




Ref. DR 0105
Revisió Anual
Data 19.05.2015

DR 0105

Memòria del Sistema de Qualitat, 2014

Parc Natural del Montseny

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
UUPEA:  Lluís Velasco Batlle	Coordinadora de Qualitat:  Elisabet Ros Garriga	Direcció:  Joana Barber Rosado

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ÍNDEX

Presentació del Parc Natural I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL Montseny	6
Capítol 1. El Sistema de Qualitat	7
1. Introducció al Sistema de Qualitat	7
2. Referències normatives.....	7
3. Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis Del sistema de qualitat.....	8
Capítol 2. Política i objectius	9
1. Política del Sistema de Qualitat (SQ)	9
2. Objectius del Sistema de Qualitat	10
Capítol 3. Organització i participació.....	11
1. Compromisos de la direcció	11
2. Organització del Sistema de Qualitat	11
2.1. Comissió de manteniment	12
2.2. Comissió de vigilància i control	12
2.3. Comissió d'ús públic i educació ambiental	12
2.4. Comitè permanent.....	12
Capítol 4. Gestió de la documentació.....	14
1. Actualitzacions de la documentació del Sistema.....	14
Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials	15
1. Gestió dels recursos humans	15
2. Formació del personal.....	15
3. Gestió dels recursos materials o serveis contractats	16
Capítol 6. Acollida i recreació al Parc.....	18
1. Càmping i allotjaments	18
2. Àrees d'esplai i aparcaments	18
3. Itineraris.....	18
Capítol 7. Informació	19
1. Centres d'informació.....	19
2. Punts d'informació.....	19
3. Dispositius d'informació personalitzada (DIP)	20
4. Publicacions	20
5. Difusió web.....	21
6. Interactius.....	22
Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni	23
1. Museus i equipaments culturals	23
2. Escoles de natura.....	23
3. Exposicions	23
4. Audiovisuals	24
5. Itineraris guiats	24
Capítol 9. Senyalització	25
1. Nova senyalització al parc natural	25
2. Actualitzacions de la normativa de senyalització.....	25
3. Inventari de senyalització	25
Capítol 10. Comercialització i reserves	27
1. Taxes i preus públics	27
Capítol 11. Seguretat	28

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

1. Risc d'incEndi forestal.....	28
2. Risc per neu i gelades.....	28
3. ALT Risc O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.....	29
Capítol 12. Manteniment i neteja	30
1. Neteja i manteniment dels equipaments.....	30
Capítol 13. Gestió ambiental.....	31
Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic	32
1. aplicatiu de visitants als centres i punts d'informació.....	32
1.1 Número de visitants ALS EQUIPAMENTS D'INFORMACIÓ.....	32
1.2 Perfil dels visitants.....	34
1.3 grups d'edat dels visitants	35
1.4 Procedència dels vlsitants.....	37
1.5 Principals consultes dels visitants.....	38
2 Quantificació dels usuaris als equipaments d'allotjament, culturals i escoles de natura	40
3 Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments	41
4 Informes d'activitat dins del parc natural.....	43
Capítol 15. Gestió de la millora contínua I: Seguiment dels paràmetres de qualitat. 44	
1. El sistema de millora contínua	44
2. Gestió de les incidències.....	45
5 Inspeccions dels equipaments.....	46
6 Mesura i seguiment de la satisfacció del visitant.	47
6.1.1 Valoracions dels accessos del Parc Natural.....	49
6.1.2 Valoracions de la senyalització del Parc Natural.....	50
6.1.3 Valoracions dels aparcaments del Parc Natural.....	51
6.1.4 Valoracions de la recollida selectiva de residus al Parc Natural.....	52
6.1.5 Valoracions del manteniment del Parc Natural.....	53
6.1.6 Valoracions de la vigilància al Parc Natural.....	54
6.1.7 Valoracions del personal del Parc Natural.....	55
6.1.8 Valoracions de la senyalització dels equipaments.....	56
6.1.9 Valoracions dels horaris dels equipaments.....	57
6.1.10 Valoracions del tracte personal a l'usuari en els equipaments.....	58
6.1.11 Valoracions de la qualitat de la informació subministrada als equipaments.	59
6.1.12 Valoracions de les publicacions disponibles als equipaments.....	60
6.1.13 Valoracions de la oferta d'activitats complementàries oferides als equipaments.....	61
6.1.14 Valoracions de la neteja als equipaments.....	62
6.1.15 Valoracions del manteniment dels equipaments.....	63
6.1.16 Valoracions global dels equipaments.....	64
6.1.17 Resultats de les preguntes: Què li ha agradat més? I Què creieu que cal millorar.	65
7 Suggestiments, reclamacions i denúncies dels visitants.....	67
8 Indicadors de qualitat.....	68
Capítol 16. Gestió de la millora contínua II: Avaluacions del Sistema i planificació de la millora. 71	
1. AUDITORIA EXTERNA	71
2. auditoria interna	71
3. Revisió anual del sistema.....	72
4. Propostes de millora, no conformitats potencials i no conformitats	72
ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat.....	77
ANNEX I. Organigrama del Parc Natural del Montseny.....	80
ANNEX I. Relació de persones del comitè de qualitat.....	81

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEX II. Equipaments del sistema de qualitat 2014 84

ANNEX III. Documents del Sistema de qualitat 87

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MONTSENY

El parc natural del Montseny està situat en el Sistema Prelitoral Català entre les províncies de Barcelona i Girona. Constitueix per la seva altitud, 1712 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 poden veure's representades tres grans regions biogeogràfiques: la mediterrània, la centroeuropea i la boreoalpina.

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

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

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

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

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

A partir del mes de juny del 2014 s'ha aprovat 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 serà important per establir la coordinació en la gestió dels municipis i el parc natural.

Capítol 1. El Sistema de Qualitat

1. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

La *Secretaria General de Turismo del Ministerio de Economía* ha desenvolupat a llarg dels últims anys el *Sistema de Calidad Turística Española* (SICTE), 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 d'alguns espais naturals protegits com ara el Parc Natural del Montseny, neix la norma UNE 187002, que estableix els requisits que defineixen el nivell de servei al visitant en un espai natural protegit.

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.

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.

2. REFERÈNCIES NORMATIVES

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 187002 Espacios Naturales Protegidos. Requisitos para la prestación del servicio*.

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 intern.

3. ABAST DE LA XARXA D'EQUIPAMENTS I SERVEIS DEL SISTEMA DE QUALITAT

Durant l'any 2014, 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:

- 5 Centres d'Informació (CI)
- 9 Punts d'Informació (PI)
- 6 Dispositius d'Informació Personalitzada (DIP)
- 5 Museus o equipaments culturals
- 3 Equipaments d'educació ambiental (EN)
- 1 equipament de recerca
- 2 centres de documentació
- 4 Equipaments d'allotjament
- 1 Restaurant
- 1 Àrea d'acampada
- 16 Aparcaments
- 3 Àrees d'esplai
- 6 itineraris guiats
- 28 Itineraris senyalitzats

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

Capítol 2. Política i objectius

1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT (SQ)

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

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

Un dels objectius bàsics del projecte de creació i gestió del parc natural del Montseny és garantir i ordenar l'ús públic i es fonamenta tant en les prescripcions del *DR 0101 Pla Especial de protecció del medi natural i el paisatge* (OTPAT, 2008) aprovat l'11 de desembre de 2008 per resolució del conseller de Política Territorial i Obres Públiques, com en el Decret 105/1987 de la Generalitat de Catalunya, de declaració del parc natural del Montseny. D'altra banda, els criteris específics que regulen l'ús públic al Parc Natural del Montseny es concreten el *Text refós de les Ordenances de l'ús públic de Parc* (OTPAT, 2008).

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

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

2. 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 (Norma 2: Direcció).
- Disposar d'un mecanisme àgil de detecció d'oportunitats de millora així com de detecció de desviacions dels estàndards de qualitat (Norma 2: Direcció).
- 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 (Norma 2: Direcció).
- Actualitzar i adaptar els aspectes del sistema de qualitat que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc (Norma 2: Direcció).
- 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 (Norma 3: Acollida i recreació).
- Garantir que la informació subministrada pel equipaments del Parc Natural del Montseny és fiable, completa i clara (Norma 4: Informació).
- Garantir la senyalització suficient per indicar els accessos al Parc Natural i a tots els seus equipaments d'ús públic (Norma 5: Senyalització).
- 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 (Norma 6: Educació ambiental i interpretació del territori).
- 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 (Norma 7: Comercialització i reserves).
- Detectar i advertir als visitants del Parc de tots els aspectes relacionats amb la seva seguretat (Norma 8: Seguretat).
- Garantir la neteja i el manteniment del Parc Natural i dels equipaments d'ús públic (Norma 9: Neteja i Manteniment).
- Promoure i implementar aquelles mesures de millora de la gestió ambiental en els equipaments d'ús públic que estiguin a l'abast dels gestors (Norma 10: Gestió ambiental).
- Realitzar el seguiment i control dels usuaris i activitats d'ús públic al Parc Natural (Norma 11: Seguiment i control).

Capítol 3. Organització i participació

1. 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 del la Norma de Qualitat Turística Espanyola en els espais naturals protegits. Amb l'accepció d'aquesta norma, 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 la 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.
- Complir amb tots els requisits legals reglamentaris que s'apliquen a l'activitat.

2. 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.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

2.1. COMISSIÓ DE MANTENIMENT

Durant l'any 2014 s'han realitzat dues reunions de la comissió de manteniment, el dia 1 d'abril i el 25 de novembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Elaboració i posada en funcionament del calendari per les feines de la colla
- Implantació del dossier de bones pràctiques ambientals
- Posada en funcionament i valoració del full de tasques de manteniment
- Rebre formació específica del SIGEP i l'acollida del sistema de qualitat per al personal de nova incorporació.

2.2. COMISSIÓ DE VIGILÀNCIA I CONTROL

Durant l'any 2014 s'ha realitzat dues reunions de la comissió de vigilància i control, el dia 1 d'abril i 25 de novembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Posada en marxa del kit de primera intervenció per resoldre provisionalment les incidències en les fites de seguiment d'itineraris.
- Incorporar les principals fonts d'ús públic a les rutes d'inspecció d'itineraris.
- Proposta d'edició del nou fulletó desplegable com a material de difusió de la Reserva de la Biosfera del Montseny.
- Replantejament del model de senyalització en itineraris amb alta incidència de vandalisme.

2.3. COMISSIÓ D'ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2014 s'han realitzat dues reunions de la comissió d'ús públic i educació ambiental, el 3 d'abril i el 20 de novembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Per l'elaboració d'un índex per la realització de les memòries anuals
- Valoració del nou aplicatiu de presa de dades de gestió dels visitants.
- Introducció de les noves enquestes de satisfacció simplificades
- Millora de les inspeccions en els equipaments i actualització de l'inventari.
- Renovació dels representants de la comissió al comitè permanent, i la renovació del comitè de qualitat del parc.
- Reedició del fulletó d'animals de companyia.

2.4. COMITÈ PERMANENT

Durant l'any 2014 s'han realitzat dues reunions del comitè permanent, el 24 d'abril i el 4 de desembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Aprovació definitiva del nou model d'enquesta de satisfacció.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- Renovació del comitè de qualitat. proposta de canvi de representant pel que fa als centres i punts d'informació.
- El nou model de desplegable com a nova eina de difusió de la Reserva de la Biosfera del Montseny
- Donar compte per a la seva aprovació al proper Consell Coordinador i Comissió Consultiva de la pròrroga del PUP, i tenir les actuacions en compte en l'elaboració dels plans de millora anuals del sistema de qualitat.

Capítol 4. Gestió de la documentació

1. ACTUALITZACIONS DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA.

El Sistema de qualitat del Parc s'estructura a partir d'una sèrie de documents que s'actualitzen constantment sota la supervisió de la direcció i amb el suport del coordinador de qualitat. Les principals modificacions realitzades a l'any 2014 es recullen la Taula 4.1.

Taula 4.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats enguany		
DR 0105	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2013</i>	Edició anual
DA 0105	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2014</i>	Edició anual
DA 0107	<i>Pla anual de formació, 2014</i>	Edició anual
DR 0601	<i>Preus de taxes i tarifes públiques 2014 (Diputació de Barcelona)</i>	Edició anual
DA 0701	<i>Protocol específic de seguretat del parc</i>	Abril 2014
PO 0101	<i>Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat</i>	Desembre 2014
IT 0201	<i>Control de la documentació i registre</i>	Desembre 2014
DR 0102	<i>Manual de Qualitat</i>	Desembre 2014
DR 0103 / Annex	<i>Annex Pla d'ús públic</i>	Desembre 2014

D'altra banda, s'ha realitzat la versió anual dels registres que conformen el sistema, i que es recullen a la Taula 4.2.

Taula 4.2. Registres del Sistema de Qualitat actualitzats al 2014		
FR 0100	<i>Registre del personal del sistema Q</i>	Actualització 2014
FR 0101	<i>Registre de reunions del Sistema de Qualitat</i>	Actualització 2014
FR 0102	<i>Control de distribució de la documentació</i>	Actualització 2014
FR 0106	<i>Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis</i>	Actualització 2014
FR 0107	<i>Registre d'actuacions formatives rebudes pel personal</i>	Actualització 2014
FR 0112	<i>Registre d'estudiants o graduats en pràctiques</i>	Actualització 2014
FR 0109	<i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis institucionals</i>	Actualització 2014
FR 0110	<i>Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives</i>	Actualització 2014
FR 0111	<i>Registre d'auditories</i>	Actualització 2014
FR 0105	<i>Registre d'incidències</i>	Actualització 2014
FR 0104	<i>Registre de no conformitats</i>	Actualització 2014
FR 0105	<i>Registre de propostes de millora</i>	Actualització 2014
FR 0104	<i>Registre de suggeriments</i>	Actualització 2014
FR 0601	<i>Registre de reserves d'equipaments</i>	Actualització 2014
FR 1001	<i>Registre d'enquestes de satisfacció de l'usuari</i>	Actualització 2014
FR 0303	<i>Registre de revisió/edició de publicacions</i>	Actualització 2014
FR 0501	<i>Inventari de senyalització</i>	Actualització 2014
FR 0801	<i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i>	Actualització 2014

Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials

1. GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS.

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. Durant l'any 2014, per canvis en el personal aliens al sistema de qualitat del parc, s'ha vist afectat el nombre de recursos humans responsables del sistema. A partir de finals d'any s'ha ampliat la plantilla amb la creació d'una plaça de tècnic de manteniment, seguiment i control dels equipaments del parc.

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

2. FORMACIÓ DEL PERSONAL.

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

El PO 0104 *formació del personal dels equipaments i serveis d'ús públic* contempla la necessitat de formació en matèria de qualitat per al personal nouvingut al Parc Natural.

Per a l'any 2014 la planificació dels cursos, segons el DA 0105 *Pla de Formació 2014*, s'han planificat un total de 9 cursos dels quals se n'han realitzat 3. Aquest apartat ha estat valorat com una no conformitat per la poca quantitat dels cursos realitzats pels diferents col·lectius del personal del parc.

La relació dels cursos realitzats, les persones que hi han assistit i una valoració global es recullen a la Taula 5.2.1.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Relació de cursos realitzats al 2014					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
Taller d'integració del servei d'informació en els estàndards de qualitat. Nivell 1	29 de març i 5 d'abril	10	Personal d'equipaments de gestió indirecta	1	Positiva
Taller d'integració del servei d'informació en els estàndards de qualitat. Nivell 2	31 de maig i 7 de juny	10	Personal d'equipaments de gestió indirecta	2	Positiva
Desenvolupament socioeconòmic en espais naturals protegits	7, 8 i 9 d'abril	25	Personal Tècnic	3	Positiva
La adhesión de las empresas turísticas a la CETS. Fase II	21 i 22 de maig	4	Personal tècnic	1	Positiva

3. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.

La direcció del Parc Natural identifica els recursos materials apropiats per dur a terme la gestió del 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 2014 es registren al FR0109 registre d'elaboració i tramitació de convenis i recull a la Taula 5.3.1.

Taula 5.3.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació		
Convenis	Equipament	Duració
Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny	DIP Collformic	09/05/2013 /09/05/2014
Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny	Coordinadora DIP Plana Amagada	09/05/2013 /09/05/2014
Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny	DIP Vallformers	09/05/2013 /09/05/2014
Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'Informació de Fogars.	CI de Fogars	1/1/2014 31/12/2014
Decret de seguiment del 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.	PI de Seva	1/1/2014 31/12/2014
Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Aiguafreda.	PI d'Aiguafreda	1/1/2014 31/12/2014
Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Gualba per al per al foment i ordenació de l'ús	PI de Gualba	1/1/2014 31/12/2014

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

<i>públic al punt d'informació de Gualba.</i>		
<i>Decret de seguiment del 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	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del 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	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del 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	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del 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	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació Rectoria del Brull.</i>	CI de la Rectoria del Brull Fortificació ibèrica Turó de Montgròs	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del 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	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del 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	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Riells i Viabrea per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Riells de Montseny.</i>	Punt d'Informació de Riells de Montseny.	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Viladrau per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Viladrau</i>	Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny	1/1/2014 31/12/2014
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament d'Arbúcies per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació d'Arbúcies</i>	Museu Etnològic del Montseny – La Gabella DIP Montsoriu	1/1/2014 31/12/2014

Pel que fa les concessions administratives, queden recollides al *FR0110 Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives*, aquest any 2014 no se n'ha renovat cap. Queden pendents de treure a concurs l'Escola de Natura de la Traïna i l'Escola de Natura de Can Lleonart i l'Escola de Natura de Vallcàrquera està en situació de pròrroga extraordinària. Des d'aquest any 2014 s'està treballant per una concessió administrativa de gestió conjunta entre l'alberg de Recerca del Puig i el nou alberg per la Recerca de Fontmartina, situada a l'antiga oficina del parc.

Taula 5.3.2. Relació de les concessions administratives dels equipaments.

Equipament	Inici	Duració
<i>Escola de Natura la Traïna</i>	Octubre 2005	Fins nova adjudicació
<i>Escola de Natura de Can Lleonart</i>	Octubre 2006	Fins nova adjudicació
<i>Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera</i>	Setembre 2010	Setembre 2014+ pròrroga extraordinària
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	Novembre 2001	Novembre 2038
<i>RCP La Morera</i>	Gener 1998	Gener 2038
<i>RCP Masia de Vallforners</i>	Novembre 2006	Novembre 2030
<i>El Bellver i l'Agustí</i>	Abril 2012	Abril 2022
<i>Càmping Fontmartina</i>	Juny 2006	Juny 2021
<i>Alberg el Polell</i>	Desembre 2007	Desembre 2027

Capítol 6. Acollida i recreació al Parc

1. CÀMPING I ALLOTJAMENTS

El càmping de Fontmartina, l'allotjament de turisme rural de La Morera, l'allotjament rural de la Masia de Vallforners, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i l'alberg rural del Polell han continuat amb la seva activitat durant l'any 2014.

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

- *Càmping de Fontmartina: adequació a la normativa del quadre de comptadors i millora de la instal·lació elèctrica i enllumenat exterior*
- *Alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel: Millores en el sistema de depuració d'aigües residuals*

2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2014 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

Aquest any no s'han realitzat obres de millora i d'adequació dels aparcaments excepte les tasques de manteniment periòdiques programades. Des de la UMOS s'ha treballat per la redacció del projecte de millora i adequació de l'aparcament de Fogars de Montclús, l'execució de la qual es durà a terme l'any següent.

3. ITINERARIS

Aquest any 2014 s'han realitzat les tasques periòdiques de neteja i manteniment dels itineraris del parc.

S'ha actualitzat el llistat d'itineraris del pla d'itineraris de la XPN i s'ha treballat en l'elaboració del projecte de senyalització del nou itinerari:

- *PR-C 211 Riera de Gualba, tot i que encara no s'ha executat la seva senyalització.*

Capítol 7. Informació

El Parc Natural del Montseny disposa d'equipaments especialitzats en donar informació del Parc i del municipi on es troben ubicats.

1. CENTRES D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2014 s'ha mantingut l'activitat dels 5 Centres d'Informació del Parc: el CI de Can Casades, el CI de la Rectoria del Brull, el CI de Fogars de Monclús, el CI de Montseny i el CI de Sant Esteve de Palautordera.

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

2. PUNTS D'INFORMACIÓ

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.

Durant l'any 2014, hi ha hagut la incorporació d'un nou punt d'informació al Centre de Visitants la Garriga, fent així que hi hagi 9 punts d'informació al Parc Natural: PI d'Aiguafreda, PI de Tagamanent, PI de Seva, PI de Gualba, PI de Riells de Montseny, PI de La Mongia, PI de Cànoves i Samalús, el PI del Molí de Ca l'Antic.

Enguany s'han fet algunes obres d'adaptació d'aquests equipaments, destinades a millorar l'ús públic d'aquests PI:

- *PI de Tagamanent: S'ha tornat a traslladar a la caseta d'informació a la rotonda de la Pedralba.*
- *PI Seva: trasllat del punt al quiosc del poble, a un lloc més cèntric i més freqüentat.*

Adicionalment s'ha donat continuïtat al conveni amb l'Oficina de Turisme de Sant Celoni perquè sigui també punt d'informació del parc.

3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA (DIP)

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 2014 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 5 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.

4. PUBLICACIONS

Enguany s'han reeditat algunes de les publicacions habituals als equipaments del Parc Natural, entre elles les següents:

- *Dia Europeu dels Parcs*. Cartell i llibret d'informació als visitants de les activitats del Dia Europeu dels Parcs. 1.200
- *Guardes forestals. Què fem?*. Aquest díptic recull les funcions que realitzen els guardes forestals de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 300 exemplars.
- *El parc, deixa'l net*. Reedició del díptic que recull les recomanacions generals a considerar en les instal·lacions de la Xarxa de Parcs Naturals per tal de reduir els residus en els espais públics del parc i aconseguir així un desenvolupament sostenible. 400 exemplars.
- *L'Empedrat de Morou*. Reedició del tríptic de suport a l'itinerari de l'Empedrat de Morou, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 1.200 exemplars.
- *El sot de l'Infern*. Reedició del tríptic de suport a l'itinerari del Sot de l'Infern, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 1.200 (CATALÀ) + 1.800 (CASTELLÀ) exemplars.
- *Passejades 2014; Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 13.700 exemplars.
- *Poesia als Parcs 2014*. En aquest llibret es recull el programa d'actes de recitals de poesia en diferents ambients de la Xarxa de Parcs Naturals. 500 exemplars.
- *Viu el Parc! 21a edició-2014*. Aquest llibret recull les activitats realitzades als municipis del Parc dins d'aquest programa. 9.700 exemplars
- *Viu el Parc! 21a edició-2014*. Cartells per informar de la matinal del Viu el Parc. 900 exemplars
- *Parc a taula 2014-2015*. 200 exemplars
- *L'accessibilitat a la Xarxa de Parcs Naturals*. 150 exemplars
- *Campanya d'informació a grups escolars*. 40 exemplars

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- *Univers Patxot*. Llibre sobre l'exposició i la vida de Rafael Patxot. 475 exemplars.
- *Guia d'equipaments d'educació ambiental*. 950 exemplars
- *Fortificació ibèrica el turó de Montgròs*

5. DIFUSIÓ WEB

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

S'han obtingut 125.293 visites, d'1.090.963 del total de pàgines vistes de les webs del portal de la XPN. Cal destacar que la web d'itineraris del parc natural del Montseny reb 14.994 visites, respecte les 56.672 de les visites de la web d'itineraris de tota la XPN.

Respecte les xarxes socials, durant el 2014, ha augmentat el nombre de seguidors de la pàgina del facebook en 934 persones.

L'informatiu dels parcs es reparteix a 12.500 adreces de correu electrònic diferents.

Durant el 2014 s'ha creat un nou portal web sobre accessibilitat als parcs de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona, amb informació sobre les activitats inclusives que es poden fer als espais naturals.

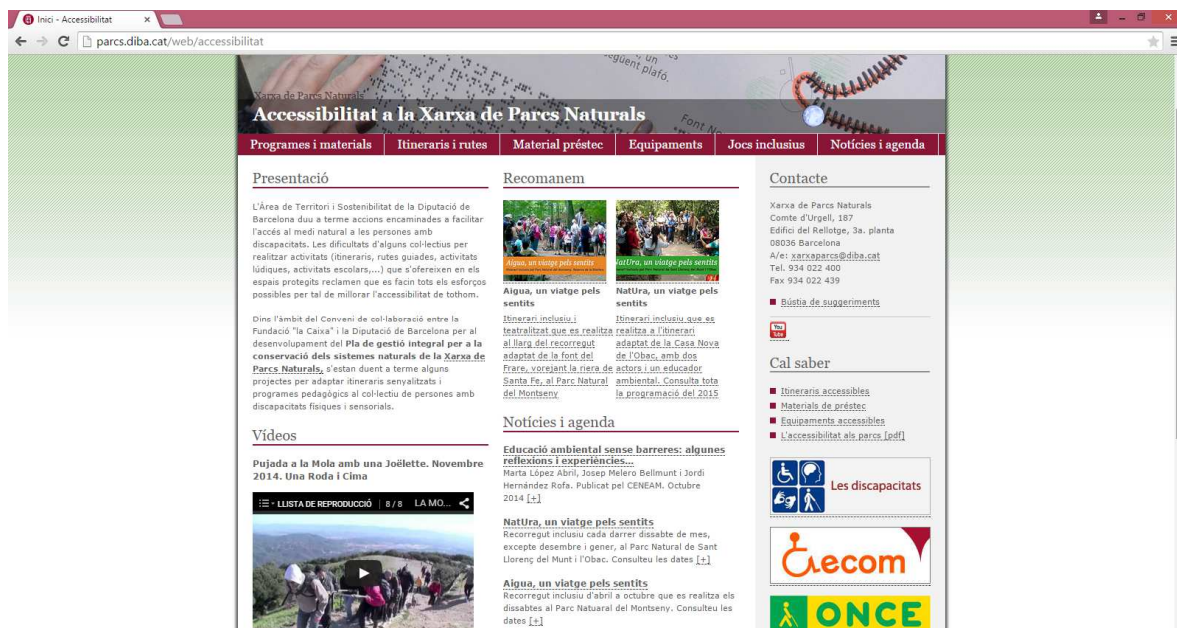


Figura 7.5.1: Vista de la web d'accessibilitat de la Xarxa de Parcs Naturals.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

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.

6. INTERACTIUS

Per donar informació 24 hores en els punts de màxima freqüentació, es disposa de tòtems interactius on es pot consultar el contingut de la pàgina web del Parc Natural.

Durant aquest 2014 han estat en funcionament els interactius del CI de Fogars de Montclús, del CI del Montseny i del Punt d'Informació d'Aiguafreda.

Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni

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

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

1. MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS.

Durant l'any 2014 han continuat amb la seva activitat els 5 museus o equipaments culturals del Parc: el museu Univers Patxot a Masia Mariona, el Museu Etnològic del Montseny- La Gabella d'Arbúcies, el Parc Etnològic de Tagamanent, l'Espai Montseny i la Fortificació Ibèrica del Montgròs.

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

- *Casa Museu L'Agustí: reposició del generador fotovoltaic i ondulador/carregador i substitució del grup electrògen.*

2. ESCOLES DE NATURA.

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

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

- *Escola de Natura la Traüna: arranjament de la bassa de reg.*

3. EXPOSICIONS

Aquest any 2014 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* (a l'Espai Montseny); *els 3 Monts i la Lola de la Figuera* (Parc Etnològic de Tagamanent) i, finalment, i *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús),

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

4. AUDIOVISUALS

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2014: *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).

D'altra banda l'equipament de *L'Espai Montseny* compta amb dos muntatges audiovisuals: *l'Espai Bandolers* i *l'Espai Bruixes*, que s'endinsen en les atmosferes màgiques dels boscos del Montseny. Es tracta d'audiovisuals amb efectes d'imatge i so, de gran format, disponibles en quatre idiomes, hologrames i multiprojeccions amb tècniques museogràfiques d'última generació.

5. ITINERARIS GUIATS

Durant l'any 2014 s'ha continuat amb el programa "Passejades guiades. Tots els diumenges de l'any" amb una proposta d'itineraris pel Parc que es realitzen cada diumenge des de diferents equipaments:

Centre d'informació de Can Casades, centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera, centre d'informació de Fogars de Montclús, centre d'informació de la Rectoria del Brull, el centre de visitants de la Garriga, el punt d'informació del Molí de ca l'Antic, l'aparcament de Collformic i l'allotjament rural la Casanova de Sant Miquel.

En total es van programar **48 rutes**, amb la participació de **6 empreses d'educació ambiental concessionàries** en el guiatge: Aprèn. Serveis ambientals, escola de Natura de Can Lleonart, EducaViladrau, Recerques i Desenvolupaments EMDE, ADEMC i Museu Etnològic de la Gabella i amb l'assistència de 908 persones.

Capítol 9. Senyalització

1. NOVA SENYALITZACIÓ AL PARC NATURAL

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

- *PR_C_205 de Viladrau a Matagalls*

Durant l'any 2014 s'ha fet un esforç per a resoldre les incidències pendents de senyalització, reposar les senyals que han estat fruit d'actes vandàlics, que han quedat deteriorades o que s'ha considerat idònia la seva senyalització.

2. ACTUALITZACIONS DE LA NORMATIVA DE SENYALITZACIÓ

Durant el 2014 s'ha modificat l'estructura de l'inventari de senyalització SIGEP, i s'ha actualitzat la informació d'aquest inventari amb un repàs exhaustiu de la senyalització sobre el territori. S'ha adoptat un altre criteri en el moment de senyalitzar fites de seguiment d'itinerari amb dues cares: el criteri ha estat el d'establir un codi de senyal per placa enlloc d' un codi per fita. D'aquesta manera s'ha augmentat de manera considerable el nombre de codis de senyalització, però evitarà duplicitats en el nombre de codis.

3. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ

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

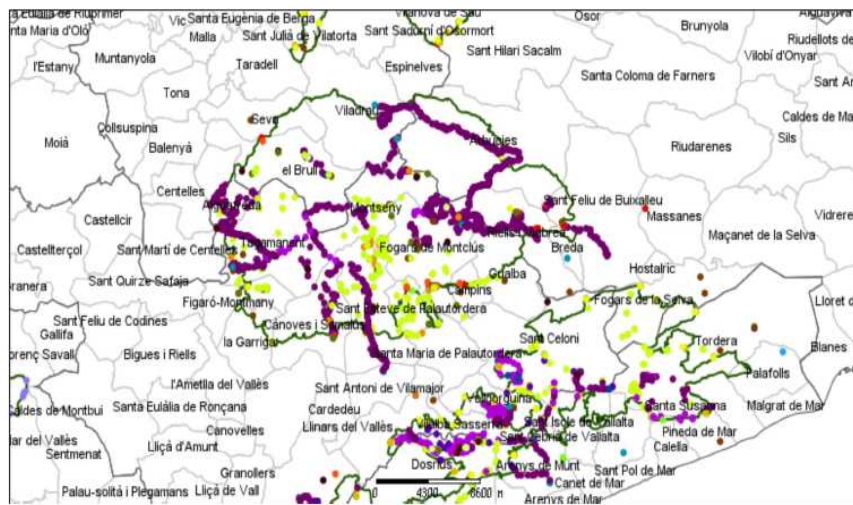


Figura 9.3.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

Taula 9.3.1 Resum dels senyals inventariats a l'aplicatiu SIGEP del Parc							
Tipus de senyal	Entorn carreteres	Entorn pistes	Entorn senders	Façana	Senyals circulació	Fora Parc	Total general
Número de Senyals 2013	50	310	1065	16	15	28	1484
Número de Senyals 2014	55	424	2490	30	569	44	3612

Capítol 10. Comercialització i reserves

1. TAXES I PREUS PÚBLICS.

L'any 2014 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de data 16 de gener de 2013.

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

2. RESERVES EQUIPAMENTS

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

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

La Taula 10.2.1 recull el número de reserves realitzades a els diferents equipaments.

Convé destacar l'increment de les reserves de l'Univers Patxot que des de la seva inauguració

Equipament	Reserves (grups)	Persones
<i>Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar</i>	17	1475
<i>Àrea d'esplai de plana del Coll</i>	2	195
<i>Exposició i audiovisual Univers Patxot.</i>	15	533
<i>Alberg el Puig</i>	6	37

Capítol 11. Seguretat

1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

Aquest any 2014 ha estat vigent el DA 0701 *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.

FITXA INFORMATIVA D'EIXOS I EQUIPAMENTS AFECTATS PER NEU							FF 0701
Data	30 de gener de 2014		Hora	12.24		Estat del temps :	Sol
Responsable del comunicat	Oficina Masia Mariona - Parc Natural del Montseny				Telèfon d'informació	938 475 102	
CODI	NOM	PART AFECTADA	PK INICI	PK FINAL	CONDICIONS D'US	SENYALITZACIO	OBSERVACIONS
	De la Plana del Pou al Turó de l'Home	Total			Accés tancat	Sí	Neu

Taula 11.1. Exemple d'una fitxa informativa d'eixos i equipaments afectat per neu

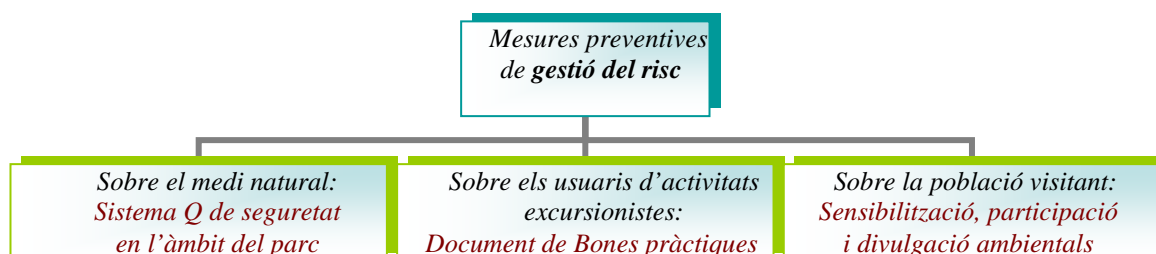
Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Aquest any 2014 han estat 3 les fitxes editades, corresponents al 30 i 31 de gener i al 4 de febrer.

3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2014 s'ha implantat el "DA 0702 Protocol d'actuacions del Parc Natural del Montseny en situacions d'alt risc o emergències al medi natural" aprovat l'any anterior, 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. S'ha fet extensiu aquest document i al personal de la Unitat de Vigilància i Control per establir aquests criteris als equipaments lleugers (aparcaments, itineraris) i s'ha inclòs l'esmentat document al sistema de qualitat del parc.



El protocol estableix un model d'actuació del personal dels espais naturals protegits, de les persones, les empreses que gestionen els equipaments i serveis concessionats o conveniats, davant de les possibles situacions d'alt risc o d'emergències.

En aquest sentit, el protocol defineix **la seqüència d'accions a desenvolupar per a la prevenció i control de les situacions d'alt risc i d'emergència**, classificant-les en funció del seu nivell de risc i establint per a cada cas els mitjans, materials i de personal, disponibles.

Capítol 12. Manteniment i neteja

1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2014 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2014*.

Aquest any 2014 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 0801 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*. La Taula 12.1.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

Taula 12.1.1. Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment		
Equipaments	Dies/ Operacions de neteja	Incidències
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	295 dies	0
* <i>Can Casades</i>	143 dies	3 retards justificats 25/04/2014 12/12/2014 01/01/2015 (FESTIU)
<i>Garatge</i>	51	0
<i>El Puig</i>	11	0
** <i>Exteriors, ruta 1: Rotonda Campins per Mosqueroles, Feixes del Vilar, Plana del Coll, Penyacans, Santa Elena, Can Casades, La Guardiola, Passavets, Sant Marçal, tornada per Campins.</i>	105	1 retard justificat 25/04/2014
<i>Exteriors, ruta 2: Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	53	4 retards 01/04/2014 29/04/2014 01/07/2014 16/12/2014

Pel que fa a les tasques de manteniment realitzades pel personal propi s'ha de valorar molt positivament el nivell de resolució d'incidències d'aquesta tipologia, que han estat menys nombroses que al 2013.

Capítol 13. Gestió ambiental

1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2014 s'han fet algunes adequacions per tal de millorar la sostenibilitat ambiental dels equipaments d'ús públic del Parc.

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

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

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

- *Adequació i millora de la instal·lació fotovoltaica de l'Alberg del Polell i millores en el sistema de depuració d'aigües residuals.*
- *Instal·lació de les plaques solars a la casa museu l'Agustí*
- *Accions de millora a l'equipament de Turisme Rural La Morera*
- *Realització de les obres d'arranjament de la bassa de la Traïna.*

Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic

1. APLICATIU DE VISITANTS ALS CENTRES I PUNTS D'INFORMACIÓ

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

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

1.1 NÚMERO DE VISITANTS ALS EQUIPAMENTS D'INFORMACIÓ.

El número d'usuaris dels equipaments d'informació del parc natural del Montseny es recull a la Taula 14.1.1.

El conjunt d'usuaris dels equipaments ha disminuït de manera lleugerament significativa respecte l'any anterior. Han disminuït un 8% del total dels usuaris dels equipaments, que per a l'any 2014 han estat 146.296. Això és atribuïble a dos factors: per una banda, el 2014 és el primer any que s'aplica durant tot l'any l'aplicació de gestió de visitants de la Generalitat de Catalunya, fet que potser pot provocar un resultat lleugerament diferents al de la resta d'anys anteriors. Un altre punt a tenir en compte és la manca de dades de segons quins equipaments, l'absència del coordinador de qualitat durant un període llarg durant el 2014 ha provocat la falta de control en la recollida de les dades per part del personal dels equipaments.

És destacable el fet que les visites al Museu de la Gabella van augmentant de manera exponencial any rere any, i que els usuaris de l'Univers Patxot s'han estabilitzat al llarg dels últims anys. És positiu observar l'increment d'usuaris als punts d'informació d'Aiguafreda i el Montseny.

També cal apuntar que és significativa la baixada de visitants que ha fet el punt d'informació de Cànoves, i el punt d'informació de Viladrau a l'Espai Montseny.

Les dades del PI de Seva, del PI de Tagamanent, i del DIP de Collformic són poc representatives doncs no han recollit les dades durant tot l'any.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Taula 14.1.1. Resum del número de visitants als equipaments d'informació del Parc Natural

EQUIPAMENT	Total anual 2012	Total anual 2013	Total anual 2014	%Δ 2012-2013
<i>CI Can Casades</i>	21543	26585	18.441	44% ▼
<i>CI Fogars de Montclús</i>	29082	32052	26.021	23% ▼
<i>CI Rectoria del Brull</i>	5384	6718	5.312	26% ▼
<i>CI Sant Esteve de Palautordera</i>	11024	11411	9.297	23% ▼
<i>CI de Montseny</i>	829*	1107	2.171	49% ▲
<i>CI Univers Patxot</i>	1945	2218	2.205	1% =
<i>PI de Viladrau – Espai Montseny</i>	7337	4344	2.056	125% ▼
<i>PI a la La Gabella d'Arbúcies</i>	20486	28638	36.508	22% ▲
<i>PI Cànoves</i>	4075	2421	466	241% ▼
<i>PI Riells del Montseny</i>	4046	7141	9.553	29% ▲
<i>PI de Seva</i>	219**	532	300*	
<i>PI de Tagamanent</i>	1053	****	0*	
<i>PI del Molí de Ca l'Antic</i>	806	367	466	-120% ▼
<i>PI La Mongia</i>	3400	3926	3.174	13% ▲
<i>PI d'Aiguafreda</i>	268	119	265	55% ▲
<i>DIP Bordoriol</i>	4716	4318	3.163	37% ▼
<i>DIP Collformic</i>	11255	4886	742*	
<i>DIP Plana Amagada</i>	3370	4752	1.586	200% ▼
<i>DIP Montsoriu</i>	3338	3449	3449	8% ▲
<i>DIP Plana del Coll</i>	2225	****	****	0
<i>DIP Vallforners</i>	19202	14243	9.385	52% ▼
Total general	155603	158695	146.296	8% ▼

A la figura 14.1.1 tenim en compte i analitzem l'estacionalitat dels visitants al llarg de l'any i veiem, com era d'esperar, que la tardor és l'època de l'any que es reben més visitants, arribant als 25.000 usuaris durant un mes. La resta de l'any es manté amb una xifra més o menys estable al voltants dels 10.000 usuaris, si bé amb un lleuger increment durant la primavera. El mes amb menys afluència de visitants és el mes de gener, que en aquest cas té a veure amb les condicions meteorològiques i l'estat de la neu als cims culminals del Montseny. En absència d'aquestes condicions, la presència de visitants és molt més baixa que en altres anys en la qual la neu cau al parc.

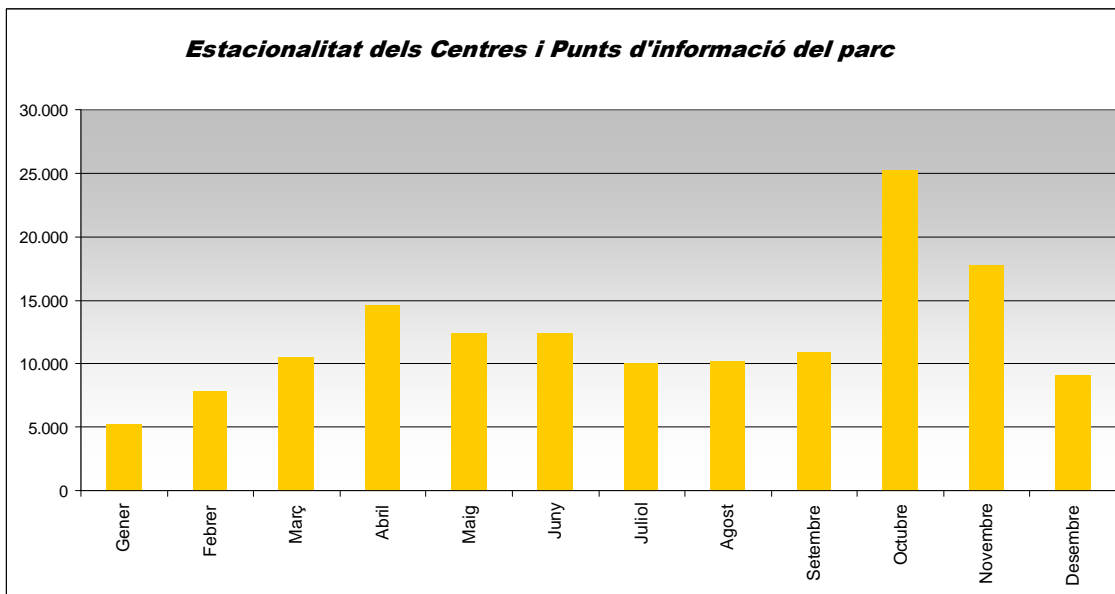


Figura 14.1.1. Número anual de visitants als equipaments d'informació per mesos durant l'any 2014.

1.2 PERFIL DELS VISITANTS.

Pel que fa a les tipologies de visitants durant l'any 2014 (Figura 14.1.2) es pot observar com les famílies són la tipologia més important (33%), seguit dels grups (28%).

A la figura 14.1.3 podem veure la distribució de les tipologies de visitants segons el tipus d'equipaments

Tipologia de visitants

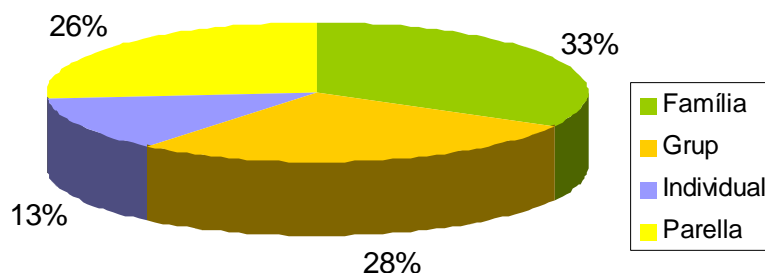


Figura 14.1.2. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2014 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

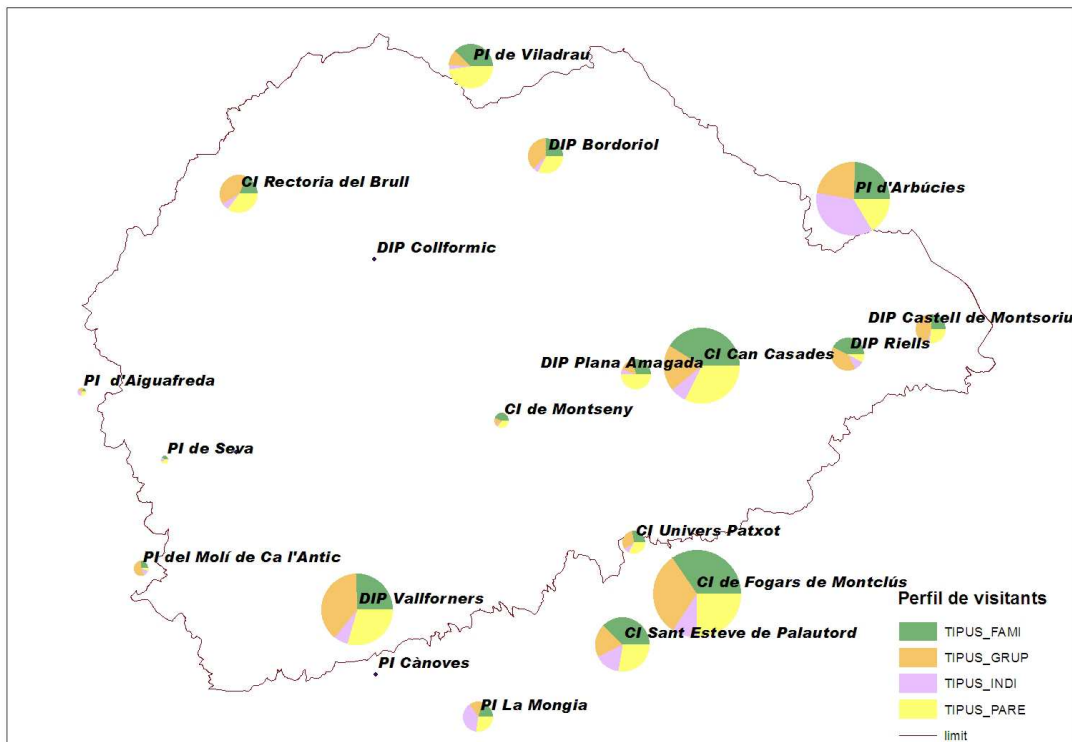


Figura 14.1.3. Distribució per equipament de les tipologies de visitants del parc natural.

Els gràfics de sectors més grans responen al major nombre d'usuaris dels equipaments. Com ja hem vist són majoritàriament, el CI de Fogars de Montclús, el PI d'Arbúcies dins el Museu Etnològic del Montseny a la Gabella i el CI de Can Casades. Si bé a Arbúcies hi ha un grup de gent que ve de manera individual, a Can Casades i Fogars de Montclús hi ha un alt percentatge de parelles i de públic familiar. Destaca el gran percentatge de grups que visiten Vallforners. El CI de Sant Esteve també rep bastant públic de manera individual donat que també és un punt d'informació municipal, igual que passa amb la Mongia, tot i que amb un nombre d'usuaris menor.

1.3 GRUPS D'EDAT DELS VISITANTS

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons uns grups d'edat determinats d'edat. En general les dades globals de tots els equipaments del parc, podem veure, tal i com era d'esperar, que la majoria de públic visitant té una edat compresa entre els 35 i 65 anys (55%), el públic jubilat representa un 11% i el públic jove fins als 25 anys un 13%; tal i com es mostra a la figura 14.1.4

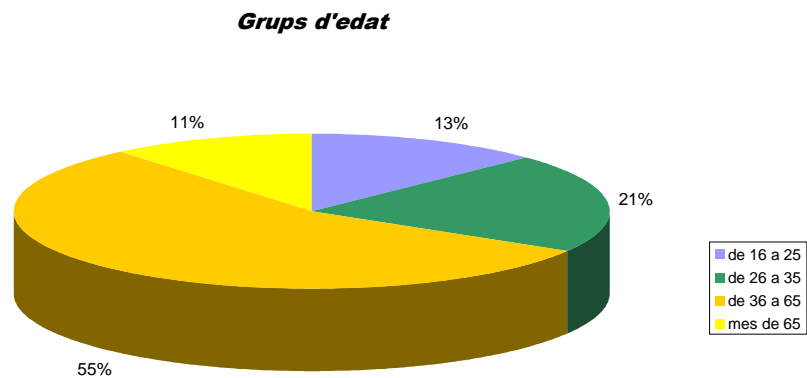


Figura 14.1.4. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

La Figura 14.1.5 mostra la distribució per equipaments dels visitants segons l'edat.

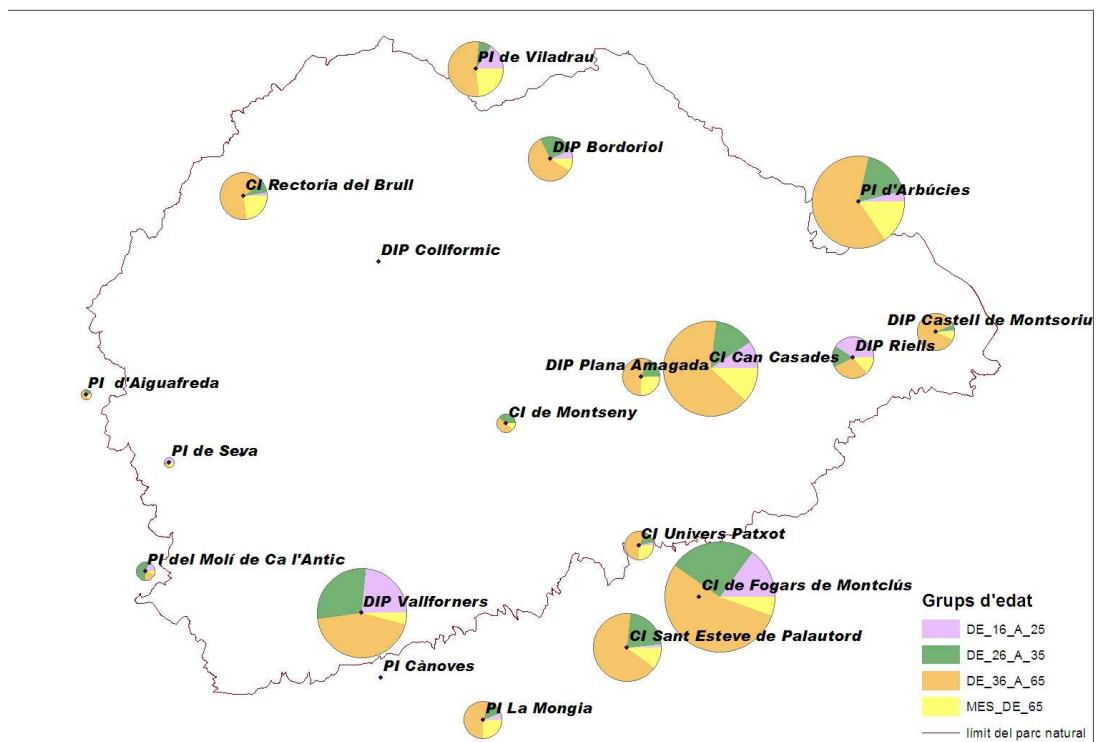


Figura 14.1.5. Distribució per equipament dels grups d'edat dels visitants del parc

Destaca observar la gran aflluència de públic jubilat, de més de 65 anys, a la Gabella i al centre d'informació la Rectoria del Brull, així com també la poca aflluència, al CI de

Fogars de Montclús del mateix tipus de públic. En tots els casos, tal i com era d'esperar, gairebé la meitat del públic cobreix l'edat compresa entre els 36 i 65 anys (adults). Els equipaments amb més públic jove són: Vallforners i Riells.

1.4 PROCEDÈNCIA DELS VISITANTS.

Respecte la procedència dels visitants per països, un 94% de visitants són catalans, un 4% espanyols, respecte el 2% de l'any anterior, i un 2% estrangers.

A la figura 14.1.6 podem veure la distribució dels visitants catalans segons les comarques de procedència.

Si ens fixem en la distribució dels visitants catalans segons les comarques de procedència, observem que la majoria de visitants venen de Barcelona. Seguit de les comarques que formen part del parc, el Vallès Oriental i la Selva.

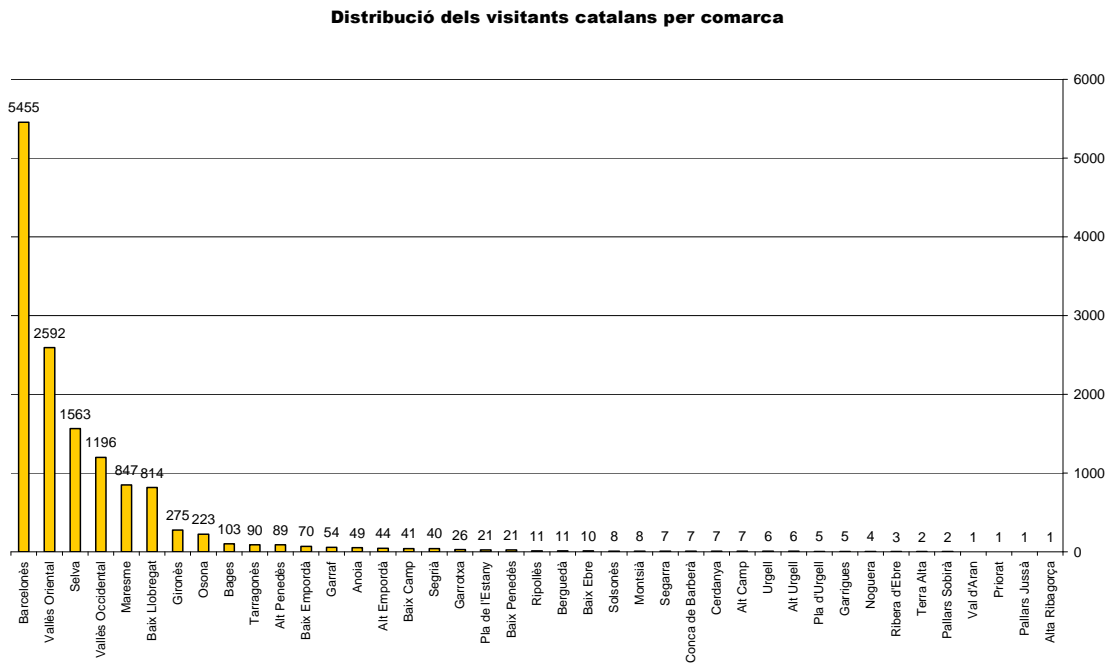


Figura 14.1.6. Classificació per procedència dels visitants catalans segons la comarca,

Pel que fa als visitants estrangers, en conjunt només representen un 0,4% dels visitants (veure Figura 14.1.7). Els països de procedència més habituals són principalment França (64,8%), seguit dels Països Baixos (29,4,1%), Regne Unit (14,9%) i Alemanya (1,1%). El resultat és semblant a l'any anterior, seguint la mateixa tendència.

Distribució dels visitants estrangers per tipus de procedència

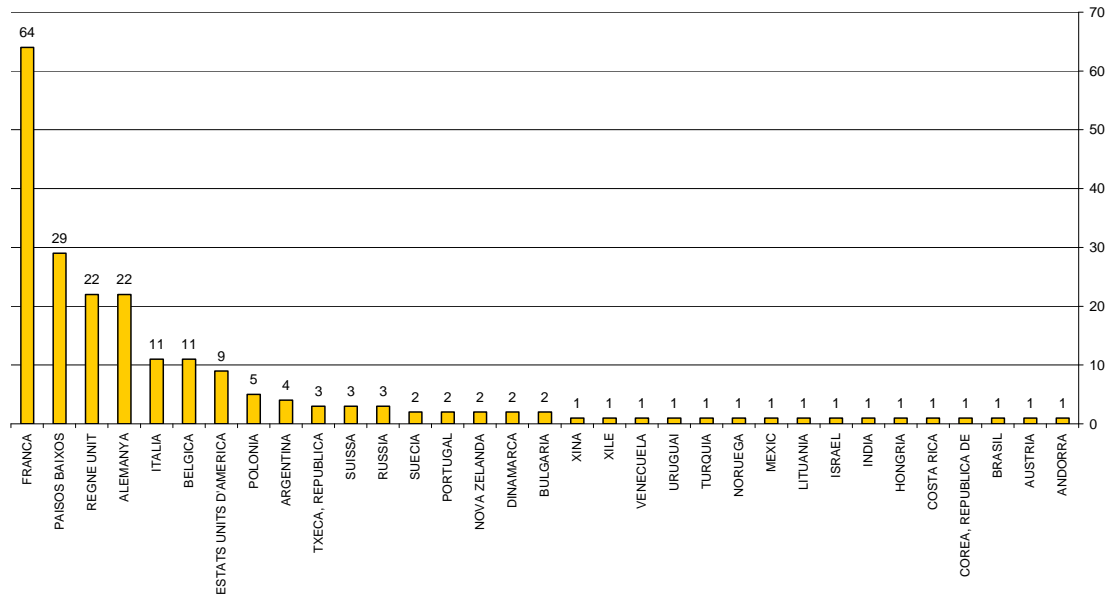


Figura 14.1.7. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2014

1.5 PRINCIPALS CONSULTES DELS VISITANTS.

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida de les principals demandes dels visitants que s'adrecen als equipaments d'informació. La figura 14.1.8, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2014. Aquestes dades són especialment significatives a l'hora de enfocar certs recursos en l'edició de publicacions, difusió web i formació dels informadors.

Com es pot observar, els itineraris és el concepte que més interès desperta entre els visitants. Altres consultes freqüents són sobre informació general, el patrimoni natural, transport (entès com a indicacions per arribar a un lloc) o les activitats que s'organitzen a l'entorn de l'equipament.

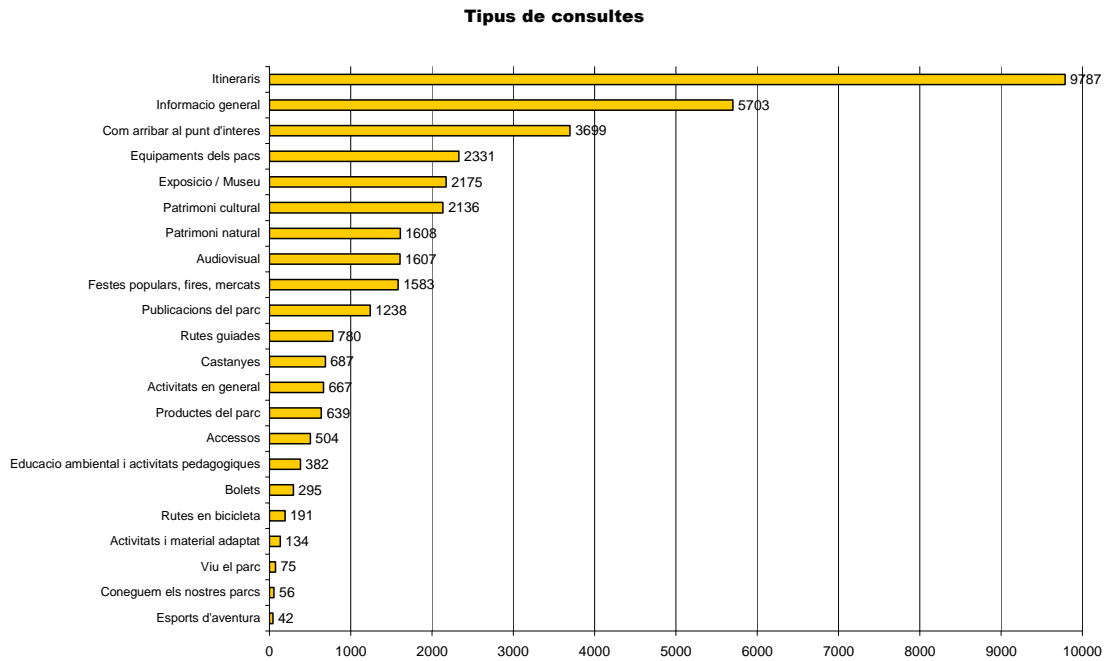


Figura 14.1.8.. Distribució del tipus de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació,

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

2 QUANTIFICACIÓ DELS USUARIS ALS EQUIPAMENTS D'ALLOTJAMENT, CULTURALS I ESCOLES DE NATURA

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

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

La Taula 14.2.1 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2014.

Taula 14.2.1. Número de visitants durant el 2013 als equipaments del Parc Natural que no els comptabilitzen amb el programa de gestió de visitants.

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Oct	Nov	Des	Total 2014	Total 2013	Total 2012	
<i>Casa Museu l'Agustí</i>	156	175	356	227	345	271	344	101	127	423	584	274	3.383	2.879	2.663	
<i>La Gabella (CD)</i>	12	8	9	5	13	5	5	1	4	5	8	2	77	111	88	
<i>Museu La Gabella</i>	110	39	91	311	112	63	162	0	142	184	112	80	1.406	1.250	2.317	
<i>CD La Tela</i>	1.466	1.408	1.764	1.786	2.300	1.194	419	40	985	1.502	1.840	642	15.342	36.627	22.257	20.208
<i>EN Can Lleonart</i>	21	0	10	18	0	0	7	34	0	0	0	0	90	1552	1.078	
<i>EN La Traïna</i>	0	0	0	488	303	326	816	669	120	300	146	138	3.306	2.645	1.620	
<i>EN Vallcàrquera</i>	76	202	1.235	1.077	1.740	1.133	339	188	25	1.182	678	216	8.091	3.107	2.467	11.487
<i>Càmping Fontmartina</i>	0	0	114	601	355	399	334	617	324	682	439	27	3.892	4.458	5.288	
<i>RCP La Morera</i>	8	21	79	0	101	83	337	77	2	107	54	161	1.030	675	772	
<i>Alberg El Puig</i>	40	0	0	0	0	0	0	20	0	96	0	0		156	791	
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	0	65	38	27	56	64	54	41	6	41	23	21	436	464	241	7.092
<i>Feixes del Vilar</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	690	870		1.560	0	1.686	

Pel que fa al nombre de visitants total, hi ha hagut una davallada del nombre de visitants respecte l'any anterior. Cal unificar el tractament de les dades per a poder tenir uns resultats fidels a la realitat.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

3 COMPTATGE DE VEHICLES ESTACIONATS ALS PRINCIPALS APARCAMENTS

Durant els camps de setmana els informadors apunten els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments més freqüentats. La recollida d'aquestes dades es realitza en quatre franges horàries, en diferents moments durant el matí, per tal d'avaluar la freqüentació dels aparcaments del Parc i valorar les hores de més aflluència.

La Taula 14.3.1 és un resum d'aquestes dades en el que es recull el total anual de vehicles comptabilitzats a cada hora, la mitjana diària i el número màxim de vehicles comptabilitzats

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 14.3.1. Resum del comptatge dels vehicles als aparcaments més freqüentats classificats per hores.

Cotxes												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	202	10	22	371	19	33	293	16	27	213	16	27
<i>Collformic II</i>	122	5	19	274	15	38	191	14	30	172	14	30
<i>Pl. Amagada</i>	86	4	10	196	9	16	266	12	19	179	8	14
<i>Vallformers</i>	395	4	18	2072	19	59	3.401	32	100	4.693	43	136
<i>Riells</i>	418	5	31	1.859	22	69	1.089	20	65	1.645	20	65
<i>Montsoriu</i>	128	2	6	1.045	25	60	1.542	18	71	1.214	11	55
<i>Bordoriol</i>	464	7	60	1.383	19	60	799	12	55	798	11	55
Motos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0
<i>Collformic II</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Pl. Amagada</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Vallformers</i>	7	1	2	108	2	11	134	2	11	67	2	5
<i>Riells</i>	2	2	2	11	2	3	526	16	50	10	1	2
<i>Montsoriu</i>	4	1	1	11	1	2	13	1	2	11	1	2
<i>Bordoriol</i>	0	0	0	19	3	6	0	0	0	0	0	0
Autocars/ autobusos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	3	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
<i>Collformic II</i>	1	1	1	3	2	2	0	0	0	0	0	0
<i>Pl. Amagada</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Vallformers</i>	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
<i>Riells</i>	0	0	0	1	1	1	6	1	2	0	0	0
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	3	1	1	3	1	1	0	0	0
<i>Bordoriol</i>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0

A mode de conclusió de les dades dels aparcaments, pel que fa a les motos i els autocars, a la zona de Vallformers hi ha una gran afluència de motoristes, mentre que a la zona de Collformic és on es registren més nombre d'autocars.

Respecte el nombre de vehicles, els horaris amb major afluència de vehicles és a partir de les 11h; i depenent de la zona ens trobem en aparcaments que són ocupats a primeres hores i altres més cap al migdia.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

4 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

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

Durant l'any 2014s'han informat un total de 141 activitats (33 expedients més que l'any anterior), aquest fet és degut a que cada cop hi ha més entitats que ens informen de les activitats que fan, a més a més de l'increment de les sol·licitud per a rodatges i filmacions. A la Taula 14.4.1 es mostren les activitats que han estat informades durant els anys 2011, 2012, 2013 i 2014.

Cal destacar l'elevat número de filmacions i d'activitats esportives i de lleure, que es repeteixen any rera any. Hem de tenir en compte, també, que moltes activitats catalogades com a filmacions i reportatges fotogràfics són anul·lades abans de la filmació.

Taula 14.4.1. Resum de les activitats d'ús públic informades durant l'any 2014				
	2011	2012	2013	2014
Activitats científiques culturals i educatives	7 activitats	5 activitats	4 activitats	9 activitats
Activitats esportives, turístiques i de lleure	47 activitats	42 activitats	49 activitats	60 activitats
<i>Caminades</i>	21	23	17	28
<i>Sortides amb bicicleta</i>	12	10	19	14
<i>Curses a peu</i>	8	6	8	9
<i>Duatlons</i>	2	1	1	1
<i>Grups escolar</i>	1	2	2	2
<i>Activitats amb vehicles a motor</i>	5	0	0	6
Aplecs, fires i festes	9 activitats	11 activitats	11 activitats	13 activitats
<i>Aplecs</i>	5	6	6	7
<i>Col·locació de pessebres</i>	1	2	3	4
<i>Festes Majors</i>	3	3	2	2
Filmacions i reportatges fotogràfics	49 activitats	45 activitats	44 activitats	59 activitats
<i>Filmacions cinematogràfiques</i>	5	7	1	0
<i>Filmacions de curtmetratges</i>	1	1	5	4
<i>Filmacions publicitàries</i>	19	15	25	17
<i>Filmacions per televisió</i>	4	5	0	2
<i>Filmacions de videoclips</i>	4	1	2	1
<i>Altres filmacions</i>	3	1	3	3
<i>Sessions fotogràfiques publicitàries</i>	7	11	7	6
<i>Altres sessions fotogràfiques</i>	6	4	1	2

Capítol 15. Gestió de la millora contínua I: Seguiment dels paràmetres de qualitat.

1. 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 de fer el seguiment de 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 diferents fòrums participatius que s'encarreguen principalment de l'avaluació de les millores adequades i de les accions necessàries per implantar-les (Apartat 10.2).

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

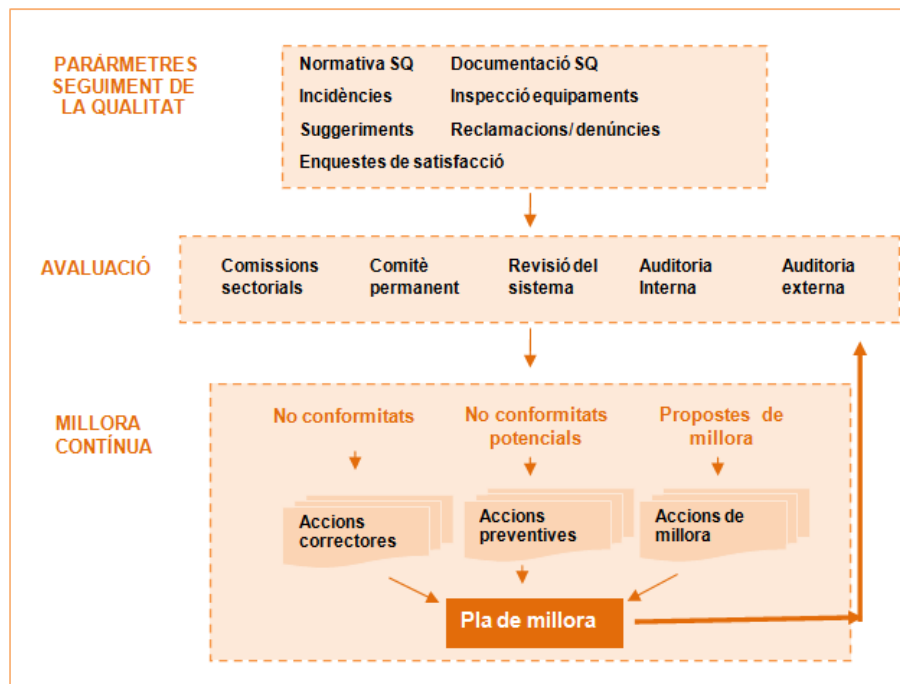


Figura 15.1.1. Diagrama de flux de gestió de la millora contínua del sistema de Qualitat.

2. GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES.

La Taula 15.2.1 recull el número d'incidències obertes i tancades així com els romanents (la diferència entre aquests dos valors) per la sèrie temporal 2004 a 2014.

Taula 15.2.1. Resum de les incidències obertes (ob.), Tancades (Tan) i diferència entre aquests dos valors (O-T), classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2013.

Data	Altres			Neteja / Manteniment			Seguretat / Accident			Senyalització			Ús públic			Total general		
	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T
2004	6	3	3	147	121	26	27	21	6	29	22	7	10	4	6	219	171	48
2005	1	1	0	154	138	16	18	21	-3	8	7	1	47	44	3	228	211	17
2006	4	3	1	158	149	9	11	8	3	58	27	31	60	47	13	291	234	57
2007	4	4	0	138	144	-6	5	4	1	62	50	12	95	73	22	304	275	29
2008	0	1	-1	98	90	8	7	10	-3	63	73	-10	32	63	-31	200	237	-37
2009	5	8	-3	197	159	38	15	12	3	134	59	75	61	52	9	412	290	122
2010	3	3	0	216	185	31	40	31	9	131	117	14	69	66	3	459	402	57
2011	0	0	0	261	295	-34	46	51	-5	118	141	-23	78	77	1	503	564	-61
2012	2	2	0	145	182	-37	26	27	-1	88	104	-16	38	40	-2	299	355	-56
2013	2	1	1	110	81	29	23	11	12	96	55	41	28	17	11	259	165	94
2014	0	0	1	112	86	26	33	24	9	58	59	-1	35	22	13	238	191	47
Totals	27	26	1	1736	1630	106	251	220	31	845	714	131	553	505	48	3416	3178	238

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2014 s'han obert 238 incidències, 21 incidències menys que l'any anterior.

D'altra banda aquest 2014 s'han tancat un total de 191 incidències, 26 incidències més que l'any anterior, si mirem el balanç global encara queden 238 incidències pendents de tots els anys, com es veu a la figura 15.2.1, 66 més que l'any anterior.

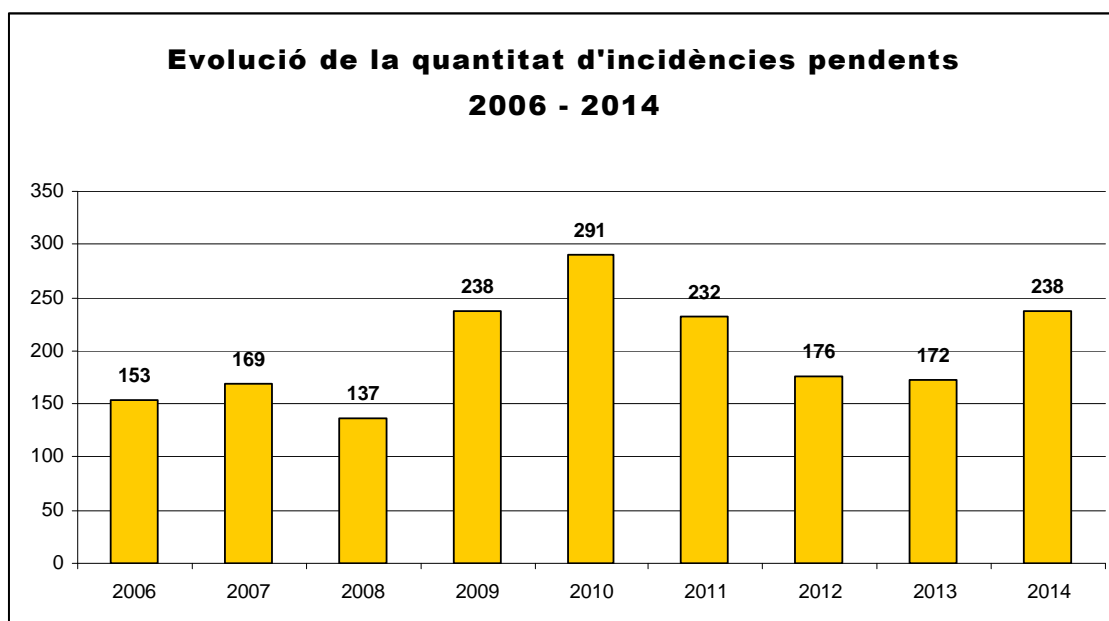


Figura 15.2.1. Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2006 fins a finals de 2014.

Pel que fa a les tipologies d'aquestes incidències pendents, la Figura 15.2.2, a diferència d'altres anys, aquest 2014, les incidències de neteja i manteniment són les més nombroses (38), seguides de les de senyalització (28). Les de seguretat/accident segueixen essent 11, com l'any anterior.

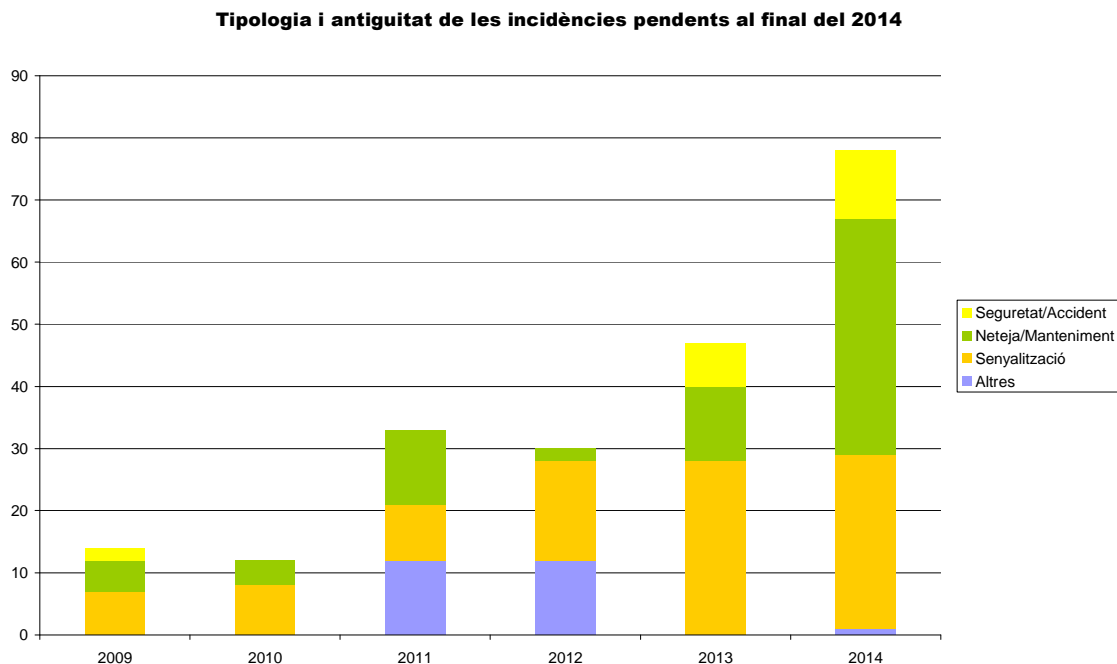


Figura 15.2.2. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2014 segons l'any que van ser obertes i classificades per tipologies.

5 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 d'acord amb la IT 0106 *Inspecció d'equipaments i serveis* que dona instruccions per planificar les inspeccions dels equipaments, aparcaments i itineraris, registrats al *FR 0106 Registre d'inspecció d'equipaments i serveis*.

El nivell de realització de les inspeccions dels aparcaments durant l'any 2014 no ha estat tan satisfactori com l'any anterior, aconseguint un 63,2% de les inspeccions programades. En el cas dels itineraris senyalitzats s'ha dut a terme el 47,57% de les inspeccions programades, en el cas dels equipaments s'han realitzat el 36,84% de les inspeccions programades, un resultat molt més satisfactori que el 13,1% de l'any anterior, las inspeccions de miradors s'han realitzat el 100%, totes les programades.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6 MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.

La direcció del Parc Natural del Montseny analitza el nivell de satisfacció dels seus visitants mitjançant l'anàlisi dels resultats d'enquestes de satisfacció que estan disponibles per a tots els usuaris d'equipaments i serveis d'ús públic del Parc.

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

- Model 1: Centres d'informació, punts d'informació i centres de documentació.
- Model 2: Dispositius d'informació personalitzada.
- Model 3: Escoles de Natura
- Model 4: Allotjament rural i a les Escoles de Natura (caps de setmana).
- Model 5: Càmping.
- Model 6: Itineraris guiats.

A finals d'any s'ha treballat en un nou model d'enquesta de satisfacció més entenedora, i amb un disseny més agradable per tal d'incentivar la realització de les enquestes per part dels visitants. Es seguirà obtenint la mateixa informació a fi efecte de poder comparar les dades de tots els anys. Aquest nou model d'enquesta s'implantarà a tots els equipaments del parc a partir del 2015.

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny han recollit 456 enquestes en total, un 22% més que l'any anterior.

A la taula següent es mostra l'evolució del nombre d'enquestes recollides en els diferents equipaments. Destaca l'increment d'enquestes rebudes a la Gabella.

Equipaments	2010	2011	2012	2013	2014
<i>CI La Gabella</i>	0	1	40	74	172
<i>DIP Montsoriu</i>	0	0	84	84	57
<i>DIP Riells del Montseny</i>	62	22	54	38	45
<i>RCP La Morera</i>	35	48	25	36	35
<i>IG Turó de Montgrós</i>	24	37	39	31	26
<i>IG Sant Esteve</i>	16	31	20	30	24
<i>IG Sant Pere de Vilamajor</i>	0	0	34	38	19
<i>RCP Casa Nova de Sant Miquel</i>	23	9	21	20	14
<i>CI Can Casades</i>	239	139	32	10	10
<i>CI Montseny</i>	8	4	7	1	10
<i>CI St. Esteve de Palau.</i>	18	5	7	0	10
<i>IG Casa Nova de Sant Miquel</i>	12	13	11	4	9
<i>Alberg el Polell</i>					8
<i>CI Univers Patxot</i>	18	11	23	9	6
<i>CI Fogars de Montclús</i>	36	24	21	5	3
<i>CI Rectoria del Brull</i>	25	8	0	1	2
<i>DIP Coll de Bordoriol</i>	26	17	8	0	2
<i>PI Molí de Ca l'Antic</i>	17	10	0	0	2

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

PI Bellver	0	0	0	0	1
PI Sant Pere de Vilamajor	12	18	27	21	1
Càmping Fontmartina	0	0	52	0	0
DIP Collformic	72	15	4	0	0
DIP Plana Amagada	72	36	14	0	0
DIP Vallforners	103	142	54	0	0
IG Can Leonart	12	4	0	0	0
PI Aiguafreda	3	0	0	0	0
PI Cànoves i Samalús	0	90	27	0	0
PI Gualba	0	0	0	0	0
PI Seva	0	0	0	0	0
PI Tagamanent	5	0	0	0	0
PI Viladrau	2	1	45	12	0
IG CCEN	24	49	9	10	
IG Fogars de Montclús				5	
Total general	864	733	658	355	456

L'objectiu per l'any 2014 era aconseguir que tots els equipaments fessin, com a mínim 12 enquestes a l'any. A l'any 2012, 17 equipaments van arribar a aquesta xifra; l'any 2013 han estat 10 equipaments els que han assolit aquesta fita, i el 2014 han estat 8 equipaments els que han recollit més de 12 enquestes, si bé hi ha menys equipaments que no n'han realitzat cap.

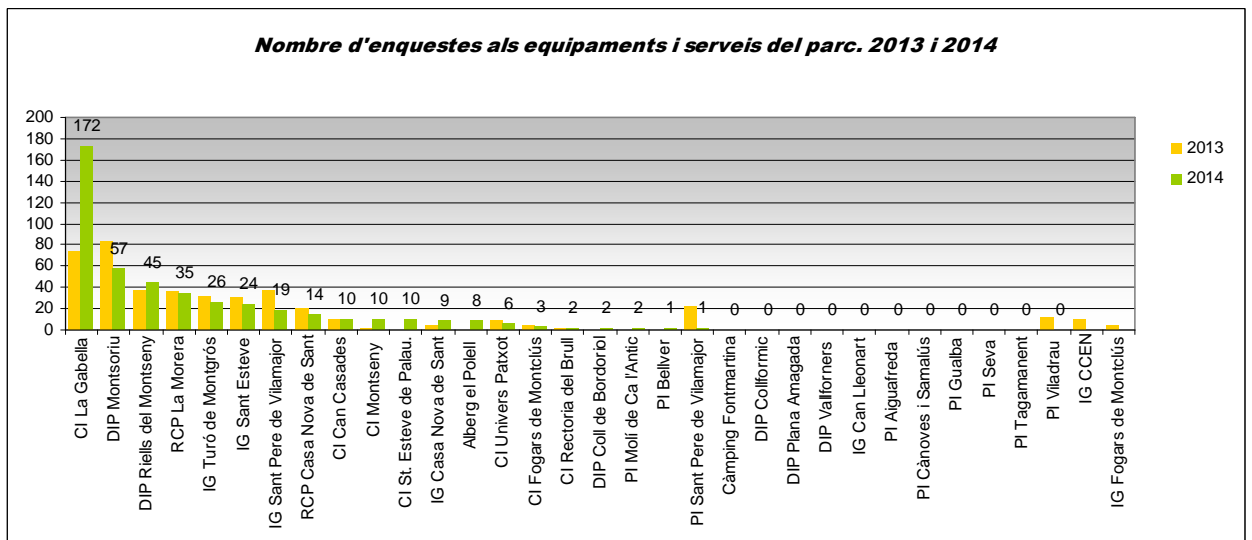


Figura 15.6.1. Numero d'enquestes de satisfacció que ha recollit cada equipament i serveis del Parc l'any 2013 i 2014.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.1 VALORACIONS DELS ACCESSOS DEL PARC NATURAL.

La valoració dels accessos al parc (carreteres, pistes i camins) apareix en tots els models d'enquesta, es treballa amb una mostra de 330 enquestes. Un 92% dels enquestats troba que els accessos al parc estan bé o molt bé. L'any 2013 aquesta xifra era del 88%.

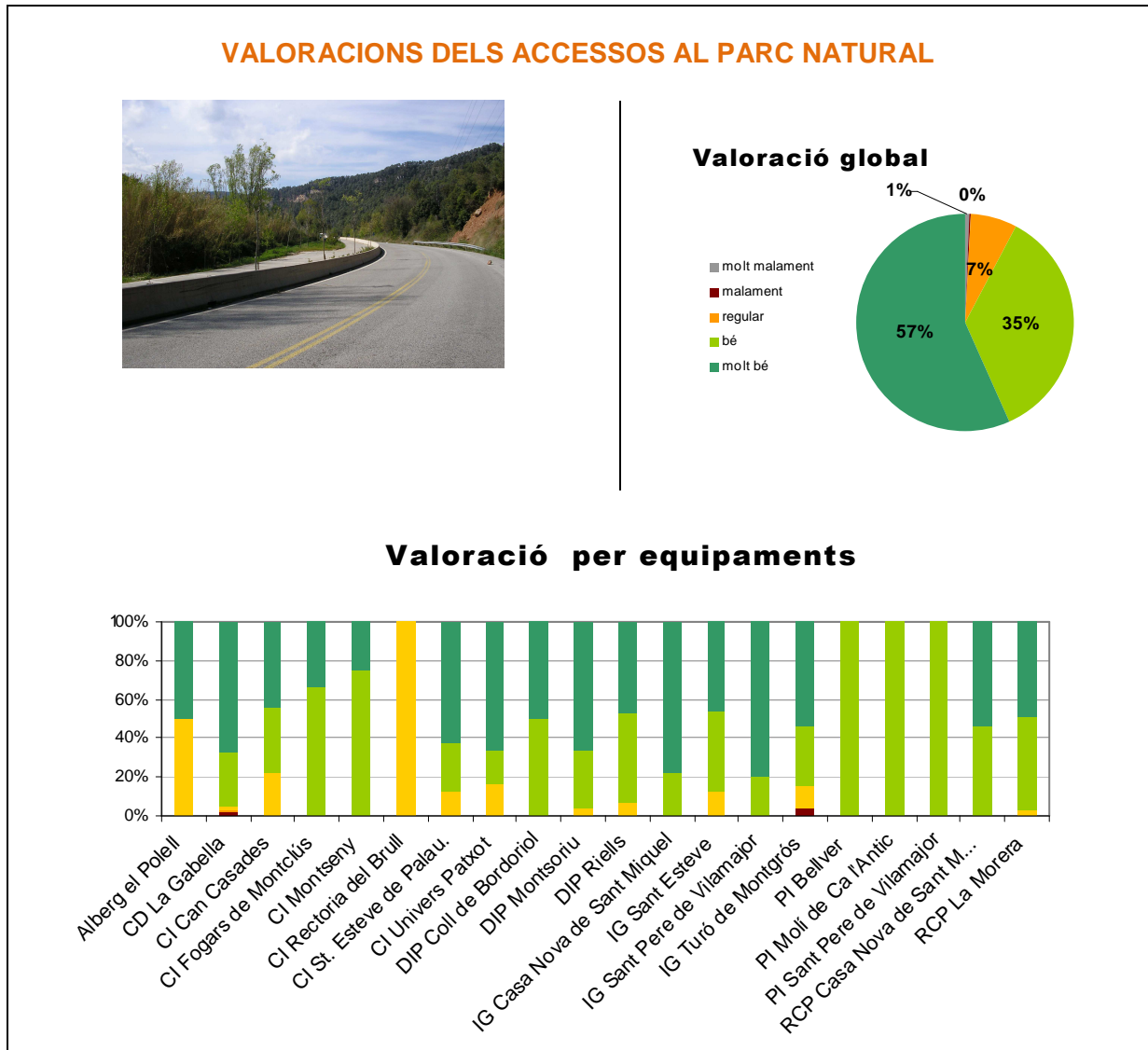


Figura 15.6.2. Resum de les valoracions dels accessos del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2014.

Les valoracions inferiors a "bona" es reflecteixen en l'anàlisi per equipaments (Figura 15.6.2). destaca la mala valoració dels accessos al centre d'informació del Brull. (aquest fet s'atribueix a la poca mostra d'enquestes rebudes en aquest centre d'informació)

6.1.2 VALORACIONS DE LA SENYALITZACIÓ DEL PARC NATURAL.

Respecte la valoració de la senyalització del parc es treballa amb una mostra de 330 enquestes. Els resultats globals mostren que un 87% dels enquestats troba que estan bé o molt bé, respecte el 81% de valoració de l'any anterior.

Si ens fixem en les valoracions que es realitzen per equipaments, s'observa que hi ha més discrepàncies, i que hi ha valoracions "regulars" en segons quins equipaments (CI el Brull i DIP Bordoriol). Aquesta valoració ha millorat respecte l'any passat, on hi havia alguns equipaments amb valoracions dolentes, o molt dolentes respecte la senyalització.



Figura 15.6.3. Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.3 VALORACIONS DELS APARCAMENTS DEL PARC NATURAL.

A la valoració dels aparcaments es treballa amb una mostra de 201 enquestes. La opinió majoritària dels visitants del Parc és positiva pel que fa als aparcaments, el 83% pensa que estan bé o molt bé (veure Figura 15.6.4.). aquest valor és semblant al de l'any anterior (82%)

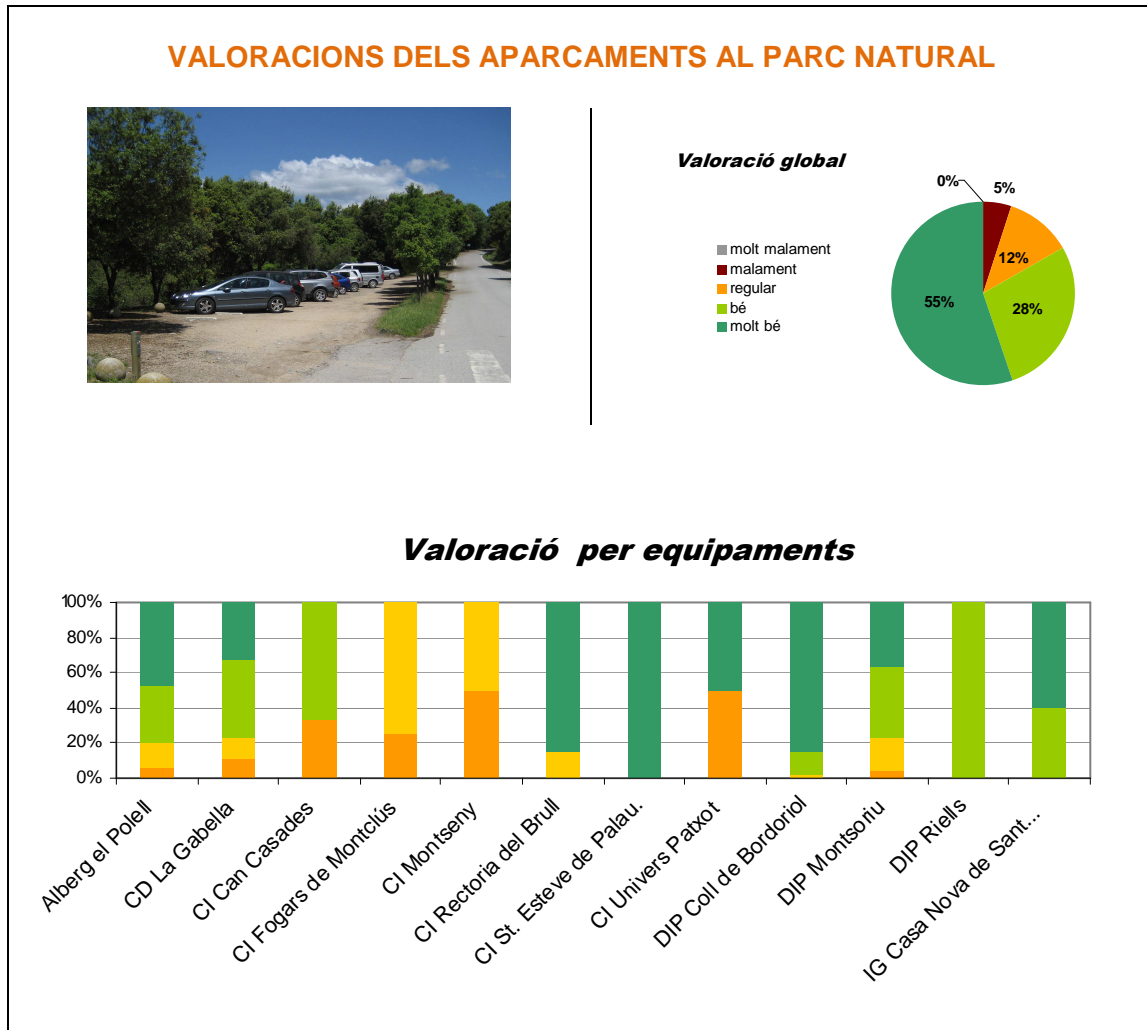


Figura 15.6.4. Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012.

Si observem les valoracions per cada equipament, veiem que els aparcaments que han rebut inferiors valoracions són el de CI Montseny i CI Fogars de Montclús. Aquest fet és significatiu doncs hi ha queixes sobre l'estat del ferm de l'aparcament de Fogars, i és una de les actuacions recollida al pla de millora.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.4 VALORACIONS DE LA RECOLLIDA SELECTIVA DE RESIDUS AL PARC NATURAL.

A la valoració de la recollida selectiva de residus s'ha recollit un total de 170 enquestes. La opinió dels usuaris que han respost aquesta qüestió de manera positiva ha estat d' un 86%, respecte el 71% de l'any anterior.

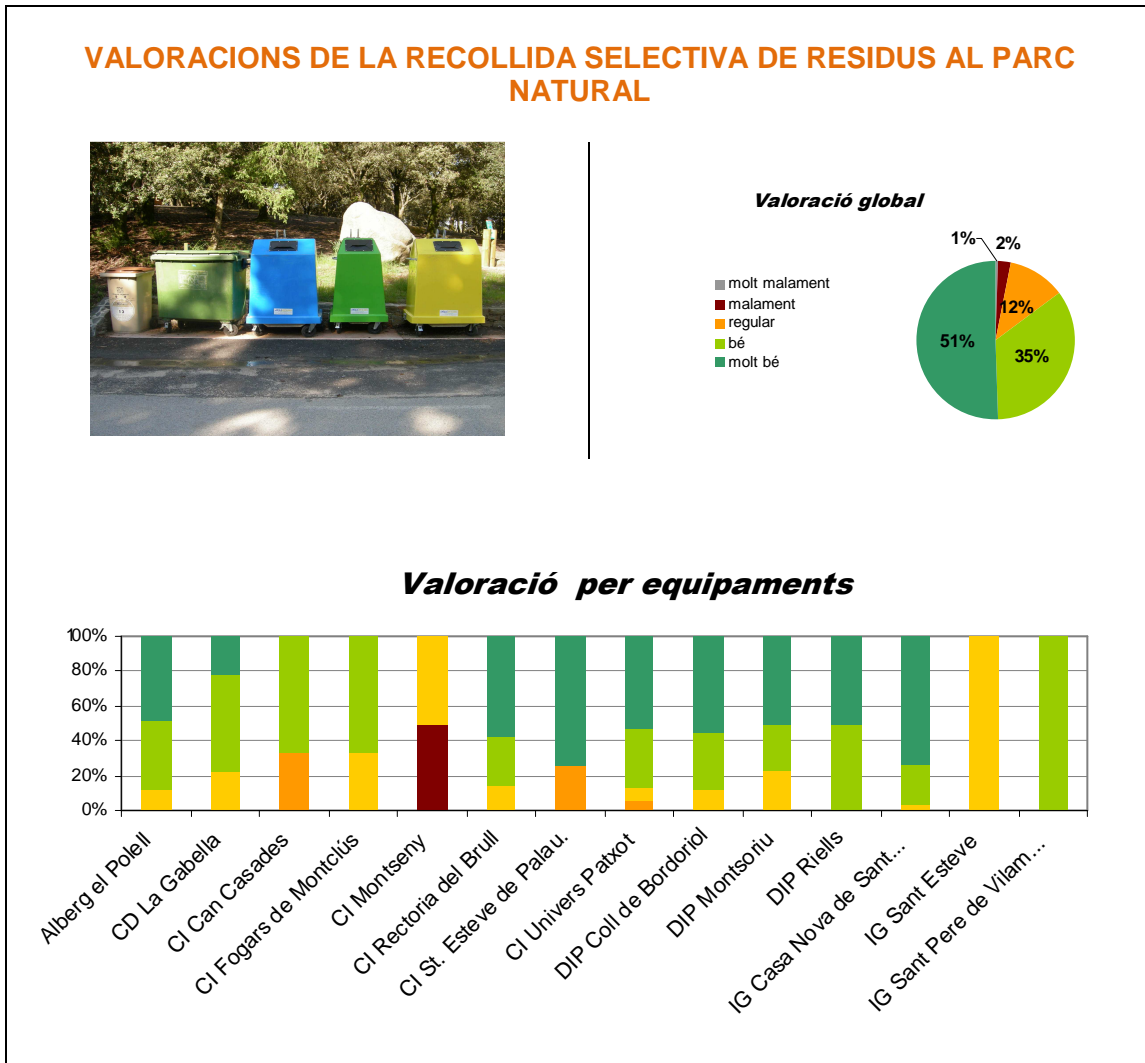


Figura 15.6.5. Resum de les valoracions dels aparcaments del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

Destaca la mala valoració obtinguda la CI del Montseny respecte la recollida selectiva de residus, així com a l'IG de Sant Esteve.

6.1.5 VALORACIONS DEL MANTENIMENT DEL PARC NATURAL.

La valoració del manteniment del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD, DIP i IG, per tant es treballa amb una mostra de 289 enquestes. Els resultats globals que mostra la Figura 15.6.6 són prou satisfactoris, de manera el 92% dels usuaris pensa que el manteniment és bo o molt bo, respecte el 90% de l'any anterior. En aquesta valoració es veu representada l'eficient tasca del personal de manteniment.

Si fem la comparació entre els resultats del 2013 i els de l'any anterior, veiem que la mitjana de les valoracions del manteniment ha estat alta d'un 4,1 a l'any 2012, a un 4,4 l'any 2013.

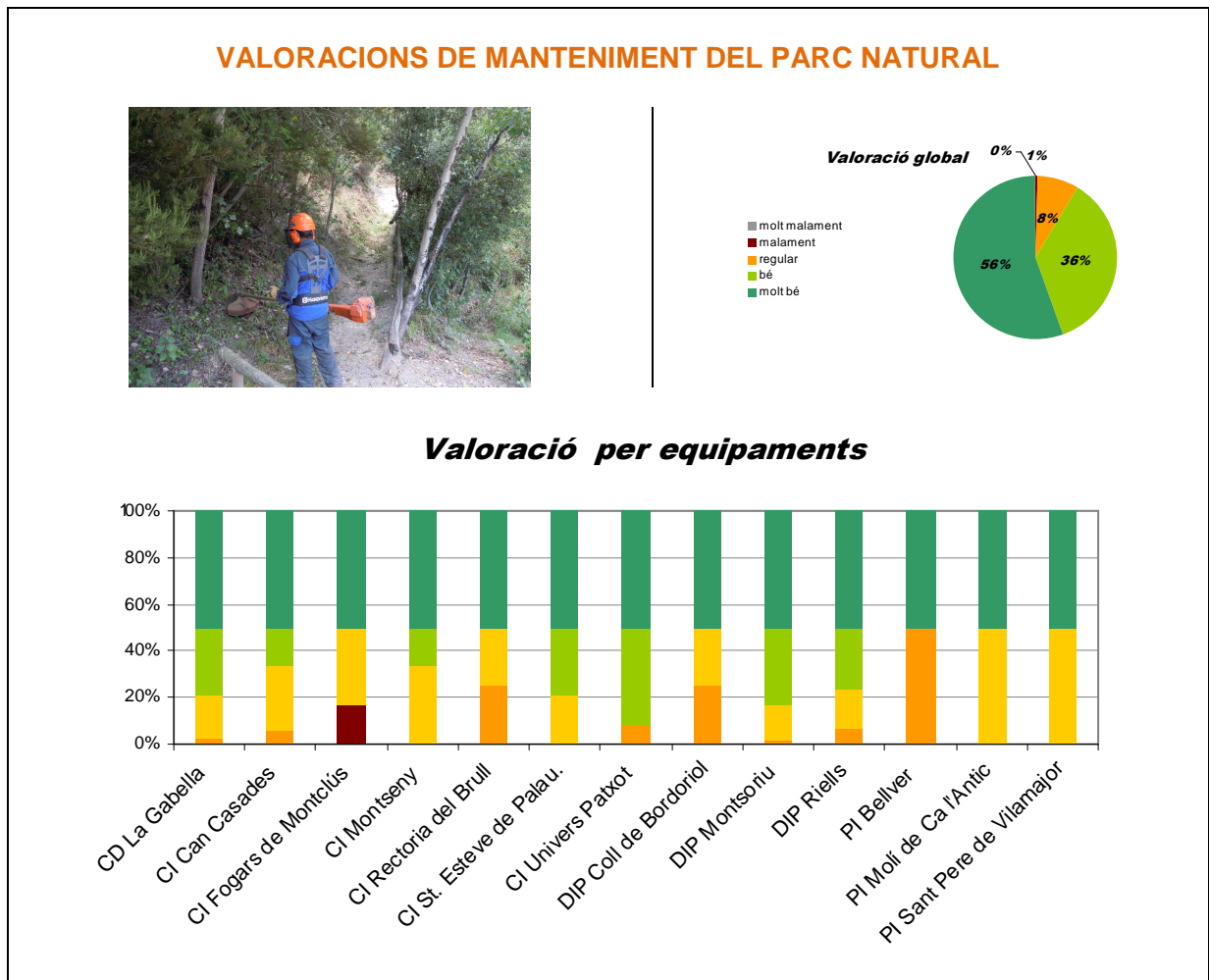


Figura 15.6.6. Resum de les valoracions del manteniment del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

6.1.6 VALORACIONS DE LA VIGILÀNCIA AL PARC NATURAL.

La valoració de la vigilància del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD i DIP, per tant s'analitza amb una mostra de 168 enquestes. Els resultats globals són satisfactoris (Figura 15.6.7). El 87% dels usuaris pensa que la vigilància al Parc és bona o molt bona.

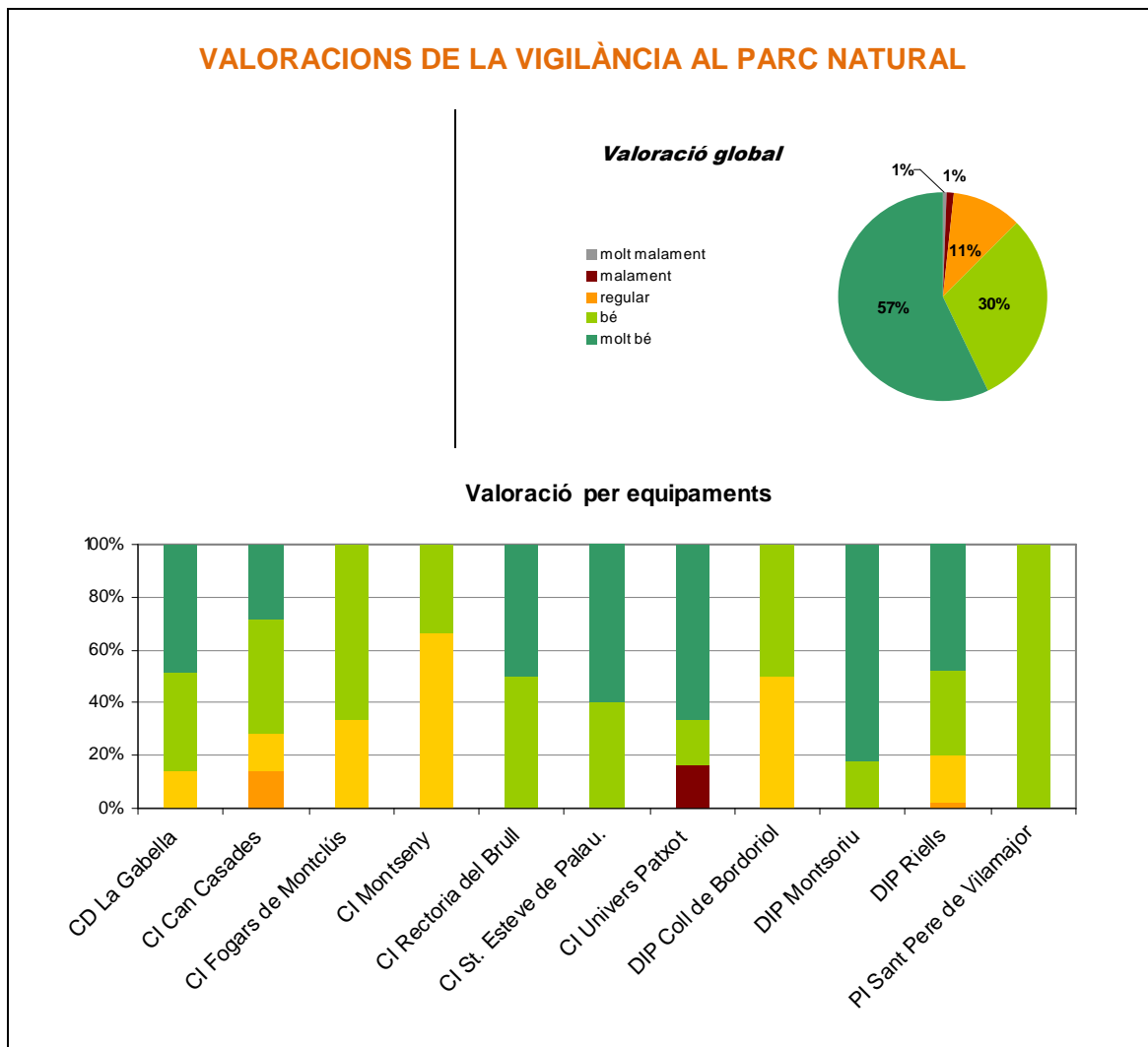


Figura 15.6.7. Resum de les valoracions de la vigilància al Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2014.

L'anàlisi de les valoracions per equipaments són també positives en general, excepte una valoració negativa a l'equipament del punt d'informació de Masia Mariona.

6.1.7 VALORACIONS DEL PERSONAL DEL PARC NATURAL.

La valoració del personal del parc en general es valora en les models d'enquesta dels CI, PI i CD, per tant s'analitza amb una mostra de 209 enquestes. Els resultats globals són molt positius (Figura 15.6.8), de manera que un 98% dels enquestats dona un puntuació bona o molt bona al personal del Parc Natural. Aquest és un aspecte molt positiu ja que es valora positivament el personal del parc i l'atenció rebuda.

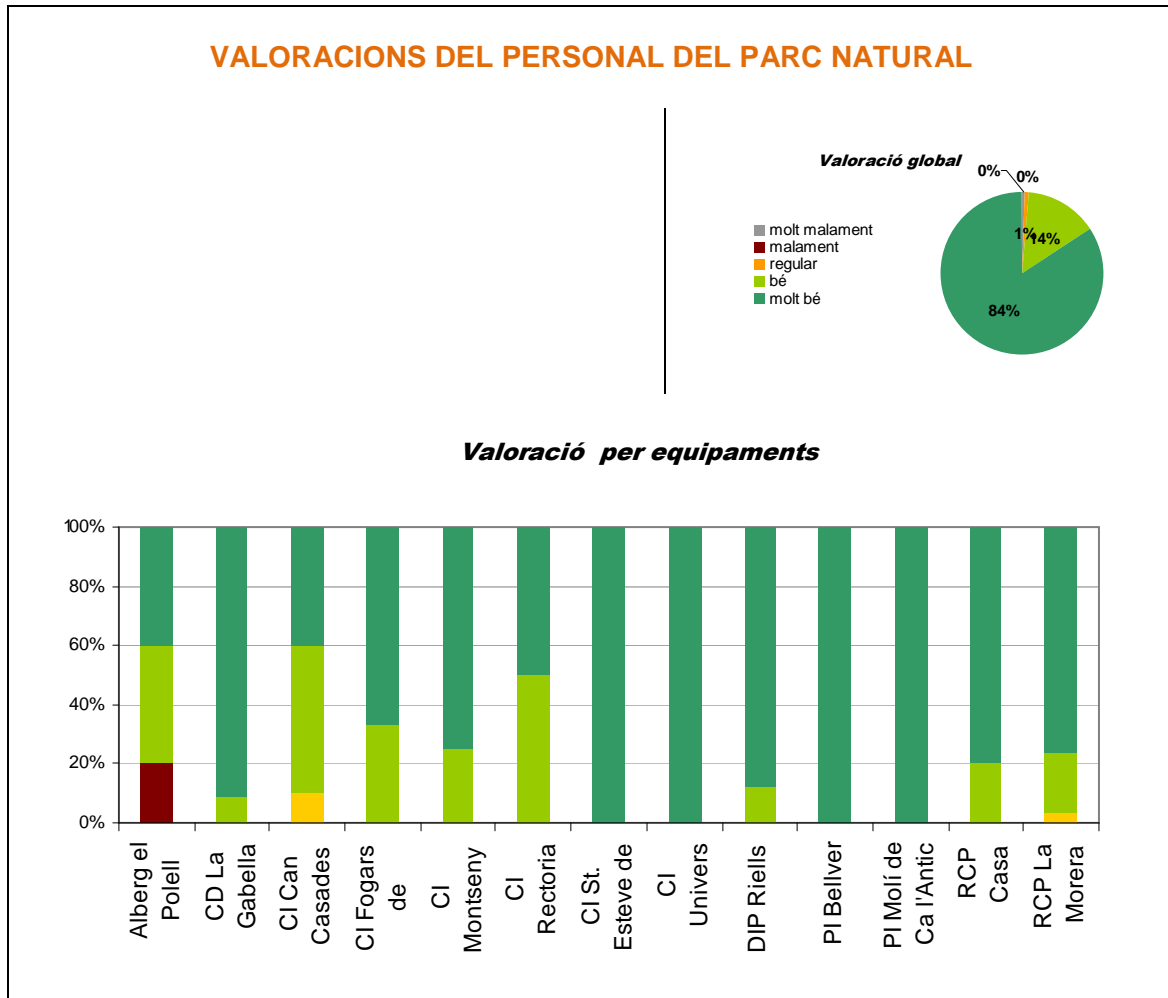


Figura 15.6.8. Resum de les valoracions del personal del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2014.

A part que la bona opinió del personal del parc és generalitzada en tots els equipaments, convé destacar una mala opinió al respecte a l'alberg del Polell.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.8 VALORACIONS DE LA SENYALITZACIÓ DELS EQUIPAMENTS.

La valoració de la senyalització dels equipaments del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI i CD, per tant s'analitza amb una mostra de 315 enquestes. Els resultats globals són en general molt satisfactoris (Figura 15.6.9), donat que gairebé el 91% dels usuaris dels equipaments els ha trobat bé o molt bé senyalitzats (l'any 2013 era el 86%). Les actuacions al respecte fruit de les darreres inspeccions als equipaments són el que plasmen els següents resultats.

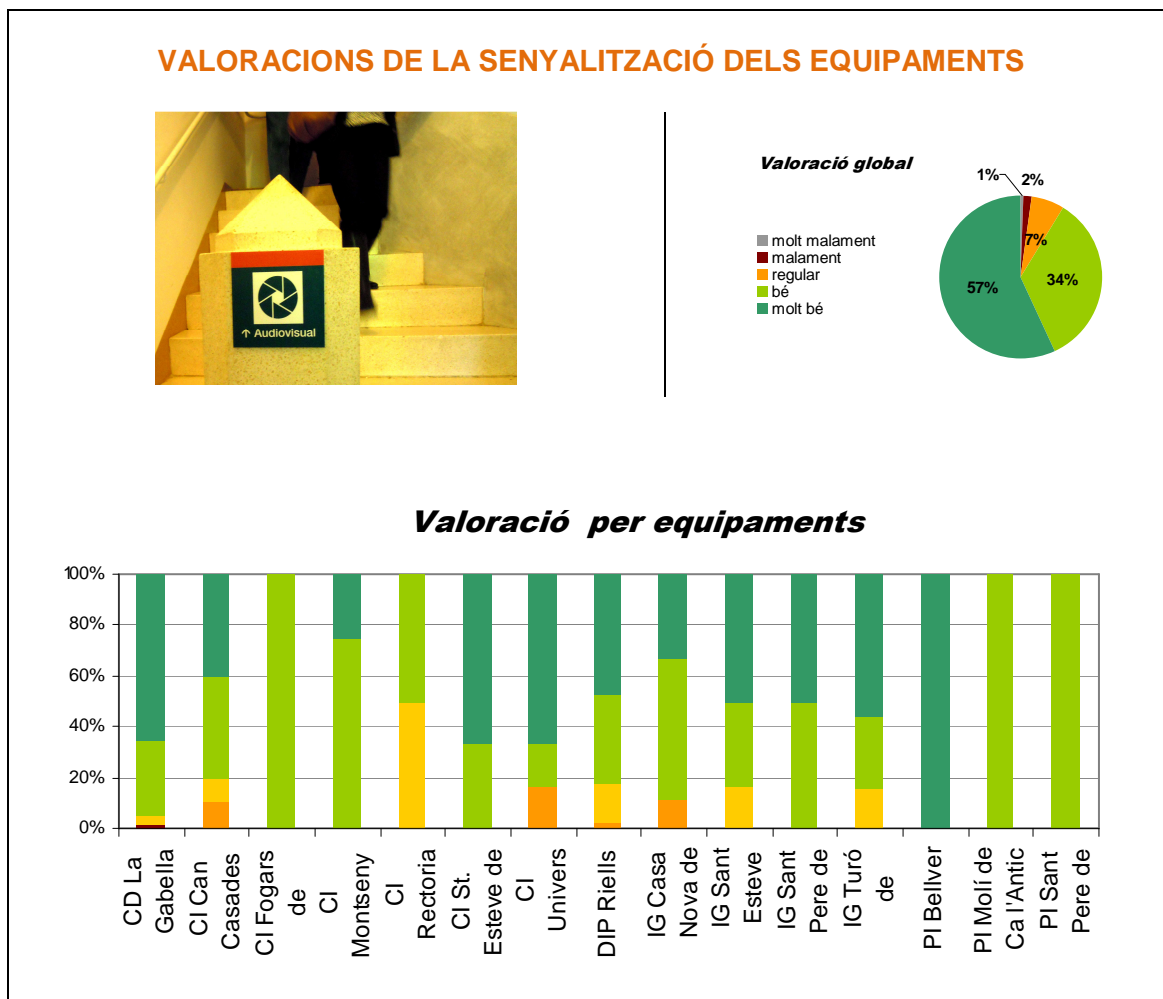


Figura 15.6.9. Resum de les valoracions de la senyalització dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.9 VALORACIONS DELS HORARIS DELS EQUIPAMENTS.

La valoració dels horaris dels equipaments d'ús públic del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD i IG, per tant s'analitza amb una mostra de 321 enquestes. Els resultats globals són molt satisfactoris (Figura 15.6.10), donat que gairebé el 95% dels usuaris els troba adequats.

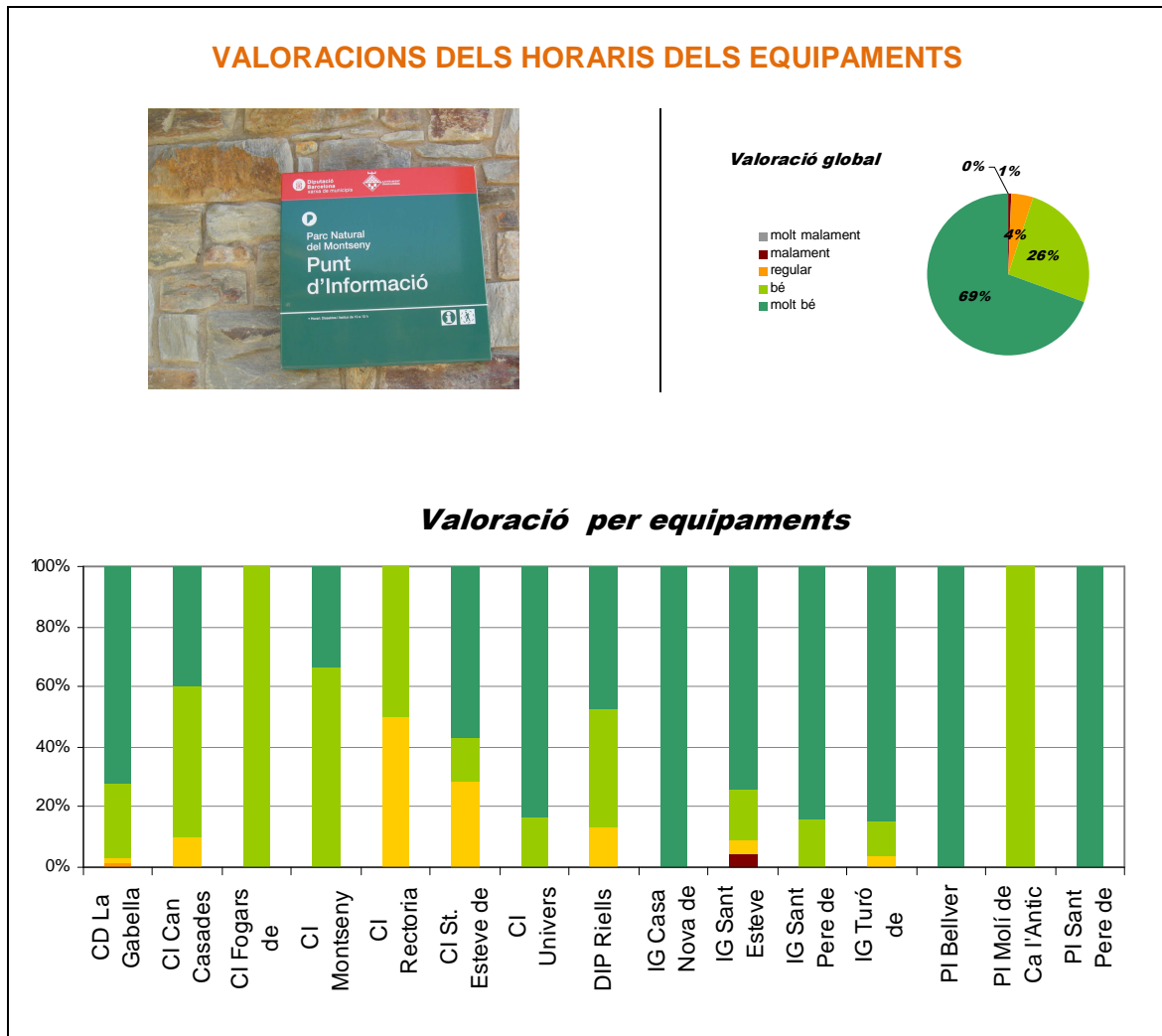


Figura 15.6.10. Resum de les valoracions dels horaris dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014

L'anàlisi de les valoracions per equipament mostren també una satisfacció general, excepte alguna mala valoració, concretament a l'itinerari guiat de Sant Esteve d'un usuari en concret.

6.1.10 VALORACIONS DEL TRACTE PERSONAL A L'USUARI EN ELS EQUIPAMENTS.

La valoració del tracte personal de les persones que tenen la funció d'atenció a l'ús públic apareix en tots els models d'enquesta, així doncs, s'analitza amb una mostra de 446 opinions. Els resultats globals l'any 2013 han estat una altra vegada excel·lents (Figura 15.6.11), amb un 100% dels usuaris amb opinions positives.

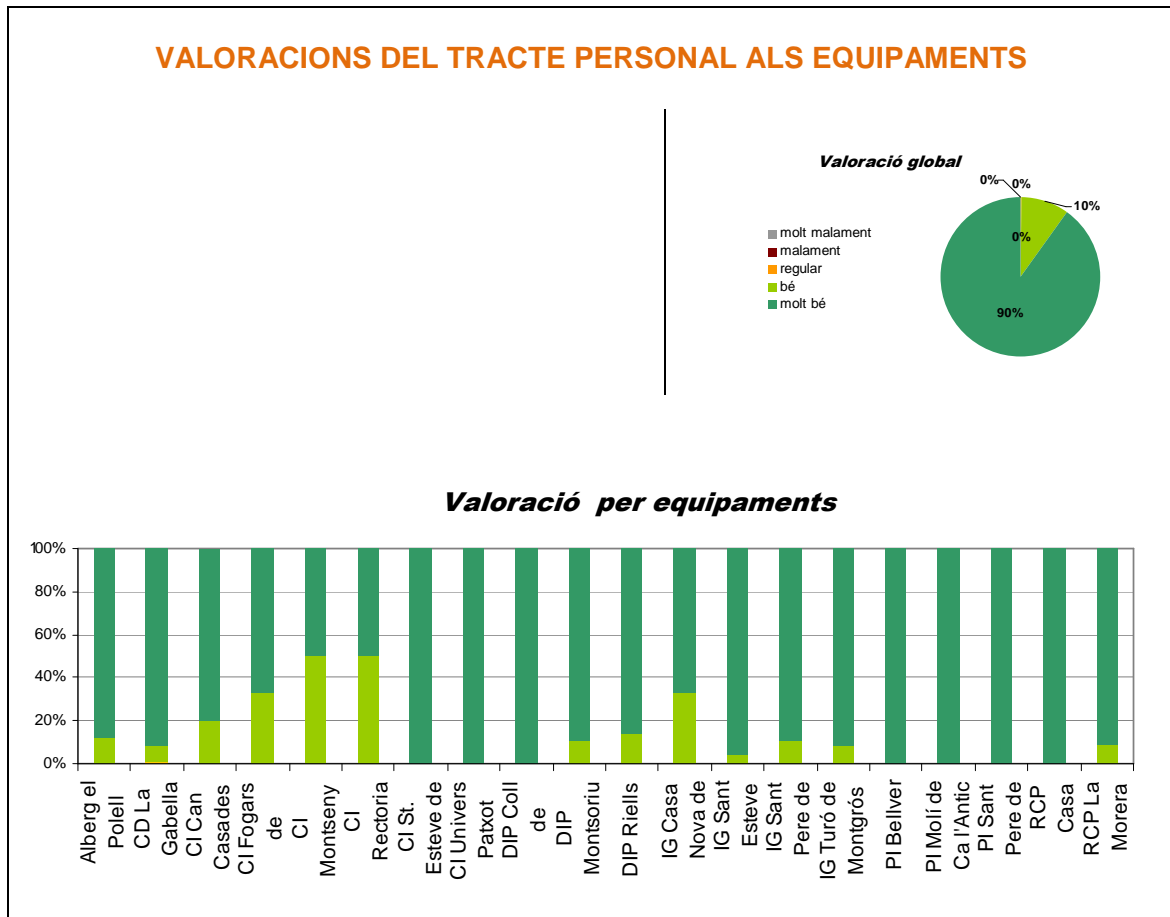


Figura 15.6.11. Resum de les valoracions del tracte personal rebut als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014.

La bona opinió del tracte personal rebut es fa extensiva a tots els equipaments valorats.

6.1.11 VALORACIONS DE LA QUALITAT DE LA INFORMACIÓ SUBMINISTRADA ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de la qualitat de la informació subministrada als equipaments apareix en tots els models d'enquesta, així doncs, s'analiza amb una mostra de 441 opinions. Els resultats globals són molt satisfactoris (Figura 15.6.12), amb un 85% dels usuaris que l'han trobat molt bona i un 14% que l'han valorat com a bona, amb uns resultats semblants a l'any anterior.

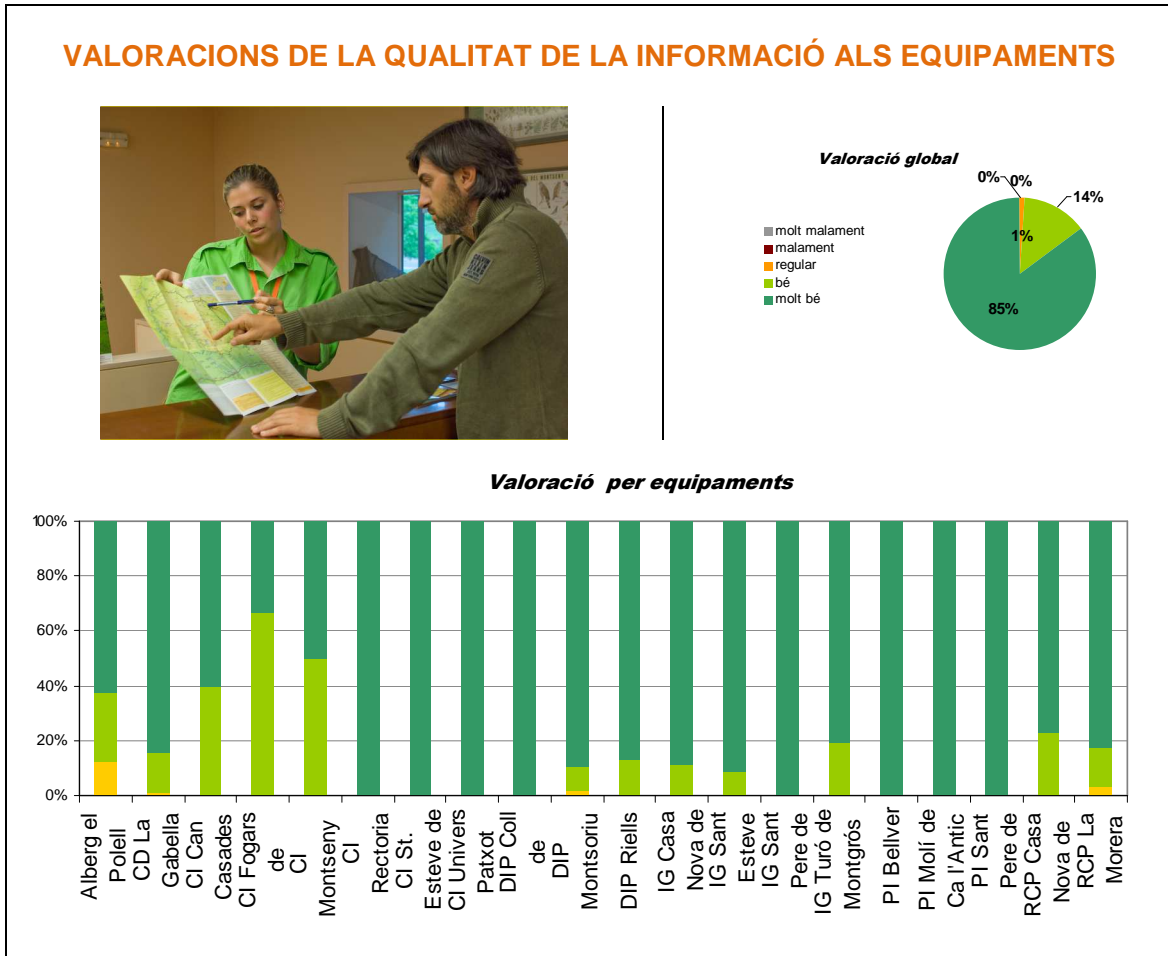


Figura 15.6.12. Resum de les valoracions de la qualitat de la informació rebuda als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014.

Els informadors, amb els seus coneixements del territori i les publicacions disponibles aconseguixen que gairebé tots els visitants surtin dels punts d'informació amb els dubtes resolts. Per altra banda, en el cas dels itineraris guiats, en aquesta pregunta es valora també la riquesa en continguts de les seves explicacions, que també han estat destacades en les preguntes obertes de la enquesta.

6.1.12 VALORACIONS DE LES PUBLICACIONS DISPONIBLES ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de les publicacions apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, DIPS, EN i allotjaments, així doncs, s'analitza amb una mostra de 347 opinions. Els resultats globals són en general satisfactoris (Figura 15.6.13), amb quasi un 93% del enquestats que les valora positivament o molt positivament.

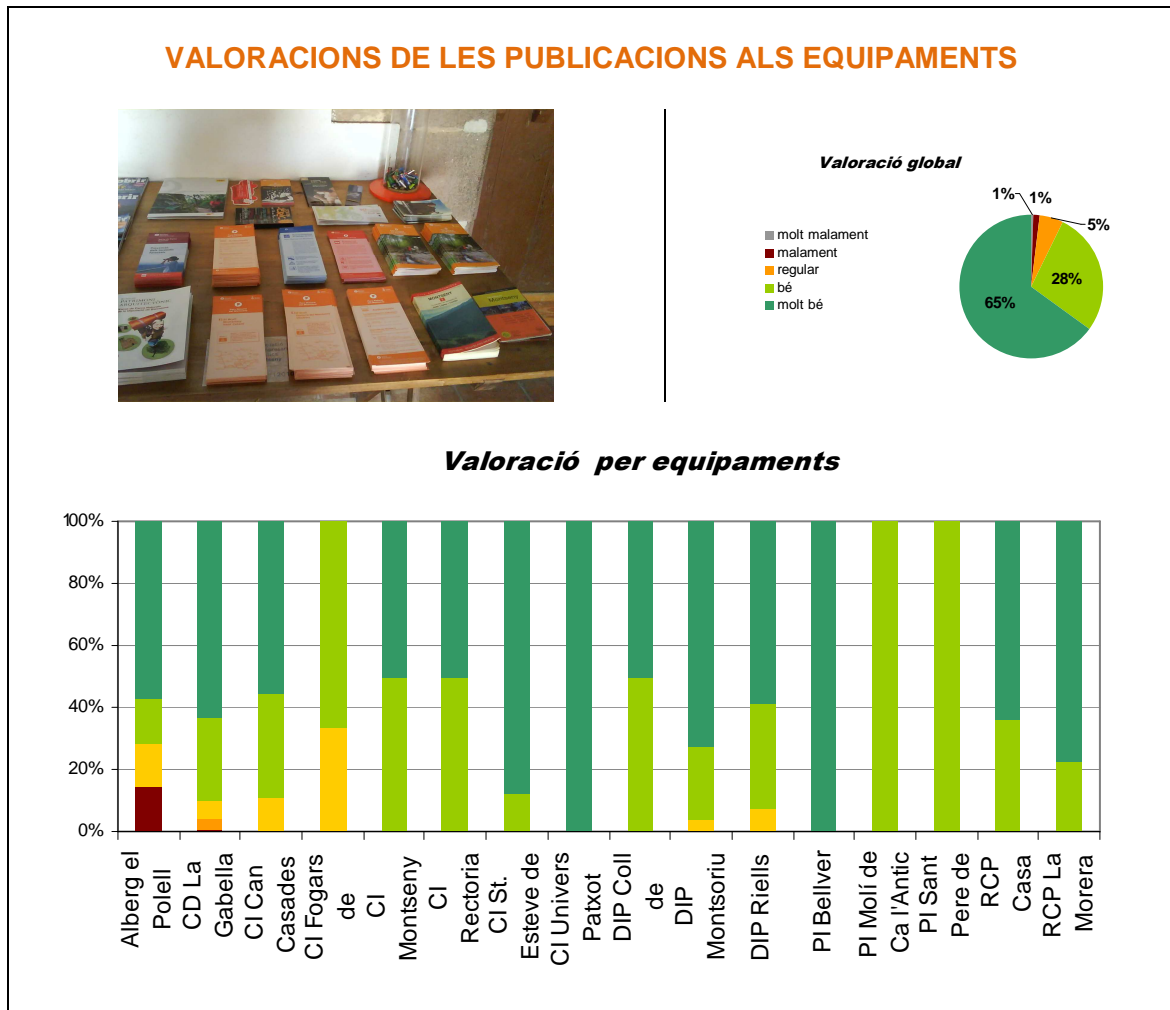


Figura 15.6.13. Resum de les valoracions de les publicacions disponibles als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014.

A la valoració per equipaments, es pot veure com en tots ells les valoracions han estat generalment positives, excepte una única valoració negativa al respecte a l'alberg del Polell.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.13 VALORACIONS DE LA OFERTA D'ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES OFERIDES ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de l'oferta d'activitats complementàries apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN, allotjaments i IG així doncs, s'analitza amb una mostra de 255 opinions. Els resultats globals són en general satisfactoris (Figura 15.6.14), tot i que hi ha un 11% de persones que les valora de regulars. Aquest fet deu ser atribuït a la manca d'activitats d'educació ambiental a alguns equipaments d'informació del parc.

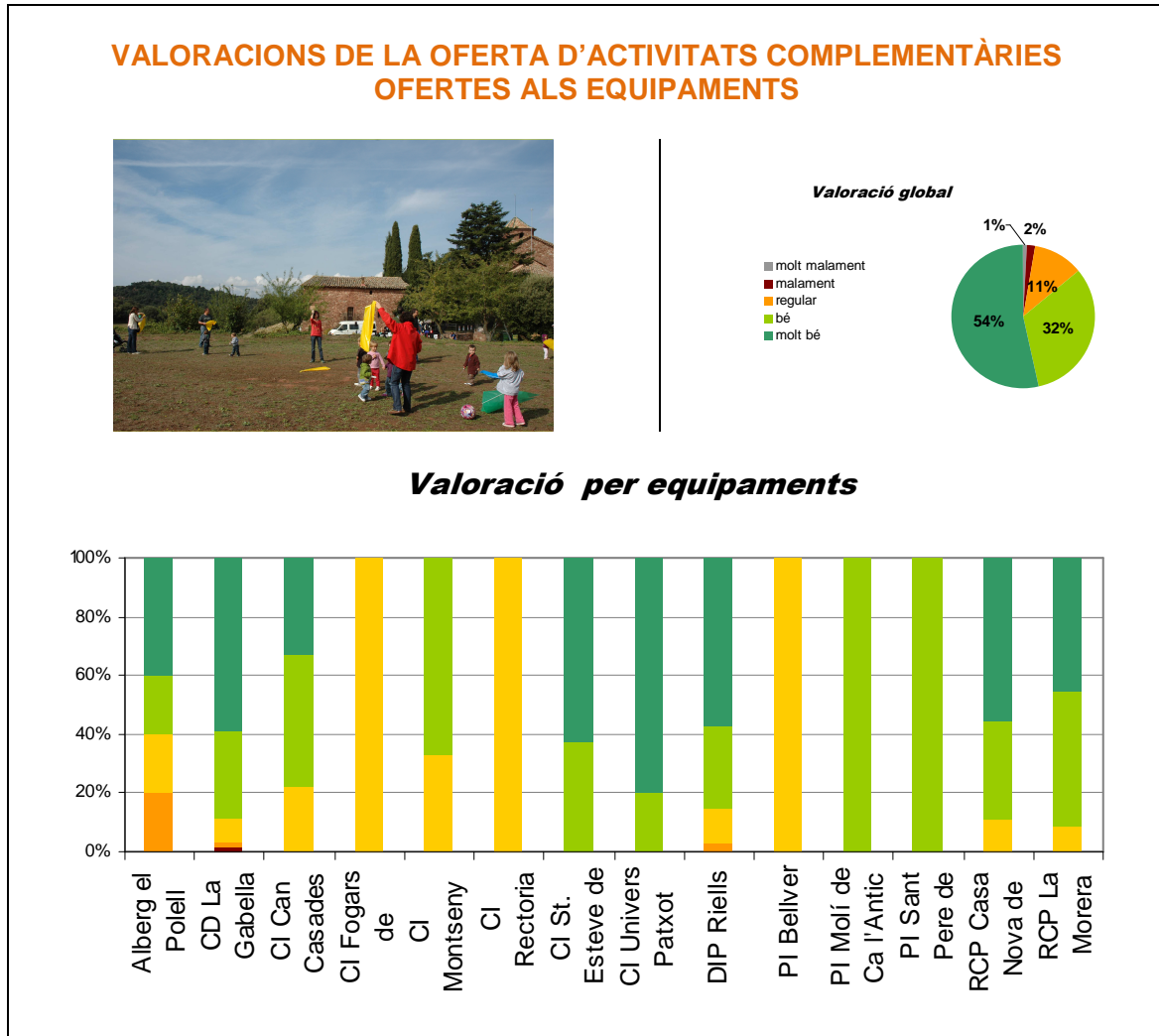


Figura 15.6.14. Resum de les valoracions de les activitats complementàries als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.14 VALORACIONS DE LA NETEJA ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de la neteja apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i Allotjaments així doncs, s'analitza amb una mostra de 241 opinions. Els resultats globals són en general molt positius (Figura 15.6.15), amb un 99% dels enquestats que pensa que es bona o molt bona.

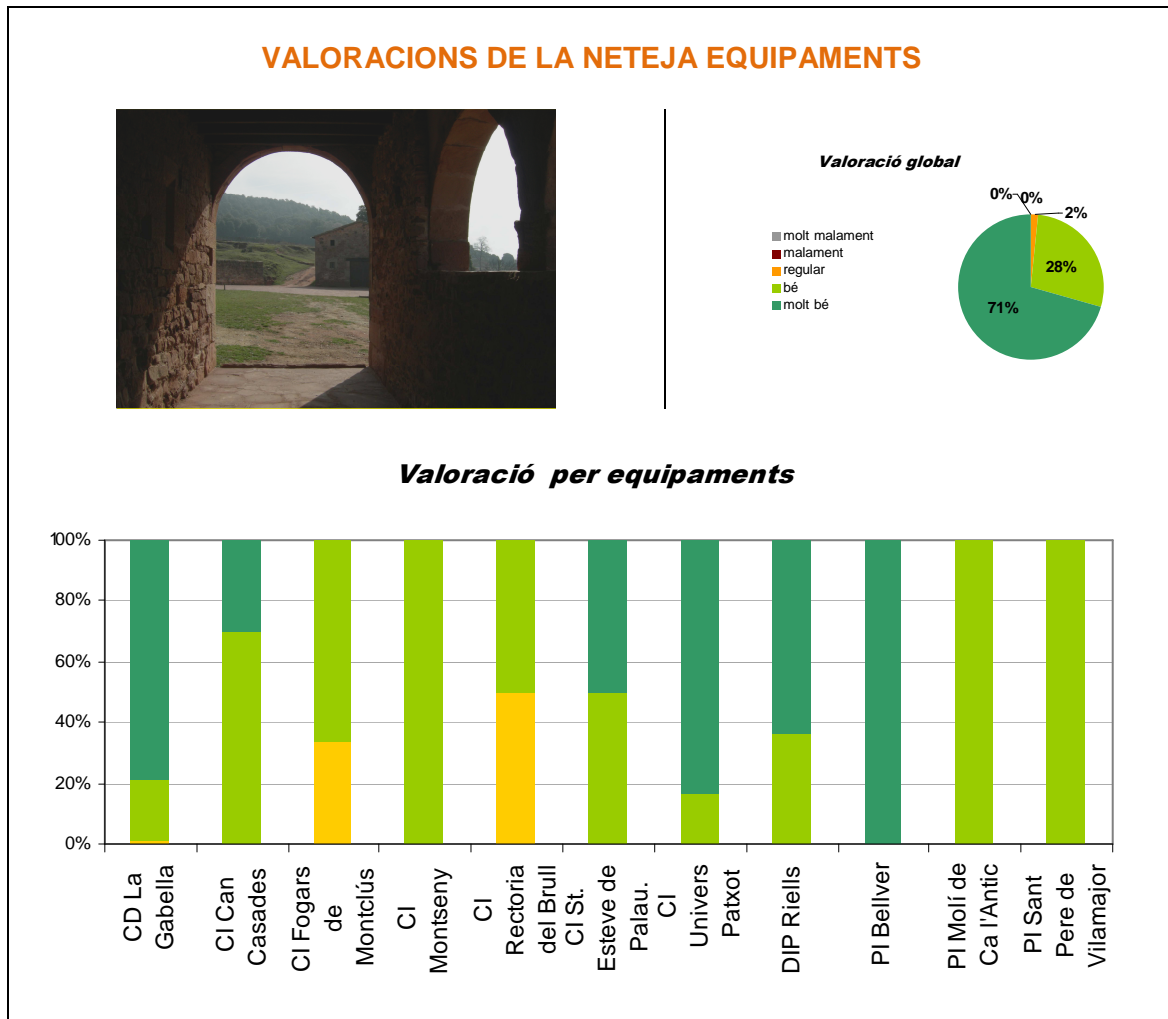


Figura 15.6.15. Resum de les valoracions de la neteja als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014.

En aquest cas destaca la valoració poc satisfactòria de la neteja del centre d'informació de Fogars de Montclús i el Brull.

6.1.15 VALORACIONS DEL MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La valoració de la neteja dels equipaments apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i allotjaments, així doncs, s'analitza amb una mostra de 241 opinions. Els resultats globals són en general molt positius (Figura 15.6.16), amb un 97% dels enquestats que pensa que es bo o molt bo.

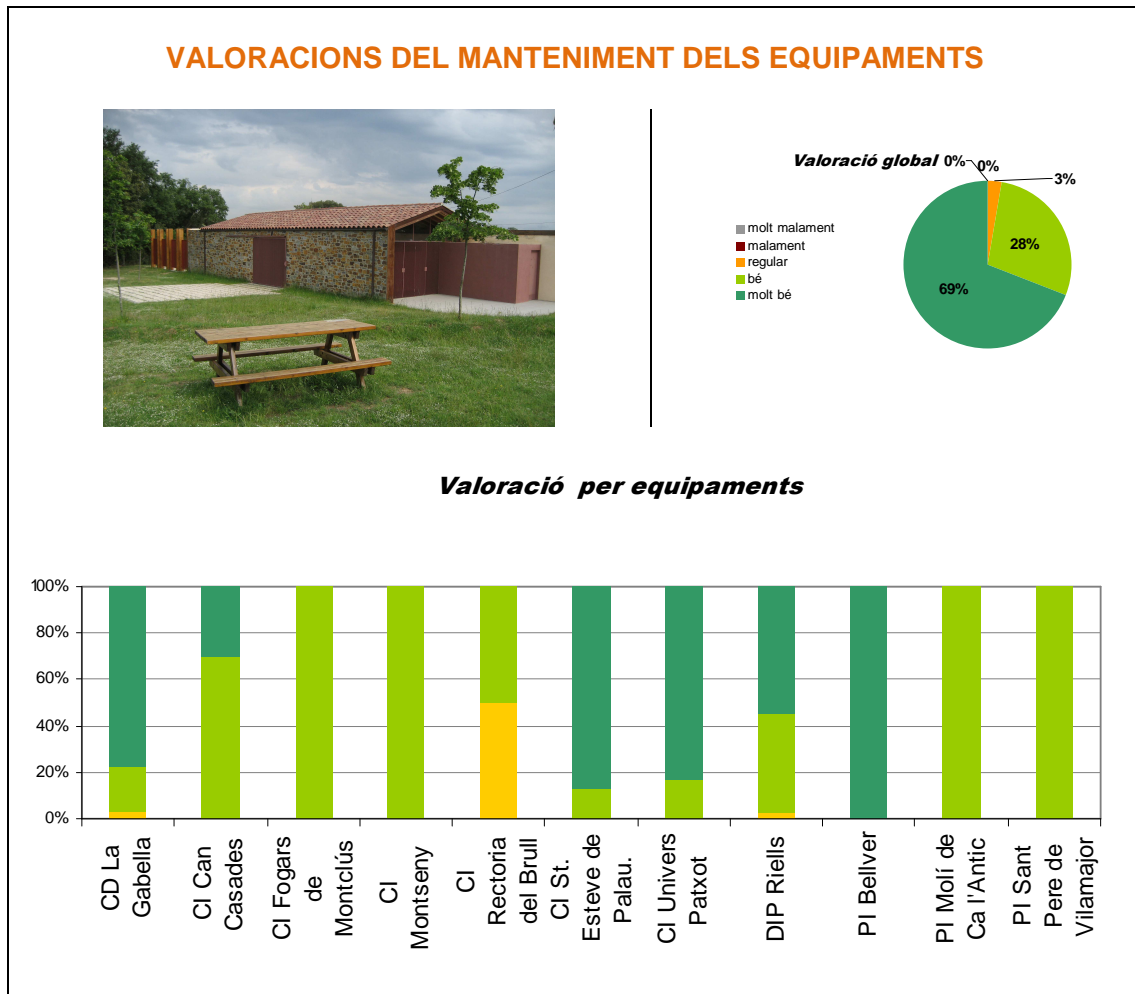


Figura 15.6.16. Resum de les valoracions del manteniment dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014.

De la mateixa manera que la valoració de la neteja, també hi ha una valoració regular al centre d'informació del Brull.

6.1.16 VALORACIONS GLOBALS DELS EQUIPAMENTS.

La valoració global dels equipaments apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i allotjaments. Per als DIP i IG. Així doncs, en l'anàlisi intervenen una mostra de 344 opinions. Els resultats globals són excel·lents en general, amb un 99% dels enquestats que tenen una opinió bona o molt bona de l'equipament. Això vol dir que, en general, tot i que s'hagi destacat algun aspecte a millorar, els usuaris dels equipaments surten molt satisfets amb la qualitat del servei ofert (Figura 15.6.18).

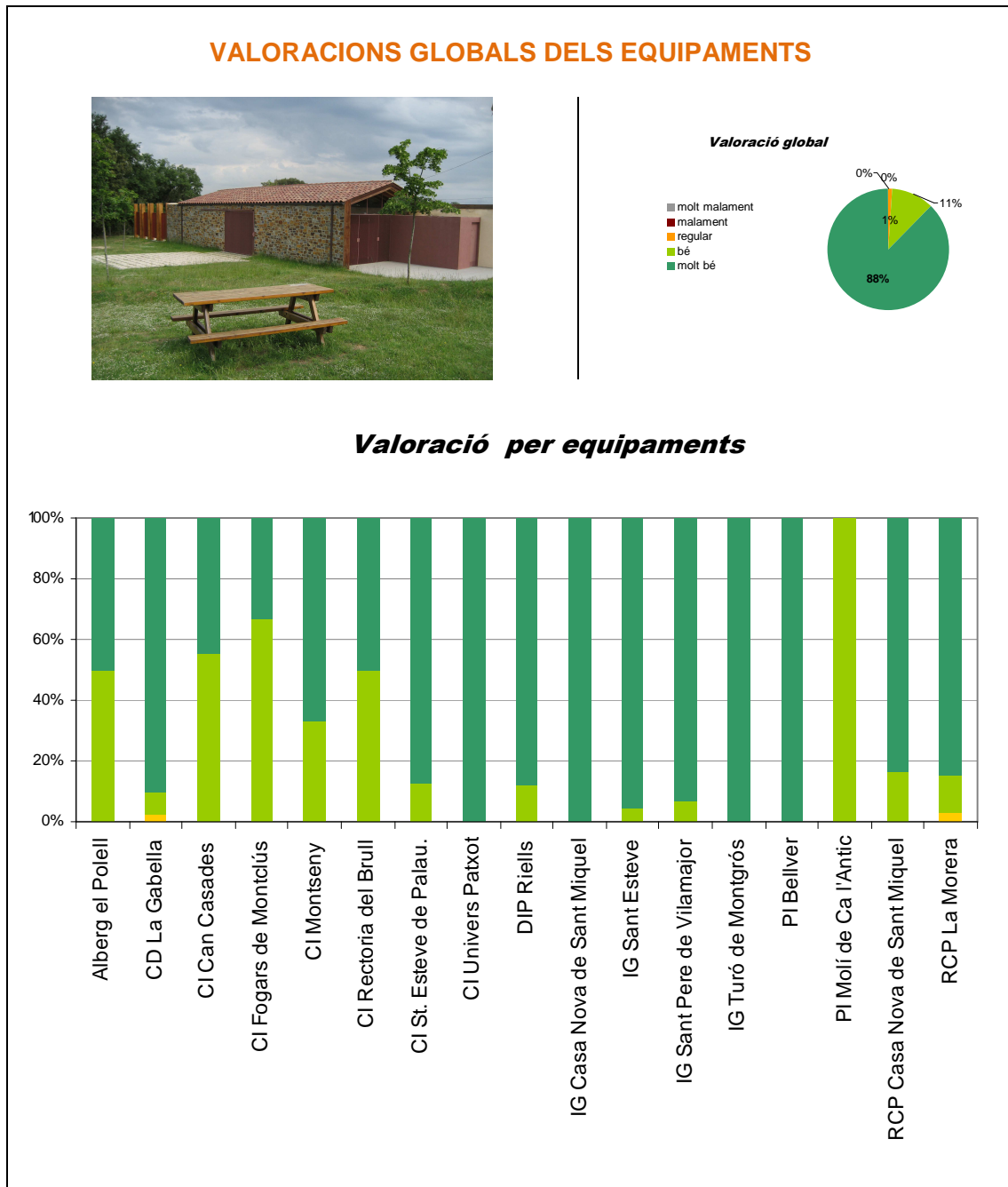


Figura 15.6.18. Resum de les valoracions globals dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2014.

6.1.17 RESULTATS DE LES PREGUNTES: QUÈ LI HA AGRADAT MÉS? I QUÈ CREIEU QUE CAL MILLORAR.

A la Taula 15.6.1 es mostren els resultats de les preguntes obertes de l'enquesta: *Què li ha agradat més?* i *Què creieu que cal millorar?*.

Aquests comentaris positius o suggeriments són molt útils per valorar aspectes específics que no surten reflectits en cap pregunta de l'enquesta.

Taula 15.6.1. Resum de les respostes <i>Què t'ha agradat més?</i> i <i>Què creieu que cal millorar?</i> de les enquestes de satisfacció de visitants dels equipaments i serveis del Parc Natural a l'any 2013.				
Equipament	Què t'ha agradat més?	Num.	Què creieu que cal millorar?	Num.
Alberg el Polell	Entorn, paisatge, natura	3	Les instal·lacions	5
	Tracte personal	2		
	El lavabo			
La Gabella	activitats	2	accés i senyalització	1
	atenció a l'usuari	10	accessibilitat	2
	audiovisual	18	activitats complementàries	1
	el castell de Montsoriu	18	aparcament	2
	exposició	4	audiovisual	5
	la 2a planta	1	en obres	2
	la traducció a l'alemany	1	en obres la part de dalt	2
	la tranquil·litat	1	exposició temporal	1
	la zona d'indústries	1	il·luminació	4
	l'empedrat de Morou	1	informació en rus	1
	l'espai del Bosc	22	insistir en el tema forestal	1
	museu	23	instal·lacions en mal estat	1
	neteja i manteniment	1	la barana de l'altell és molt baixa	1
	passejada per la riera	2	la planta de dalt	1
	sonorització	2	M'ha sorprès veure dibuixos d'arbres repetits amb la diversitat que hi ha al Montseny	1
			plantes 2 i 3	1
			Museu - Audiovisual	3
			Tracte personal i amabilitat	17
			Entorn, paisatge, natura	1
			Tot	4
				1
				1
	Ci Can Casades	les seqüoies	1	vendre impermeables..
la fageda		1	senyalitzar més be el recorregut de roc perer del tram de la font del cirerer	1
el Turó de l'Home		1	publicacions disponibles	1
les seqüoies		1	la música podria editarse en cd.	1
Tot		3		1
Ci Fogars de Montclús	Els camina estan ben cuidats,el punt d'informació de fogars		No cobrar 5€ per el dret d'utilització de les taules.Res	1
	Vistes i poble i boscos		Els lavabos de la guardiola	1
Ci Montseny			Senyalització	2
			Aparcament	1
			Arreglar la Font del Pujol	6
Ci Sant Esteve	Tracte personal	5		
	Informació rebuda	3		
Univers Patxot	Descubrir el personatge		Res	
	tot		l'accés a la masia per discapacitats fer divulgació de l'univers patxot	
DIP Coll de Bordoriol	Tracte personal	2	La senyalització	1
DIP Castell de Montsoriu				
	accés fàcil	3	el primer tram del camí	
	el castell de Montsoriu	14	arreglar els contenidors	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Entorn natural	2	A la carretera d'Hostalric a Arbúcies no hem trobat cap senyal	
	Informació rebuda	7	Que les persones amb mobilitat reduïda puguin pujar al castell.	2
	La restauració del castell	1	viatgem amb autocaravana i trobem a faltar aparcaments adequats	
	L'entorn	1	que no s'aturin les obres de reconstrucció	2
	Les vistes	6	una font pel camí	
	L'estat dels boscos	1	els preus de les visites guiades	
	tot	1	millorar la web a fi de que la reserva no sigui tan complicat de fer entrada lliure al castell	
			l'agilitat de les subvencions per poder millorar l'estat del castell	
DIP Riells	El tracte personal	2	Que hi haguí informació per les tardes	1
	L'entorn natural	6	Senyalització	4
	Tot	5	Netejar camins	4
	La riera	3	No fer molta publicitat....aixó no convé el bosc	1
	La fageda	1	aparcament	1
Casanova de Sant Miquel	Hospitalitat, tracte personal	2	Senyalització	1
	L'entorn	1		
	tot	1		
IG Sant Esteve	Explicacions guies	8	Que la ruita sigui circular	1
	Tot	3	L'horari. Començar abans	2
	El riu	1	Aparcament	1
	El contingut	1		
IG Sant Pere de Vilamajor	Explicacions guies	4	El so	2
IG Turó de Montgròs	Entorn	2	el camí d'accés	2
	Contingut	2	les campanyes d'excavació i restauració.Cal fer-me moltes més.	3
	Tot	1	informació per acces minusvalits	1
	Explicació guia	12	poder la visita una mica més aviat	1
	Treballs excavació	2	Potser la proposta més didactica (per a alumnes)..Que es faci publicitat sobre aquest i altres jaciments.	1
	Tracte personal	2	petits retols informació sobre els diferents espais de la muralla	1
	Contingut	5	la disponibilitat de material sobre excavació(llibres, cd's)	1
PI El Bellver	Tracte personal	1	Lavabos a la part de dalt	1
RCP Casanova de Sant Miquel	Tracte personal	3	Senyalització des de Aiguafreda	1
	La casa	2	Aigua potable	1
	L'entorn natural	3		
	La cuina	2		
	Informació rebuda			
Turisme de La Morera	el camí d'accés	1	la cobertura del mobil	1
	El menjar	1	indicadors de portes	1
	Tracte personal	7	Petits detalls a les habitacions	1
	wifi	2	La Quantitat de menjar en els menús. L'esmorzar molt bé.	1
	La casa	4	Les dutxes	1
	La neteja	1		
	Tot	3		
	Tranquil·litat	1		

7 SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I DENUNCIES DELS VISITANTS.

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

Aquest any 2014 s'han rebut un total de 49 suggeriments, 5 menys que l'any anterior, seguint la mateixa tònica de nombre de suggeriments dels últims 3 anys, al voltant d'uns 50.

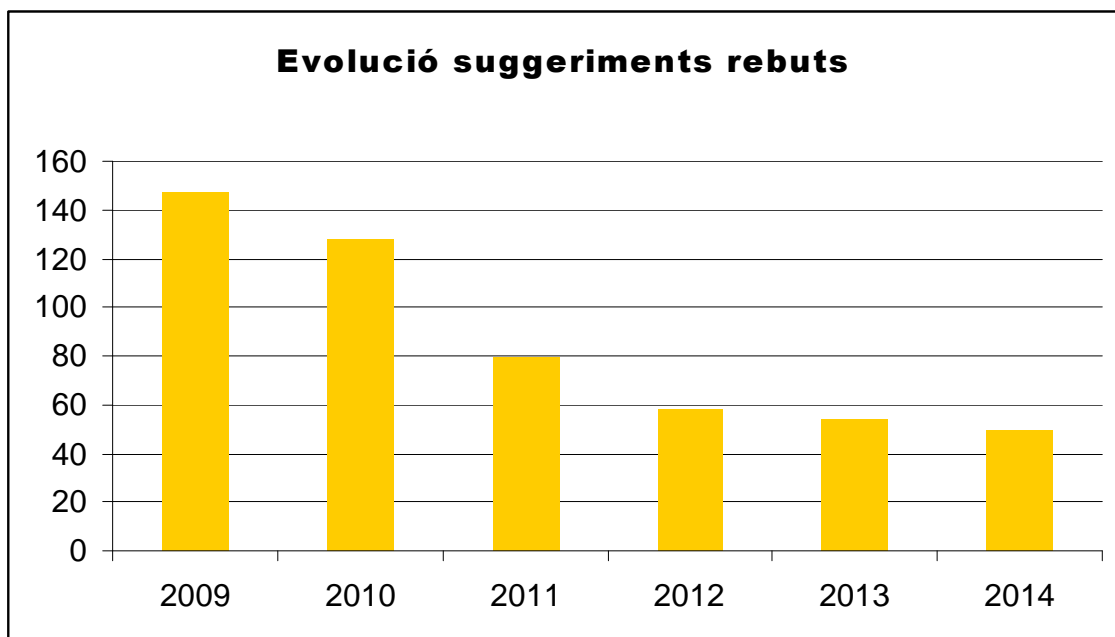


Figura 15.7.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2013.

Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris, si bé segueixen existint els temes recorrents any rere any, aquest any han aparegut dos queixes noves:

destaquen que les principals queixes són: En tot cas, la motivació a l'usuari per tal de fer ús del seu dret a expressar suggeriments continua sent la mateixa. Els suggeriments a destacar han estat:

- Respecte el funcionament del parquímetre de Vallforners
- Respecte la informació i funcionament de la nova web d'itineraris del parc.

Segueixen existint queixes respecte:

- La senyalització d'alguns itineraris (PR – C 202 i PR-C139, principalment)
- Presència d'abocaments i deixalles al territori
- Mal estat de camins, i infraestructures del parc

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Pel que fa al ritme de resposta dels suggeriments, cal dir que el temps mig de resolució dels suggeriments ha estat de 111 dies (l'any anterior va ser de 75), aquest fet és degut a que el termini màxim de resposta d'un suggeriment ha estat de 9 mesos.

Respecte els suggeriments pendents de resposta, a finals d'any resten 8 suggeriments per contestar.

La Figura 15.7.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2014 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

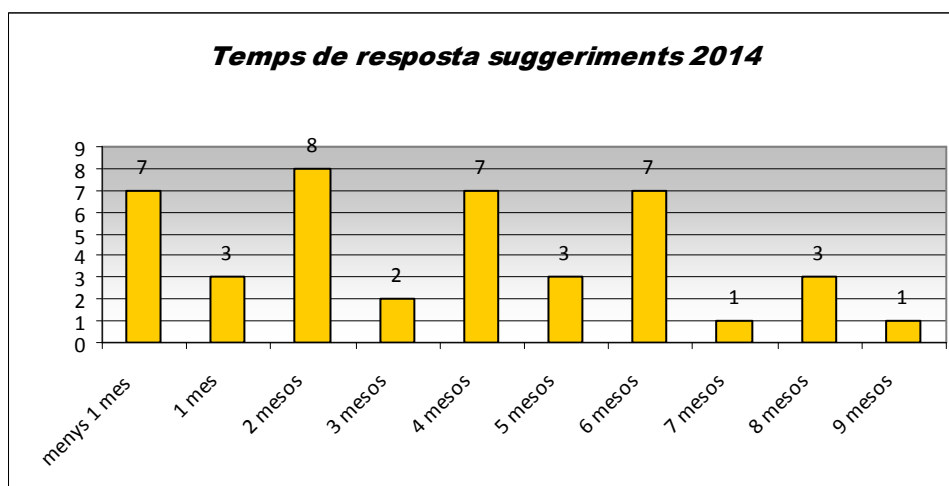


Figura 14.7.2. Distribució per temps de resolució dels suggeriments pendents i resolts al 2013.

De la mateixa manera que l'any anterior, aquest any s'han respost 34 suggeriments abans de 4 mesos de resposta.

8 INDICADORS DE QUALITAT.

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

Aquest any i com a conclusió de l'auditoria externa, s'ha revisat aquest document per que els indicadors del sistema siguin mesurables i avaluable.

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2014.				
	1: Direcció	2014	2013	VALORACIÓ
I-1.01	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de personal.	0	0	Favorable
I-1.02	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	0	0	Favorable
I-1.03	Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.	0	0	Favorable
I-1.04	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	100%	100%	Favorable
I-1.05	Nº d'accions correctores, accions preventives i accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat per	24	19	NC

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2014.				
	<i>manca de personal i/o pressupost.</i>			
I-1.06	<i>Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents per manca de personal i/o pressupost</i>	123	82	NC
I-1.07	<i>Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.</i>	23	10	NC
I-1.08	<i>Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).</i>	23	8	NC
I-1.09	<i>Nº d'inspeccions d' equipaments no realitzades dins el seu termini.</i>	20	84	Favorable
I-1.10	<i>Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.</i>	0	0	Favorable
I-1.11	<i>% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.</i>	65%	-	Favorable
I-1.12	<i>% Percentatge de documents revisats dels que estaven pendents de modificació.</i>	0	0	Favorable
2. Acol·lida i recreació				
I-3.01	<i>Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat de la Norma UNE 187002:2008/1M:2011</i>	0	0	Favorable
I-3.02	<i>Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que el la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta".</i>	0	0	Favorable
I-3.03	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".</i>	83%	82%	Favorable
3. Informació				
I-3.01	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".</i>	99%	99%	Favorable
I-3.02	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".</i>	93%	95%	Favorable
4. Senyalització				
I-5.01	<i>Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.</i>	28	45	Favorable
I-5.02	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".</i>	87%	81%	Favorable
I-5.03	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".</i>	92%	86%	Favorable
5. Educació ambiental i interpretació del territori				
I-6.01	<i>Nº de programes d'activitats anuals dels equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats (pendent d'habilitar registre).</i>	-	-	-
I-6.02	<i>Nº de memòries anuals d'activitat dels d'equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats.</i>	-	-	-
I-6.03	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la oferta de les activitats complementàries en els equipaments és "Bona" o "Molt bona".</i>	86%	-	Favorable
7: Comercialització i reserves.				
I-7.01	<i>Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.</i>	0	0	Favorable
8: Seguretat.				
I-8.01	<i>Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.</i>	11	11	NC
I-8.02	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".</i>	85%	85%	Favorable
9: Neteja i Manteniment.				
I-9.01	<i>Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.</i>	38	27	NC
I-9.02	<i>Nº d'incidències detectades en el seguiment del serveis de neteja contractats.</i>	5	5	Favorable
I-9.04	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".</i>	92%	90%	Favorable
I-9.05	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del la neteja de</i>	99%	96%	Favorable

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2014.				
	<i>l'equipament és "Bona" o "Molt bona".</i>			
I-9.06	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	97%	95%	Favorable
	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la recollida selectiva de residus del Parc es "Bona" o "Molt bona"	86% *	98%	Favorable
10: Gestió ambiental.				
I-10.01	Nº d'accions de millora de gestió ambiental implementades als equipaments.	4	7	Favorable
	Nº d'equipaments que no compleixen 2/3 dels criteris de de mesures ambientals de la inspecció (pendent d'habilitar registre).	-		-
11: Seguiment i control				
I-11.01	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	84%	100%	NC

En comparació amb els resultats dels indicadors de l'any 2013, el fet més destacable positivament és la disminució de les incidències pendents de senyalització, de manera que la implementació dels kits de senyalització i establir una periodicitat per la realització de les comandes de senyalització en són un bon exemple.

També el nombre d'inspeccions en equipaments planificades i no realitzades, és menor a l'any anterior.

En cas contrari, convé destacar l'increment del nombre de suggeriments amb un temps de resposta superior a 4 mesos, l'increment del nombre d'equipaments que no fan enquestes de satisfacció, l'increment de les actuacions pendents programades al pla de millora anual.

* Només en equipaments d'allotjament rural.

Capítol 16. Gestió de la millora contínua II: Avaluacions del Sistema i planificació de la millora.

La direcció garanteix l'actualització i revisió de tots els processos del SQ a través del treball de les comissions (manteniment, vigilància, ús públic i educació ambiental i comissió permanent), les auditories interna i externa i la revisió anual del sistema.

1. AUDITORIA EXTERNA

Aquest any 2014 l'auditoria externa va tenir lloc els dies 27 i 28 de maig, fou auditoria de renovació i es va obtenir una puntuació de 9,32; seguint la línia dels últims anys.

Es va fer una revisió documental del sistema i es van visitar els següents equipaments:

- Escola de natura de Vallcàrquera
- Alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel
- Punt d'informació el Molí de ca l'Antic al Figaró
- Punt d'informació d'Aiguafreda
- Fita d'inici d'itinerari del PR-C 200 d'Aiguafreda i el de la Riera de Martinet

Es van detectar les no conformitats següents:

- No s'evidencien els canvis en la revisió dels procediments del Sistema de Gestió de la Qualitat

2. AUDITORIA INTERNA

L'auditoria interna es va realitzar el 30 d'abril de 2014, per part d'en Joaquim Peláez, es va obtenir una puntuació de 9,1.

Es van detectar les següents conclusions i no conformitats:

- Manca informació personalitzada, d'informacions i avisos, en alguns dels equipaments, centres i punts d'informació.
- Cal verificar la informació subministrada pels concessionaris dels equipaments d'ús públic i el compliment dels requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques de prestació de serveis.

3. 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 de altres àmbits no relacionats amb l'ús públic. La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 5 de març de 2015.

Aquestes han quedat incorporades com a no conformitats al *FR 0105 Registre de no conformitats del sistema* per a l'any 2015.

4. PROPOSTES DE MILLORA, NO CONFORMITATS POTENCIALS I NO CONFORMITATS

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. Amb aquest objectiu s'identifiquen els conceptes de proposta de millora, i no conformitats que es troben recollits a: *FR 0104 Registre de no conformitats* i *FR0105 Registre de propostes de millora*.

Durant l'any 2014, es van recollir un total de 12 no conformitats i 12 propostes de millora.

Les 12 no conformitats que han sorgit fruit de la revisió del sistema, l'auditoria interna i l'auditoria externa són les següents:

- 1) Hem tingut dificultats en el seguiment de resultats i, conseqüentment, en l'aplicació d'accions correctores.
- 2) Utilitzar habitualment els kits actuació en cas d'incidències en la senyalització.
- 3) Tenim elevat nº d'incidències de obres i manteniment.
- 4) Hem baixat el nombre d'enquestes de manera significativa. Alguns equipaments no arriben al mínim pactat
- 5) Cal millorar el compliment del calendari de les inspeccions en els equipaments (13% l'any 2013)
- 6) Hi ha equipaments, centres i punts d'informació que encara no utilitzen el nou aplicatiu de visitants de Turisme.
- 7) Proposta de consulta via "Intranet" dels documents de la Q.
- 8) Cal aprofundir en la valoració trimestral dels resultats si volem garantir l'eficàcia del sistema.
- 9) Cal renovar el comitè permanent
- 10) Manca informació personalitzada, d'informacions i avisos, en alguns dels equipaments, centres i punts d'informació.
- 11) Cal verificar la informació subministrada pels concessionaris dels equipaments d'ús públic i el compliment dels requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques de prestació de serveis.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- 12) No s'evidencien els canvis en la revisió dels procediments del Sistema de Gestió de la Qualitat

Durant l'any 2014 s'han resolt 9 no conformitats, s'han tancat 2 i resta 1 pendent que s'ha inclòs al pla de millora del 2015.

D'altre banda, s'han dut a terme 5 propostes de millora, s'han derivat 4 al Pla de millora 2014, quedant encara pendents 4.

Gràcies al *FR 0113 Registre de seguiment del pla de millora* es realitza un seguiment trimestral del grau d'assoliment de les actuacions del pla de millora, per aquest 2014 ha estat el següent:

Pel que fa al grau d'assoliment del pla de millora és el següent:

De les 69 actuacions planificades se n'han resolt 41 (59,42%), s'han quedat com a pendents 24 (34,78%) i 1 està iniciada però encara no ha finalitzat.

El resum de les actuacions proposades i el seu nivell d'assoliment es poden revisar a la Taula 16.4.1.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Taula 16.4.1 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2014	Valoració *
Norma / Actuacions	
1. Direcció	
Realitzar el seguiment del conveni de l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	
Realitzar el seguiment del conveni amb l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	Assolit
Fer una valoració de l'activitat desenvolupada per l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny durant l'any 2014.	Assolit
Realitzar conjuntament el seguiment del procés d'acreditació d'empreses	Assolit
Realitzar el seguiment del Pla d'actuacions de la Carta Europea de Turisme Sostenible.	
Formalitzar l'assistència tècnica per desenvolupar el procés de la 2a fase de la CETS.	Assolit
Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el fòrum permanent de la CETS.	Assolit
Fer el seguiment del procés d'acreditació d'empreses a la CETS i la valoració desenvolupada al 2014	Assolit
Continuar aprofundint en el treball per tal que el Sistema de Qualitat serveixi per a la millora contínua del parc	
Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tots el personal del sistema.	Assolit
Realitzar les reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del pla de millora	Assolit
Assegurar un seguiment dels diferents aspectes del pla de millora a les reunions de parc	No Assolit
Organitzar activitats formatives adreçades tant al personal propi com al DIP i als equipaments	
Organitzar i dur a terme una jornada de formació destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.	No Assolit
Realitzar la introducció al sistema de qualitat a tot el personal que s'incorpori al parc	No Assolit
Organitzar una sessió formativa pràctica per familiaritzar amb l'ús dels aplicatius del SIGEP.	Assolit
Redactar el document del programa d'actuacions del Pla d'Ús Públic per al període 2013 – 2018	
Elaborar el document annex al Pla d'Ús Públic que reculli la informació de les actuacions a realitzar en el període 2013-2018	Assolit
Aprovar la nova programació del programa d'actuacions del pla	Assolit
Elaborar i aprovar els documents del sistema Q	
Elaborar i aprovar els documents anuals del sistema de qualitat 2014.	Assolit
Escollir una alternativa per tal que els documents del sistema Q siguin consultables on-line	No Assolit
Millorar la resposta de les enquestes de satisfacció	
Implantar el model d'enquesta unificat que pugui donar resposta als objectius d'avaluació de la Q, CETS i Oficines de turisme	Assolit
Fer el seguiment semestral del ritme de realització de les enquestes de cadascun dels equipaments	No assolit
Habilitar la possibilitat que les enquestes puguin ser contestades per internet	No Assolit
Disposar d'enquestes en castellà i anglès	No assolit
Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos	
Vetllar per als complimentes dels terminis de la resolució de suggeriments	No assolit
Establir una resposta immediata per mail per donar constància a l'usuari que s'ha rebut el seu suggeriment	-
Millorar el nivell de realització de les inspeccions	
Revisió i aplicació del calendari d'inspeccions	Assolit
Incorporar l'estat de manteniment de les principals fonts que atrauen els visitants, en les rutes d'inspecció d'itineraris	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Incorporar l'avaluació de l'estat de conservació de les fonts d'ús públic en les rutines d'inspecció d'itineraris	Assolit
Disposar d'un calendari per l'execució de les tasques de manteniment programables	
En base al llistat de tasques de manteniment programables, elaborar un calendari anual	Assolit
2. Acollida i recreació	
Formular propostes i programes d'actualització i millora de les instal·lacions dels serveis del parc	
redactar el projecte de l'àrea d'aparcament i entorns del CI Fogars de Montclús	No assolit
adequació i millora de la instal·lació fotovoltaica de l'Alberg del Polell	Assolit
Instal·lació de les plaques solar de la casa museu de l'Agustí	Assolit
Executar accions de millora a l'equipament de Turisme Rural de la Morera	Assolit
Substitució per una caldera de biomassa a l'EN de Vallcàrquera	Assolit
Realitzar obres d'arranjament a la bassa de la Traüna	Assolit
Col·laborar en els projectes d'equipaments municipals	
realitzar les obres d'adequació paisatgística de l'entorn de Sant Martí de Riells del Montseny	Assolit
Col·laborar amb l'ajuntament de Fogars de Montclús per projectar i dur a terme les mesures necessàries al CI de Fogars de Montclús	Assolit
Gestionar les exposicions del Parc	
Realitzar les tasques de manteniment a la Casa Museu L'Agustí	No Assolit
Realitzar tasques de manteniment i de millora a l'Univers Patxot	Assolit
3. Informació	
Editar itineraris autoguiats i fer-ne difusió a la web d'itineraris del Parc.	
Itinerari autoguiat del PR-C 200. Aiguafreda de Dalt.	Assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 201 El Castell de Montsoriu	No Assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes pel Turó de l'Home	No Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C-85 el Roc Perer	No Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C-88 De Gaserans a coll de n'Orri	No Assolit
Divulgar el coneixement de la protecció del Montseny	
Divulgar la informació recollida a l'exposició "El Montseny. Un diàleg entre l'home i el territori"	Assolit
4. Interpretació del patrimoni i educació ambiental	
Desenvolupar el Pla d'Acció de l'Estratègia d'Educació Ambiental del PNM	
Realitzar el seguiment de les actuacions previstes en l'EEA del PNM	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment de les actuacions del Programa "El Montseny a l'Escola"	
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa el Montseny a l'Escola	Assolit
Realitzar la presentació dels materials i la programació del cicle mitjà a les escoles i els equipaments d'educació ambiental	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment del Programa "Passejades 2014"	
Realitzar el seguiment del Programa "Passejades 2014"	Assolit
Coordinar el programa de Passejades 2015	Assolit
Realitzar el seguiment del Programa "Viu el Parc 2014"	
Participar en les reunions de programació i avaluació del Programa Viu el Parc 2014	Assolit

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Poesia als Parcs"	
Realitzar el seguiment dels actes del programa "Poesia als Parcs" que es realitzin al Montseny	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "Dia Europeu dels Parcs"	
Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels parcs al Montseny	Assolit
Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels parcs al Montseny	Assolit
5. Senyalització	
Implementar els kits de primera intervenció per poder resoldre provisionalment les incidències de senyalització	
Posar en funcionament els kits de primera intervenció per a incidències de senyalització	Assolit
Avaluar l'eficàcia d'aquesta mesura	No Assolit
Dissenyar i col·locar fites d'inici en els itineraris senyalitzats	
Dissenyar i col·locar la fita d'inici dels itineraris de Arbúcies	No Assolit
Senyalitzar l'itinerari PR-C 211 Riera de Gualba	
Realitzar la comanda de fites del PR-C 211 Riera de Gualba	Assolit
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 211 Riera de Gualba	No Assolit
Introduir les senyals del PR-C 211 a l'aplicatiu de senyalització del SIGEP	No Assolit
Senyalitzar l'itinerari PR-C 213 de Figaró al Turó de Tagamanent	
Realitzar la comanda de fites del PR-C 213 de Figaró al Turó de Tagamanent	No Assolit
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 213 de Figaró al Turó de Tagamanent	No Assolit
Introduir les senyals del PR-C 213 a l'aplicatiu de senyalització del SIGEP	No Assolit
Completar l'inventari de senyalització del Parc	
Introduir al SIGEP l'inventari de senyalització del parc	Assolit
Manteniment i actualització de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions	Assolit
6. Comercialització i reserves	
Actualitzar els preus dels serveis que ofereixen des dels diferents equipaments del parc que estan gestionats en règim de concessió	
Gestionar l'actualització dels preus dels equipaments i serveis d'ús públic	Assolit
7. Gestió ambiental	
Millora paisatgística dels punts de recollida selectiva de residus	
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús	No Assolit
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Montseny	No Assolit
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Campins	Assolit
Implantar el control dels consum elèctrics i de l'aigua dels equipaments	
Fomentar la recollida de dades de consums en els equipaments del parc, sol·licitant la tramesa periòdica d'aquestes dades	Assolit
Millora paisatgística dels punts de recollida selectiva de residus	
Executar el projecte de depuració d'aigües residuals del nucli de Santa Fe	No Assolit
Redactar un protocol per la presa de mostres d'aigües residuals	No Assolit

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEXOS

ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

Comitè permanent

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

Comissió de manteniment.

1. Personal de la colla de manteniment.
2. Personal de la Unitat de manteniment, obres i serveis.
3. Tècnics de manteniment, obres i serveis de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. 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.

1. Personal de guarderia.
2. Caps de les dues unitats de guarderia.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

3. Biòleg.
4. Tècnic d'ús públic de la Diputació de Girona.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. Coordinador de Qualitat (Tècnic d'ús públic i educació ambiental).
7. Personal administratiu de l'Oficina.

Comissió d'ús públic i educació ambiental

1. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
2. Tècnic de l'OTPN.
3. Tècnic d'ús públic i educació ambiental
4. Coordinador dels informadors
5. Administratius de l'oficina del parc natural del Montseny
6. CI Univers Patxot
7. CI Can Casades.
8. CI El Brull.
9. CI Montseny.
10. CI Sant Esteve de Palautordera.
11. CI Fogars de Montclús
12. PI Molí de Ca l'Antic.
13. PI La Mongia.
14. PI Tagamanent
15. PI Aiguafreda.
16. PI Seva.
17. PI Cànoves i Samalús
18. PI Gualba
19. PI El Bellver.
20. Informadors del Dispositiu d'Informació Personalitzada (DIPs)
21. CD La Gabella.
22. CD La Tela
23. Casa Museu L'Agustí.
24. Espai Montseny.
25. EN La Traüna.
26. EN Can Leonart.
27. EN Rectoria de Vallcàrquera.

Parc Natural del Montseny

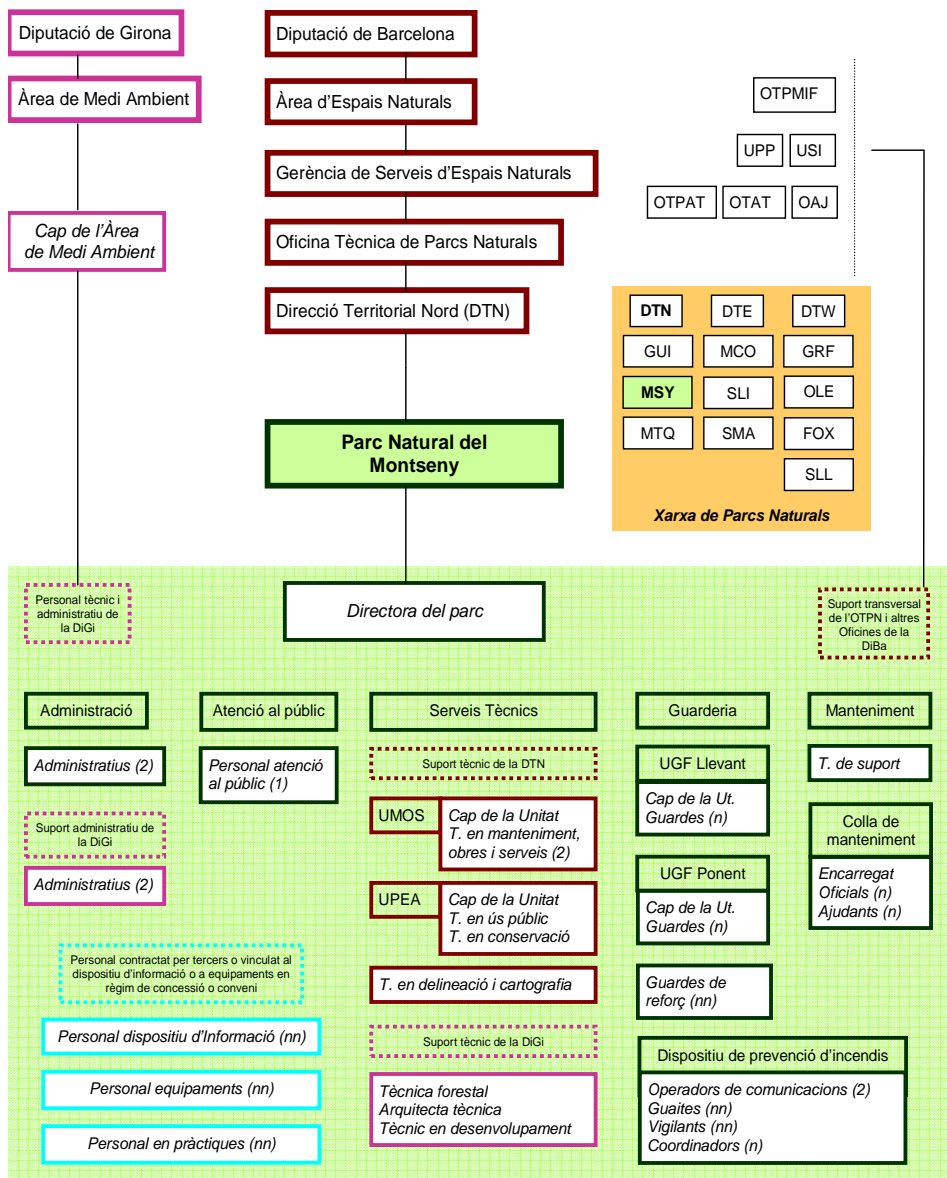
Reserva de la Biosfera

- 28.** Alberg rural El Polell
- 29.** Alberg de Joventut Casanova de Sant Miquel
- 30.** Turisme Rural La Morera.
- 31.** Càmping de Fontmartina.
- 32.** Can Gorgs.
- 33.** Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
- 34.** Personal administratiu de l'Oficina.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEX I. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY



Legenda (per ordre alfabètic): **DiBa:** Diputació de Barcelona. **DiGi:** Diputació de Girona. **DTE:** Direcció Territorial Oriental **DTN:** Direcció Territorial Nord. **DTW:** Direcció Territorial Occidental. **OAJ:** Oficina Administrativa i de Suport Jurídic. **OTAT:** Oficina Tècnica d'Acció Territorial. **OTPAT:** Oficina Tècnica de Planificació i Anàlisi Territorial. **OTPMIF:** Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals. **Pers:** Personal. **T:** Tècnic/Tècnica. **UGF:** Unitat de Guarderia Forestal. **UMOS:** Unitat de Manteniment, Obres i Serveis. **UPEA:** unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental. **UPP:** Unitat de Programació Pedagògica i Divulgació. **USI:** Unitat de Suport la Informació. **Ut.:** Unitat

Parcs: **FOX:** Parc del Foix. **GRF:** Parc del Garraf. **GUI:** Espai Natural de les Guilleries-Savassona. **MCO:** Parc del Montnegre i el Corredor. **MSY:** Parc Natural del Montseny **MTQ:** Parc del Castell de Montsiqui. **OLE:** Parc d'Olèrdola. **SLI:** Parc de la Serralada Litoral. **SLL:** Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac. **SMA:** Parc de la Serralada de Marina.

Nota: aquesta llegenda és comuna per a tots els espais de la Xarxa de Parcs Naturals. Pot ser que alguna de les abreviatures utilitzades no es localitzi a l'esquema d'aquest parc.

Legenda: **OTPAT:** Oficina Tècnica de Planificació i Anàlisi Territorial; **OTAT:** Oficina Tècnica d'Acció Territorial OAJ

DTE DTW DTN OTPN OTPMIF USI UPP DiBa DiGi T Ut UPEA UMOS... (per ordre alfabètic)

Parcs: DTN: Direcció Territorial Nord

ANNEX I. RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió participació	de
Jordi	Soler Insa	Masia Mariona	Director Territorial Nord	CP	
Joana	Barber Rosado	Masia Mariona	Directora	CP	
Josep	Argemí Relat	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UMOS	CP i CM	
Lluís	Velasco Batlle	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UUPEA	CP, CM, CVC, CUPEA	
Elisabet	Ros Garriga	Masia Mariona	Tècnic d'ús públic i coordinadora del sistema de qualitat	CP, CM, CVC, CUPEA	
Juanjo	Garre López	Masia Mariona	Tècnic de suport als equipaments	CP, CM, CVC, CUPEA	
Lluís	Martínez Ujaldón	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM	
Oscar	Sánchez Santos	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM	
Martí	Comellas	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM	
Montse	Amorós Missé	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Subalterna	CUPEA	
Montse	Samper Téllez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Subalterna	CUPEA	
Joaquim	Peláez Sánchez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Suport al SQ	CP, CM, CVC, CUPEA	
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC	
Anna	Sanitjas Olea	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Narcís	Vicens Perpinyà	Masia Mariona	Tècnic DGI	CP, CVC, CUPEA	
Marina	Trepat Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Elisabet	Clapés Montsant	Masia Mariona	Coordinadora informadors	dels CP, CUPEA	
Diego	Sierra Serrano	PNM	Encarregat de Manteniment	CM	
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
Isidre	Planas Cortada	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
David	Riera Rodríguez	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Jordi	Blas Solano	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Joan	Comellas Blanchart	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Jose	Dueñas Cejudo	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	
Albert	Rovira Rovira	PNM	Guarda	CVC	
Dolors	Rodríguez Cano	PNM	Guarda	CVC	
Lluís	López López	PNM	Guarda	CVC	
Damià	Garcia Fernandez	PNM	Guarda	CVC	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió participació	de
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC	
Xavier	Torra Revés	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC	
Antonio	Álvarez Amigó	PNM	Guarda	CVC	
Teresa	Galo Pou	PNM	Guarda	CVC	
Marc	Serret Condal	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Calaf	PNM	Guarda	CVC	
Jordi	Villaronga Llobera	PNM	Guarda	CUPEA	
Dolors	Pascual Cervera	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Mireia	Clapés González	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Laura	Rovira Rovira	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA	
Marc	Tortras Cuspinera	CI Univers Patxot / CI Can Casades	Informador	CUPEA	
Carme	Clopés Traveria	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Maria	Casals Samón	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mireia	Puig Pujol	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mònica	Fornals Sánchez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Berta	Cordomí Duatis	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Clara	Enríquez	CI Montseny	Informador	CUPEA	
Barbara	Puigpelat Royo	CI Rectoria del Brull	Informador	CUPEA	
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA	
Alba		PI Viladrau	Informador	CUPEA	
Neus	Amat	PI Viladrau	Informador	CUPEA	
Carla	Rifà	PI Seva	Informador	CUPEA	
Nidaa	Elarsi Ejaberri	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA	
Àngels	Ribes	PI Tagamanent	Informador	CUPEA	
Joan	Esteban	PI Cànoves i Samalús	Informador	CUPEA	
Higini	Herrero Baró	PI La Mongia	Informador	CUPEA	
Isabel	Cuminal	PI Gualba	Informador	CUPEA	
Xavier	Pérez	PI Molí de Ca l'Antic	Informador	CUPEA	
Maria Lluïsa	De la Vara Pérez	DIP Vallforners	Informador	CUPEA	
Jaume	Planas Palleras	DIP Plana del Coll	Informador	CUPEA	
Josep	Pagès Borrell	DIP Montsoriu	Informador	CUPEA	
Marc	Robusté Ballester	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	
Anna Maria	Ordeig Salarich	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	
Meritxell	Villamitjana Ramon	Mas DIP Collformic	Informador	CUPEA	
Andreu	Salvat	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió participació	de
Israel	Molinero	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA	
Ignasi	Martínez	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA	
Elisenda	Casadellà Pallicera	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA	
Joaquim	Mateu Gasquet	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Gemma	Font i Valentí	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Cristina	Condom i Crusellas	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Marta	Díez i Arimany	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Sandra	Pujadas Mitjà	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Montse	Plana Pineda	PI Arbúcies	Representant equipament	CUPEA	
Jordi	Gascó	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA	
Marita	Dalmau	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA	
Gerard	Badia	EN la Traüna	Representant EAITP	CUPEA	
David	Cano	AR La Morera	Allotjaments Rurals	CUPEA	
Walter	Emde	Alberg Casanova Sant Miquel	representant Alberg de Joventut	CUPEA	
Marc	Guàrdia	Itinerari guiat Muralles ibèriques	Representant equipament	CUPEA	
Ignasi	Castellví	EN Can Lleonart	Representant equipament	CUPEA	
Toni	Arrizabalaga	CD La Tela	Representant equipament	CUPEA	
Èlia	Montagut	CD La Tela	Representant equipament	CUPEA	
Jordi	Oller	Can Gorgs	Obrador	CUPEA	
Pau	Nieto	AR El Polell	Allotjament rural	CUPEA	

ANNEX II. EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2014

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. Plana dels Bombers
11. Sant Marçal I
12. Sant Marçal II
13. Sant Marçal III
14. Santa Fe
15. Sesferreres
16. Vallforneres

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. GR 83.1 De Breda al collet de Sant Julià
6. PR-C 33 Sender de La Garriga. De la Garriga al Figaró
7. PR-C 139 Sender del Pi Novell
8. PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
9. PR-C 201 Castell de Montsoriu
10. PR-C 202 D'Arbúcies a Viladrau
11. PR-C 204 Pujada a Santa Fe de Montseny
12. PR-C 205 De Viladrau a Matagalls
13. PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home
14. SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou branques
15. SL-C 82 De coll de Bordoriol a coll Pregon
16. SL-C 85 Del Brull a Collformic (actualment senyalitzat només el tram des de l'aparcament de la Castanyera a Collformic)

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

17. SL-C 86 El Roc Perer
18. SL-C 88 De Gaserans a Coll de n'Orri
19. SL-C 91 La Riera de Vallforners
20. Sot de l'Infern
21. Font del Frare
22. La riera de Martinet
23. Empedrat de Morou
24. Volta al pantà de Santa Fè
25. Del Bellver al turó de Tagamanent
26. De l'estació de Gualba a Gualba
27. De plana Amagada a coll Pregón
28. Masia Mariona

Itineraris guiats (Contracte)

1. St. Esteve de Palautordera (ADEMC)
2. Can Lleonart (Signatus)
3. L'Estació del Figaró (APRÈN)
4. Viladrau (Educa Viladrau)
5. Casanova de Sant Miquel

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 i punts d'informació

1. Centre d'Informació Can Casades (GD)
2. Centre d'Informació de la Rectoria del Brull (CC-Bisbat i CC)
3. Centre d'Informació de Montseny (CC)
4. Centre d'Informació de Sant Esteve de Palautordera (CC)
5. Centre d'Informació de Fogars de Montclús (CC)
6. Centre de visitants de la Garriga (CC)
7. Punt d'Informació d'Aiguafreda (CC)
8. Punt d'Informació de Seva (CC)
9. Punt d'Informació del Molí de Ca l'Antic. Figaró (CC)
10. Punt d'Informació de Tagamanent (CC)
11. Punt d'informació de Gualba (CC)

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

12. Punt d'informació de la Mongia. Sant Pere de Vilamajor (CC)
13. Punt d'informació de Cànoves (CC)
14. Punt d'informació de Viladrau (CC)

Equipaments de recerca (GD)

1. Alberg per a la recerca el Puig

Museus i equipaments culturals

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

Dispositiu d'informació personalitzada (CC)

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

Equipaments d'educació ambiental

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 Vallforners (CA)
4. Allotjament de turisme rural la Morera (CA)
5. Restaurant el Bellver (CA)

ANNEX III. DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
3	DIRECCIÓ	
3.1	Responsabilitat de la direcció	
3.2	Política de qualitat i planificació	DR 0103 <i>Pla d'ús Públic*</i>
3.3	Organització	DR 0106 <i>Funcions i responsabilitats</i> PO 0101 <i>Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat</i> FF 0101 <i>Fitxa reunions del comitè de qualitat</i> FR 0101 <i>Registre de reunions del comitè de qualitat</i>
3.4	Sistema de gestió de la qualitat	
	3.4.1. Generalitats	DR 0102 <i>Manual de qualitat*</i>
	3.4.2. Control de la documentació del sistema	IT 0102 <i>Control de la documentació i registres*</i> FR 0102 <i>Control de distribució de la documentació</i> DA 0101 <i>Llistat de documents de sistema de qualitat</i> FF 0102 <i>Full de recepció de documents</i>
3.5	Gestió ambiental	
3.6	Gestió del a seguretat i prevenció de riscos	Inspecció d'equipaments i serveis FR 0103 <i>Calendari d'inspecció d'equipaments/ aparcaments/ itineraris</i> DA 0103 <i>Formulari d'inspecció d'equipament/ aparcaments/ itineraris</i> FF 0106 <i>Acta d'Inspecció d'equipaments i serveis</i> FR 0106 <i>Registre d'Inspecció d'equipaments i serveis</i>
3.7	Gestió de recursos	
	3.7.1. Gestió dels recursos humans	FR 0100 <i>Relació del personal del sistema Q</i> PO 0104 <i>Formació del personal dels equipaments i serveis*</i> DA 0107 <i>Pla anual de formació</i> PO 0105 <i>Servei de formació</i> FR 0107 <i>Registre d'accions formatives rebudes pel personal</i> IT 0111 <i>Recepció i acollida del personal nou del parc que s'integra al sistema de qualitat i d'estudiants o graduats en pràctiques</i> FR 0112 <i>Registre d'estudiants o graduats en pràctiques</i> IT 0101 <i>Atenció a l'usuari</i> FF 0107 <i>Fitxa d'avaluació de la formació del personal del parc</i>
3.6	Gestió de recursos (continuació)	
	3.7.2. Gestió dels recursos materials i dels serveis de contractats	IT 0109 <i>Control de la contractació de béns i serveis</i> IT 0103 <i>Elaboració de plec de condicions i/o convenis</i> DA 0102 <i>Models de plec de condicions</i> FR 0109 <i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis</i> FR 0110 <i>Registre d'elaboració i tramitació de plec de condicions.</i> IT 0112 <i>Gestió de l'Alberg el Puig</i> DA 0112 <i>Reglament d'ús de l'Alberg del Puig</i> IT 0113 <i>Centres de documentació</i> DA 0113 <i>Model de Convenis dels Centres de Documentació</i> DA 0302 <i>Llistat d'equipaments i serveis</i>
3.8	Comercialització	
3.9	Control i millora continua	

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
	3.9.1. Mesurament i seguiment	De la satisfacció del visitant DA 1002 <i>Enquesta de satisfacció d'usaris</i> Auditoria interna de qualitat IT 0107 <i>Auditories internes</i> FR 0111 <i>Registre d'auditories internes</i> DA 0104 <i>Qüestionari d'autoavaluació</i>
	3.9.2. Gestió de les no conformitats	IT 0104 <i>Gestió de les incidències, accions de millora i correctives</i> FF 0105 <i>Full general d'incidències</i> FR 0105 <i>Registre de propostes de millora</i> FR 0104 <i>Registre de no conformitats</i> Gestió de queixes i suggerències dels usuaris IT 0105 <i>Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> FF 0103 <i>Full de suggeriments</i> FF 0104 <i>Full oficial de reclamació/ denúncia</i> FR 103 <i>Registre de suggeriments i reclamacions</i> Accions preventives PO 0103 <i>Accions de millora i correctives</i> FR 0105 <i>Registre de propostes de millora</i>
	3.9.3. Revisió del sistema	PO 0102 <i>Revisió del sistema</i>
	3.9.4. Millora contínua	IT 0108 <i>Elaboració del Pla anual de millora</i> DA 0105 <i>Pla anual de millora</i> FR 0113 <i>Registre de seguiment del pla de millora</i>
4	ACOLLIDA I RECREACIÓ	
4.1	Generalitats	PO 0201 <i>Acollida i recreació</i> IT 0201 <i>Regulació de l'accés al Turó de l'Home</i> DA 0201 <i>Encartable de la regulació</i>
4.2	Aparcaments	FF 0302 <i>Fitxa d'aforaments d'aparcaments</i> DA 0302 <i>Registre d'aforaments d'aparcaments</i>
4.3	Senders senyalitzats	
4.4	Miradors	
4.5	Arrees recreatives	IT 0203 <i>Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
4.6	Zones i àrees d'acampada controlada	IT 0203 <i>Càmping de Fontmartina</i> DA 0202 <i>Reglament de règim interior del càmping de Fontmartina</i>
4.7	Refugis de muntanya	IT 0204 <i>Allotjament rural</i> DA 0203 <i>Reglament a l'interior de la Morera</i>
4.8	Mecanismes de control	Veure apartat 3.6
5	INFORMACIÓ	
5.1	Generalitats	PO 0301 <i>Informació</i> <i>Desplegable del Parc Natural del Montseny</i>
5.2	Informació personalitzada	PO 0304 <i>Equipaments d'informació</i> PO 0302 <i>Dispositiu d'informació personalitzada</i> IT 0303 <i>Can casades</i>
5.3	Comunicacions externes	PO 0303 <i>Comunicacions externes</i> IT 0302 <i>Comunicacions telefòniques</i>
5.4	Punts d'informació personalitzada	DA 0301 <i>Model de comunicació informativa als equipaments i serveis</i>
5.5	Publicacions	IT 0304 <i>Edició de publicacions</i> DA 0304 <i>Guia de publicacions i productes</i> DA 0305 <i>Model de notificació de reimpressió i reedició de productes</i>

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
		IT 0305 Control d'existències i estoc de publicacions
5.6	Mecanismes de control	PO 0301 Actualització de la informació FF 0301 Fitxa de consultes i atencions FR 0301 Registre de consultes i atencions DA 0307 Model per a la recollida de dades mensuals de consultes i atencions FF 0303 Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiktet de venda) FR 0303 Registres de vendes i estoc DA 0306 Model de resposta des consultes/sol·licitud de publicacions
6	SENYALITZACIÓ	
6.1	Generalitats	PO 0401 Adquisició i col·locació de la senyalització DA 0401 Manual gràfic del Servei de Parcs Naturals (senyalització i publicacions) DA 0402 Inventari de senyalització del Parc
6.2	Senyalització exterior	
6.3	Senyalització dels equipaments	
6.4	Senyalització de les dependències	
6.5	Mecanismes de control	
7	EDUCACIÓ AMBIENTAL E INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI	
7.1	Requisits generals	DA 0502 Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental
7.2	Centre de visitants	PO 0503 Centres de visitants IT 0502 Projectió d'audiovisuals
7.3	Rutes autoguiades	
7.4	Aula de Natura	PO 0501 Escoles de Natura PO 0501 Reglaments de règim interior d'Escoles de Natura
7.5	Jardí botànic	
7.6	Observatori de fauna	
7.7	Parc de fauna silvestre	
7.8	Punts d'interpretació	
7.9	Rutes guiades	PO 0502 Itineraris guiats
7.10	Mecanismes de control	PO 0504 Control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació. IT 0501 Revisió i manteniment dels audiovisuals
8	COMERCIALITZACIÓ I RESERVES	
8.1	Generalitats	PO 0504 Comercialització i reserves IT 0601 Comercialització
8.2	Informació i comunicació	
8.3	Tarifes	DA 0601 Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals
8.4	Reserves, autoritzacions i permisos	FF 0601 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis FR 0601 Registre de reserves d'equipaments i serveis
8.5	Venda de productes i publicacions	FF 0303 Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiktet de venda) FR 0303 Registres de vendes i estoc
8.6	Mecanismes de control	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
9	SEGURETAT	
9.1	Generalitats	PO 0701 <i>Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i>
9.2	Seguretat en els equipaments	
9.3	Seguretat en l'espai natural protegit	IT 0701 <i>Condicions generals de seguretat dins l'àmbit del Parc</i> FF 0701 <i>Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> FR 701 <i>Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> DA 0701 <i>Protocol de risc d'incendi</i>
9.4	Mecanismes de control	IT 0702 <i>Control de la seguretat ens els equipaments i serveis</i>
10	NETEJA I MANTENIMENT	
10.1	Generalitats	PO 0801 <i>Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</i> DA 0801 <i>Model de contractes de manteniment i neteja</i>
10.2	Equipaments exteriors	IT 0801 <i>Neteja i manteniment d'equipaments exteriors i de l'entorn</i>
10.3	Equipaments interiors	IT 0802 <i>Neteja i manteniment dels equipaments de gestió directe</i>
10.4	Mecanismes de control	FR 0802 <i>Calendari de neteja en equipaments de gestió directe i exteriors</i> FF 0801 <i>Fitxa d'operacions de neteja i manteniment</i> FR 0801 <i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i> IT 0803 <i>Control de la neteja i manteniment d'equipaments de gestió indirecte</i>
11	GESTIÓ AMBIENTAL	
11.1	Requisits generals	DR 0101 <i>Pla Especial del Parc Natural del Montseny</i>
11.2	Gestió ambiental dels equipaments	DA 0901 <i>Relació de bones pràctiques mediambientals</i> IT 0901 <i>Recollida selectiva de la brossa</i> DA 0902 <i>Contractes de recollida de deixalles</i>
11.3	Integració de les instal·lacions amb l'entorn	
11.4	Mecanismes de Control	FR 0901 <i>Registre de serveis de recollida selectiva</i>
12	SEGUIMENT I AVALUACIÓ	
12.1	Generalitats	DA 1001 <i>Memòria anual del Sistema de Qualitat en la gestió d'ús públic</i>
12.2	Seguiment del ús públic	<i>Aplicatiu de visitants</i>
12.3	Avaluació de l'ús públic	DA 1004 <i>Sistema d'indicadors</i> DA 1005 <i>Diagrama de flux de seguiment i avaluació de l'ús públic</i>