els temes següents:

- Aprovació de la documentació del sistema
  - Memòria del sistema de qualitat 2021
  - Pla anual de millora 2022
  - Política del sistema de qualitat del parc
  - Infografia sobre l'ús dels drons al parc

La participació d'aquesta reunió va assolir el 57% de participació

### 5- DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

El Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny s'estructura a partir d'una sèrie de documents que s'actualitzen constantment sota la supervisió de la direcció amb el suport del coordinador de qualitat. En conjunt, les modificacions dels documents més rellevants realitzades l'any 2022 es recullen a la Taula 3.1.

D'altra banda també s'ha realitzat l'actualització de tots els registres que conformen el sistema.

| Taula 3.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats durant el 2022 |   |              |
|--|---|--------------|
|  | Document  | Modificació  |
| DR 340_01  | <i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2021</i>          | Edició anual |
| DA 340_01  | <i>Pla anual de millora, 2022</i>                     | Edició anual |
| DA 440_01  | <i>Pla anual de formació</i>                          | Edició anual |
| DR 320_01  | <i>Política del sistema de qualitat del Parc 2022</i> | Edició anual |
|  | <i>Infografia sobre l'ús de drons al Parc</i>         |              |

Tota la documentació consultable, procediments i instruccions de treball està accessible per a tot el personal del sistema de qualitat en un Google Drive, consultable per a tots els membres del comitè de qualitat.

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 7 de juliol de 2023. 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 2022 l'auditoria externa va tenir lloc el dia 18 de juliol de 2022, i fou auditoria de seguiment, es va realitzar a la oficina del parc, a Masia Mariona.

Es va obtenir una puntuació de 8,77 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.

No es van detectar no conformitats.

### **Auditoria interna**

L'auditoria interna es va realitzar el dia 5 de juliol de 2023 per TEAMS amb l'Alba Ludevid, tècnica d'ús públic i educació ambiental de l'espai natural de les Guillerries-Savassona.

Es va obtenir una puntuació de 9,12. Es pot veure la relació de les puntuacions al *FR\_330\_01 Registre d'auditories*.

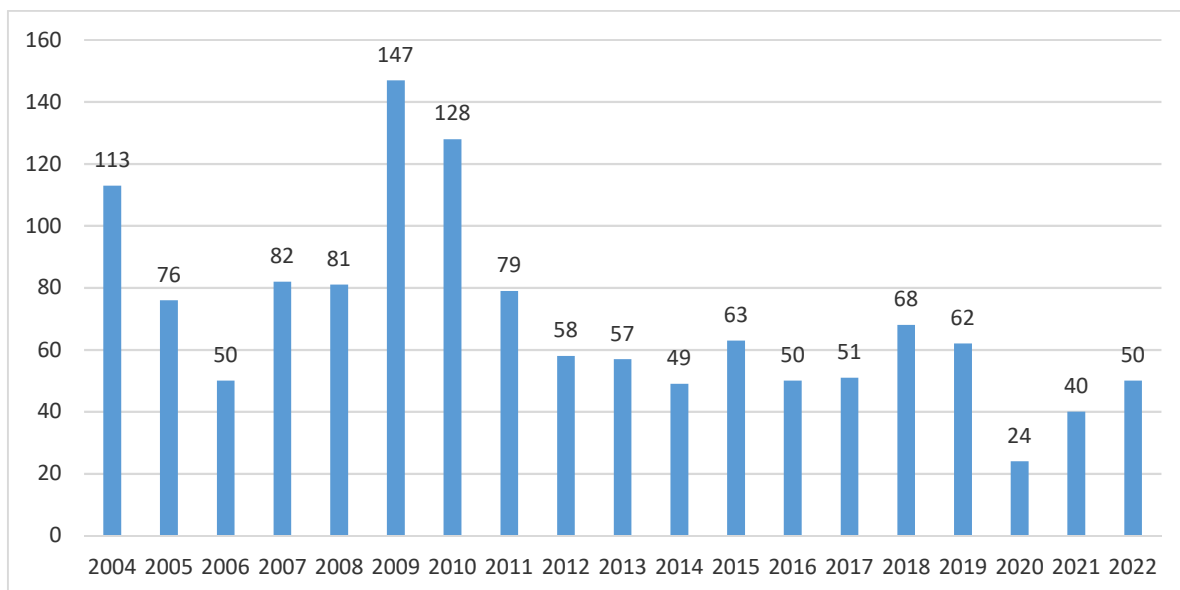
No es detecta cap no conformitat.

- 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.

Durant l'any 2022 s'han rebut un total de 50 suggeriments, seguint la línia dels anys anteriors (abans de la pandèmia), la majoria però es reben a través de la bústia de suggeriments o per correu electrònic.

Respecte els suggeriments pendents de resposta, a finals d'any resten 25 suggeriments per contestar.



**Figura 6.1.1.** Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2022

| SUGGERIMENTS |        |          |                |          |
|--------------|--------|----------|----------------|----------|
|              | REBUTS | RESPOSTS | sense resposta | PENDENTS |
| <b>2004</b>  | 113    | 95       | 10             | 8        |
| <b>2005</b>  | 76     | 60       |                | 24       |
| <b>2006</b>  | 50     | 54       |                | 20       |
| <b>2007</b>  | 82     | 79       |                | 23       |
| <b>2008</b>  | 81     | 80       | 3              | 21       |
| <b>2009</b>  | 147    | 80       | 12             | 76       |
| <b>2010</b>  | 128    | 137      | 15             | 52       |
| <b>2011</b>  | 79     | 93       | 10             | 28       |
| <b>2012</b>  | 58     | 68       | 2              | 16       |
| <b>2013</b>  | 57     | 41       |                | 32       |
| <b>2014</b>  | 49     | 58       |                | 23       |
| <b>2015</b>  | 63     | 72       | 1              | 13       |
| <b>2016</b>  | 50     | 40       | 4              | 19       |
| <b>2017</b>  | 51     | 35       | 2              | 33       |
| <b>2018</b>  | 68     | 43       | 3              | 55       |
| <b>2019</b>  | 62     | 82       | 5              | 30       |
| <b>2020</b>  | 24     | 23       | 1              | 30       |
| <b>2021</b>  | 40     | 44       | 1              | 25       |
| <b>2022</b>  | 50     | 35       | 1              | 39       |
| <b>Total</b> | 1278   | 1184     | 69             |          |

**a) Tipologia dels suggeriments**

Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris, convé destacar i han estat molt reiteratius els suggeriments rebuts sobre:

- Sobre el pas de bicicletes a tota velocitat a la carretera d'accés al turó de l'Home
- Sobre la massificació i els problemes que genera el gran volum de visitants als veïns i a la població local (campers, circulació motoritzada..)
- Sobre els aprofitaments forestals.
- Alguna reclamació sobre el servei de transport públic
- Sobre el tancament del càmping de Fontmartina
- Sobre els itineraris senyalitzats
- Queixes sobre el tancament dels lavabos del centre d'informació de Can Casades

**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 96 dies, tres mesos. Aquest any s'ha fet l'esforç de respondre suggeriments molt antics, el nombre màxim de dies de reposta és molt alt, per aquest motiu fa augmentar la mitjana.

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, aquest any com que la majoria de suggeriments s'han rebut via bústia de suggeriments digital, aquest termini s'ha escurçat. Es poden observar a la taula 6.1.1

Taula 6.1.1 terminis de resposta de suggeriments

|         | Termini de resposta |      |      |      |      |      | Termini rebuda |      |      |      |      |      |
|---------|---------------------|------|------|------|------|------|----------------|------|------|------|------|------|
|         | 2017                | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2017           | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Mínim   | 0                   | 1    | 0    | 0    | 3    | 4    | 1              | 0    | 0    |      | 0    | 0    |
| Màxim   | 200                 | 441  | 275  | 366  | 334  | 290  | 127            | 93   | 96   | 259  | 101  | 104  |
| Mitjana | 74                  | 84   | 81   | 119  | 96   | 100  | 20             | 26   | 13   | 15   | 15   | 11   |

La Figura 6.1.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2022 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

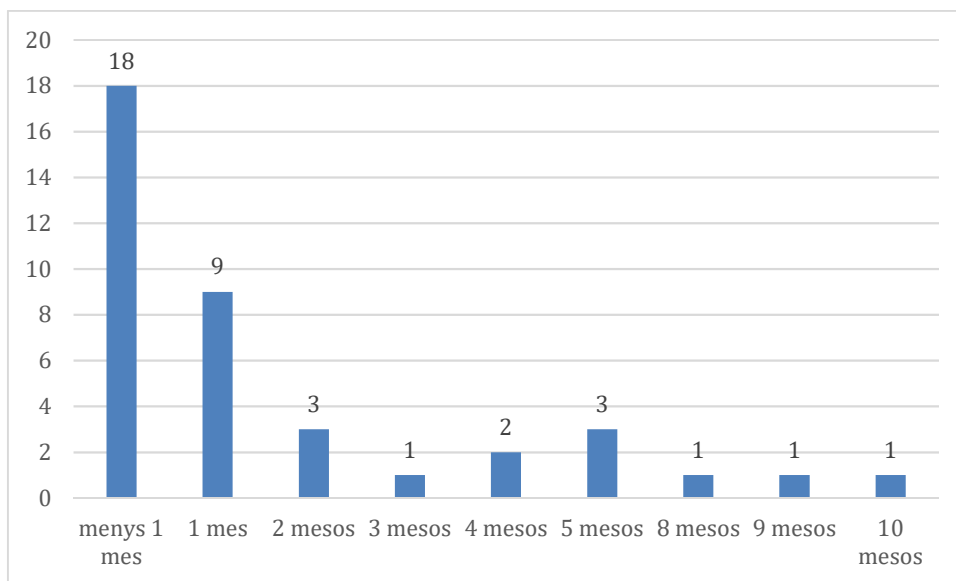


Figura 6.1.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2022.

- GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La Taula 6.1.2 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 6.1.2. Resum de les incidències classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2021

| 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  | 101   |
| 2014 | 0      | 0    | 0   | 1     | 114                  | 91   | 23  | 81    | 33                   | 24   | 9   | 19    | 58            | 59   | -1  | 101   |
| 2015 | 3      | 3    | 0   | 1     | 120                  | 115  | 5   | 86    | 25                   | 22   | 3   | 22    | 70            | 84   | -14 | 85    |
| 2016 | 0      | 0    | 0   | 1     | 108                  | 110  | -1  | 83    | 48                   | 40   | 8   | 30    | 84            | 104  | -18 | 67    |
| 2017 | 1      | 2    | -1  | 0     | 111                  | 144  | -33 | 50    | 28                   | 44   | -16 | 14    | 83            | 89   | -5  | 62    |
| 2018 | 5      | 5    | 0   | 0     | 103                  | 90   | 8   | 58    | 32                   | 27   | 5   | 19    | 66            | 46   | 35  | 97    |
| 2019 | 5      | 5    | 0   | 0     | 81                   | 70   | 10  | 68    | 28                   | 26   | 2   | 21    | 60            | 52   | 8   | 86    |

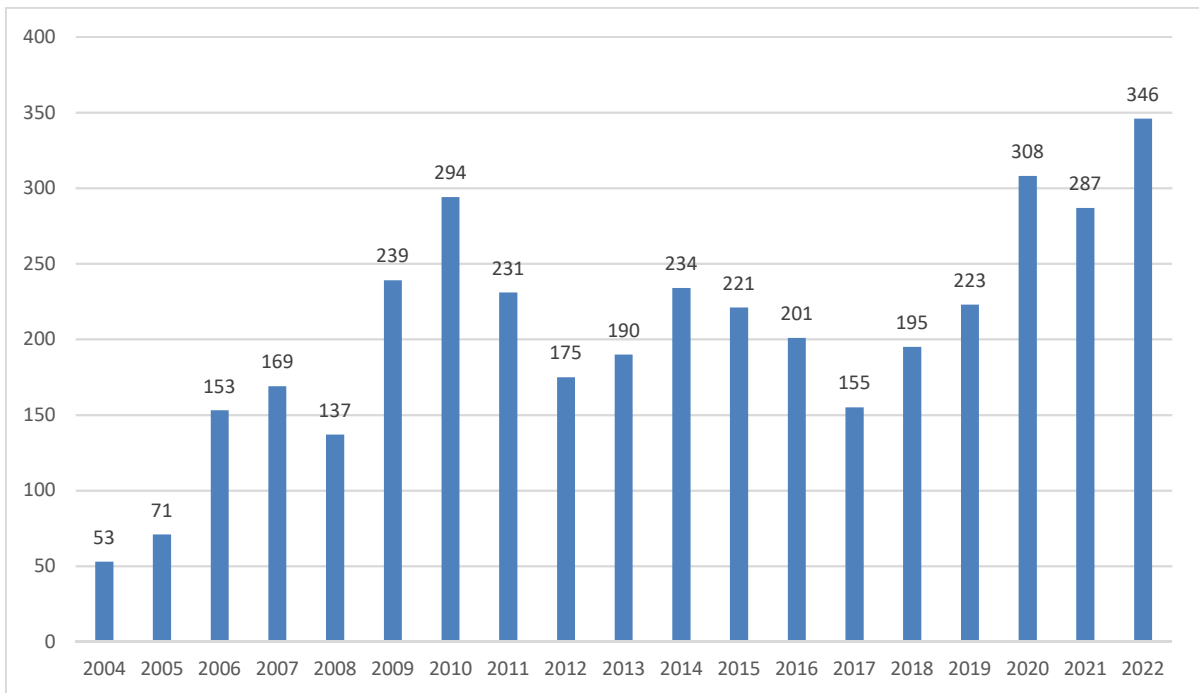


|              |           |           |          |          |             |             |            |            |            |            |           |           |             |             |           |            |
|--------------|-----------|-----------|----------|----------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|
| 2020         | 0         | 0         | 0        | 0        | 61          | 30          | 32         | 100        | 29         | 11         | 18        | 39        | 58          | 53          | 5         | 92         |
| 2021         | 1         | 1         | 0        | 0        | 54          | 69          | -15        | 85         | 25         | 29         | -4        | 35        | 59          | 45          |           | 106        |
| <b>2022</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>95</b>   | <b>64</b>   | <b>31</b>  | <b>116</b> | <b>36</b>  | <b>29</b>  | <b>7</b>  | <b>42</b> | <b>95</b>   | <b>64</b>   | <b>31</b> | <b>173</b> |
| <b>Total</b> | <b>50</b> | <b>50</b> |          | <b>0</b> | <b>2455</b> | <b>2339</b> | <b>116</b> |            | <b>503</b> | <b>463</b> | <b>42</b> |           | <b>1271</b> | <b>1180</b> |           |            |

|              | 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        |
| 2020         | 29         | 7          | 22         | 67        | 178           | 93          | 85         | 308        |
| 2021         | 23         | 39         | -16        | 51        | 165           | 186         | -21        | 287        |
| <b>2022</b>  | <b>24</b>  | <b>34</b>  | <b>-10</b> | <b>41</b> | <b>253</b>    | <b>194</b>  | <b>59</b>  | <b>346</b> |
| <b>Total</b> | <b>802</b> | <b>761</b> | <b>41</b>  |           | <b>4987</b>   | <b>4700</b> | <b>287</b> |            |

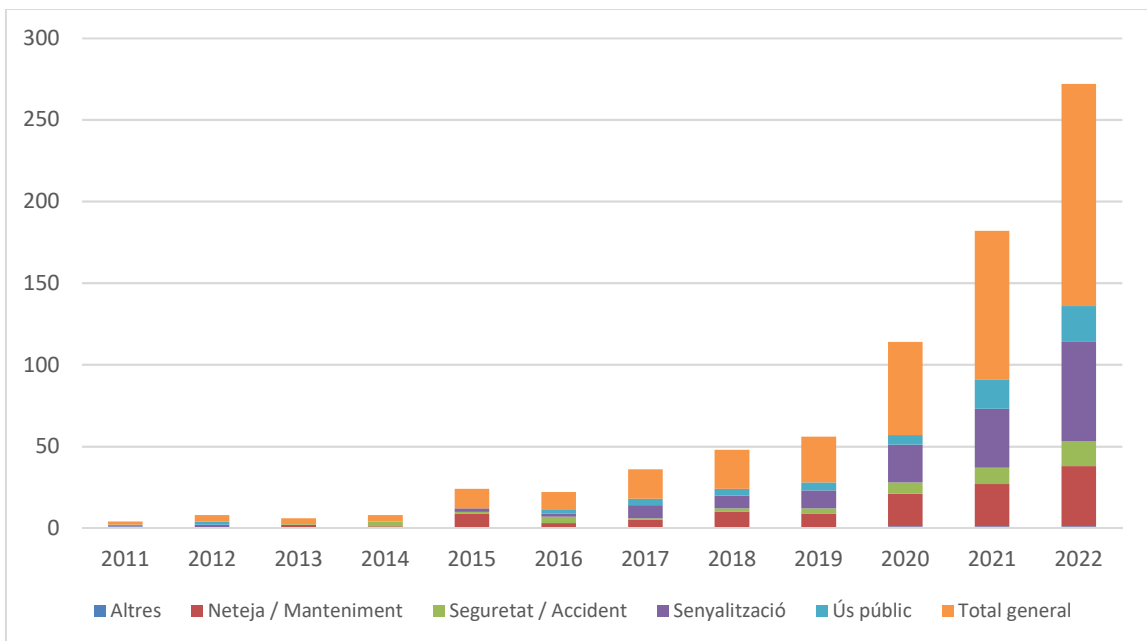
Com es pot veure a la taula, durant l'any 2022 s'han obert 253 incidències. S'ha fet un major esforç en la resolució de les incidències, tot i així tenim un nombre molt elevat d'incidències pendents (346). El canvi en el procediment de gestió de les incidències i la digitalització del mateix ha estat un dels principals causants.

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.



**Figura 3.6.3.** Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2004 fins a finals de 2022

A la Figura 3.6.4 es mostra la distribució de les 346 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 2021 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.

Pel que fa a la revisió dels aparcaments i itineraris el percentatge de les revisions previstes vers les revisions programades és força elevat. Amb l'ajust del calendari i la distribució de les feines per les zones dels guardes s'arriben a uns nivells molt satisfactoris. No passa el mateix en la inspecció en els equipaments, aquest fet pot ser degut al canvi en la coordinació dels informadors i canvis en la direcció.

Taula 3.6.3. Resum de les inspeccions fetes als equipaments, 2022

|             | Nº inspeccions fetes | Nº inspeccions programades | %   |
|-------------|----------------------|----------------------------|-----|
| Equipaments | 15                   | 78                         | 19% |
| Aparcaments | 20                   | 35                         | 57% |
| Itineraris  | 40                   | 53                         | 75% |

*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.

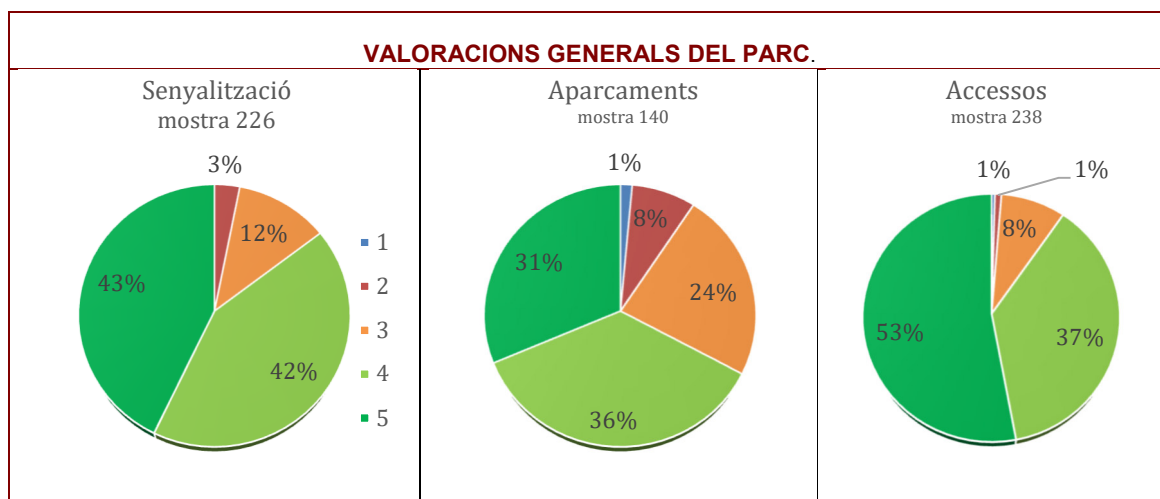
El resum dels equipaments que han recollit enquestes durant aquest 2022 es presenta a la taula següent:

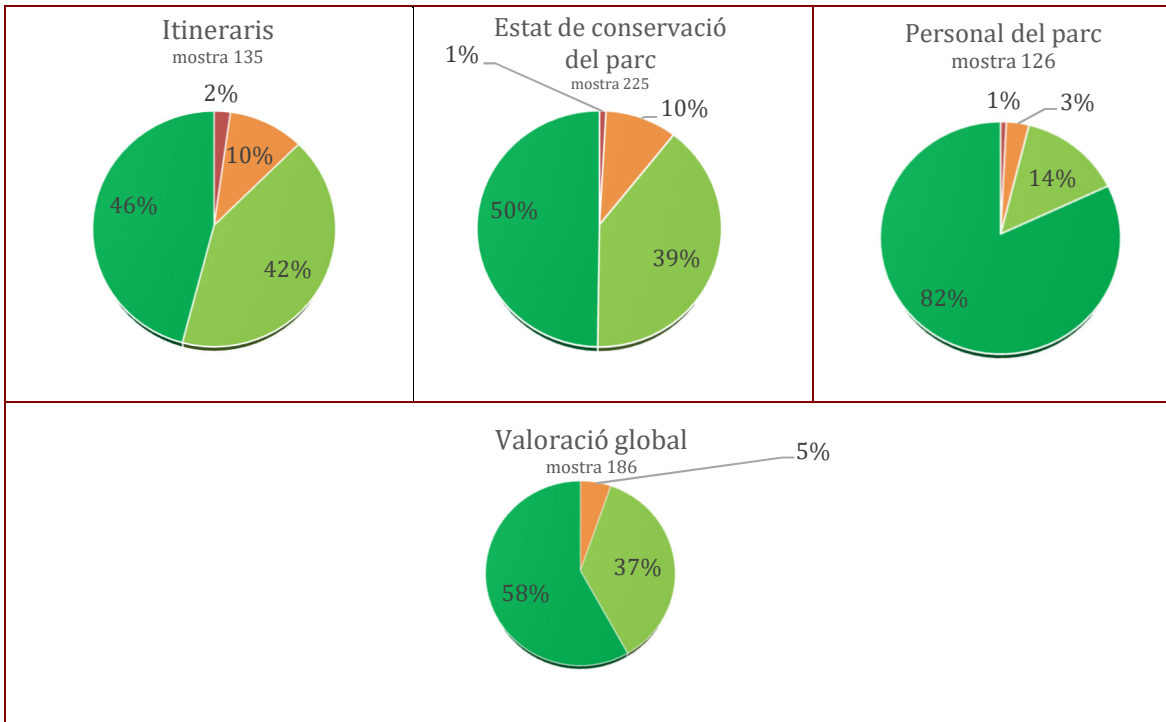
| Equipament                     | Nº enquestes |
|--------------------------------|--------------|
| Alberg el Polell               | 3            |
| CI Can Casades                 | 4            |
| CI Museu patxot                | 6            |
| CI Sant Esteve de Palautordera | 46           |
| DIP Coll de Bordoriol          | 14           |
| DIP Collformic                 | 5            |
| Itineraris guiats La Morera    | 29           |
| PI Aiguafreda                  | 1            |
| PI Can Figueres                | 12           |
| PI Moli de Ca l'Antic          | 10           |
| Turisme Rural La Morera        | 20           |
| Santa Fe (Voluntaris)          | 88           |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>266</b>   |

Durant l'any 2022, s'han recollit un total de 266 enquestes de satisfacció.

També cal tenir en compte que durant la tardor del 2022 es va realitzar una enquesta personalitzada als visitants, gràcies a una acció amb els voluntaris dels parcs, es van recollir 88 enquestes en un dia, i també s'ha incorporat aquesta informació per a fer l'anàlisi d'aquestes dades.

A continuació es recullen els resultats de les valoracions dels aspectes generals del Parc.





**Figura 12.3** Resultats de les enquestes de satisfacció del l'any 2022 pel que fa als aspectes generals del Parc.

De l'anàlisi de les enquestes de satisfacció globals s'extreu que el que està més mal valorat són els aparcaments i la senyalització. Segurament la valoració es deu al fet que la majoria de les enquestes són recollides durant el període de tardor que és quan els aparcaments estan més plens. De la senyalització cal fer un esforç per tal de resoldre totes les incidències de senyalització.

Concretament en les enquestes personalitzades recollides a través de l'activitat de voluntariat, es va realitzar un anàlisi exhaustiu de preguntes concretes referides a la freqüentació i a les possibles mesures realitzades en referència a la regulació, que poden servir per tal de poder realitzar accions encaminades a la millora en la gestió, les relacionem a continuació:

**Figura 12.4** Resultats de les enquestes "Ha pogut accedir bé als indrets que us interessaven?".

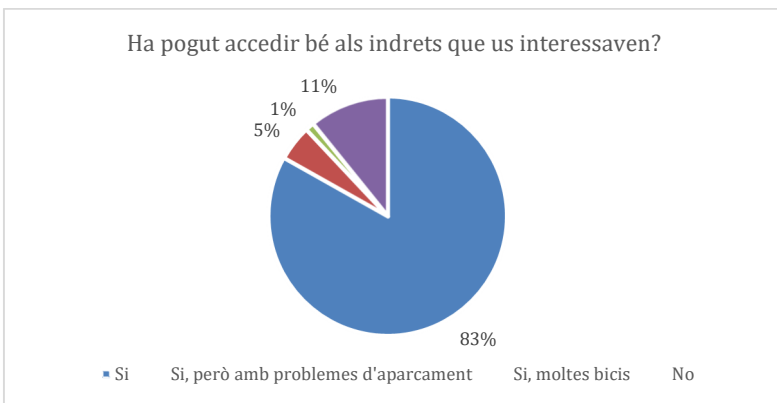


Figura 12.3 Resultats de les enquestes "Estaria disposat a reservar i pagar per l'aparcament de Santa Fe de Montseny?"

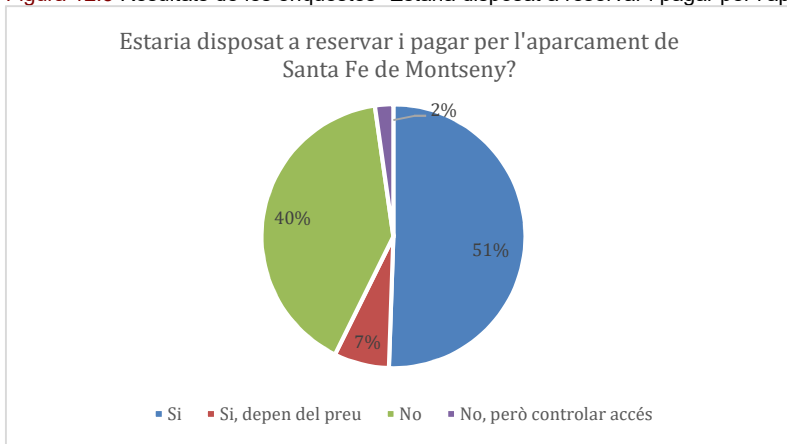


Figura 12.3 Resultats de les enquestes "Considera que la quantitat de visitants observats durant la visita és?"

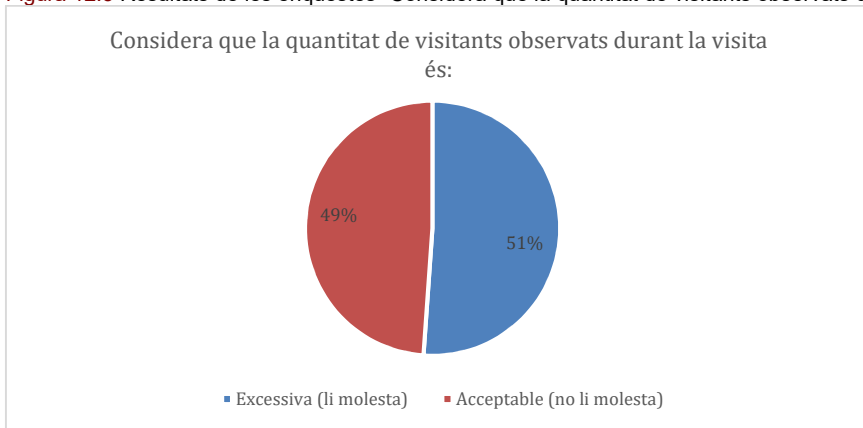
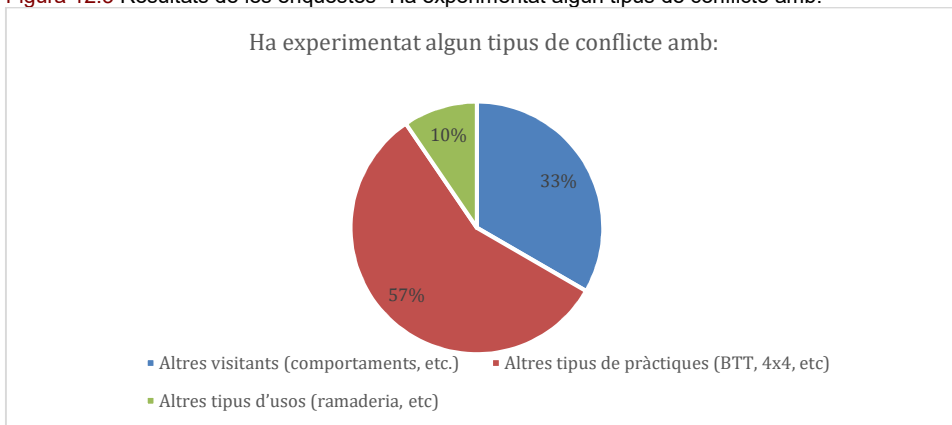


Figura 12.3 Resultats de les enquestes "Ha experimentat algun tipus de conflicte amb:"



D'aquestes dades s'extreu que la percepció sobre si l'espai està freqüentat o no les opinions estan molt dividides (49/51%) i que la meitat dels enquestats també estaria d'acord en reservar les places d'aparcament, en molts casos depenent del preu de l'aparcament. La majoria de conflictes són atribuïts a la convivència entre bicicletes i persones a peu.

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

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

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

Els **objectius específics** del Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny per a l'any 2022 són:

1. Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments - ASSOLIT
2. Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes – NO ASSOLIT

3. Utilitzar altres eines de recollida d'informació per avaluar el nivell de satisfacció dels visitants - ASSOLIT
4. Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos – NO ASSOLIT
5. Garantir la realització de les inspeccions als equipaments programades. - NO ASSOLIT
6. Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents – PARCIALMENT ASSOLIT
7. Realitzar millores en els itineraris existents - PARCIALMENT ASSOLIT
8. Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant. - ASSOLIT
9. Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant.- ASSOLIT
10. Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc - ASSOLIT
11. Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals – PARCIALMENT ASSOLIT
12. Establir criteris i mesures per l'adaptació i mitigació dels equipaments al canvi climàtic - PARCIALMENT ASSOLIT

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

A continuació s'identifiquen les propostes de millora, i no conformitats que es troben recollides al *FR\_320\_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

Durant l'any 2022 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 i 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. - RESOLT
2. Es detecta que no es realitzen totes les inspeccions en els equipaments programades

##### *Propostes de millora*

1. Cal renovar el mapa mural del parc dels equipaments i aparcaments, afegint els límits de la Reserva de la Biosfera
2. Les dues cabanes de vinya que hi ha al GR-2 estan en mal estat.
3. 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.



4. En el mapa d'itineraris de la Vall de Santa Fe hi manca el nou itinerari PR-C 211 de la Riera de Gualba
5. Elaboració d'un mapa de zones sensibles al vol en dron - RESOLTA
6. Fer una sessió de formació amb la colla més pràctica per veure com funciona el pla de manteniment
7. Revisar la política de qualitat per afegir informació sobre la COVID
8. Repàs i actualització de la senyalització del tram entre el collet de Sant Martí i Aiguafreda.
9. Mal estat del camí entre el collet de Sant Martí i el turó de Tagamanent. Fita perduda
10. Realitzar les mesures necessàries per tenir un punt de wifi lliure al Centre d'informació de Can Casades, degut a la poca cobertura de l'entorn
11. Explicar com es gestionen els residus en situacions d'emergència. Cal tenir unes taules de control operacional, veure quins són els residus, identificar-los, quantificar-los, analitzar-los i veure quin és el grau de perillositat.
12. Posar un aparcament de bicicletes a Masia Mariona, per al foment de venir amb bicicleta a l'equipament.
13. També proposar un sistema de recàrrega de vehicles elèctrics, tan a Can Casades com a Masia Mariona
14. Millora de la senyalització de la parada del Bus a l'estació de Palautordera
15. Proposta d'acció per a voluntaris sobre la retirada de deixalles repartides i enterrades a l'entorn de Santa Maria Mitjancera.
16. Proposta fita d'inici d'itinerari a Sant Martí de Montseny

- **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 82 actuacions planificades se n'han resolt 47, s'han quedat com a pendents 14 i 14 parcialment assolides. Això dona que el grau de compliment del pla de millora és del 65,85%.

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 2022 |  | Valoració  |
|--|--|------------|
| 1  | <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> | No Assolit |
| 2  | <i>Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.</i>  | No Assolit |
| 3  | <i>Realització d'un curs de primers auxilis per al personal informador</i>   | No Assolit |

|    |  |                     |
|----|--|---------------------|
| 4  | Realització d'un curs d'atenció al públic per al personal informador de nova incorporació  | Assolit             |
| 5  | Informar de forma periòdica sobre la possibilitat formativa d'altres administracions i entitats relacionada amb l'atenció al públic i el turisme per al personal informador i les empreses acreditades amb la CETS | Assolit             |
| 6  | Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin.  | Assolit             |
| 7  | Incentivar l'elaboració d'enquestes a través d'un codi QR visible en els centres i punts d'informació que permeti realitzar l'enquesta de satisfacció a través de la web.  | Assolit             |
| 8  | Coordinar i gestionar l'activitat del cercle de voluntaris dels parcs relacionada amb aportar informació del visitant.   | Assolit             |
| 9  | Establir la revisió mensual dels suggeriments pendents de resposta per assegurar la seva resolució en els terminis establerts.   | Assolit             |
| 10 | Incorporar el calendari de les inspeccions en aparcaments i equipaments en la fitxa setmanal de feines programades dels guardes  | Assolit             |
| 11 | Realitzar anualment una inspecció de forma presencial a tots els equipaments.  | No Assolit          |
| 12 | Realitzar els treballs necessaris per la redacció del Pla de Protecció   | Assolit             |
| 13 | Fer seguiment trimestral de les incidències pendents.  | Assolit             |
| 14 | Donar compte de les incidències resoltes de forma mensual al personal del parc   | Parcialment Assolit |
| 15 | Itinerari autoguiat del Sot de l'Infern  | No Assolit          |
| 16 | Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba   | No Assolit          |
| 17 | Itinerari autoguiat del itinerari forestal de Fontmartina  | Parcialment Assolit |
| 18 | Modificar el contingut de la fita d'inici de la vall de Santa Fe   | No Assolit          |
| 19 | Dissenyar la fita d'inici dels itineraris amb inici al nucli urbà d'Arbúcies   | No Assolit          |
| 20 | Oferir la possibilitat de tenir un enllaç entre l'aparcament de Ses Ferreres i l'itinerari SL-C 84 fins a Sant Marçal  | No Assolit          |
| 21 | Acabar la reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització, el tram del collet de Sant Martí a Aiguafreda  | No Assolit          |
| 22 | Modificar el traçat del tram entre el collet de Sant Martí i Turó de Tagamanent per evitar trams amb risc de despenyiments   | Parcialment Assolit |
| 23 | Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits  | Parcialment assolit |
| 24 | Treballar en la rehomologació dels itineraris existents gràcies al conveni existent amb la FEEC  | Assolit             |
| 25 | Instal·lar els plafons interpretatius relacionats amb el carboneig i els pous de neu per a interpretar la zona de l'itinerari forestal de Fontmartina  | No Assolit          |
| 26 | Tenir en compte els criteris interpretatius en l'elaboració dels materials de difusió: passejades guiades i mapa de l'informador   | Assolit             |
| 27 | Disseny de nous plafons interpretatius Panoràmic de Can Pla  | Parcialment Assolit |
| 28 | Redissenyar els mapes murals del parc, amb la nova informació del parc natural i la Reserva de la Biosfera del Montseny  | No Assolit          |
| 29 | Aplicar els coneixements del taller en el desenvolupament de les tasques de coordinació entre el personal informador del parc  | Assolit             |
| 30 | Aprofitar les fitxes de suport informatiu per als informadors per a la creació d'infografies de bon comportament per al visitant, per a fer-les servir en XXSS   | Assolit             |
| 31 | Realitzar un estudi per a la capacitat de càrrega a la zona de Collformic  | Assolit             |
| 32 | Mantenir el servei de 5 línies regulars del servei de transport públic.  | Assolit             |
| 33 | Incentivar l'ús de les línies de transport públic amb la difusió d'itineraris a realitzar amb el bus.  | Parcialment Assolit |
| 34 | Seguir amb la regulació d'accés al Pla de la Calma amb vehicle motoritzat i promoure la difusió de la regulació  | Parcialment Assolit |
| 35 | Estudiar la viabilitat de propostes per la regulació i control dels accessos al parc en vehicle privat   | Parcialment Assolit |
| 36 | Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.   | Assolit             |
| 37 | Instal·lació de nous equips de comptatge en itineraris i indrets freqüentats   | Parcialment Assolit |
| 38 | Aplicació de la metodologia del càlcul de freqüentació aplicat al parc natural del Montseny  | Assolit             |
| 39 | Establiment d'un nou indicador que mesuri la superació de la capacitat de càrrega dels aparcaments   | Parcialment Assolit |
| 40 | Difusió dels sistemes d'adaptació al canvi climàtic elaborats de forma participada en el pla d'acció del Life Clinomics  | No Assolit          |
| 41 | Realitzar el seguiment de les accions del pla anual de l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny vinculades amb el turisme sostenible i el parc.  | Assolit             |
| 42 | Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el Fòrum Permanent de la CETS   | Assolit             |

|    |   |                     |
|----|---|---------------------|
| 43 | Execució del Pla d'acció 2021-2025  | Assolit             |
| 44 | Fer el seguiment i avaluació del programa d'actuacions 2021-2025  | Assolit             |
| 45 | Treballar conjuntament amb les empreses acreditades amb la CETS (Fase II)   | Assolit             |
| 46 | Desenvolupar el pla d'actuacions de la Reserva de la Biosfera   | Assolit             |
| 47 | laborar convenis amb els municipis pel desenvolupament d'accions prioritàries en la Reserva de la Biosfera                          | Assolit             |
| 48 | Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema                                | Assolit             |
| 49 | Realitzar reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del Pla de Millora   | Assolit             |
| 50 | Elaborar i aprovar documents anuals del Sistema de Qualitat del 2022  | Assolit             |
| 51 | Executar les actuacions de millora de la xarxa d'aigua potable de la vall de Santa Fe   | No Assolit          |
| 52 | Obres d'accessibilitat a la masia del Bellver   | No Assolit          |
| 53 | Obres de millora del cobert de l'Agustí   | No Assolit          |
| 54 | Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de graves) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll                                      | Assolit             |
| 55 | Millora del sistema de subministrament d'aigua a la Casanova de Sant Miquel   | No Assolit          |
| 56 | Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel  | Assolit             |
| 57 | Millora de l'accessibilitat a la casa de colònies de Vallcàrquera   | Parcialment Assolit |
| 58 | Millora de la instal·lació elèctrica autònoma del Bellver i l'Agustí  | Parcialment Assolit |
| 59 | Ampliació de l'aparcament de Collformic   |                     |
| 60 | Construcció filtre vertical depuració d'aigües residuals a Can Gorgs  |                     |
| 61 | Construcció filtre de graves i arqueta mostres, fossa sèptica de la Guardiola   |                     |
| 62 | Revisió i reparació dels sistemes de depuració per estany facultatiu dels equipaments del parc                                      |                     |
| 63 | D'acord amb el pla marc d'educació ambiental i voluntariat iniciar els treballs d'elaboració del Pla d'Educació Ambiental del parc. |                     |
| 64 | Difondre els objectius i el marc general del programa "El Montseny a l'escola"  | Assolit             |
| 65 | Seguiment del programa "El Montseny a l'Escola"   | Assolit             |
| 66 | Treballar en la proposta de nova estructura i continguts del programa   | Assolit             |
| 67 | Realitzar el seguiment del programa Passejades 2022   | Assolit             |
| 68 | Coordinar el programa Passejades 2023   | Assolit             |
| 69 | Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc  | Assolit             |
| 70 | Realitzar el seguiment del actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny   | Assolit             |
| 71 | Realitzar el seguiment del actes del programa Parcs en Concert que es realitzin al Montseny   |                     |
| 72 | Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny   | Assolit             |
| 73 | Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny   | Assolit             |
| 74 | Coordinar i programar les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny   | Assolit             |
| 75 | Realitzar el seguiment de les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny   | Assolit             |
| 76 | Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.                            | Assolit             |
| 77 | Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús, Montseny i Campins.          | Assolit             |
| 78 | Treballar en noves propostes de sistemes de recollida selectiva   | Parcialment Assolit |
| 79 | Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades al conjunt monumental de Tagamanent   | Parcialment Assolit |
| 80 | Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades a la fortificació ibèrica del Montgròs                                      | Assolit             |
| 81 | Incrementar la senyalització dels elements patrimonials   | No Assolit          |
| 82 | Manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques       | 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 3.6.9. Resum dels indicadors específics del sistema de qualitat per a l'any 2020

| NÚM_IND | DESCRIPCIÓ INDICADOR  | VALOR LLINDAR | 2022 | 2021     | 2020   | 2019 | Valoració |
|---------|---|---------------|------|----------|--------|------|-----------|
| I_1     | Nº de jornades en que algun equipament resta tancat   | Més de 10     | 50   | 16       | 36     | 10   | NC        |
| I_2     | Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.        | Més de 1      | 0    | 20       | 0      | 12   | NC        |
| I_3     | Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.   | Més de 1      | 12   | 0        | 0      | 0    | Favorable |
| I_4     | % d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.   | menys de 50%  |      | 26       | 52,38% | 100% | Favorable |
| I_5     | Nº d'accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat                                | més de 7      | 14   | 25 (30%) | 29     | 16   | NC        |
| I_6     | Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents   | més de 50     | 254  | 180      | 197    | 146  | NC        |
| I_7     | Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.   | més de 3      |      |          | 37     | 18   | NC        |
| I_8     | Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).  | més de 6      | 29   | 25       | 31     | 25   | NC        |
| I_9     | Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.  | més de 7      |      | 60%      | 37     | 24   | NC        |
| I_10    | Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.  | més de 1      | 0    | 0        | 0      | 0    | Favorable |
| I_11    | % Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.                | menys del 70% | 53%  | 65%      |        | 54%  | NC        |
| I_12    | Documents del sistema pendents de revisió   | més de 5      | 0    | 0        | 0      | 0    | Favorable |
| I_13    | Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat   | més de 2      | 0    | 0        | 0      | 0    | Favorable |
| I_14    | Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta". | més de 3      | 0    | 0        |        | 0    | Favorable |
| I_15    | % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".   | menys del 60% | 67%  | 79%      |        | 83%  | Favorable |
| I_16    | % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".                          | menys del 60% |      | 99%      |        | 98%  | Favorable |
| I_17    | % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".           | menys del 60% |      | 95%      |        | 89%  | Favorable |
| I_18    | Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.   | més de 20     | 173  | 92       | 99     | 86   | NC        |

|      |   |               |     |      |     |      |           |
|------|---|---------------|-----|------|-----|------|-----------|
| I_19 | % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".                           | menys del 60% | 85% | 89%  |     | 87%  | Favorable |
| I_20 | % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".                    | menys del 60% |     |      |     | 90%  | Favorable |
| 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% |     | 100% | Favorable |
| I_24 | Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic. | més de 5      | 0   | 0    | 0   | 0    | Favorable |
| I_25 | Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.                                      | més de 5      | 42  | 32   | 41  | 22   | NC        |
| I_26 | % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".                              | menys del 60% | 96% | 88%  |     | 97%  | Favorable |
| I_27 | Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.  | més de 70     | 116 | 87   | 109 | 68   | Favorable |
| I_28 | Nº d'incidències detectades en el seguiment dels serveis de neteja contractats.   | més de 20     |     | 0    | 0   |      | Favorable |
| I_29 | % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".                               | menys del 60% | 89% | 81%  |     | 90%  | Favorable |
| I_30 | % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la neteja i manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".             | menys del 60% |     |      |     | 98%  | Favorable |
| I_31 | % d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.   | menys del 90% |     | 95%  | 95% |      | Favorable |

A partir del 2020, i després de les recomanacions de l'auditoria externa, es realitza un llistat dels indicadors específics que serviran per a avaluar l'estat dels objectius marcats, es resumeixen en la següent taula:

Taula 3.6.9. Resum dels indicadors específics del sistema de qualitat per a l'any 2022

| ORIGEN/ OBJECTIU ESPECÍFIC   | INDICADOR   | VALOR LLINDAR | RESULTAT 2022 |
|--|---|---------------|---------------|
| Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments - OK             | <i>Nombre activitats formatives realitzades per tot el personal</i> | 1             | 1             |
| Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes | <i>Nº enquestes de satisfacció totals</i>                           | 1000          | 266           |

|  |   |          |     |
|--|---|----------|-----|
|  | <i>Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.</i>      | 3        |     |
|  | <i>Nº d'enquestes de satisfacció en funció del nombre de visitants de cada equipament</i>     |          |     |
| Utilitzar altres eines de recollida d'informació per avaluar el nivell de satisfacció dels visitants                                 | <i>Enquestes realitzades amb l'activitat del cercle de voluntaris</i>                         | 100      | 95  |
| Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos                  | <i>Nº de suggeriments pendents i respost fora de termini (4 mesos).</i>                       | 5        | 32  |
| Garantir la realització de les inspeccions als equipaments programades.  | <i>Nº d'inspeccions realitzades / Nº d'inspeccions previstes</i>                              | Més de 5 | 0   |
| Incorporar els criteris i els objectius de qualitat en els treballs necessaris per la redacció del Pla Especial de Protecció         | <i>Nº de reunions del procés de participació on assisteix el comitè de qualitat del parc.</i> | 1        | 1   |
| Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències tot assegurant la traçabilitat.                                 | <i>Nº d'incidències pendents</i>  | 1        | 346 |
| Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents   | <i>Nº d'accions de difusió d'itineraris realitzades</i>                                       | 2        | 1   |
| Realitzar millores en els itineraris senyalitzats  | <i>Nº d'accions de millora dels itineraris</i>  | 2        | 2   |
| Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant.       | <i>Nº de senyals interpretatives dissenyades</i>  | 2        | 2   |
| Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant. | <i>Nº de material de suport informatiu entregat</i>   | 2        | 2   |
| Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc   | <i>Nº d'iniciatives per afavorir el transport públic</i>                                      | 2        | 2   |
| Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals                                    | <i>Nº d'ecocomptadors nous instal·lats</i>  | 1        | 1   |
| Establir criteris i mesures per l'adaptació i mitigació dels equipaments al canvi climàtic   | <i>Nº d'accions de difusió realitzades</i>  |          | 1   |

- **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.

Durant el 2022 i motivat per la prioritització del teletreball des del Servei de Formació DIBA s'ha incentivat la formació a través de microaprenentatges amb l'aplicació Snackson per a telèfons mòbils i/o ordinadors.

També, i engegat durant l'any 2020 s'ha ofert la possibilitat de realitzar els cursos de forma virtual (mai amb una duració superior a 2 hores), tot i que alguns dels cursos planificats, per la seva temàtica i/o realització no s'han pogut realitzar.

Es separa la formació en 2 categories:

- Assistència a jornades, seminaris i trobades
- Assistència a cursos organitzats directament per la Diputació de Barcelona

### **Assistència a jornades, seminaris i trobades**

- Primer Congreso Internacional de Áreas Protegidas. Gestión y participación, organitzat per Goberpark. Antropologia de la conservació, Abril 2022, València.
- III Fòrum d'Ecoturisme, natura i sostenibilitat a Catalunya, Mollerussa, 6 i 7 d'abril
- Seminari Cets Valsain; 8, 9 i 10 de juny
- I Trobada Parcs i Biblioteques naturalment!; La Mata, Sant Llorenç del Munt i l'Obac, 26 d'octubre
- X Trobada d'Estudiosos de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, Sant Vicenç de Castellet; 22 i 23 de novembre

### **Assistència a cursos organitzats directament per la Diputació de Barcelona**

El recull dels cursos que ha participat el Parc Natural del Montseny organitzats i inclosos al BAF (Banc d'Accions Formatives) són els següents:

- Això també és anglès! (aprenentatge mòbil)
- Augmentar l'eficàcia professional mitjançant el Mindfulness (AutoAcredita't)
- Automotivació per a la millora professional
- Bioenginyeria del paisatge pràctica
- Brain Training
- Brush up your english! (aprenentatge mòbil)
- Ciberseguretat a la Diputació de Barcelona (aprenentatge mòbil)
- Com crear presentacions efectives (aprenentatge mòbil)
- Com funcionen les fake news i com evitar caure en elles (aprenentatge mòbil)
- Com millorar l'eficiència lectora
- Com motivar (AutoAcredita't)
- Com redactar amb eficàcia: tècniques i pràctiques
- Competències digitals (aprenentatge mòbil)
- Comunicació intercultural (aprenentatge mòbil)
- Conceptes bàsics del procediment administratiu
- Conducció eficient a la DIBA
- Coneixements elementals de fontaneria i sanejament
- Crea el teu propi benestar integral
- De víctimes a protagonistes: exercitant la responsabilitat (AutoAcredita't)
- El futur és ara (aprenentatge mòbil)
- El model de les 5 competències emocionals

- Elabora el teu entorn personal d'aprenentatge
- Els punts claus per entendre les imatges digitals i el seu tractament
- Emergències i autoprotecció a la Diputació de Barcelona
- Entorns canviants (AutoAcredita't)
- Estàs preparat per treballar col·laborativament?
- Gestió de l'estrès (aprenentatge mòbil)
- Gestió del temps (aprenentatge mòbil)
- Gestió d'equips en remot (aprenentatge mòbil)
- Gestió d'informes i comunicacions post-reunions (AutoAcredita't)
- Habilitats comunicatives i relacionals en la prestació del servei
- Horizon Europe: oportunitats per a la Diputació de Barcelona
- Brain Training (aprenentatge mòbil)
- Interpretació del Patrimoni Natural i Cultural. Nivell 1
- Interpretació del Patrimoni Natural i Cultural. Nivell 2
- Lideratge i treball per objectius en contextos de treball a distància (AutoAcredita't)
- Look and Feel 2.0. Disseny de continguts visuals d'alt impacte (AutoAcredita't)
- Mindfulness (aprenentatge mòbil)
- Ordre a l'ordinador
- Pautes d'actuació en cas d'emergència en un entorn laboral, social o familiar (aprenentatge mòbil)
- Pensament crític (AutoAcredita't)
- Programació de tasques de manteniment de jardins i espais verds (Autoacredita't)
- Protocol de la DIBA a l'àmbit laboral vinculat al gènere
- Reconeixement d'espècies vegetals en jardineria i paisatgisme
- Sistemes d'Informació Geogràfica: SITMUN
- Taller de curació de continguts. Aprèn a cercar, filtrar, extreure i organitzar la informació. (AutoAcredita't)
- Taller sobre l'ús de les majúscules i les minúscules (aprenentatge mòbil)
- Tècniques de mediació i gestió del conflicte (aprenentatge mòbil)
- Tècniques de PNL per a una comunicació eficient
- Tecnologia 5G (aprenentatge mòbil)
- Xarxes socials i marca digital (aprenentatge mòbil)

## • 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*. S'ha afegit el document elaborat per la Secció d'Ús Públic i Educació Ambiental sobre el pla de treball dels tècnics d'ús públic i educació ambiental.

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



- La nova organització proposada per la Gerència de Serveis d'Espais Naturals, i la manca de personal en l'ús públic i educació ambiental del Parc Natural del Montseny poden afectar el sistema

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 2023, 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.

Aquest any 2022 hi ha una certa davallada en les dades dels usuaris dels equipaments d'informació, aquest fet és degut principalment a la manca de contracte d'informació els primers mesos de l'any, així com pel canvi en la contractació, fet que ha fet que hi hagi més dies dels que estava previst que el servei d'informació no es podia realitzar. Per contra hi ha altres punts d'informació on hi ha força flux de visitants, com és el cas del centre d'informació de la Mongia de Vilamajor, i el Punt d'Informació d'Aiguafreda.

El nombre d'usuaris dels equipaments d'informació del Parc Natural del Montseny es mostra a la taula següent:

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

| EQUIPAMENT                     | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 22-21 |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| CI Can Casades                 | 24.563 | 20.986 | 26.271 | 11.261 | 16.341 | 16.149 | -1%   |
| CI Rectoria del Brull          | 7.092  | 7.071  | 3.872  | 2.236  | 2.448  | 982    | -60%  |
| CI Fogars de Montclús          | 10.631 | 6.855  | 6.918  | 4.649  | 6.714  | 2.868  | -57%  |
| CI de Montseny                 | 7.294  | 12.984 | 13.456 | 7.589  | 4.204  | 2.484  | -41%  |
| CI Sant Esteve de Palautordera | 7.026  | 5.594  | 5.303  | 3.444  | 3.939  | 3.714  | -6%   |
| CI La Mongia                   | 3.111  | 4.409  | 5.468  | 1.639  | 3.677  | 6.100  | 40%   |
| PI d'Aiguafreda                | 1.471  | 2.012  | 2.513  | 410    | 468    | 2.817  | 83%   |
| PI Cànoves i Samalús           | 2.676  | 3.472  | 5.611  | 12.821 | 18.214 | 225    | -99%  |
| PI del Molí de Ca l'Antic      | 1.065  | 943    | 920    | 559    | 477    | 3105   | 85%   |
| PI La Garriga                  | 1.343  | 1.180  | 729    | 652    | 176    | 1.227  | 86%   |
| PI Gualba – Can Figueres       | 1.330  | 866    | 1094   | 980    | 1402   | 982    | -30%  |

|  |                |                |                |               |                |               |             |
|--|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|-------------|
| <i>PI Gualba – estació de Gualba</i>   | 101            | 85             | 122            | 3             | 28             | 11            | -61%        |
| <i>PI de Seva</i>                      | 426            | 992            |                | 0             | 7454           | 7108          | -5%         |
| <i>PI de Tagamanent</i>                | 26             | -              | 625            | 71            | 0              | 0             |             |
| <i>PI de Viladrau – Espai Montseny</i> | 1.589          | 3.868          | 5.674          | 4.578         | 4.053          | 2.437         | -40%        |
| <i>DIP Bordoríol</i>                   | 1.956          | 2.114          | 2.591          | 3.047         | 1.778          | 1.385         | -22%        |
| <i>DIP Collformic</i>                  | 2.118          | 1.218          | 2.628          | 1.714         | 1.029          | 1.740         | 69%         |
| <i>DIP Montsoriu</i>                   | 5.194          | 4.167          | 2.765          | 788           | 1.435          | 1.849         | 29%         |
| <i>DIP Plana Amagada</i>               | 23.352         | 11.327         | 2.747          | 407           | 9.262          | 2.944         | -68%        |
| <i>DIP Plana del Coll*</i>             |                | 4191           | 2651           |               | 347            | 2157          | 522%        |
| <i>DIP Santa Fe*</i>                   |                |                |                |               |                |               |             |
| <i>DIP Riells</i>                      | 8.304          | 7.143          | 5.893          | 3.393         | 4.580          | 5.132         | 12%         |
| <i>DIP Vallforners</i>                 | 13.550         | 9.232          | 18.886         | 26.917        | 13.385         | 23.772        | 78%         |
| <i>Museu- Univers Patxot</i>           | 1.106          | 965            | 1288           | 680           | 904            | 2587          | 186%        |
| <i>PI a La Gabella d'Arbúcies</i>      | 36.406         | 17.464         | 18.974         | 3.035         | 2.576          | 3.457         | 34%         |
| <i>PI El Bellver</i>                   | 3.569          | 4.773          |                | 3.545         | 2.120          | 2.090         | -1%         |
| <b>Total general</b>                   | <b>165.299</b> | <b>133.911</b> | <b>137.884</b> | <b>94.418</b> | <b>107.757</b> | <b>97.322</b> | <b>-10%</b> |

\* 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 pernoctacions, 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 2022:

| Taula 4.1.2. Resum del número de visitants dels equipaments culturals i allotjaments del parc natural |       |        |        |       |       |        |           |
|---|-------|--------|--------|-------|-------|--------|-----------|
|   | 2017  | 2018   | 2019   | 2020  | 2021  | 2022   | 2022-2021 |
| <i>Equipaments culturals</i>  |       |        |        |       |       |        |           |
|   | 2017  | 2018   | 2019   | 2020  | 2021  | 2022   | 2022-2021 |
| <i>Casa-Museu l'Agustí</i>  | 3.006 | 857    | 2.184  | 1.460 | 682   | 627    | -3,77%    |
| <i>Museu Etnològic del Montseny*</i><br>(Visites audiovisual, exposicions i museu)                    | 8.586 | 13.498 | 26.605 | 4.903 | 9.999 | 10.069 | 1,43%     |
| <i>Museu de Ciències Naturals de Granollers</i>   |       |        | -      | -     |       |        |           |
| <i>Fortificació Ibèrica del Montgròs</i>  | 1.177 |        | .      | -     |       |        |           |

|                                    |               |               |               |              |               |               |         |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------|
| La Gabella (CD)                    | 48            | 66            | 79            | 72           | 66            | 71            | -8,33%  |
|                                    | <b>12.817</b> | <b>14.421</b> | <b>28.868</b> | <b>6.435</b> | <b>10.747</b> | <b>10.767</b> |         |
| <b>Escoles de natura</b>           |               |               |               |              |               |               |         |
| EN Can LLeonart                    |               |               |               |              |               |               | -       |
| EN La Traüna                       | 6.062         | 5.470         | 6.051         | 2.299        | 5.155         | 1.864         | -63,84% |
| EN Vallcàrquera                    | 7.625         | 6.445         | 5.963         | 1.646        | 3.883         | 4.215         | 8,55%   |
|                                    | <b>13.687</b> | <b>11.915</b> | <b>12.014</b> | <b>3.945</b> | <b>9.038</b>  | <b>6.079</b>  |         |
| <b>Allotjaments i restauració</b>  |               |               |               |              |               |               |         |
| Càmping Fontmartina                | 3.325         | 3.292         | 2.629         | 2.640        | 2.675         | 1.311         | -50,99% |
| TR La Morera                       | 1.669         | 1.372         | 1.285         | 249          | 381           | 1.324         | 71,22%  |
| AJ Casanova de Sant Miquel         | 250           | 303           | 196           | 89           | 158           | 453           | 65,12%  |
| Alberg Masia de Vallforners        | 857           | 806           | 528           | 230          | 89            |               |         |
| Alberg rural El Polell             | 1517          | 1251          | 1.269         | 193          | 1.004         | 1.199         | 19,42%  |
| Àrea d'esplai les Feixes del Vilar | 907           | 768           | 940           |              |               | 1212          |         |
| Restaurant el Bellver              | 3.861         | 4.773         | 4.187         | 3.545        | 3.174         |               | -11,69% |
|                                    | <b>12.699</b> | <b>12.565</b> | <b>11.034</b> | <b>6.946</b> | <b>7.481</b>  | <b>5499</b>   |         |

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

Taula 4.2.1. Número de clients de les empreses acreditades amb la GETS l'any 2022

|   | Gener | Febrer | Març | Abril | Mai   | Juny | Juliol | Agost | Set | Oct | Nov | Des | Any          |
|---|-------|--------|------|-------|-------|------|--------|-------|-----|-----|-----|-----|--------------|
| <b>Can Candelich</b>                    |       |        |      |       |       |      |        |       |     |     |     |     | <b>0</b>     |
| <b>El Bellver</b>                       | 171   | 397    | 277  | 444   | 370   | 194  | 117    | 35    | 395 | 553 | 373 | 155 | <b>3.481</b> |
| informació                              | 68    | 159    | 111  | 345   | 221   | 99   | 85     | 16    | 223 | 423 | 241 | 99  | <b>2.090</b> |
| museu                                   | 39    | 91     | 64   | 223   | 147   | 63   |        |       |     |     |     |     | <b>627</b>   |
| <b>El Romaní de Breda</b>               |       |        |      |       |       |      |        |       |     |     |     |     | <b>0</b>     |
| <b>Fonda Montseny</b>                   | 746   | 621    | 469  |       |       |      |        |       |     |     |     |     | <b>1.836</b> |
| <b>Casanova de Sant Miquel</b>          | 0     | 0      | 15   | 42    | 56    | 77   | 18     | 22    | 16  | 43  | 14  | 8   | <b>311</b>   |
| Passejades                              | 0     | 21     | 0    | 18    |       |      | 12     |       | 25  | 26  |     |     | <b>413</b>   |
| <b>Hotel Can Cuch</b>                   | 166   | 313    | 283  |       |       |      |        |       |     |     |     |     | <b>762</b>   |
| <b>Hotel Som l'om</b>                   |       |        |      |       |       |      |        |       |     |     |     |     | <b>0</b>     |
| <b>Turisme rural La Morera</b>          | 0     | 51     | 87   | 86    | 176   | 93   | 113    | 156   | 107 | 197 | 97  | 112 | <b>1.275</b> |
| Passejades                              | 0     | 12     | 0    | 5     | 5     | 0    | 0      | 4     | 0   | 20  | 3   |     | <b>49</b>    |
| <b>ADEMC</b>                            | 75    | 109    | 447  | 371   | 1.051 | 461  |        | 75    | 10  | 739 | 614 | 162 | <b>4.114</b> |
| Passejades                              | 0     | 0      | 23   | 9     | 15    | 8    | 10     |       |     |     | 23  | 16  | <b>104</b>   |
| <b>APREN - Escola Nat. Vallcàrquera</b> | 0     | 0      | 10   | 0     | 30    | 30   |        |       |     |     |     |     | <b>70</b>    |

|  |     |     |     |     |     |       |     |    |    |     |     |    |              |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|----|----|-----|-----|----|--------------|
| <b>Estades i cursos</b>                | 0   | 39  | 590 | 173 | 652 | 495   |     |    |    |     |     |    | <b>1.949</b> |
| <b>Nº pernотacions</b>                 | 0   | 0   | 314 | 123 | 388 | 277   |     |    |    |     |     |    | <b>1.102</b> |
| <b>EduCa Viladrau</b>                  | 124 | 298 | 346 | 579 | 809 | 1.333 | 7   | 11 | 10 | 509 | 496 | 85 | <b>4.607</b> |
| <b>Passejades</b>                      |     |     |     |     |     |       |     |    |    |     |     |    | <b>0</b>     |
| <b>Can Lluís</b>                       |     | 40  | 76  | 50  |     |       | 45  | 27 | 24 | 103 | 20  | 80 | <b>465</b>   |
| <b>Viladrau Educació (Santa Marta)</b> | 28  | 74  | 160 | 128 | 358 | 69    | 690 | 50 | 37 | 367 | 468 | 18 | <b>2.447</b> |
| <b>Can Turró</b>                       | 88  | 122 | 239 |     |     |       |     |    |    |     |     |    | <b>449</b>   |
| <b>La Tavella</b>                      |     |     |     |     |     |       |     |    |    | 20  | 165 | 12 | <b>197</b>   |

### 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 la proposta de sistema comptatge 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.

La complexitat de l'entorn de Santa Fe de Montseny ha propiciat que es realitzés el comptatge d'una forma diferent i que s'utilitzi com a factor el nombre de visitants del centre d'informació de Can Casades. (Santa Fe \*)

Taula 4.3.1. Resum dels comptatges dels vehicles als aparcaments, any 2022

| 2022          |                                 |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |      |             |
|---------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|-------------|
| Aparcament    | Totals mensuals (visitants/mes) |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |      | TOTAL ANUAL |
|               | Gen                             | Feb  | Mar  | Abr  | Mai  | Jun  | Jul  | Ago  | Set   | Oct   | Nov   | Des  |             |
| Bordoriol     | 0                               | 0    | 327  | 853  | 1182 | 872  | 1039 | 794  | 1372  | 2843  | 1984  | 539  | 11805       |
| Collformic    | 0                               | 1918 | 1574 | 913  | 0    | 0    | 1927 | 2254 | 11412 | 7067  | 4377  | 1790 | 33233       |
| Plana amagada | 0                               | 779  | 1027 | 1357 | 0    | 307  | 956  | 1215 | 1522  | 3033  | 3280  | 1392 | 14868       |
| Montsoriu     | 0                               | 0    | 916  | 8813 | 1825 | 732  | 542  | 998  | 1262  | 2468  | 488   | 0    | 18044       |
| Vallforneres  | 4250                            | 5367 | 3247 | 6177 | 4945 | 2594 | 2226 | 0    | 2840  | 7777  | 4157  | 1728 | 45308       |
| Riells        | 0                               | 0    | 266  | 905  | 1609 | 2708 | 919  | 787  | 1253  | 2927  | 0     | 359  | 11733       |
| Santa Fe      | 5503                            | 2615 | 3022 | 6056 | 9651 | 8157 | 5803 | 7304 | 5970  | 27394 | 18523 | 7744 | 107741      |

|       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Total | 9753 | 10678 | 10378 | 25075 | 19211 | 15370 | 13412 | 13353 | 25632 | 53508 | 32809 | 13553 | 242732 |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|

Els mesos de gener i febrer no tenim dades als aparcaments de la part gironina donat que no disposem de personal informador que no pugui fer aquest recompte de dades. Per la resta de l'any les dades segueixen la tendència dels anys anteriors, amb una gran aflluència de visitants durant tot l'any i sobretot a la tardor. Destaca com a aparcament més visitat, l'aparcament de Can Domènech, a Cànoves a la zona de Vallforners i la zona de Santa Fe de Montseny.

### c) **Ecocomptadors**

Els ecocomptadors són uns aparells que ens permeten comptar les dades de vehicles i persones en determinats punts.

Actualment tenim els següents equips, alguns amb tramesa de dades digital, que permet tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet:

Ecocontadors de persones:

- Collformic (amb tramesa de dades digital)
- Collpregon (amb tramesa de dades digital)
- Sot de l'Infern
- Passavets
- Santa Fe de Montseny

Ecocontadors de vehicles

- Pedralba (amb tramesa de dades digital)
- Penyacans (amb tramesa de dades digital)

Durant l'any 2022 s'ha instal·lat un nou ecocomptador a Santa Fe de Montseny, aquest ens permetrà treure dades dels visitants a l'itinerari de la Volta al Pantà.

| Taula 4.3.2. Evolució del nombre de persones/vehicles comptabilitzats als ecocomptadors |            |            |                 |                      |           |          |           |
|---|------------|------------|-----------------|----------------------|-----------|----------|-----------|
|   | PERSONES   |            |                 |                      |           | VEHICLES |           |
|   | Collpregon | Collformic | Sot de l'infern | Santa Fe de Montseny | Passavets | Pedralba | Penyacans |
| <b>Total 2016</b>   | 10.272*    | 15.142^    | 17.847          |                      | 9.702     | 16.170   | 15.095    |
| <b>Total 2017</b>   | 17.948*    | 18.163     | 17.083          |                      | 9.342     | 16.326   | 20.862    |
| <b>Total 2018</b>   | 18.490     | 21.194     | 12.974          |                      | 9.784     | 14.808   | 17.739    |
| <b>Total 2019</b>   | 21.771     | 11.292     | 14.850          |                      | 9.716     | 17.047   | 16.471    |
| <b>Total 2020</b>   | 16.038     | 9.511      | 2.114           |                      | 10.849    | -        | 11.996    |
| <b>Total 2021</b>   | 17.503     | 11.362     | 7.284+          |                      | 12.684    | 13.111^^ | 10.436^^  |
| <b>Total 2022</b>   | 9.648      | 19.914     | 6.904           | 39.377               | 11.781    | 14.143   | 12.107    |

*dades en una direcció IN*

\*des de juny 2016  
 ^des d'abril 2016  
 + des d'agost 2021  
 ^^ des de Març 2021

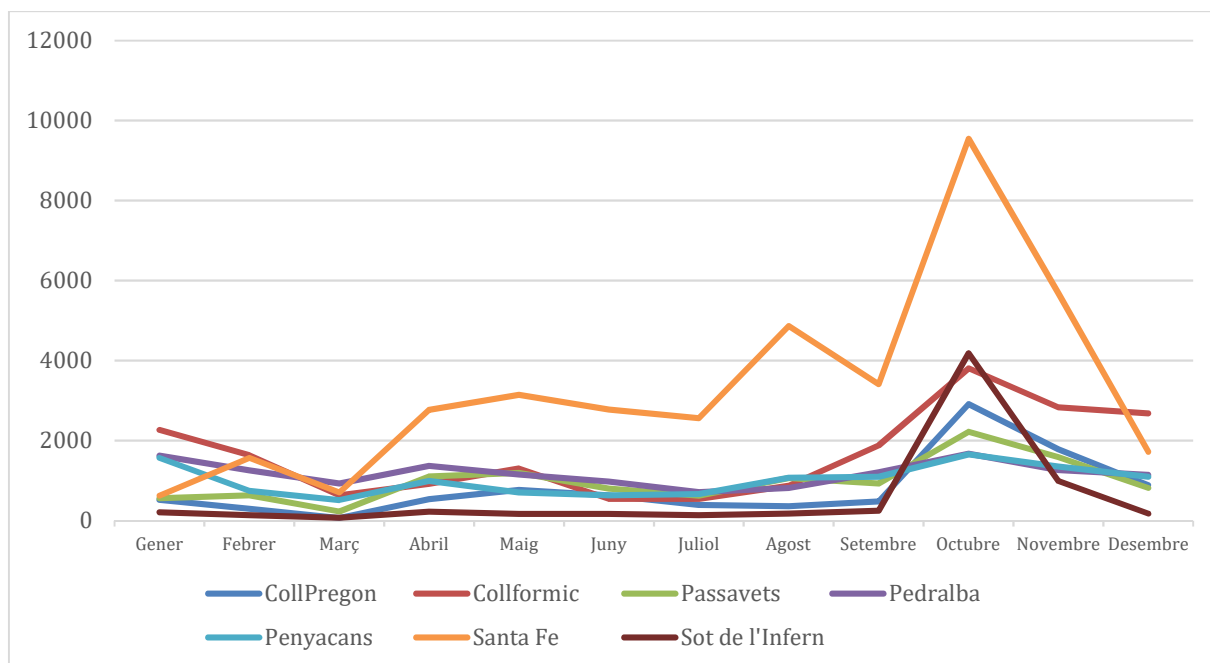


Figura 4.3.1. dades dels ecocomptadors per mesos, durant l'any 2022.

En les dades estacionals convé destacar, de forma general l'increment de visites durant el mes d'octubre, i especialment el pic de visites del Sot de l'Infern durant la tardor.

A continuació es mostra una taula resum amb les xifres clau, per cada comptador, la mitjana de visites anual, i el dia en el que s'ha registrat el nombre màxim de comptatges. També el percentatge que representa en comparació amb l'any anterior.

Taula.4.3.3 Resum de xifres clau, 2022

| Comptador            | Mitjana | (%)   | Comptatge màxim | (%)   | Dia de màxim comptatge | Dia de màxim comptatge 2021 |
|----------------------|---------|-------|-----------------|-------|------------------------|-----------------------------|
| Coll Pregon          | 26      | -45   | 305             | -23   | 12/10/2022             | 21/11/2021                  |
| Passavets            | 32      | -7,6  | 304             | 0     | 12/10/2022             | 12/10/2021                  |
| Collformic           | 60      | 91,7  | 563             | 127   | 6/11/2022              | 2/4/2021                    |
| Sot de l'Infern      | 19      | -73,5 | 540             | -27,6 | 12/10/2022             | 12/10/2021                  |
| Penyacans            | 33      | 6,7   | 162             | -26   | 13/11/2022             | 17/4/2021                   |
| Pedralba             | 39      | 0,4   | 178             | 2,3   | 12/10/2022             | 21/3/2021                   |
| Santa Fe de Montseny | 117     |       | 1063            |       | 12/10/2022             |                             |

#### d) Dades usuaris Bus Parc

El total d'usuaris del Bus parc durant l'any 2022 és de 9559, contant les anades i tornades en totes les línies. Cal tenir en compte que les línies de Montseny, Collformic i Viladrau es van posar en funcionament l'abril de 2022, i que la línia de Fontmartina, des d'aleshores és un Servei de Transport a Demanda, excepte en la època de la tardor que aleshores es realitza el servei regular.

|                     | 2018        |          | 2019        |          | 2020        |          | 2021        |             | 2022        |             |
|---------------------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                     | Anades      | Tornades | Anades      | Tornades | Anades      | Tornades | Anades      | Tornades    | Anades      | Tornades    |
| Santa Fe            | 1265        |          | 2147        |          | 1458        |          | 1826        | 1751        | 2729        | 2585        |
| Fontmartina         | 329         |          | 835         |          | 394         |          | 538         | 539         | 307         | 173         |
| Montseny            | --          |          | --          |          | --          |          | 186         | 224         | 808         | 771         |
| Collformic          | --          |          | --          |          | --          |          | 86          | 36          | 235         | 251         |
| Viladrau            | --          |          | --          |          | --          |          | 205         | 100         | 577         | 1123        |
| <b>TOTAL GLOBAL</b> | <b>1594</b> |          | <b>2982</b> |          | <b>1852</b> |          | <b>2841</b> | <b>2650</b> | <b>4656</b> | <b>4903</b> |
| <b>Combi-Renfe</b>  | <b>342</b>  |          | <b>921</b>  |          | <b>570</b>  |          | <b>861</b>  |             | <b>639</b>  |             |

#### e) Recompte total de visitants al parc

Amb el nou model i implantació de l'estudi de freqüentació dels visitants al parc natural del Montseny s'obté el resultat del nombre total de visitants que es preveu que visiten el parc natural. Es tenen en compte les dades rebudes dels centres i punts d'informació, les dades de recompte dels vehicles en els principals aparcaments, els resultats des visitants en programes pedagògics i escolars, dels participants en les activitats organitzades i el resultat de les dades extretes dels ecocomptadors.

#### ESTIMACIÓ BÀSICA D'AFUÈNCIA DE PERSONES (VISITES) AL PARC

##### Inclou Usuaris d'equipaments i activitats

2022

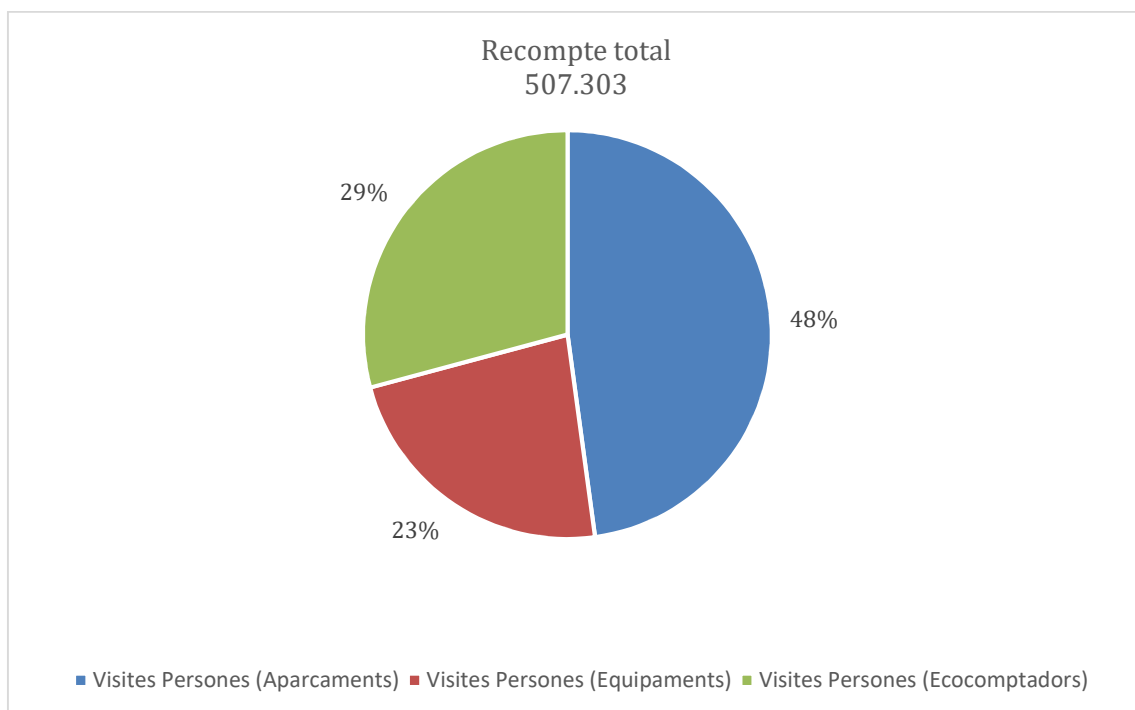
|  |                |
|--|----------------|
| <i>Usuaris Centres, Punts i DIP's d'informació</i> | <b>97.322</b>  |
| <i>Usuaris d'altres equipaments<sup>1</sup></i>    | <b>22.345</b>  |
| <i>Usuaris Bus Parc<sup>***</sup></i>              | <b>4.656</b>   |
| <b>Total Usuaris equipaments</b>                   | <b>124.323</b> |
| <i>Usuaris programes culturals</i>                 | <b>1.021</b>   |
| <i>Usuaris programes pedagògics<sup>2</sup></i>    |                |



|   |                |
|---|----------------|
| <i>Usuaris activitats informades</i>          | <b>20.214</b>  |
| <b>Total Usuaris activitats</b>               | <b>21.235</b>  |
| <b>Total Usuaris equipaments i activitats</b> | <b>145.558</b> |

|   |                |
|---|----------------|
| <i>Visites Persones (Aparcaments)</i>   | <b>242.732</b> |
| <i>Visites Persones (Equipaments)</i>   | 116.572        |
| <i>Visites Persones (Ecocomptadors)</i> | <b>147.999</b> |
| <b>Total visites estimades</b>          | <b>507.303</b> |

Els mateixos resultats en forma de gràfic quedarien de la següent manera:

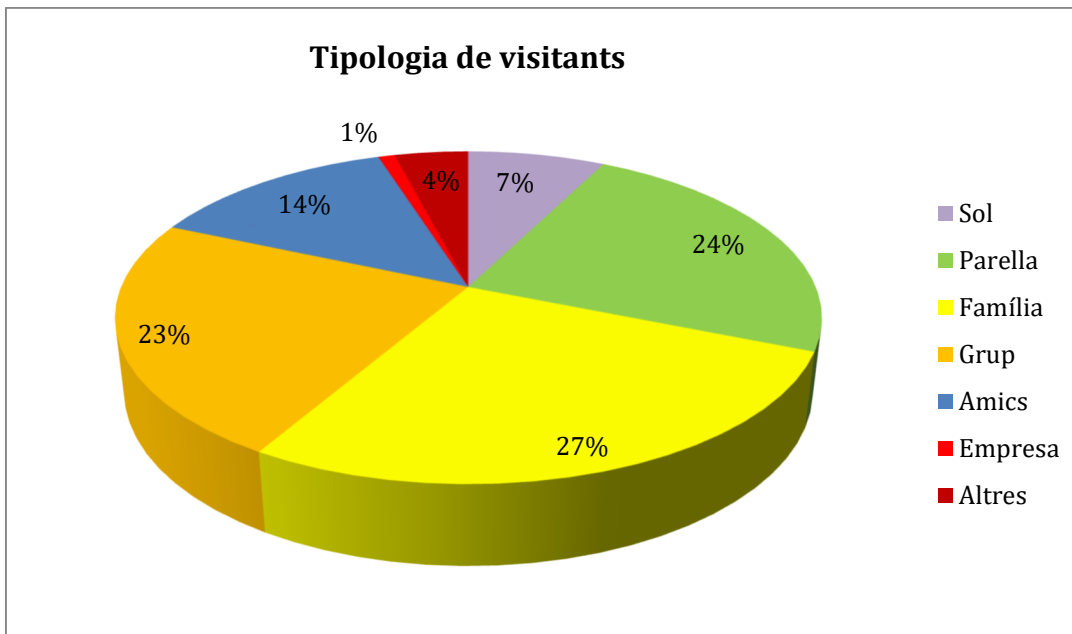


## 2. PERFIL DELS VISITANTS

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.

### a) Tipologia de visitants

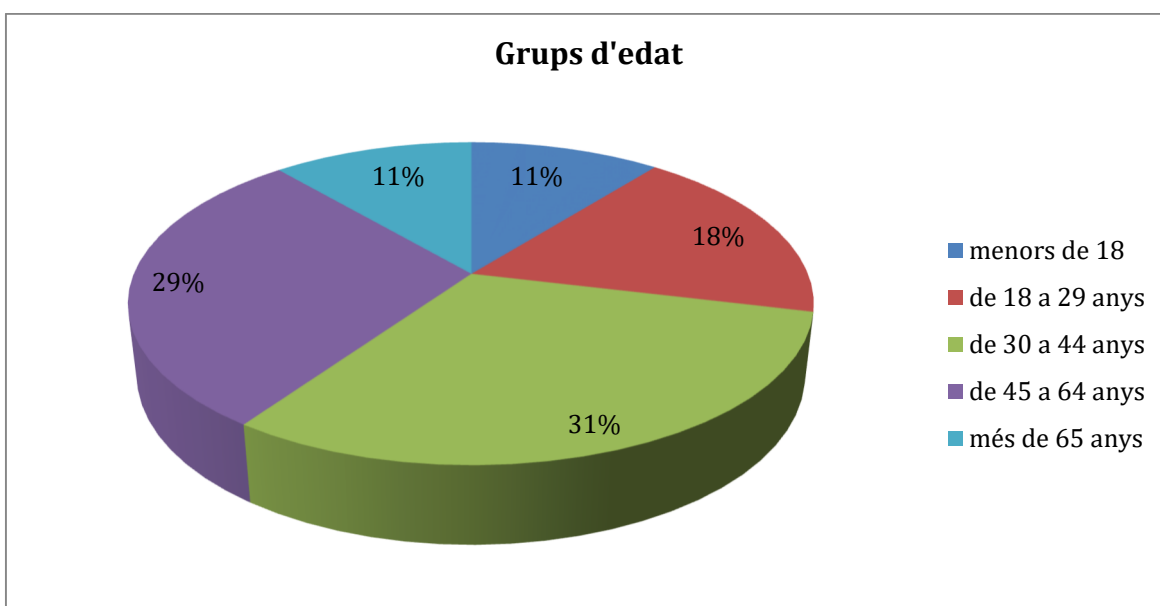
Pel que fa a les tipologies de visitants segueix essent la família (27%) i grups (23%) el que representen la meitat dels visitants del parc, el 14% dels visitants venen en parella. (Figura 4.3.2).



**Figura 4.3.2.** Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2022 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

#### **b) Grups d'edat dels visitants**

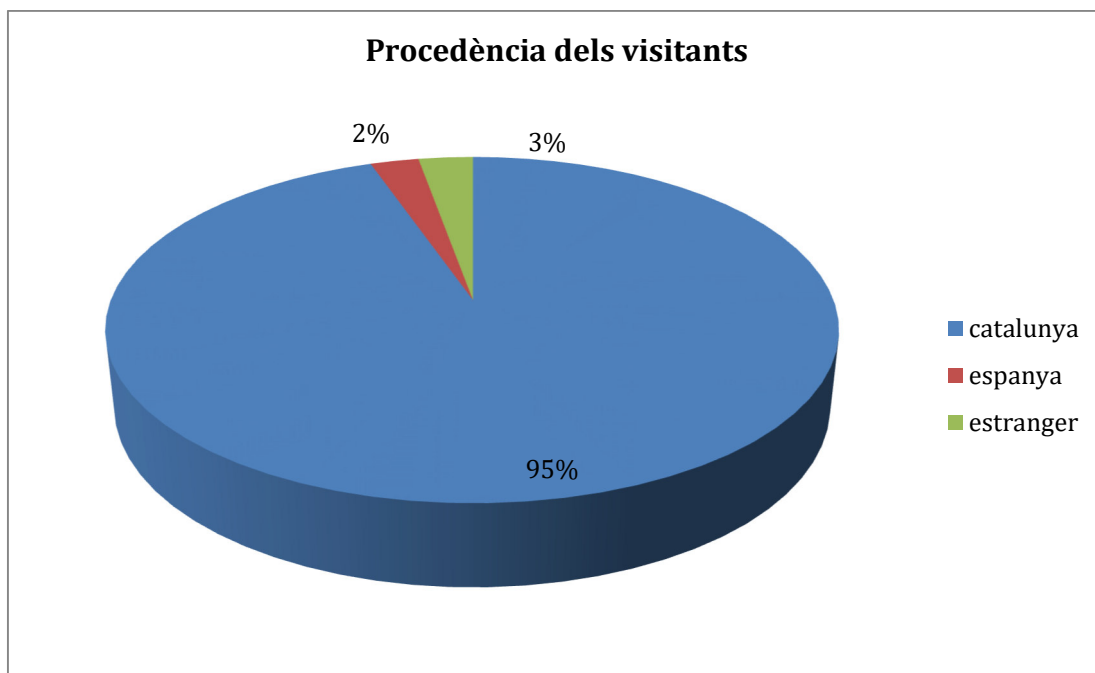
Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons l'edat. Podem veure, tal i com era d'esperar, que podríem dir que el 61% del públic és adult, entre els 30 i 65 anys (31% + 29%), el públic jubilat representa un 11% i el públic jove fins als 29 anys un 18%; tal i com 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

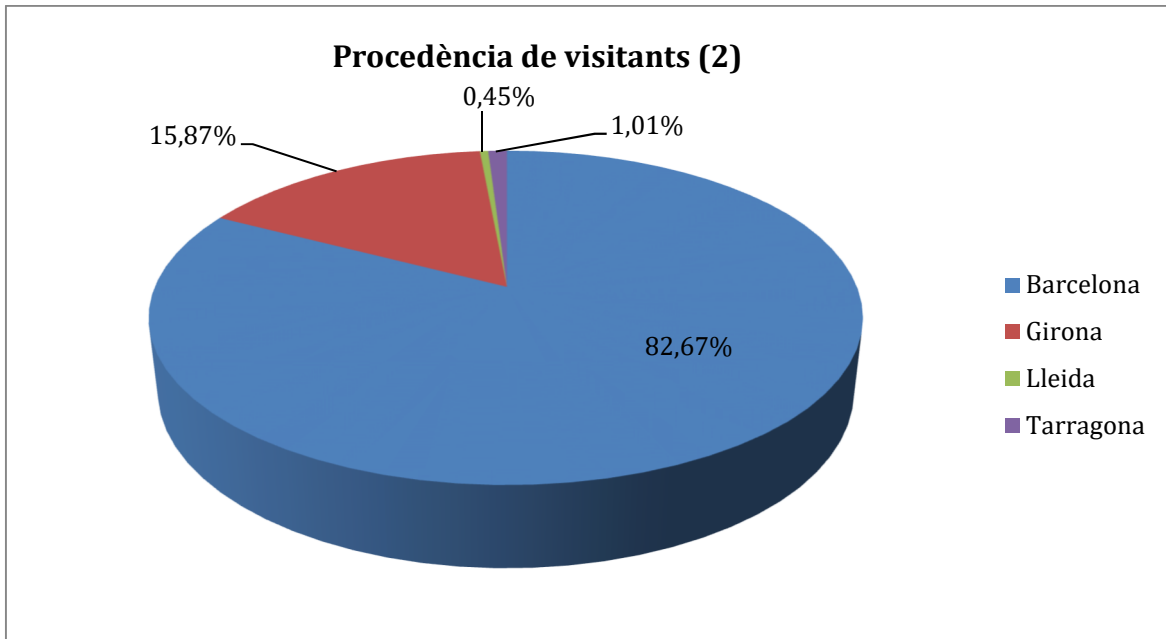
**c) Procedència dels visitants.**

A la figura 4.3.6 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. Es segueix la mateixa tendència que hi ha més públic estranger que no pas espanyol, tot i així el valor és molt poc representatiu. Els públic estranger, en nombres absoluts són 598 i 532 espanyols.



**Figura 4.3.6.** Classificació per procedència dels visitants, països.

En la figura 4.3.8 ens fixem en la procedència dels catalans en funció de la província de procedència. Es pot gairebé afirmar que el 80% dels visitants del Montseny són de la província de Barcelona.

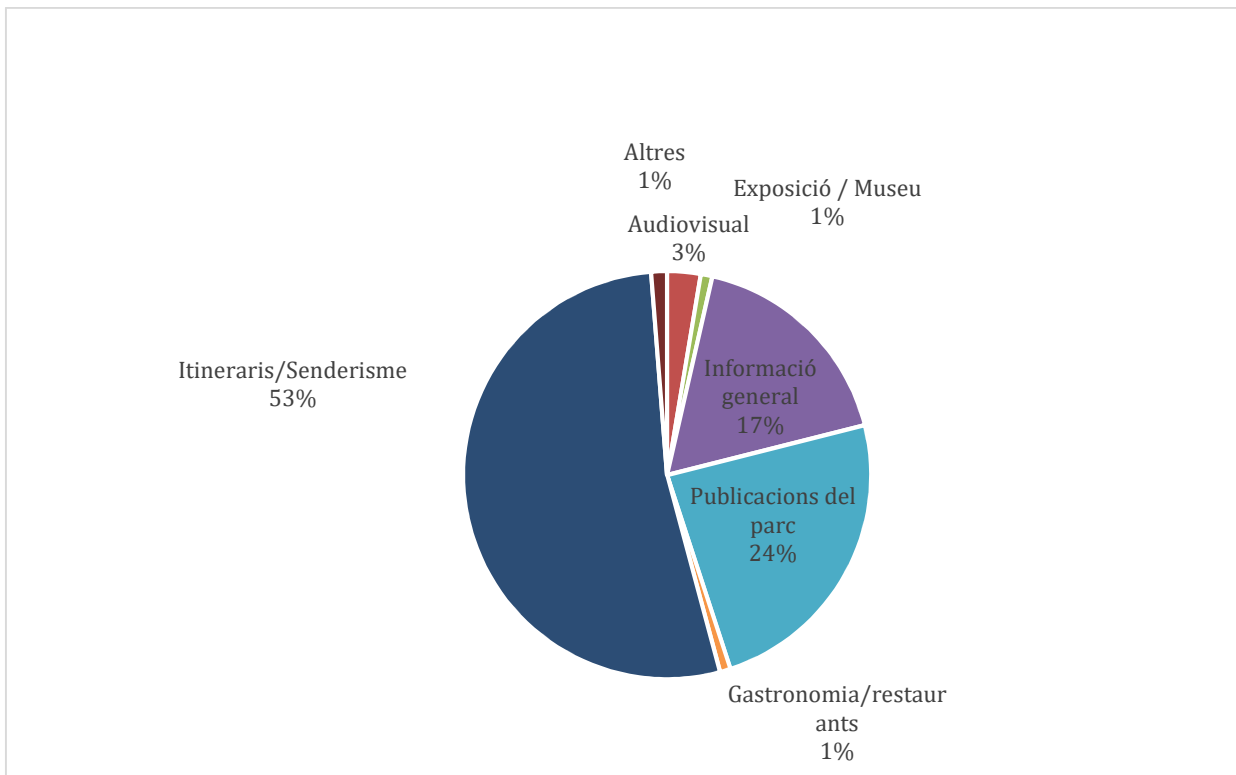


**Figura 4.3.8.** Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2020

**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 2022. 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. (53%). Altres consultes freqüents són sobre informació general, les publicacions del parc.



**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. 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.

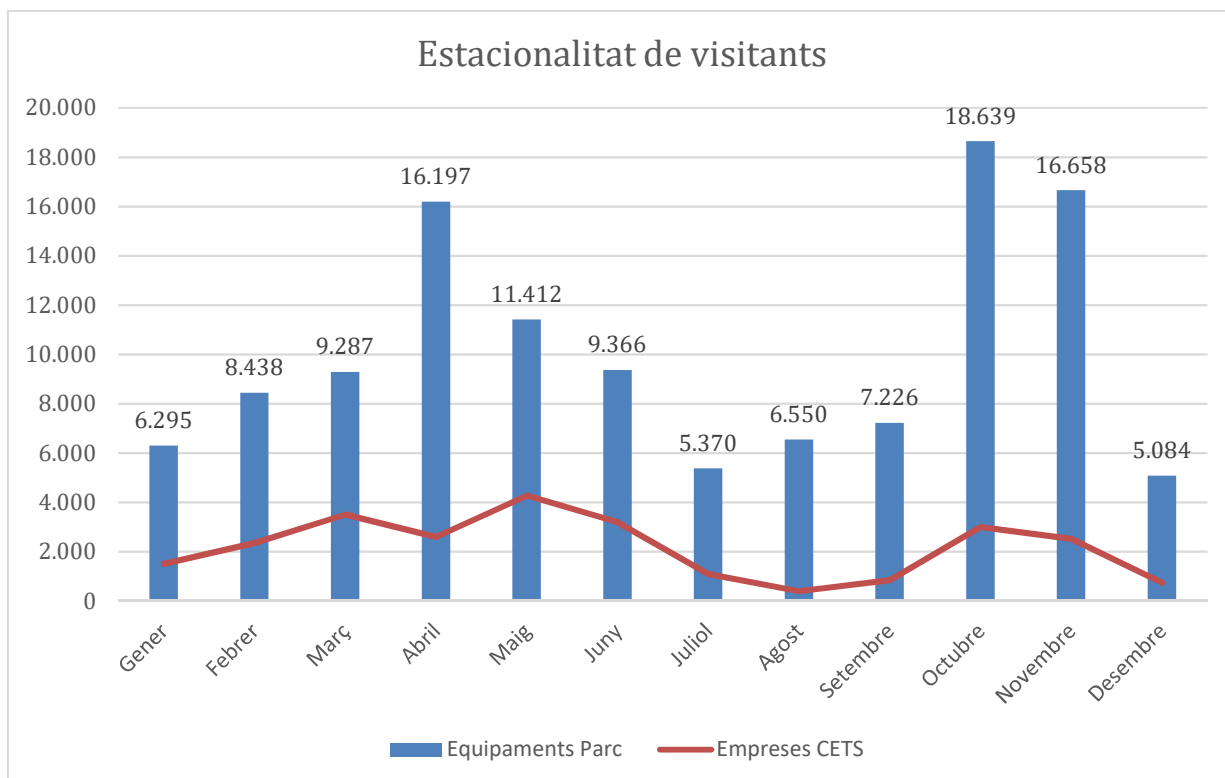


Figura 4.3.10. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2022

### 3 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

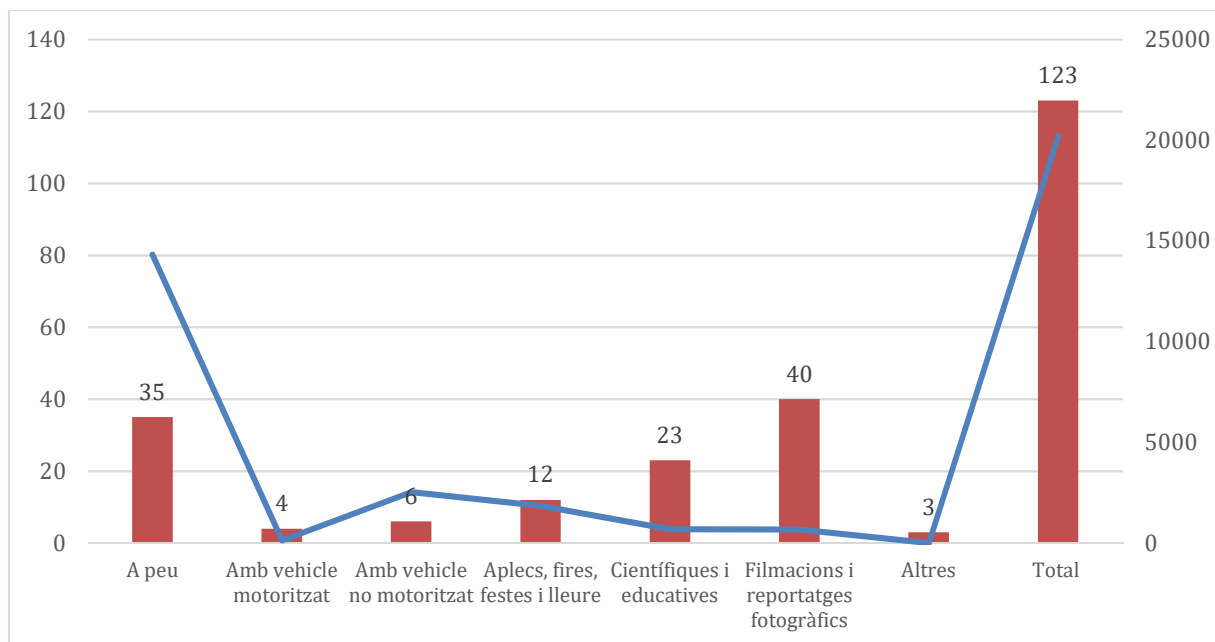
Una altre font de dades de les activitats realitzades dins del Parc Natural és a través del control de les activitats de lleure i de les filmacions que s'hi realitzen. Segons el Pla especial de protecció del medi natural i del paisatge del Montseny, aquest tipus d'activitat requereixen de l'informe previ favorable per part del Servei de Gestió 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 2017 al 2022. També destaca el gran nombre de activitats que s'anul·len sobretot les filmacions. La taula reflecteix el nombre d'activitats realitzades, i també s'afegeix el nombre d'activitats anul·lades. (nombre d'activitats realitzades; nombre d'activitats anul·lades)

|   | 2017         | 2018      | 2019      | 2020          | 2021         | 2022         |
|---|--------------|-----------|-----------|---------------|--------------|--------------|
| <b>Activitats científiques culturals i educatives</b> | <b>10</b>    | <b>4</b>  | <b>10</b> | <b>5; 5</b>   | <b>9; 1</b>  | <b>23; 1</b> |
| Estudis i recerca                                     |              |           | 1         | 2             |              | 10           |
| <b>Activitats d'educació ambiental</b>                |              |           | 2         | 0             |              | 2            |
| Activitats escolars                                   | 2            | 2         | 7         | 3             |              | 9            |
| <b>Activitats esportives, turístiques i de lleure</b> | <b>71; 1</b> | <b>68</b> | <b>52</b> | <b>10; 27</b> | <b>47; 3</b> | <b>45; 2</b> |
| Caminades   | 31           | 22        | 23        | 3             | 27           | 21           |
| Sortides amb bicicleta (BTT i carretera)              | 14           | 14        | 13        | 3             | 4            | 6            |

|   |         |         |         |         |         |         |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Curses de muntanya (Ultratrail, marató, mitja marató) | 9       | 9       | 12      | 2       | 4       | 11      |
| Orientació  |         |         | 2       |         | 1       | 1       |
| Altres  |         |         |         |         | 7       | 2       |
| Activitats amb vehicles a motor                       | 9       | 3       | 2       | 2       | 4       | 4       |
| Aplecs, fires i festes                                | 22      | 13      | 9       | 3 ; 2   | 8 ; 2   | 12 ; 2  |
| Aplecs i fires  | 6       | 13      | 5       |         | 2       | 4       |
| Col·locació de pessebres                              | 3       | 5       | 1       | 2       | 4       | 2       |
| Festes Majors   | 3       | 1       | 3       |         | 1       | 2       |
| Altres  |         |         |         |         | 1       | 4       |
| Altres  | 10      | 9       | 12      | 7 ; 10  | 4       |         |
| Filmacions i reportatges fotogràfics                  | 58 ; 21 | 25 ; 14 | 31 ; 15 | 20 ; 14 | 46 ; 25 | 40 ; 23 |
| Filmacions  | 42      | 12      | 28      | 17      | 38      | 26      |
| Sessions fotogràfiques                                | 10      |         | 3       | 3       | 5       | 6       |
| Altres  |         |         |         |         | 3       | 8       |

A la figura 4.3.1 s'observa el nombre de participants en les diferents activitats organitzades. Aquest nombre de visitants sembla que s'ha recuperat dels números d'abans de la pandèmia. De tota la informació recollida en els informes d'activitats es constata que hi ha més d'un 20.214 persones que han participat en 123 activitats informades.



ura 4.3.1. Número de participants a les activitats organitzades 2022

# Capítol 5 -Prestació de serveis

---

## A) INFORMACIÓ

### a) *Publicacions*

de la edició i reedició dels materials divulgatius relacionats directament amb el Parc Natural del Montseny, així com tota la Xarxa de Parcs. La política de reducció de paper i edició de material en paper, s'ha vist substituïda en gran part per l'edició de materials en digital.

#### Edicions anuals

- *Passejades 2022 Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc.
- *Viu el Parc! 29a edició-2022*. Cartells per als municipis. 150 exemplars ´

#### Material de nova edició

- *De casa al Montseny – Noves Línies*. Informació de les noves línies de transport públic en motiu de la prova pilot 350 exemplars
- *Parcs en concert 2022*. Cartell 15 exemplars
- *Pla de protecció del Montseny*. – Cartell 30 exemplars
- *Concurs de receptes de la Biosfera – Poster*

### 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.

S'han obtingut 91.588 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 35 itineraris i 4.385 visites
- Perfil wikiloc, creat l'any 2021, amb 33 itineraris i 1.080 seguidors.
- Univers Patxot amb 12.060 visites
- Patrimoni immaterial del Montseny: 21.206 visites
- Turisme sostenible: 4.496 visites
- Tritó del Montseny: 6.518 visites, creada en el marc del projecte Life Tritó Montseny.
- Reserva de la Biosfera del Montseny: 3.515 visites








A l'informatiu dels parcs que s'envia quinzenalment a més de 15.000 adreces de correu electrònic diferents, i s'han publicat 126 notícies, i 260 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.

Aquest any 2022 s'han eliminat els canals de Facebook de l'Univers Patxot i Patrimoni Immaterial del Montseny, pel baix nombre de seguidors i també el Twitter de l'Univers Patxot.

**Taula 5.1.1. Evolució de les xarxes socials del parc natural del Montseny**

| XXSS  |                           | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|---|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|    | Parc Natural del Montseny | 13.119 | 14.245 | 15.356 | 16.317 | 16.387 |
|   | Patxot                    | 306    | 320    | 321    | 329    | -      |
|   | Patrimoni Immaterial      | 563    | 808    | 820    | 830    | -      |
|  | @montseny                 | 840    | 1.198  | 1.765  | 2.170  | 2.538  |
|   | @UniversPatxot            | 73     | 134    | 157    | 158    | -      |
|   | @LifeTritó                |        | 524    | 795    | 914    | 955    |
|  | @sommontseny              | 1.069  | 2.234  | 5.596  | 6.995  | 7.869  |
|  |                           |        |        |        | 707    | 1080   |
|  | Univers Patxot            | 12.554 | 24.759 | 14.251 | 11.800 | 13.400 |
|   | Tritó Montseny            | 776    | 1.420  | 5.892  | 3.900  | 2.100  |
|   | Patrimoni Immaterial      | 453    | 369    | 1.352  | 1.779  | 821    |
| (visualitzacions)   |                           |        |        |        |        |        |

### c) Senyalització

Durant l'any 2022 s'ha treballat per a seguir resolent les incidències sobre senyalització. S'han resolt un total de 64 incidències tot i així encara segueixen quedant un bon nombre d'incidències de senyalització pendents (173), és un nombre força elevat i s'ha de seguir treballant per a reduir aquest nombre.

Durant aquest any 2022 destaca el treball realitzat pel manteniment i millora de senyalització existent, sobretot pel que fa als itineraris. S'han reposat algunes fites d'itinerari en mal estat. S'ha seguit amb la instal·lació de les senyals de gossos lligats, i de circulació motoritzada. També s'ha treballat en el disseny i maquetació dels nous mapes murals.

Tota aquesta senyalització es realitza seguint el manual de senyalització aprovat a finals d'any 2018 per al Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona i la Subsecció de Comunicació, Formació i Coordinació.

L'estat actual de l'inventari de senyalització és el següent:

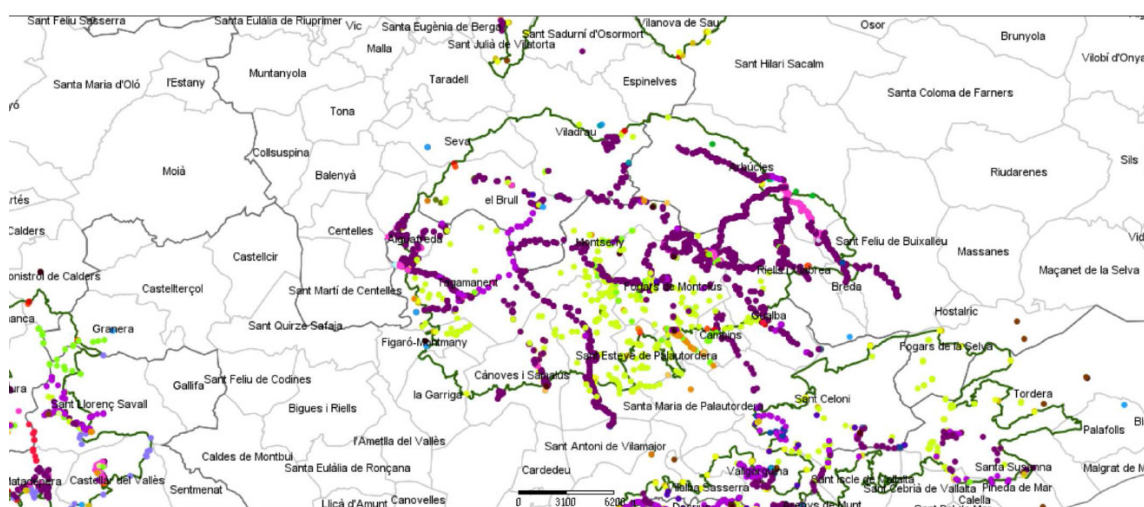


Figura 5.1.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

| Taula 5.1.2 Resum dels senyals inventariats a l'aplicatiu SIGEP del Parc |                   |               |                |        |                              |                    |               |
|--|-------------------|---------------|----------------|--------|------------------------------|--------------------|---------------|
| Tipus de senyal  | Entorn carreteres | Entorn pistes | Entorn senders | Façana | Plafons i murals informatius | Senyals circulació | Total general |
| 2020   | 54                | 520           | 2688           | 33     |                              | 627                | 3.922         |
| 2021   | 54                | 530           | 2696           | 33     | 47                           | 628                | 3.988         |
| 2022   | 54                | 533           | 2696           | 35     | 48                           | 628                | 3.993         |

## B) 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.

Durant l'any 2022 s'ha aprovat el Pla Marc d'Educació Ambiental i Voluntariat a nivell de la Xarxa de Parcs Naturals.

Pel que fa a les visites guiades a la fortificació ibèrica del Turó de Montgròs es gestionen a través del Servei de Patrimoni Arquitectònic Local de la DIBA i s'han realitzat una visita al mes, a partir del mes d'octubre.

Durant aquest any 2022 s'ha treballat també per tal de preparar una proposta per a les visites guiades al conjunt monumental de Tagamanent.

### **a) Escoles de natura**

Les escoles de natura de la Traüna i la Rectoria de Vallcàrquera han continuat amb la seva oferta d'activitat d'educació ambiental que ja sigui possible amb el context actual.

Durant aquest any 2022 s'està treballant també per l'elaboració del conveni de col·laboració per la gestió de l'escola de natura de Can Lleonart.

### **b) Exposicions**

Aquest any 2022 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, durant el 2022 ha seguit la itinerància per les biblioteques del programa Parcs i biblioteques, naturalment!

- De l'1 al 28 de febrer de 2022: Biblioteca Joan Coromines (El Masnou).
- Del 7 al 28 de març de 2022: Biblioteca Joan Fontcuberta i Gel (Argentona).
- De l'1 al 23 d'abril de 2022: Biblioteca M. Serra i Moret (Pineda de Mar).
- Del 2 al 31 de maig de 2022: Biblioteca de Cabriels.
- De l'1 al 30 de juny de 2022: Biblioteca Can Llaurador (Teià).

### **c) Audiovisuals**

Els audiovisuals del Parc són els següents: *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)

### **d) Itineraris Guiats**

Des del mes de febrer al mes de desembre inicialment es van programar un total de 50 rutes i se n'han realitzat 48.

En la organització de les activitats hi han participat 7 entitats o empreses responsables d'equipaments del parc i/o acreditades amb la CETS (Carta Europea de Turisme Sostenible): ADEMC, Aprèn, La Calma, EducaViladrau, Casanova de Sant Miquel, La Morera, Museu Etnològic del Montseny, i ViladrauEducatió.com i hi ha participat 727 persones.

A més, es va fer la ruta teatralitzada inclusiva "Aigua, un viatge pels sentits" en sis ocasions amb un total de 80 assistents

### **e) Montseny a l'escola**

El programa educatiu “El Montseny a l’escola” es troba implementat en 18 dels 19 centres públics de primària de l’àmbit de la Reserva de la Biosfera del Montseny.

El curs 2022-23 participen en el programa un total de 1.296 alumnes, corresponents a 20 grups de cycle inicial, 19 grups de cycle mitjà i 26 grups de cycle superior.

## 2. RESERVES

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

Els usuaris que fan la reserva reben un full de confirmació que els dona preferència a utilitzar l’espai. Els equipaments en els que es realitzen reserves són l’àrea d’esplai de les feixes del Vilar, l’àrea d’esplai de la Plana del Coll, la visita i audiovisual de l’exposició de l’Univers Patxot.

La Taula 5.2.1 recull el número de reserves realitzades als 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”.

**Taula 5.2.1 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l’any 2022**

| Equipament                              | Reserves<br>(grups) | Persones |
|---|---------------------|----------|
| Àrea d’esplai de les Feixes del Vilar   | 15                  | 1212     |
| Àrea d’esplai de plana del Coll         | 9                   | 855      |
| Exposició i audiovisual Univers Patxot. | 20                  | 454      |

# Capítol 6 - Instal·lacions

## 1. CENTRES I PUNTS D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2022 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.

El *FR\_521\_01 Registre d'equipaments tancats* es registra la informació quan per una incidència l'equipament queda tancat..

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 2022 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.

## 2. ITINERARIS

Aquest any 2022 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 2022 s'ha obtingut la homologació dels següents itineraris:

- *PR-C 201 Castell de Montsoriu – INF. DESFAVORABLE*
- *PR-C 204 Pujada a Santa Fe de Montseny*
- *PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i al turó de l'Home*
- *PR-C 211 Riera de Gualba*
- *SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou Branques – INF. DESFAVORABLE*
- *SL-C 82 Del coll de Bordoriol al coll Pregon*
- *SL-C 86 El Roc Perer*

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 Vallforners, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i l'alberg rural del Polell han mantingut la seva activitat.

S'ha afegit informació a la pàgina web del parc per tal d'informar sobre les àrees d'autocaravanes : <https://parcs.diba.cat/web/montseny/regulacions#acampada>

### **4. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS**

Durant aquest any 2022 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

# 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 2021 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.

Aquest any hi ha hagut un canvi substancial en la contractació del servei d'informació del parc, en la majoria dels casos ja no estan contractats a través d'un conveni amb els ajuntaments sinó a través d'un contracte de serveis, per tan s'ha vist reduïda la dotació pressupostària en relació a aquest concepte.

| Taula 7.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació   |                                   |            |                        |
|---|-----------------------------------|------------|------------------------|
| Convenis  | Equipament                        | Pressupost | Duració                |
| <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                        | 2.000€     | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <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                   | 2.000€     | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Gualba per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Gualba.</i>   | PI de Gualba                      | 12.955,75€ | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <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€  | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <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         | 2.000€     | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <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€ | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Montseny.</i>                                      | CI de Montseny                    | 14.455,75€ | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <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 / DIP Vallforners   | 16.903,53€ | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <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€  | 1/1/2022<br>31/12/2022 |
| <i>Conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de la Garriga per al foment i ordenació de l'ús públic al Punt d'informació de la Mongia</i>                                    | Centre de Visitants de la Garriga | 0€         | 1/1/2022<br>31/12/2022 |

|   |  |         |                          |
|---|--|---------|--------------------------|
| 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 2021                                | PI Riells de Montseny                                      | 6.875€  | 1/1/2022<br>31/12/2022   |
| 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 2021   | DIP Montsoriu  | 6.800€  | 1/1/2022<br>31/12/2022   |
| Conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Viladrau per al per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Riells de Montseny.                                  | DIP Bordoriol  | 6.800€  | 1/1/2022<br>31/12/2022   |
| Conveni per a la col.laboració en les activitats relacionades amb el patrimoni natural i cultural del PNM   | Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny             | 10.000€ | 1/01/2022<br>31/12/2022  |
| 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)                       | Museu Etnològic del Montseny – La Gabella<br>DIP Montsoriu | 10.000€ | 25/06/2022<br>31/12/2022 |
| 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" | AETM   | 11.500€ | 1/1/2022<br>31/12/2022   |

Durant aquest any 2022 es segueix treballant en la nova concessió administrativa per la gestió de l'escola de natura de Can Leonart. Finalitza la concessió del càmping de Fontmartina, tot i que, abans de preparar una nova concessió es pacta una pròrroga de la mateixa fins al desembre de 2022. El Bellver i l'Agustí finalitza la seva concessió a l'abril de 2022 però es pacta una pròrroga de 2 anys.

| Taula 7.2. Relació de les concessions administratives dels equipaments. |               |                                |
|---|---------------|--------------------------------|
| Equipament  | Inici         | Duració                        |
| Escola de Natura la Traüna  | Maig 2018     | Maig 2028                      |
| Escola de Natural de Can Leonart  | Octubre 2006  | Fins nova adjudicació          |
| Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera                               | Maig 2018     | Maig 2028                      |
| AJ Casanova de Sant Miquel  | Novembre 2001 | Novembre 2038                  |
| RCP La Morera   | Gener 1998    | Gener 2038                     |
| RCP Masia de Vallforners  | Novembre 2006 | Novembre 2030                  |
| El Bellver i l'Agustí   | Abril 2012    | Abril 2022 + 2 anys (pròrroga) |
| Càmping Fontmartina   | Juny 2006     | Juny 2021 + pròrroga 1,5 anys  |
| Alberg el Polell  | Desembre 2007 | Desembre 2027                  |
| Estació biològica del Montseny  | Febrer 2018   | Febrer 2028                    |

## 2. TAXES I PREUS PÚBLICS .

L'any 2022 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes del Servei de Gestio 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 2022 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. 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 2022 no hi ha hagut cap dia en el qual s'hagi hagut de tancar cap via d'accés i per tan no s'ha informat ni habilitat cap servei.

## 3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2022 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 2022 s'han fet algunes actuacions orientades a la millora de la sostenibilitat ambiental dels equipaments d'ús públic del Parc, entre d'altres, les bones pràctiques en la gestió de residus i la millora en l'aprofitament energètic i l'eficiència en el consum de l'aigua.

Aquests són alguns exemples d'equipaments orientats a la millora de gestió ambiental:

- Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel
- Millores ambientals i de condicionament paisatgístic de diferents punts de recollida d'escombraries del parc natural
- Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de graves) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll

Algunes actuacions iniciades en equipaments però que encara no s'ha pogut resoldre la obra, són les següents:

- Revisió i reparació dels sistemes de depuració per estany facultatiu dels equipaments del parc
- Millora de la instal·lació elèctrica autònoma del Bellver i l'Agustí

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.

## 2. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2022 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2022*.

Aquest any 2022 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 9.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.



**Parc Natural del Montseny**  
Reserva de la Biosfera

**Taula 9.1 Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment**

| <b>Equipaments</b>   | <b>Dies/<br/>Operacions de<br/>neteja</b> | <b>Incidències</b> |
|--|---|--------------------|
| <i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>  | 300 dies                                  | Cap incidència     |
| <i>Can Casades</i>   | 52 dies                                   | Cap incidència     |
| <i>**Exteriors, ruta 1:<br/>Rotonda Campins per Mosqueroles, Feixes del Vilar,<br/>Plana del Coll, Penyacans, Santa Elena, Can Casades,<br/>La Guardiola, Passavets, Sant Marçal, tornada per<br/>Campins.</i> | 107 dies                                  | Cap incidència     |
| <i>Exteriors, ruta 2:<br/>Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per<br/>drecera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>  | 53 dies                                   | Cap incidència     |

# Annexos.

## ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

### **Comitè permanent (14)**

---

1. Representant del Servei de Gestió de Parcs Naturals
2. Direcció del parc.
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.
5. Cap de la Unitat d'Educació Ambiental.
6. Cap d'Unitat de Control i Vigilància.
7. 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'Alotjaments i Restauració.
8. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental)
9. Personal administratiu de l'Oficina.

### **Comissió de manteniment. (15)**

1. Personal de la colla de manteniment.(6)
2. Personal de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis (3)
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.
5. Cap de la Unitat d'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'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'Educació Ambiental.
2. Tècnic del SGPN
3. Tècnic de la Diputació de Girona
4. Coordinador dels informadors
5. Administratius de l'oficina del parc natural del Montseny (2)
6. CI Univers Patxot

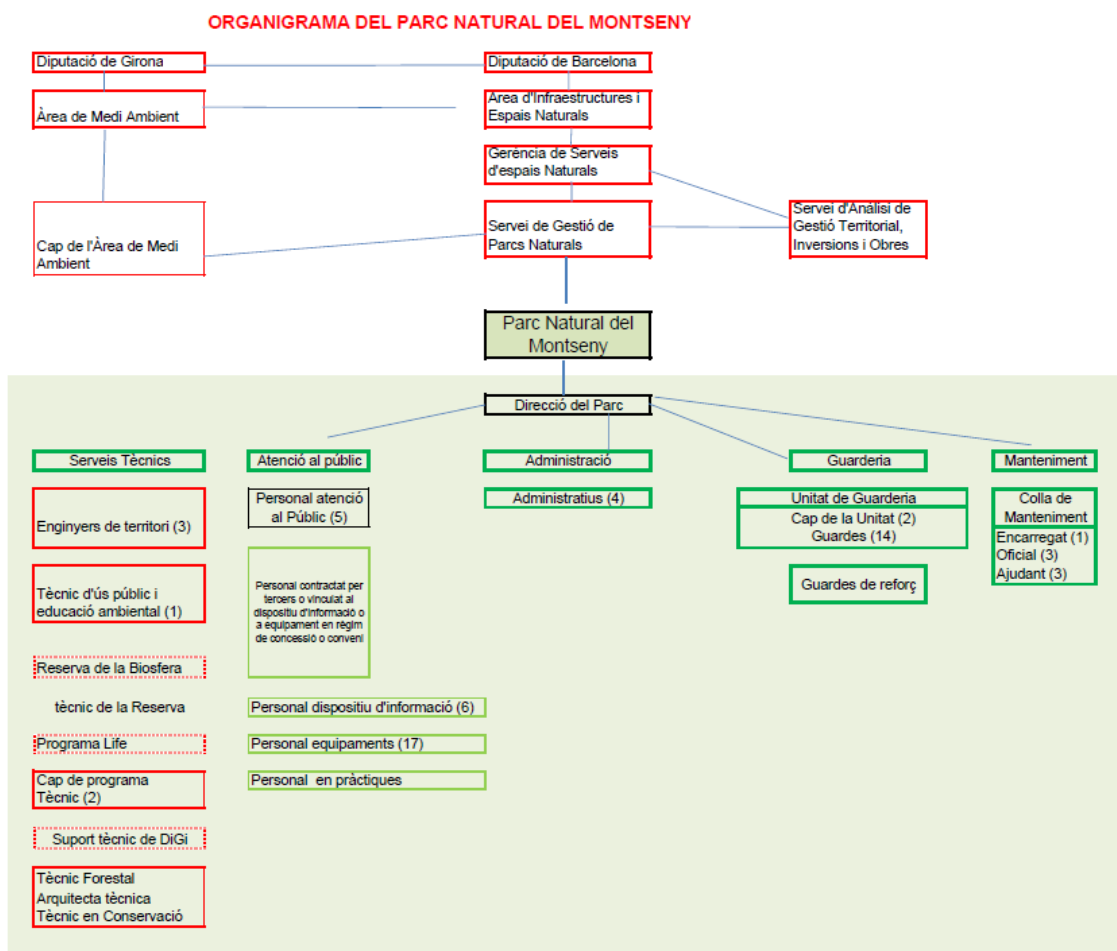


**Parc Natural del Montseny**

Reserva de la Biosfera

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.

## ANNEX II. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY





**Parc Natural del Montseny**  
Reserva de la Biosfera

**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 Manteniment, Obres i Serveis              | 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       |                            |
| Cori     | Comajoncosa Mora   | Masia Mariona | Auxiliar tècnic de suport                                 | CM                       | Fins juliol 2022           |
| Aureli   | Carnicer Crous     | Masia Mariona | Tècnic UMOS   | CM                       |                            |
| Olga     | Garcia Iranzo      | Masia Mariona | Tècnic UMOS   | CM                       | Des d'octubre 2018         |
| Joan     | Anglada Guillamet  | Masia Mariona | Tècnic UMOS   | CM                       |                            |
| Marisa   | Maya Grau          | Masia Mariona | Personal Oficina del Parc                                 | CUPEA                    | Des de juny 2021           |
| Mireia   | Clapés González    | Masia Mariona | Personal Oficina del parc                                 | CUPEA                    |                            |
| Joaquim  | Peláez Sánchez     | Masia Mariona | Personal Oficina del Parc                                 | CP, CM, CVC, CUPEA       | Fins setembre 2022 (baixa) |
| Andreu   | Pinyot Casanovas   | Masia Mariona | Personal Oficina del Parc                                 | CP, CM, CVC, CUPEA       | Des de setembre 2022       |
| Daniel   | Guinart Sureda     | Masia Mariona | Biòleg  | CVC                      |                            |
| Sònia    | Solórzano          | Masia Mariona | Tècnica projecte LIFE                                     | CVC                      |                            |
| Héctor   | Rebollo Carbonell  | Masia Mariona | Tècnic DGI  | CM                       |                            |
| Maria    | Barrachina Jiménez | Masia Mariona | Tècnica Reserva Biosfera                                  | CUPEA                    |                            |
| Gemma    | Pascual            | Masia Mariona | Tècnic DGI  | CUPEA                    | Juny 2018                  |
| Marina   | Trepat Fonalleras  | Masia Mariona | Tècnic DGI  | CM                       |                            |
| Marta    | Jolis Masjuan      | Masia Mariona | Coordinadora dels informadors                             | CP, CUPEA                | Des d'abril de 2022        |
| Isidre   | Planas Cortada     | PNM           | Encarregat de Manteniment funcions                        | CM                       | Des de juliol 2020 (baixa) |
| Ricard   | Alcojor Bernardo   | PNM           | Encarregat de Manteniment                                 |                          | Des de juliol de 2021      |
| Marçal   | Giol Manzano       | PNM           | Oficial de Manteniment                                    | CM                       |                            |
| David    | Riera Rodríguez    | PNM           | Oficial de Manteniment                                    | CM                       |                            |
| Joan     | Comellas Blanchart | PNM           | Ajudant de Manteniment                                    | CM                       |                            |
| Joan     | Mercader           | PNM           | Ajudant de Manteniment                                    | CM                       |                            |
| Òscar    | Solé               | PNM           | Ajudant de manteniment                                    |                          |                            |

| Nom          | Cognom             | Localització                    | Càrrec                 | Comissió de participació | Observacions         |
|--------------|--------------------|---------------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| Guillem      | Deulofeu           | PNM                             | Ajudant de Manteniment | CM                       |                      |
| Xavier       | Torra Revés        | 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 Torrús       | 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                      |                      |
| Enric        | Bargalló           | PNM                             | Guarda                 | CVC                      |                      |
| Josep        | Fruitós Arias      | PNM                             | Guarda                 | CVC                      |                      |
| Antonio      | Álvarez Amigo      | PNM                             | Guarda                 | CVC                      |                      |
| Sandra       | Morujó Cuenca      | PNM                             | Guarda                 | CVC                      |                      |
| Jordi        | Villaronga Llobera | PNM                             | Guarda                 | CVC                      |                      |
| Esther       | Feliubadaló Jonama | PNM                             | Guarda                 | CVC                      |                      |
| Isabel       | Fidel Colomé       | PNM                             | Guarda                 | CVC                      |                      |
| Iseta        | Bachs              |                                 |                        |                          |                      |
| Fèlix        | Casals             | CI Can Casades                  | Personal Can Casades   | CUPEA                    | Baixa                |
| Carles       | Marquès            | CI Can Casades                  | Personal Can Casades   | CUPEA                    |                      |
| Mònica       | Fornals Sánchez    | CI Univers Patxot / Can Casades | Informador             | CUPEA                    |                      |
| Dolors       | Pascual Cervera    | CI Univers Patxot / Can Casades | Informador             | 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                    |                      |
| Xavier       | Oliva              | CI Fogars de Montclús           | Informador             | CUPEA                    |                      |
| Ismael       | Montero            | CI Montseny                     | Informador             | CUPEA                    |                      |
| Remei        | Trafach Clos       | PI Riells de Montseny           | Informador             | CUPEA                    |                      |
| Arnau        | Mundet             | PI Viladrau                     | Informador             | CUPEA                    | Des de 2018          |
| Anna         | Traveria           | PI Viladrau                     | Informador             | CUPEA                    | Des de 2018          |
| Antonia      |                    | PI Seva                         | Informador             | CUPEA                    | Des de novembre 2022 |





**Parc Natural del Montseny**  
Reserva de la Biosfera

| Nom          | Cognom              | Localització                   | Càrrec                  | Comissió de participació | Observacions         |
|--------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| Raquel       | Albújar             | PI Seva                        | Informador              | CUPEA                    | Des de novembre 2022 |
| Jordi        | Jodar               | PI Aiguafreda                  | Informador              | CUPEA                    |                      |
| Higini       | Herrero Baró        | PI La Mongia                   | Informador              | CUPEA                    |                      |
| Rosa         | Casals              | CI Can Figueres                | Informador              | CUPEA                    | Des d'Abril 2022     |
| Isabel       | Cuminal             | PI Gualba                      | Informador              | CUPEA                    |                      |
| Alexandra    | Villar              | PI Molí de Ca l'Antic          | Informador              | CUPEA                    | Des d'abril de 2022  |
| Maria Lluïsa | De la Vara Pérez    | DIP Vallforners                | Informador              | CUPEA                    |                      |
| Pilar        | Pasqual             | DIP Plana Amagada              | Informador              | CUPEA                    | Des d'abril de 2022  |
| Joel         | Serra               | DIP Montsoriu                  | Informador              | CUPEA                    | Des de 2018          |
| Melcior      | Casals              | DIP Bordoriol                  | Informador              | CUPEA                    | Des de Març 2022     |
| Marta        | Plana               | DIP Bordoriol                  | Informador              | CUPEA                    | Des de març 2022     |
| Mònica       | Benetcka            | DIP Collformic                 | Informador              | CUPEA                    | Des de abril 2022    |
| 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                    |                      |
| Toni         | Domènech            | EN la Traüna                   | Representant EAITP      | CUPEA                    |                      |
| Walter       | Emde                | Alberg Casanova de Sant Miquel | Representant equipament | CUPEA                    |                      |
| Roger        | Tendero             | Turisme Rural La Morera        | Representant equipament | CUPEA                    |                      |
| Laia         | Alonso              | Alberg el Polell               | Representant equipament | CUPEA                    |                      |
| Jordi        |                     | Alberg Vallfornès              | Representant equipament | CUPEA                    |                      |

## ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2022

### 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
17. Plana del Coll
18. Plana de Bombers
19. Pla Jugar
20. Els Molins

### 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 84 De la riera d'Arbúcies a Sant Marçal
18. SL-C 85 Del Brull a Collformic
19. SL-C 86 El Roc Perer
20. SL-C 88 De Gaserans a Coll de n'Orri
21. SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell de Samalús
22. SL-C 91 La Riera de Vallforners
23. El Sot de l'Infern
24. La Font del Frare
25. L'Empedrat de Morou
26. Volta al pantà de Santa Fe
27. Del Bellver al turó de Tagamanent
28. De plana Amagada a coll Pregon
29. Masia Mariona
30. Itinerari forestal de Fontmartina



## Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

### 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 del Montseny - el Puig (CA)
2. Estació biològica del Montseny – Fontmartina (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**

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)



Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

## ANNEX V: DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

|            | Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016                            | Processos / Documents  |
|------------|---|--|
| <b>300</b> | <b>SISTEMA DE GESTIÓ</b>  |  |
| <b>310</b> | <b>Coneixement i compliment de la legislació aplicable</b>        | DR_310_01 Pla especial   |
| <b>320</b> | <b>Sistema de gestió de la qualitat</b>                           | DR_320_01 Manual de qualitat   |
|            | Comitè de qualitat  | PO_320_01 Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat<br>FF_320_01 Fitxa reunions del comitè de qualitat<br>FR_320_01 Registre de reunions del comitè de qualitat   |
|            | Documentació  | PO_320_02 Control de la documentació i registres<br>DA_320_02 Llistat de documents de sistema de qualitat  |
|            | Incidències   | PO_320_03 Gestió de les incidències, accions de millora i correctives<br>FF_320_02 Full general d'incidències<br>FR_320_02 Registre d'incidències/SIGEP  |
|            | Inspeccions   | PO_320_04 Inspecció d'equipaments i serveis<br>DA_320_03 Calendari d'inspecció d'equipaments/ aparcaments/ itineraris<br>FF_320_03 Formulari d'inspecció d'equipament<br>FF_320_04 Formulari d'inspecció d'aparcaments<br>FF_320_05 Formulari d'inspecció d'itineraris<br>FF_320_06 Acta d'Inspecció d'equipaments i serveis<br>FR_320_03 Registre d'Inspecció d'equipaments i serveis |
|            | Satisfacció al visitant<br>No Conformitats i propostes de millora | DA_320_04 Enquesta de satisfacció d'usuaris<br>FR_320_04 Registre de No conformitats i propostes de millora  |
| <b>330</b> | <b>Auditories internes</b>  | FR_330_01 Registre d'auditories<br>DA_330_01 Qüestionari d'autoavaluació /AUNE 11.1-ENP-16   |
| <b>340</b> | <b>Revisió del sistema</b>  | PO_340_01 Revisió del sistema<br>DA_340_01 Pla anual de millora<br>FR_340_01 Registre de seguiment del pla de millora<br>DR_340_01 Memòria del Sistema de Qualitat<br>DA_340_02 Sistema d'indicadors<br>FR_340_02 Registre de seguiment dels indicadors del sistema  |
| <b>400</b> | <b>GESTIÓ DE L'ÚS PÚBLIC</b>                                      |  |
| <b>410</b> | <b>Generalitats</b>   | -  |
| <b>420</b> | <b>Pla d'ús públic</b>  | DR_420_01 Pla d'ús Públic  |
| <b>430</b> | <b>Impactes del pla d'ús públic</b>                               | FF_430_01 Fitxa d'aforaments d'aparcaments<br>DA_430_01 Registre d'aforaments d'aparcaments<br>DA_430_02 Bones pràctiques en activitats excursionistes   |
| <b>440</b> | <b>Personal</b>   | DR_440_01 Funcions i responsabilitats<br>FR_440_01 Relació del personal del sistema Q<br>PO_440_01 Formació del personal dels equipaments i serveis*<br>DA_440_01 Pla anual de formació<br>FF_440_01 Fitxa d'avaluació de la formació del personal del parc<br>FR_440_02 Registre d'accions formatives rebudes pel personal  |
| <b>500</b> | <b>PRESTACIÓ DELS SERVEIS</b>                                     |  |

|            | <b>Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016</b>  | <b>Processos / Documents</b>  |
|------------|--|---|
| <b>510</b> | <b>Accés i recepció</b>                        | <i>PO_510_01_Acollida i recreació</i><br><i>PO_510_02_Regulació d'accessos al Pla de la Calma</i><br><i>FF_510_01 Document de cessió de claus</i><br><i>FF_510_02 Vehicle autoritzat</i>  |
| <b>520</b> | <b>Informació</b>                              | <p>Generalitats</p> <p>Publicacions</p> <p>Senyalització</p> <i>PO_521_01 Informació i atenció a l'usuari</i><br><i>FF_521_01 Fitxa de consultes i atencions</i><br><i>FR_521_01 Registre de consultes i atencions</i><br><i>PO_521_02 Dispositiu d'informació personalitzada</i><br><i>PO_522_01 Control i distribució de publicacions</i><br><i>FR_522_01 Inventari de publicacions</i><br><i>FF_522_01 Albarà de control de publicacions</i><br><i>FR_522_02 Control d'estoc de publicacions</i><br><i>DA_522_01 Model de comanda de publicacions</i><br><i>PO_523_01 Senyalització</i><br><i>DA_523_01 Manual gràfic de Senyalització</i><br><i>FR_523_01 Inventari de senyalització del Parc/SIGEP</i> |
| <b>530</b> | <b>Interpretació i educació ambiental</b>      | <i>DA_530_01 Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i><br><i>DA_530_02 Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i>  |
| <b>540</b> | <b>Reserves</b>                                | <i>PO_540_01 Comercialització i reserves</i><br><i>DA_540_01 Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i><br><i>FF_540_01 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i><br><i>FR_540_01 Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>  |
| <b>5.5</b> | <b>Gestió de queixes i reclamacions</b>        | <i>PO_550_01 Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i><br><i>FF_550_01 Full de suggeriments</i><br><i>FF_550_02 Full oficial de reclamació/ denúncia</i><br><i>FR_550_01 Registre de suggeriments i reclamacions/SIGEP</i>   |
| <b>6</b>   | <b>INSTAL·LACIONS</b>                          |   |
| <b>610</b> | <b>Generalitats</b>                            | <i>FR_610_01 Llistat d'equipaments i serveis/ SIGEP</i><br><i>DA_610_02 Relació de bones pràctiques mediambientals als equipaments</i>  |
| <b>620</b> | <b>Centre de visitants</b>                     | <i>PO_620_01 Equipaments d'informació i centres de documentació</i>   |
| <b>630</b> | <b>Itineraris</b>                              | <i>PO_630_01 Itineraris guiats</i>  |
| <b>640</b> | <b>Miradors</b>                                | -   |
| <b>650</b> | <b>Àrees recreatives</b>                       | <i>PO_650_01 Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>   |
| <b>660</b> | <b>Zones i àrees d'acampada controlada</b>     | <i>PO_660_01 Càmping de Fontmartina</i>   |
| <b>670</b> | <b>Refugis de muntanya</b>                     | <i>PO_670_01 Allotjament rural</i>  |
| <b>680</b> | <b>Escoles de natura</b>                       | <i>PO_680_01 Escoles de Natura</i>  |
| <b>700</b> | <b>SUBCONTRACTACIÓ</b>                         |   |
|            |  | <i>PO_700_01 Control de la contractació de béns i serveis</i><br><i>FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis</i>  |
| <b>800</b> | <b>SEGURETAT</b>                               |   |
|            |  | <i>PO_800_01 Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i><br><i>FF_800_01 Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i><br><i>FR_800_01 Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i><br><i>DA_800_01 Protocol de risc d'incendi</i><br><i>PO_800_02 Seguretat ens els equipaments i serveis</i><br><i>DA_800_02 Protocol de seguretat i riscos</i>  |
| <b>900</b> | <b>GESTIÓ DE RESIDUS, NETEJA I MANTENIMENT</b> |   |



**Parc Natural del Montseny**  
Reserva de la Biosfera

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