




Ref. DR 0105  
Revisió Anual  
Data 29/05/2017

# DR 0105

## Memòria del Sistema de Qualitat, 2016

### *Parc Natural del Montseny*

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció  Joana Barber Rosado	Coordinador de Qualitat  Elisabet Ros Garriga	Direcció  Joana Barber Rosado



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

## ÍNDEX

	PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MONTSENY.....	4
<b>Capítol 1.</b>	<b>El Sistema de Qualitat.....</b>	<b>6</b>
	1. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT.....	6
	2. REFERÈNCIES NORMATIVES.....	7
	3. ABAST DE LA XARXA D'EQUIPAMENTS I SERVEIS DEL SISTEMA DE QUALITAT .....	8
<b>Capítol 2.</b>	<b>Política i objectius .....</b>	<b>9</b>
	1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT .....	9
	2. OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT .....	10
<b>Capítol 3.</b>	<b>Organització i participació .....</b>	<b>11</b>
	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.....	13
	2.4. Comitè permanent.....	14
<b>Capítol 4.</b>	<b>Gestió de la documentació.....</b>	<b>15</b>
	1. ACTUALITZACIONS DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA. ....	15
<b>Capítol 5.</b>	<b>Gestió de recursos humans i materials .....</b>	<b>16</b>
	1. GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS.....	16
	2. FORMACIÓ DEL PERSONAL .....	16
	3. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.....	17
<b>Capítol 6.</b>	<b>Acollida i recreació al Parc.....</b>	<b>20</b>
	1. CÀMPING I ALLOTJAMENTS .....	20
	2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS.....	20
	3. ITINERARIS .....	20
<b>Capítol 7.</b>	<b>Informació .....</b>	<b>21</b>
	1. CENTRES D'INFORMACIÓ.....	21
	2. PUNTS D'INFORMACIÓ .....	21
	3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA (DIP) .....	21
	4. PUBLICACIONS.....	22
	5. DIFUSIÓ WEB.....	23
	6. INTERACTIUS.....	24
<b>Capítol 8.</b>	<b>Educació ambiental i interpretació del patrimoni.....</b>	<b>25</b>
	1. MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS.....	25
	2. ESCOLES DE NATURA .....	25
	3. EXPOSICIONS.....	26
	4. AUDIOVISUALS .....	26
	5. ITINERARIS GUIATS .....	26
<b>Capítol 9.</b>	<b>Senyalització .....</b>	<b>27</b>
	1. NOVA SENYALITZACIÓ AL PARC NATURAL .....	27
	2. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ.....	27
<b>Capítol 10.</b>	<b>Comercialització i reserves .....</b>	<b>29</b>
	1. TAXES I PREUS PÚBLICS.....	29



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

<b>Capítol 11. Seguretat.....</b>	<b>30</b>
1. RISC D'INCENDI FORESTAL.....	30
2. RISC PER NEU I GELADES.....	30
3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.....	30
<b>Capítol 12. Manteniment i neteja.....</b>	<b>31</b>
1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.....	31
<b>Capítol 13. Gestió ambiental.....</b>	<b>32</b>
<b>Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic.....</b>	<b>33</b>
1. NÚMERO DE VISITANTS AL PARC NATURAL DEL MONTSENY.....	33
a) Equipaments d'informació.....	33
b) Equipaments culturals i allotjaments.....	34
c) Ecocomptadors.....	36
D) COMPTATGE DE VEHICLES ESTACIONATS ALS PRINCIPALS APARCAMENTS.....	37
E) ESTACIONALITAT DE VISITANTS AL PARC.....	38
2. Perfil dels visitants.....	39
a) Tipologia de visitants.....	39
b) Grups d'edat dels visitants.....	41
c) Procedència dels visitants.....	42
3. INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL.....	44
<b>Capítol 15. Gestió de la millora contínua I: Seguiment dels paràmetres de qualitat.....</b>	<b>45</b>
1. EL SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA.....	45
2. GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES.....	46
3. INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS.....	48
4. MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.....	49
a) VALORACIONS GLOBALES DEL PARC NATURAL EN ELS DIFERENTS EQUIPAMENTS DEL PARC.....	52
b) Resultats de les preguntes: Què li ha agradat més? I Què creieu que cal millorar.....	54
5. SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I DENÚNCIES DELS VISITANTS.....	56
6. INDICADORS DE QUALITAT.....	58
<b>Capítol 16. Gestió de la millora contínua II: Avaluacions del Sistema i planificació de la millora.</b>	<b>61</b>
1. AUDITORIA EXTERNA.....	61
2. AUDITORIA INTERNA.....	61
• CAL TENIR MATERIAL DE DIFUSIÓ EN DIFERENTS IDIOMES - NC.....	62
• FALTA L'ANÀLISI DELS IDIOMES DELS VISITANTS EN L'ANÀLISI DE LES DADES.....	62
• FALTA REGISTRAR LES ACCIONS FORMATIVES REALITZADES EN MATÈRIA DE SEGURETAT. - NC.....	62
• MANCA ACTUALITZAR DEL PROCEDIMENT D'EDUCACIÓ AMBIENTAL I INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI.....	62
• NO ES REVISEN TOTS ELS ELEMENTS DE SEGURETAT DELS EQUIPAMENTS DEL PARC. FALTA REVISAR LES ALARMES, HIDRANTS, BOMBES DE PRESSIÓ.....	62
• FALTA EL PLA DE MANTENIMENT EN ALGUNS EQUIPAMENTS.....	62
3. REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA.....	62
4. PROPOSTES DE MILLORA, NO CONFORMITATS POTENCIALS I NO CONFORMITATS.....	62
5. GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA.....	63
<b>ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat.....</b>	<b>67</b>
<b>ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny.....</b>	<b>69</b>
<b>ANNEX III: Relació de persones del comitè de qualitat.....</b>	<b>70</b>
<b>Annex IV: Equipaments del sistema de qualitat 2016.....</b>	<b>73</b>



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 al Sistema Prelitoral Català entre les províncies de Barcelona i Girona. Constitueix per la seva altitud, 1.706 metres, la màxima elevació de l'orografia catalana, fora del sistema pirinenc i prepirinenc. Precisament aquest factor, l'altitud, associat a la seva curta distància del mar, a la coexistència de tres substrats litològics diferents i a la diversa orientació dels seus vessants, determina un paisatge singular, en el qual es poden veure representades tres grans regions biogeogràfiques: la mediterrània, la centreeuropea i la borealpina.

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

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

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

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

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

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



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

D'aquesta manera es duen a terme accions de coordinació entre el parc natural i els tècnics municipals per tal de executar el pla d'acció de la Reserva, un dels objectius principals és el foment del desenvolupament sostenible de les propo de 50.000ha de la Reserva de la Biosfera del Montseny, a través d'un seguit de programes de desenvolupament.



# Capítol 1. El Sistema de Qualitat

---

## 1. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

La *Secretaria General de Turismo del Ministerio de Economía* desenvolupa el *Sistema de Calidad Turística Española*, essent el seu òrgan impulsor i gestor el *Instituto para la Calidad Turística Española* (ICTE). Fruit de la col·laboració entre la Secretaria, l'ICTE, la *Federación Europea de Parques Naturales i Nacionales* (EUROPARC) i alguns espais naturals protegits, com ara el Parc Natural del Montseny, neix la norma UNE-187002, que estableix els requisits que defineixen el nivell de servei al visitant en un espai natural protegit.

Des de febrer de l'any 2016, la normativa UNE s'ha estandarditzat a nivell internacional passant a ser la Norma UNE-ISO 18065:2016 Espacios Naturales Protegidos

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

El 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.



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

## 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 *Norma UNE-ISO 18065:2016 Espacios Naturales Protegidos*, modificada a partir de febrer de 2016. És per això que durant l'any 2016 s'han realitzat els treballs d'adaptació al sistema de la norma.

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.



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

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

Durant l'any 2016, 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.

Aquest any s'ha afegit un nou itinerari, el PR-C 213 de Figaró a Tagamanent, finalitzant, la senyalització dels itineraris inclosa en el pla d'itineraris. 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)
- 10 Punts d'Informació (PI)
- 6 Dispositius d'Informació Personalitzada (DIP)
- 5 Museus o equipaments culturals
- 3 Equipaments d'educació ambiental (Escoles de Natura)
- 1 Equipament de recerca
- 2 Centres de documentació
- 4 Equipaments d'allotjament
- 1 Restaurant
- 1 Àrea d'acampada
- 16 Aparcaments
- 3 Àrees d'esplai
- 7 Itineraris guiats
- 30 Itineraris senyalitzats

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





## Capítol 2. Política i objectius

---

### 1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

Un dels objectius bàsics del projecte de creació i gestió del parc natural del Montseny és garantir i ordenar l'ús públic i es fonamenta tant en les prescripcions del *DR 0101 Pla Especial de protecció del medi natural i el paisatge* (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 del Parc Natural del Montseny es justifica i s'estructura a partir del *DR 0103 Pla d'ús públic del Parc Natural del Montseny* (UUPEA, 2009). Anualment s'elabora un programa d'activitats, dins del qual s'inclou el subprograma d'educació ambiental i ús social i es gestiona el conjunt de serveis que s'ofereix en la xarxa d'infraestructures i equipaments.

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



## 2. OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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



## 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 de la Norma de Qualitat Turística en espais naturals protegits. La direcció es compromet a:

- Definir la política i els objectius del sistema de qualitat.
- Millorar l'eficàcia del sistema i processos per obtenir una millora continua.
- Mantenir un sistema de comunicació intern eficaç dins de l'organització.
- Assegurar l'avaluació anual del Sistema de Gestió de la Qualitat del Parc Natural del Montseny.
- Assegurar la disponibilitat dels recursos necessaris per la implantació i manteniment del Sistema.
- 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 per:

- la direcció del parc
- el coordinador de qualitat,
- les comissions sectorials
- el comitè permanent.



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

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.

### **2.1. COMISSIÓ DE MANTENIMENT**

Durant l'any 2016 s'han realitzat dues reunions de la comissió de manteniment, el dia 17 de maig i 28 de novembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Treballar en la interpretació i disseny dels itineraris: Arboretum Fontmartina, Roques de Glaç i Castanyer de Can Cuch (un cop s'hagin establert els acords necessaris)
- Cal fer un anàlisi dels consums que es registren dels diferents equipaments
- Caldria modificar i refer els fulls de tasques de manteniment autocopiabls i incorporar les modificacions que es considerin oportunes.
- Realitzar el buidat de les feines extraordinàries no programades

La participació a les reunions de la comissió és força elevada, gairebé arribant al 70% d'assistència.

### **2.2. COMISSIÓ DE VIGILÀNCIA I CONTROL**

Durant l'any 2016 s'han realitzat dues reunions de la comissió de vigilància i control, el dia 17 de maig i 28 de novembre, en la que es van tractar el temes següents:

- La percepció de l'increment de l'afluència de visitants a la zona del Congost no es veu reflectida a les dades de visitants dels equipaments de la zona.
- Es parla del document de bones pràctiques i de les activitats organitzades. Cal tendir a millorar el control de les activitats en BTT
- Avioneta a Fontdecors. S'ha informat al personal d'atenció al públic del parc que no es publiciti ni s'informi els itineraris que no siguin promoguts pel parc. La única solució és retirar l'avioneta.
- Avioneta a Fontdecors. Es treballarà per a retirar l'avioneta donat que s'han realitzat accions de restauració de la mateixa i cada dia rep més nombre de visitants
- Es proposa si seria possible instal·lar DEA a Can Casades i CI de Fogars com a centres més visitats del parc, així com també als vehicles dels guardes.
- La valoració de les fitxes d'inspecció d'itineraris és positiva
- S'acorda treure les fites del GR – Collformic/Matagalls donat la quantitat d'actes de vandalisme i que dona molt mal efecte.



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

- Seria positiu fer un perfil wikilog del parc (hi ha altres parcs de la Generalitat que en tenen) - es pot parlar a la CUS
- Es parla dels rètols de portar el gos lligat a la zona del pla de la Calma – no fan l'efecte que haurien de fer – haurien de ser més interpretatius per tal de causar un efecte al visitant
- També cal fer pedagogia pel que fa la difusió de la propietat privada

Destaca la poca participació de la primera reunió de la comissió, s'analitza que pot ser degut a les dates en les que va ser programada. Es tindrà en compte per a properes ocasions. Tot i així la mitjana de participació d'ambdues reunions és del 47% d'assistència.

### 2.3. COMISSIÓ D'ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2016 s'han realitzat dues reunions de la comissió d'ús públic i educació ambiental, el 13 de maig a l'Alberg el Polell i el 29 de novembre a Can Figueres de Gualba, en la que es van tractar el temes següents:

- Vetllar per tal que tinguem en estoc els mapes dels informadors i poder-los disposar en diferents idiomes.
- Elaborar un document amb les necessitats de formació dels informadors del parc. Es canalitzarà a través de la coordinadora dels informadors i també s'hi afegiran els allotjaments i altres equipaments que fan informació de manera més "informal"
- Es treballarà per editar informació sobre l'itinerari PR-C 211 Riera de Gualba
- Millorar la informació editada respecte els itineraris del parc.
- Que les properes reunions de la Comissió no es programin els divendres.
- Aportacions al mapa de l'informador
  - Que s'afegeixin els punts de recàrrega de vehicles elèctrics
  - Es proposa que s'incorporin les àrees de servei de deixalles
  - Que s'afegeixin els aparcaments d'autocaravanes. (Arbúcies i la Garriga)
  - Que s'afegeixin els punts on hi ha desfibril·ladors – DEA
- Necessitats de formació per als informadors
  - Curs d'anglès
  - Curs d'atenció al públic 1r i 2n nivell. Possibilitat de fer el curs entre setmana
  - cursos de primers auxilis
- Tenir en compte les valoracions dels programes pedagògics "Coneguem els nostres parcs" i el "Montseny a l'Escola" a les avaluacions del sistema de qualitat del parc.
- Donar compte als ajuntaments responsables dels diferents punts d'informació de les valoracions dels seus equipaments



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

- Procurar fer difusió del Montseny al mes de febrer més que no pas al mes d'octubre.
- Elaboració de les normes de funcionament internes i externes als equipaments – actualització de les mateixes - a treballar durant el 2017
- Sortides de les escoles - en general no demanen les autoritzacions al parc pel procediment de les activitats organitzades (en alguns casos si) – Caldria treballar en elaborar un document de bones pràctiques d'aquestes sortides (es podria fer en el marc de l'Estratègia d'Educació Ambiental del parc).
- Informació sobre les batudes de senglar. S'acorda que es parli amb els caçadors i que les batudes que es tingui coneixement des del parc s'informi a tots els equipaments i centres d'informació.

Aquestes reunions aquest any han assolit un 51% de participació de mitjana, el resultat és positiu pel volum de gent que es convoca i per la gran quantitat d'equipaments que participen activament de les sessions.

#### **2.4. COMITÈ PERMANENT**

Durant l'any 2016 s'han realitzat dues reunions del comitè permanent, el 24 de maig i 20 de desembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Aprovació dels documents anuals del sistema de qualitat:
  - Memòria del sistema de qualitat, 2015
  - Pla anual de Formació
  - Pla anual de millora 2016
  - Presentació i aprovació dels objectius específics 2016
- Assegurar els cursos de formació d'atenció al públic per a tot el personal dels equipaments.
- Nomenament de l'auditor intern
- Aprovació dels documents modificats l'any 2016:
  - IT 0303 – Univers Patxot
  - DA 0305 – Manual de les emissores
  - DA 0802 – Calendari d'operacions de neteja i manteniment
- Tenir en compte les millores en el mapa de l'informador per a les properes reedicions
- A les formacions internes per als informadors es podria parlar del protocol de prevenció d'incendis
- Si no es té un mínim de 12 enquestes de satisfacció per equipament no es farà la valoració.
- Treballar en un document de bones pràctiques per a les activitats d'educació ambiental en el marc de l'Estratègia d'Educació Ambiental



## 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 l'any 2016, i aprovades pel Comitè Permanent es recullen la Taula 4.1.

Taula 4.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats durant el 2016		
DR 0105	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2015</i>	Edició anual
DA 0105	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2016</i>	Edició anual
DA 0107	<i>Pla anual de formació, 2016</i>	Edició anual
DR 0601	<i>Preus de taxes i tarifes públiques 2016 (Diputació de Barcelona)</i>	Edició anual
IT 0303	<i>Univers Patxot</i>	Desembre 2016
DA 0305	<i>Manual de les emissores</i>	Desembre 2016
DA 0802	<i>Calendari d'operacions de neteja i manteniment</i>	Desembre 2016

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 2016		
FR 0100	<i>Registre del personal del sistema Q</i>	Actualització 2016
FR 0101	<i>Registre de reunions del Sistema de Qualitat</i>	Actualització 2016
FR 0102	<i>Control de distribució de la documentació</i>	Actualització 2016
FR 0106	<i>Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis</i>	Actualització 2016
FR 0107	<i>Registre d'actuacions formatives rebudes pel personal</i>	Actualització 2016
FR 0112	<i>Registre d'estudiants o graduats en pràctiques</i>	Actualització 2016
FR 0109	<i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis institucionals</i>	Actualització 2016
FR 0110	<i>Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives</i>	Actualització 2016
FR 0111	<i>Registre d'auditories</i>	Actualització 2016
FR 0105	<i>Registre d'incidències</i>	Actualització 2016
FR 0104	<i>Registre de no conformitats</i>	Actualització 2016
FR 0105	<i>Registre de propostes de millora</i>	Actualització 2016
FR 0104	<i>Registre de suggeriments</i>	Actualització 2016
FR 0601	<i>Registre de reserves d'equipaments</i>	Actualització 2016
FR 1001	<i>Registre d'enquestes de satisfacció de l'usuari</i>	Actualització 2016
FR 0303	<i>Registre de revisió/edició de publicacions</i>	Actualització 2016
FR 0501	<i>Inventari de senyalització</i>	Actualització 2016
FR 0801	<i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i>	Actualització 2016





## 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. Les funcions i responsabilitats estan definides al document *DR 0106 Funcions i responsabilitats*.

Hi ha hagut canvis de personal en la Unitat de Vigilància i Control, en el personal de Manteniment i en els informadors.

Sense afectar el nombre de recursos humans, la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis ha passat a anomenar-se Unitat de Seguiment de Programes, a partir del mes de març de 2016.

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 2016, segons el *DA 0105 Pla de Formació 2016*, s'han planificat un total de 14 cursos dels quals se n'han realitzat 9. S'ha realitzat un 64% del que estava programat respecte el 30% de grau de realització de l'any anterior. Tot i així són uns resultats força baixos, pel que fa a formació.

Destaca la manca de cursos realitzats pel personal de manteniment durant l'any 2016. I la baixa participació en els cursos d'atenció al públic per part del personal d'informació.

La relació dels cursos programats en el pla anual de formació, dels cursos realitzats, de les persones que han assistit i una valoració global es recullen a la Taula 5.2.1.





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

Taula 5.2.1 Relació de cursos realitzats al 2016					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Curs avançat de SIG amb l'ArcGis Desktop Basic 10.x</i>	24, 26 d'octubre, 2 i 3 de novembre de 2016	20	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Curs introducció de SIG amb l'ArcGis Desktop Basic 10.x</i>	11, 13, 18 i 20 d'octubre de 2016	20	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Microstation</i>	17, 19, 24, 26 d'octubre	16	Personal tècnic	2	positiva
<i>Habilitats comunicatives amb PowerPoint</i>	2 grups: 18 de maig i 1 de juny, 3 i 21 de juny,	10	Personal tècnic	4	positiva
<i>Taller d'entrada i consulta de dades de biodiversitat al portal Ornitho.cat.</i>	3 Grup., 23, 28 de novembre o 20 de desembre	5	Personal de guarderia	10	Positiva
<i>Poda d'arbrat</i>	18, 20, 25 d'octubre	25	Personal de guarderia	3	Positiva
<i>Jornada d'autocontrol en la gestió de l'aigua en els equipaments de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona</i>	21 de novembre	4	Personal tècnic i dels equipaments	56	Positiva
<i>Curs d'iniciació al sistema de qualitat,</i>	NO REALITZAT	-	-	-	-
<i>Curs bàsic d'actualització de coneixement del parc natural del Montseny</i>	1 de juliol	4	Personal d'atenció al públic	17	positiva

Relació de cursos realitzats al 2016, no planificats al Pla de Formació					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Ofimàtica. ACCESS Nivell I</i>	14 de desembre	25	Personal DIBA	1	Positiva
<i>Ofimàtica. EXCEL Nivell II</i>	19 de desembre	25	Personal DIBA	1	positiva
<i>La sostenibilitat com a eina de màrqueting</i>	8 i 9 de febrer	10	Personal tècnic	1	positiva-
<i>Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Parcs Naturals. Nivell1.</i>	18 de juny i 2 de juliol	10	Personal d'atenció al públic	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 de les activitats i serveis d'ús públic.

Quan els equipaments i serveis del Parc Natural són atesos per qualsevol de les modalitats de gestió indirecta, aquests han de quedar formalitzats mitjançant la redacció d'un conveni o una concessió administrativa. La relació dels diferents convenis establerts amb les diferents persones o entitats que presten serveis en l'àmbit d'ús públic al Parc Natural de Montseny a l'any 2016 es registren al *FR0109 registre d'elaboració i tramitació de convenis* i recull a la Taula 5.3.1.



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

**Taula 5.3.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació**

Convenis	Equipament	Pressupost	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	7.435,40€	18/05/2016 31/12/2016
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, Reforç tardor	11.438,00€	18/05/2016 31/12/2016
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	7.439,72€	18/05/2016 31/12/2016
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	34.574,12€	1/1/2016 31/12/2016
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	9.455,75€	1/1/2016 31/12/2016
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	9.455,75€	1/1/2016 31/12/2016
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 públic al punt d'informació de Gualba.	PI de Gualba	12.955,75€	1/1/2016 31/12/2016
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.	PI de Tagamanent	9.455,75€	1/1/2016 31/12/2016
Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Figaró per per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de del Moli de Ca l'Antic.	PI del Moli de Ca l'Antic	9.455,75€	1/1/2016 31/12/2016
Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera.	CI de Sant Esteve de Palautordera	16.523,79€	1/1/2016 31/12/2016
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.	CI de Montseny	14.455,75€	1/1/2016 31/12/2016
Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació Rectoria del Brull.	CI de la Rectoria del Brull Fortificació ibèrica Turó de Montgròs	38.809,00€	1/1/2016 31/12/2016
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.	PI de Cànoves	9.455,75€	1/1/2016 31/12/2016
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.	PI La Mongia	9.455,75€	1/1/2016 31/12/2016
Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament de Riells i Viabrea relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2016	PI Riells de Montseny	6.800€	1/1/2016 31/12/2016
Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament d'Arbúcies relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2016	DIP Montsoriu	6.875€	1/1/2016 31/12/2016
Conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Viladraup al per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Riells de Montseny.	DIP Bordoriol	6.875€	1/1/2016 31/12/2016
Museu Etnològic del Montseny, La Gabella – Conveni entre la Diputació de Barcelona i l'ajuntament d'Arbúcies per a la gestió dels centres de documentació	Museu Etnològic del Montseny – La Gabella	6.000€	01.01.2016 31.12.2019
Museu de Granollers. Conveni de la Diputació de Barcelona i el patronat municipal del Museu de Granollers per a la gestió del centre de documentació	Museu de Granollers	6.000€	01.01.2016 31.12.2019



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

Pel que fa les concessions administratives, queden recollides al *FR0110 Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives*, aquest any 2016 no se n'ha renovat cap. Queden pendents de treure a concurs l'Escola de Natura de la Traüna 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 2016 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.

<b>Taula 5.3.2. Relació de les concessions administratives dels equipaments.</b>		
<b>Equipament</b>	<b>Inici</b>	<b>Duració</b>
<i>Escola de Natura la Traüna</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 Vallforers, 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 2016.

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

- *Càmping de Fontmartina: millora de la teulada del càmping.*
- *Alberg rural de Vallforers: millora de la teulada i de la canalització de recollida d'aigües pluvials*
- *Turisme rural La Morera: reforç de la façana sud de la masia*

### 2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2016 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

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

- *Aparcament de Fogars de Montclús: redacció del projecte de millora i adequació de l'aparcament*

### 3. ITINERARIS

Aquest any 2016 s'han realitzat les tasques periòdiques de neteja, inspecció i manteniment dels itineraris del parc.

S'ha actualitzat el llistat d'itineraris del pla d'itineraris de la XPN, i es segueix treballant conjuntament amb la FEEC per a la homologació dels itineraris del parc natural del Montseny. Durant l'any 2016 s'ha treballat per la homologació dels següents itineraris:

- PR-C 211 Riera de Gulaba
- SL-C 82 de coll de Bordoriol a coll Pregon
- SL-C 89 poblat ibèric del Puig del Castell
- PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i al turó de l'Home

Durant l'any 2016 s'ha treballat per a senyalitzar el PR-C 213 de Figaró a Tagamanent.



## 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 2016 s'ha mantingut l'activitat dels 5 Centres d'Informació del Parc.

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.

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

### 3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA (DIP)

Els dispositius d'informació personalitzada (DIP's) 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 2016 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzada: DIP de Plana Amagada, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners, DIP de Riells i DIP de Montsoriu.

A més a més s'ha comptat amb dues persones de reforç durant el període de tardor, de 17 de setembre a l'1 de novembre, un situat a la zona de la Plana del Coll i l'altre a Santa Fe per tal d'informar i ordenar el trànsit en l'època de més afluència de visitants.



Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

#### 4. PUBLICACIONS

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

##### Reedicions

- *Aiguafreda de Dalt*. Reedició del tríptic de suport a l'itinerari de l'Empedrat de Morou, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 2.960 exemplars.
- *Mapa de l'informador*. Mapa de divulgació dels principals itineraris i informació general del parc natural del Montseny. 15.750 exemplars
- *Xarxa de parcs naturals*. Díptic informatiu dels 12 parcs de la XPN, en diferents idiomes (castellà, anglès, francès i italià). 2.800 exemplars
- *Turisme sostenible*. Fulletó de divulgació sobre la Carta Europea de Turisme Sostenible i les empreses acreditades amb la CETS. 4.500 exemplars
- *Subscriu-te a l'informatiu del parc*. Fulletó informatiu d'informació i inscripció al butlletí electrònic informatiu de la XPN. 750 exemplars
- *Rafel Patxot: Mecenes, científic*. Tríptic que acompanya l'exposició
- *Masia Mariona. L'Univers Patxot*. Tríptic d'informació sobre l'exposició de l'Univers Patxot
- *Masia Mariona. Un exemple d'arquitectura noucentista al Montseny*. Tríptic que explica la informació sobre la reconstrucció de la Masia Mariona.
- *Bolets 2350 exemplars*.
- Castanyes i castanyedes. 4575 exemplars
- *El senglar: impacte i precaucions*. Fulletó de recomanacions per al visitant pel que fa referència a l'existència de la població de senglar a la Xarxa de parcs naturals. 3000 exemplars

##### Edicions anuals

- *Passejades 2016; Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 13.886 exemplars.
- *Rutes teatralitzades inclusives, 2016*. Informació i cartells amb la programació anual de les rutes teatralitzades a Santa Fe. 500 exemplars i 50 cartells
- *Poesia als Parcs*. Cartell d'informació als visitants de les activitats de Poesia als Parcs. 800 exemplars
- *Viu el Parc! 24a edició-2016*. Aquest llibret recull les activitats realitzades als municipis del Parc dins d'aquest programa. 7.200 exemplars i 490 cartells



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

### Material de nova edició

- *APP itineraris senyalitzats* Fulletó de la XPN explicatiu sobre l'existència d'una aplicació per a dispositius mòbils de la web d'itineraris del parc. 770 exemplars
- *Saps quines meravelles s'amaguen als nostres parcs naturals?* 100 exemplars tríptic conjunt entre DIBA i Generalitat per a la divulgació dels centres de documentació dels parcs naturals
- *Centres de documentació 4050*

### 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.

El portal web del Montseny ha obtingut 131.474 visites, d'un total de 1.277.189 de pàgines vistes en les diferents webs del portal de la XPN, amb 294.813 arxius descarregats.

La web d'itineraris del parc és una de les més visitades amb 13.107 visites.

Respecte les xarxes socials, el parc natural del Montseny compta amb 9.598 amics a finals del 2016, s'han publicat 105 publicacions relacionades amb la conservació, ús públic i informació d'activitats que es realitzen al parc natural.

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

Dels portals web específics, la web de l'Univers Patxot té 3.500 visites, i 7.211 visualitzacions de vídeos del canal Youtube. El grup de Facebook de l'Univers Patxot compta amb 297 seguidors, i el twitter en té 95.

Pel que fa el portal web del Patrimoni Immaterial del Montseny, ha tingut 6.279 visites, i 641 adherits a la pàgina de facebook, el canal de Youtube té 329 visualitzacions.

El nou portal web de Turisme Sostenible on es fa difusió de les empreses de la CETS i del procés d'acreditació ha tingut 7.103 visites.



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

## **6. INTERACTIUS**

Per donar informació 24 hores en els punts de màxima freqüentació, des de l'any 2006 es va posar en diferents centres d'informació del parc, punts interactius on es pot consultar el contingut de la pàgina web del Parc Natural. Aquests tòtems interactius amb el context digital actual han quedat més aviat obsolets.





## 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 2016 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: tasques de manteniment dels elements de museïtzació de l'interior de l'exposició, i obres de manteniment de la fusteria exterior.*

### 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 de Vallcàrquera: millora de l'accés a peu a l'equipament, millora de la teulada.*



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

### 3. EXPOSICIONS

Aquest any 2016 s'han mantingut les exposicions d' *El Montseny. Reserva de la Biosfera* (al CI de Can Casades), *L'Univers Patxot* (a l'Oficina del Parc a Masia Mariona), *Les esquelles d'en Jaume i El Montseny. Un diàleg entre l'Home i el Territori* ((al casal de Cultura del Montseny); *els 3 Monts i la Lola de la Figuera* (Parc Etnològic de Tagamanent); *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús). *Fortificació ibèrica del Turó de Montgrós* (CI Rectoria del Brull); i dues exposicions sobre *Espai Bruixes i Espai Bandolers* (Espai Montseny).

### 4. AUDIOVISUALS

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2016: *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 2016 s'ha continuat amb el programa "*Passejades guiades. Tots els diumenges de l'any*" amb una proposta d'itineraris pel Parc que es realitzen cada diumenge des de diferents equipaments:

En total es van programar **42 rutes**, de les quals es van realitzar 41, una es va anul·lar per pluja. Hi ha participat **7 empreses d'educació ambiental concessionàries** en el guiatge:

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

amb l'assistència de 918 persones, l'any 2015 en varen ser 831.

És un programa molt interessant i que té una acollida molt bona per al públic visitant així com per les empreses d'educació ambiental que el realitzen.



## 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:

- Nova senyalització de l'itinerari PR-C 213 de Figaró al Turó de Tagamanent

Durant l'any 2016 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.

S'ha col·laborat per tal de senyalitzar en diferents municipis del parc, la senyalització de les masies dels municipis de Riells i del Brull.

### 2. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ

Durant el 2016 s'ha treballat per actualitzar l'inventari de senyalització al SIGEP.

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

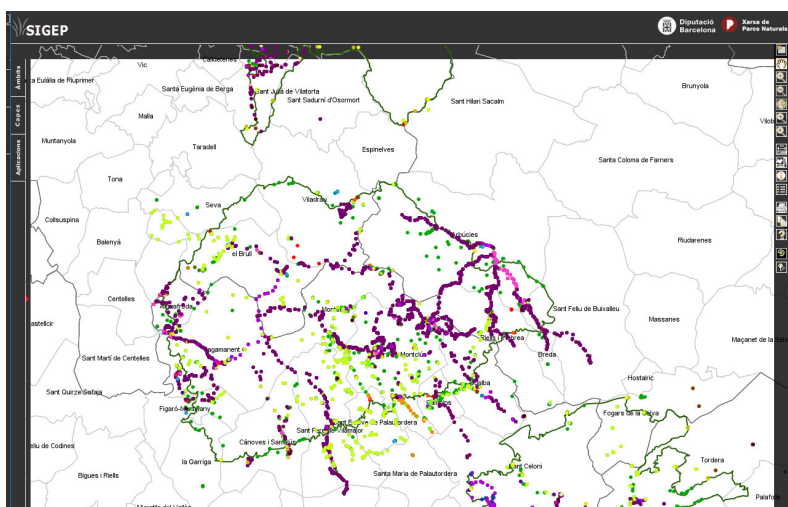


Figura 9.3.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.



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

**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
Número de senyals 2015	55	434	2532	35	569	49	3669
Número de senyals 2016	54	508	2652	33	615	0	3862



## Capítol 10. Comercialització i reserves

### 1. TAXES I PREUS PÚBLICS.

L'any 2016 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 en data 31 de desembre de 2014.

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 dona la possibilitat de reservar aquells equipaments susceptibles de sobreocupació en cas de que grups nombrosos s'adrecin a gaudir-ne.

Els usuaris que fan la reserva reben un full de confirmació que els dona preferència a utilitzar l'espai. Els equipaments en els que es realitzen reserves són l'àrea d'esplai de les feixes del Vilar, l'àrea d'esplai de la Plana del Coll, 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. La majoria de reserves a les àrees d'esplai es concentren durant els mesos d'octubre i novembre, també destaca l'increment de reserves a l'alberg del Puig, passant de 6 a 17 grups reduïts de científics i estudiants.

Taula 10.2.1 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l'any 2016

Equipament	Reserves (grups)	Persones
Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar	17	1034
Àrea d'esplai de plana del Coll	4	222
Exposició i audiovisual Univers Patxot.	15	585
Alberg el Puig	6	48



## Capítol 11. Seguretat

### 1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

Aquest any 2016 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. A partir d'aquest any 2016 aquests avisos també apareixen als usuaris que s'han descarregat la aplicació per a mòbils del Montseny.

Aquest any 2016 han estat 11 les fitxes editades, corresponents als dies, 15, 16, 17, 18, 19, 29 de febrer i dies 1, 8, 9, 17, 18 de març.

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

L'any 2016 segueix vigent el "DA 0702 *Protocol d'actuacions del Parc Natural del Montseny en situacions d'alt risc o emergències al medi natural*", que pretén incrementar les garanties de seguretat a tots els equipaments i serveis i, amb caràcter general, en relació amb les activitats dels visitants dins l'àmbit de l'espai natural protegit.

També durant l'any 2016 s'ha treballat conjuntament amb la FEEC i els Bombers de la Generalitat de Catalunya per crear un grup de treball per a millorar la seguretat al parc natural del Montseny.



## Capítol 12. Manteniment i neteja

### 1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2016 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2016*.

Aquest any 2016 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>	299 dies	1 retard (dies festius)
<i>Can Casades</i>	155 dies	3 retards justificats (dies festius)
<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>	104	1 retard (dies festius)
<i>Exteriors, ruta 2: Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	53	3 retards (dies festius)



## Capítol 13. Gestió ambiental

---

### 1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2016 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*
- *Millores en la depuració de les aigües de Fontmartina*
- *Millores en el sistema de depuració de les aigües de l'àrea d'esplai de les Feixes del Vilar*
- *Instal·lació del clorador del Bellver*





## Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic

### 1. NÚMERO DE VISITANTS AL PARC NATURAL DEL MONTSENY

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

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

#### a) Equipaments d'informació

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

El conjunt d'usuaris dels equipaments ha estat lleugerament inferior a l'any anterior. (un 12% menys respecte el total d'usuaris dels equipaments d'informació).

Convé destacar que hi ha molts equipaments que han mantingut el nombre de visitants respecte l'any anterior, això vol dir que el flux de visitants ha seguit la mateixa tendència que l'any 2015, si bé també cal destacar que en determinats casos hi ha hagut un descens significatiu del nombre de visitants, per exemple en el cas del CI e Fogars de Montclús, en aquest cas és atribuït a que ha disminuït el període d'obertura, exclusivament als matins.

En altres equipaments ha disminuït lleugerament el nombre d'usuaris, és conseqüència que, el 2015 va ser un any on es van assolir uns nivells màxims de freqüentació donat les condicions meteorològiques molt favorables i que durant l'any 2016 s'ha mantingut als nivells de visitants dels anys anteriors, al voltant dels 160.000 visitants anuals als equipaments.



**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	2012	2013	2014	2015	2016	%Δ 2016-2015
CI Can Casades	21.543	26585	18.441	24.308	25.527	5% =
CI Fogars de Montclús	29.082	32052	26.021	23.756	11.353	-52% ▼
CI Rectoria del Brull	5.384	6718	5.312	9.007	9.001	0% =
CI Sant Esteve de Palautordera	11.024	11411	9.297	7.446	7.358	-1% =
CI de Montseny	829*	1107	2.171	5.694	5.338	-6% =
CI Univers Patxot	1.945	2218	2.205	2.568	2.455	-4% =
PI de Viladrau – Espai Montseny	7.337	4344	2.056	2.899	3.193	9% =
PI a la La Gabella d'Arbúcies	20.486	28.638	36.508	35.058	46.546	25% ▲
PI Cànoves	4.075	2421	466	3.984	905	-77% ▼
PI Riells del Montseny	4046	7141	9.553	8.608	6.045	-42% ▼
PI de Seva	219**	532	300*	102	415	75% ▲
PI de Tagamanent	1053	****	0*	631	209	-66% ▼
PI del Molí de Ca l'Antic	806	367	466	1.322	1.406	5% =
PI La Mongia	3400	3926	3.174	3.565	2.892	-23% ▼
PI d'Aiguafreda	268	119	265	1.364	986	-38% ▼
PI El Bellver	2.521	3.148	3.751	4.234	6.013	30% ▲
PI Gualba – estació de Gualba	16	12	115	191	163	-17% ▼
PI La Garriga				2.036	1.898	-7% =
DIP Bordoriol	4716	4318	3.163	4.291	4227	-1% =
DIP Collformic	11255	4886	742*	4.527	3.469	-30% ▼
DIP Plana Amagada	3370	4752	1.586	17.423	7.593	-56% ▼
DIP Montsoriu	3338	3449	3449	4.972	3.638	-36% ▼
DIP Plana del Coll	2225	*****	*****			
DIP Vallforners	19202	14243	9.385	19.156	16.547	-16% ▼
<b>Total general</b>	<b>155.603</b>	<b>158.695</b>	<b>146.296</b>	<b>187.142</b>	<b>166.247</b>	<b>-12% ▼</b>

**b) Equipaments culturals i allotjaments**



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

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

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

La Taula 14.1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2016.

Taula 14.1.2. Resum del número de visitants als altres equipaments del Parc Natural						
	2012	2013	2014	2015	2016	%Δ
<b>EQUIPAMENT</b>						
<i>Equipaments culturals</i>						
Casa-Museu l'Agustí	2.663	2.879	3.383	1.764	918	-92% ▼
Museu Etnològic del Montseny* (Visites audiovisual, exposicions i museu)	25.666	25.927	33.103	15.153	13.554	-10% =
Museu de Granollers (visites al museu, grups escolars i consultes al centre de documentació)	22.257	36.627	15.342	21.127	12.869	-64% ▼
Fortificació Ibèrica del Montgròs		1.175	1.202	1.230	1.092	-11% ▼
La Gabella (CD)	88	111	77	80	43	-46% ▼
	<b>50.674</b>	<b>66.719</b>	<b>53.107</b>	<b>39.354</b>	<b>28.476</b>	<b>-38% ▼</b>
<i>Escoles de natura</i>						
EN Can LLeonart	1.078	1.552	90	214	1.987	89% ▲
EN La Traïna	1.620	2.645	3.306	3.786	6.479	41% ▲
EN Vallcàrquera	2.467	3.107	8.091	9.819	9.229	-6% =
	<b>5165</b>	<b>7304</b>	<b>11487</b>	<b>13819</b>	<b>17.695</b>	<b>21% ▲</b>
<i>Allotjaments i restauració</i>						
Càmping Fontmartina	5.288	4.458	3.892	3.837	4.454	13% ▲
TR La Morera	772	675	1.030	1.341	1.500	10% ▲
AJ Casanova de Sant Miquel	241	464	436	539	477	-13% ▼
Alberg Masia de Vallforners	0	0	959	689	747	7% ▲
Alberg rural El Polell				832	1464	43% ▲
Alberg per la recerca el Puig	101	188	131	385	157	-59% ▼
Àrea d'esplai les Feixes del Vilar	1.686	0	1.560	1.393	1.034	-34% ▼
Restaurant el Bellver	3.066	3637	4.447	4.644	3.359	-38% ▼
	<b>8.088</b>	<b>9.422</b>	<b>12.455</b>	<b>13.660</b>	<b>13.192</b>	<b>-3% =</b>



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

Convé destacar la davallada de visitants general dels equipaments culturals, sobretot de la Casa Museu l'Agustí, aquest fet és degut al mal funcionament del generador elèctric durant l'any i els problemes en trobar una solució definitiva a la incidència.

És positiu destacar l'increment de visitants a les escoles de natura, potser és degut a que els grups escolars tornen a demanar aquests serveis després del context econòmic dels últims anys.

Pel que fa als allotjaments i restauració destaca l'increment positiu i constant en alguns equipaments, i la davallada en els altres.

**c) Ecocomptadors**

A partir del més de desembre del 2015 es van reinstalar de nou els ecocomptadors tan de vehicles com de persones amb un nou sistema de tramesa de dades digital que permet tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet. Així doncs a partir del 2016 ja es poden obtenir les dades de tot l'any real dels ecocomptadors pedestres. Aquests serveixen per tal de valorar la freqüentació de determinats punts. Els comptadors de persones estan situats a: Sot de l'Infern, Turó de Tagamanent i Collformic (inici de Collformic a Matagalls) i els de vehicles a la Pista de la Pedralba i a Penyacans (pista d'accés al Turó de l'Home).

	Collpregon	Collformic	Passavets	Sot de l'infern	Tagamanent
<i>gener</i>	0	0	792	535	1908
<i>febrer</i>	0	0	370	453	1310
<i>març</i>	0	0	710	941	1696
<i>abril</i>	0	1256	93	465	1452
<i>maig</i>	0	1683	0	532	2048
<i>juny</i>	105	1051	0	472	1114
<i>juliol</i>	1595	902	0	471	0
<i>agost</i>	1869	1555	0	479	0
<i>setembre</i>	1387	1466	0	499	0
<i>octubre</i>	2551	2142	0	6230	0
<i>novembre</i>	1812	888	0	1746	0
<i>desembre</i>	1890	1196	0	535	0
<b>Total</b>	<b>11.207</b>	<b>12.138</b>	<b>1964</b>	<b>13.355</b>	<b>9.526</b>

Convé destacar, analitzant les dades que ens trobem amb un nombre molt elevat de persones que pugen al Matagalls durant l'any, arribant a les 30.000 persones així com l'elevada freqüentació del turó de tagamanent durant tots els mesos de l'any i l'increment d'usuaris que van a realitzar el Sot de l'Infern durant la tardor.



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

**d) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments**

Durant els caps de setmana els informadors anoten els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments més freqüentats. 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 afluència.

La Taula 14.1.3. 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

**Taula 14.1.3. Resum del comptatge dels vehicles als aparcaments més freqüentats classificats per hores.**

<b>Cotxes</b>												
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>	1398	27	125	3107	60	198	-	-	-	2275	50	200
<i>Pl. Amagada</i>	691	7	28	1537	15	49	1968	20	58	1215	12	43
<i>Vallformers</i>	321	3	9	3620	34	125	1280	12	48	4768	48	151
<i>Riells</i>	473	5	58	2334	26	100	-	-	-	2172	25	100
<i>Montsoriu</i>	112	2	6	935	13	51	1693	24	96	1467	21	89
<i>Bordoriol</i>	503	7	30	1773	20	92	1664	19	98	1156	14	72
<b>Motos</b>												
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>	48	3	9	187	6	20	-	-	-	2679	68	450
<i>Pl. Amagada</i>	87	3	5	144	3	8	117	13	3	53	2	5
<i>Vallformers</i>	2	1	1	145	2	8	109	6	2	526	9	105
<i>Riells</i>	2	1	1	31	2	7	-	-	-	6	1	3
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	4	1	1	8	2	1	7	1	2
<i>Bordoriol</i>	137	20	40	20	3	6	4	2	2	2181	40	400
<b>Autocars/ autobusos</b>												
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>	0	0	0	0	0	0	-	-	-	12	4	7
<i>Pl. Amagada</i>	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Vallformers</i>	1	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0
<i>Riells</i>	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0	0
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	4	1	1	5	1	1	4	1	1
<i>Bordoriol</i>	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0



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

Bicicletes												
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
Collformic	2	71	172	2	2	2	-	-	-	1985	70	172
Pl. Amagada	607	7	200	458	7	29	305	28	5	339	8	200
Vallformers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3248	93	215
Riells	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0	0
Montsoriu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bordoriol	165	20*	40	0	0	0	0	0	0	2890	41	400

\*només al mes de març

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 destaca que a la zona de Plana Amagada n'hi ha molt pocs. És destacable la gran afluència de vehicles a Plana Amagada sobretot a partir de les 12h del migdia, en molts casos superant la capacitat de càrrega del propi aparcament.

Durant el 2016 s'ha fet una prova pilot per tal d'estimar quin és el nombre estimat de visitants al parc tenint en compte els recursos humans actuals

**e) Estacionalitat de visitants al parc**

A la figura 14.1.1 tenim en compte i analitzem l'estacionalitat dels visitants al llarg de l'any tan dels centres d'informació dels parc, com dels equipaments d'allotjament, escoles de natura, i els equipaments culturals. Tenim un nombre total de visitants dels equipaments i serveis del parc de 223.693 usuaris, que estan repartits durant els diferents mesos.

Veiem, com era d'esperar, que la tardor és l'època de l'any que es reben més visitants, arribant als gairebé 25.000 usuaris durant el mes d'octubre. La resta de l'any es manté amb una xifra més baixa, entre els 10.000 i 15.000 usuaris, i els mesos amb menys nombre de visitants són els mesos de gener i de desembre. L'afluència de visitants en aquest cas, depèn de les condicions meteorològiques i de l'estat de la neu a les parts culminals del Montseny.

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

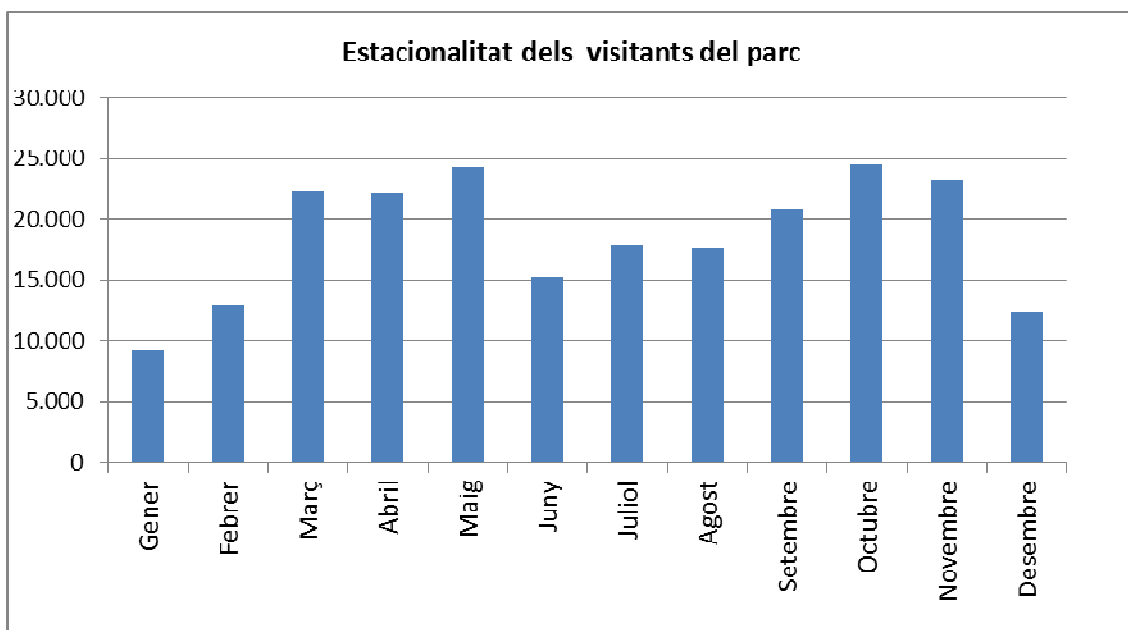


Figura 14.1.1. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2016.

## 2. PERFIL DELS VISITANTS

### a) Tipologia de visitants

Pel que fa a les tipologies de visitants durant l'any 2016 (Figura 14.2.2) es pot observar que es segueix la mateixa tendència que l'any passat. La majoria de persones venen en grup, (60%) seguit dels visitants en família (26%) i en parella (12%). Així doncs el perfil de visitant del Montseny, com era d'esperar és un públic que ve majoritàriament en grup o en família.

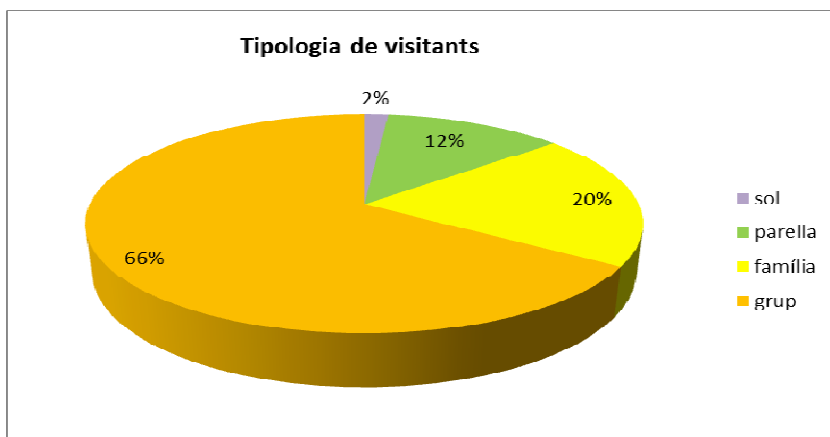
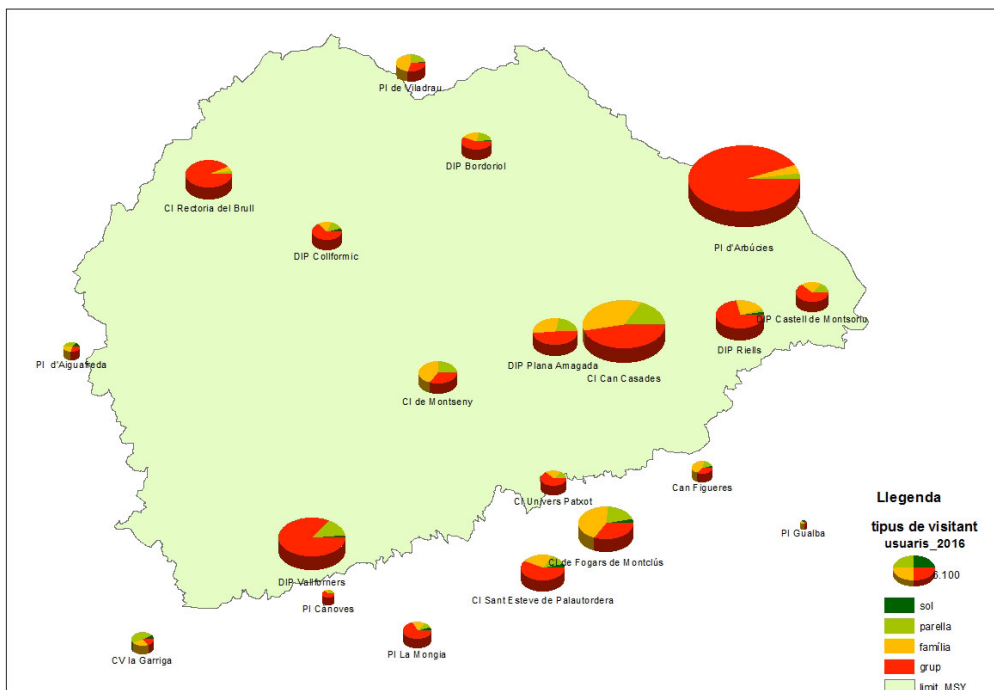


Figura 14.2.2. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2016 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

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

A la figura 14.2.3 podem veure la distribució de les tipologies de visitants segons el tipus d'equipaments



**Figura 14.2.3.** 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, i els DIP de Vallforners i Plana Amagada.

En aquest cas si que s'observa una lleugera diferència en els diferents equipaments, destaca que la majoria de visitants que venen al Brull i a la Gabella ho fan en grup, mentre que a Can Casades, CI de Fogars de Montclús i Sant Esteve de Palautordera hi ha un percentatge més elevat de famílies. L'equipament d'informació on ve més gent de manera individual o parella és el DIP Vallfornès, per la característica excursionista d'aquest emplaçament.





Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

**b) 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 36 i 65 anys (56%), el públic jubilat representa un 10% i el públic jove fins als 25 anys un 11%; tal i com es mostra a la figura 14.2.4, sense mostrar diferències significatives amb els anys anteriors.

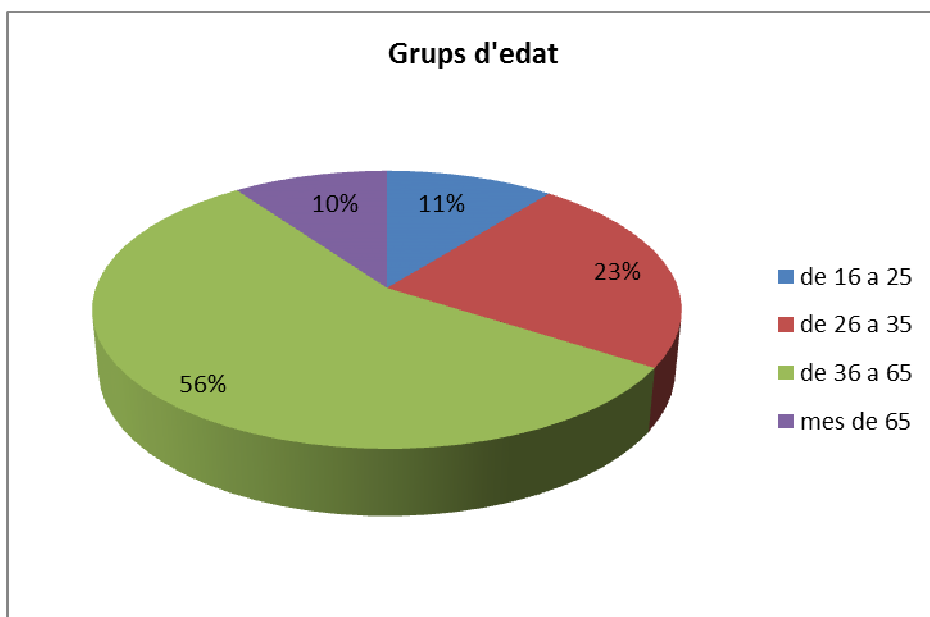


Figura 14.2.4. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

La Figura 14.2.5 mostra la distribució per equipaments dels visitants segons l'edat.

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

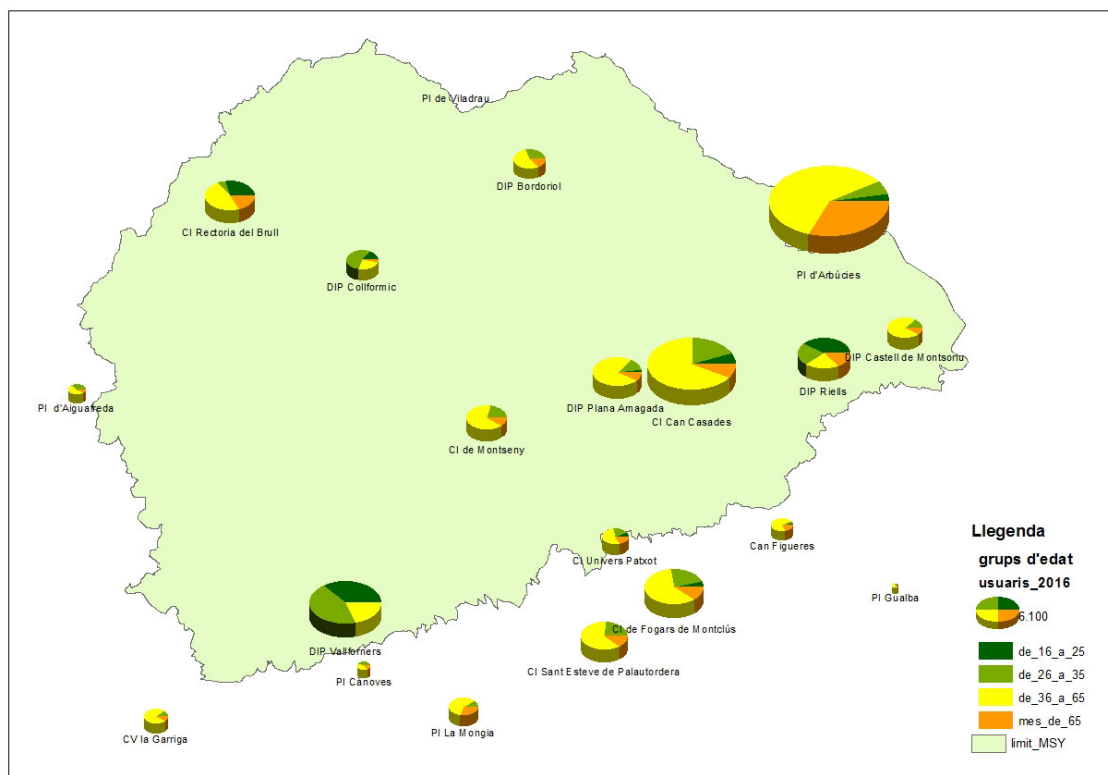


Figura 14.2.5. Distribució per equipament dels grups d'edat dels visitants del parc

Destaca observar la gran afluència de públic jubilat, de més de 65 anys, a la Gabella i al centre d'informació la Rectoria del Brull, així com també la poca afluència, al CI de Fogars de Montclús i al Centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera 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.

**c) Procedència dels visitants.**

A la figura 14.2.6 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. Segueix la mateixa tendència que els últims anys, on destaca la gran presència de visitants de Catalunya.

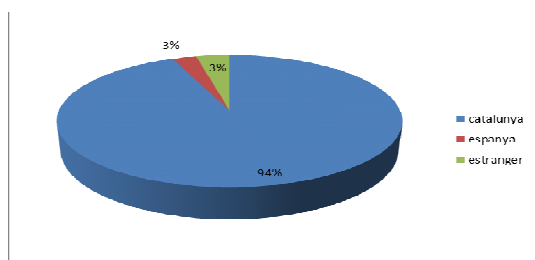


Figura 14.2.6. Classificació per procedència dels visitants

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

En la figura 14.2.7 podem veure aquesta distribució per equipament, i s'observa que on el percentatge de visitants estrangers és més elevat és als centres d'informació del Brull, del Montseny i Can Casades.

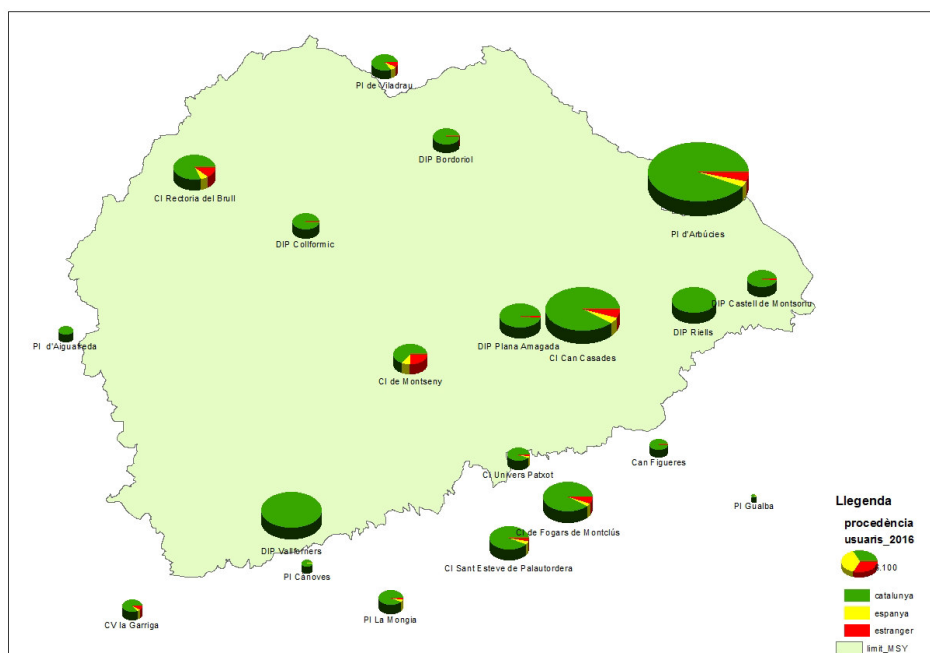


Figura 14.2.7. Distribució per equipament de la procedència dels visitants.

Si ens fixem en la distribució dels visitants catalans segons la província de procedència, observem que la majoria de visitants venen de Barcelona, un 70%, seguit dels de Girona, per a proximitat però amb menor proporció (27%). Aquesta distribució, també, segueix exactament el mateix patró que els anys anteriors.

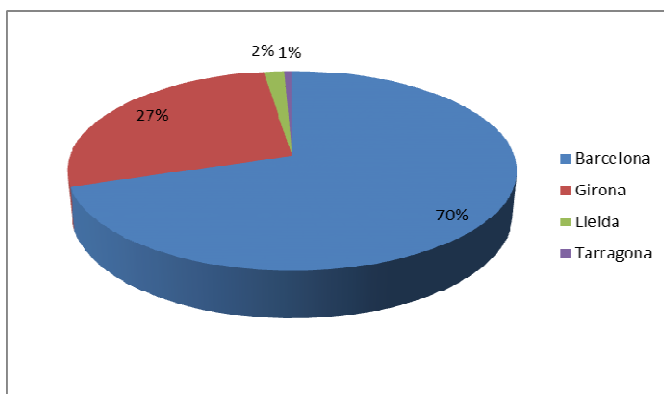


Figura 14.2.8. Classificació per procedència dels visitants catalans segons la província



Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

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

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

A la Taula 14.3.1 es mostren les activitats que han estat informades durant els anys 2011, 2012, 2013, 2016 i 2016.

Durant l'any 2016 s'han informat un total de 121 activitats, seguint la mateixa línia que l'any anterior. Aquest fet indica que hi ha moltes activitats que es repeteixen any rere any i que no se n'organitzen de noves. Cal destacar, també, el nombre de filmacions que són anul·lades.

Taula 14.3.1. Resum de les activitats d'ús públic informades					
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Activitats científiques culturals i educatives</b>	<b>5 activitats</b>	<b>4 activitats</b>	<b>9 activitats</b>	<b>5 activitats</b>	<b>14 activitats</b>
<b>Activitats esportives, turístiques i de lleure</b>	<b>42 activitats</b>	<b>49 activitats</b>	<b>60 activitats</b>	<b>72 activitats, 3 anul·lades</b>	<b>83 activitats</b>
<i>Caminades</i>	23	17	28	24	28
<i>Sortides amb bicicleta</i>	10	19	14	14	14
<i>Curses a peu</i>	6	8	9	7	9
<i>Duatlons</i>	1	1	1	1	1
<i>Grups escolar</i>	2	2	2	2	5
<i>Activitats amb vehicles a motor</i>	0	0	6	14	7
<b>Aplecs, fires i festes</b>	<b>11 activitats</b>	<b>11 activitats</b>	<b>13 activitats</b>	<b>20 activitats</b>	<b>15 activitats</b>
<i>Aplecs</i>	6	6	7	7	7
<i>Col·locació de pessebres</i>	2	3	4	4	6
<i>Festes Majors</i>	3	2	2	4	2
<b>Filmacions i reportatges fotogràfics</b>	<b>45 activitats</b>	<b>44 activitats</b>	<b>59 activitats</b>	<b>61 activitats, 21 anul·lades, 1 desfavorable</b>	<b>62 activitats</b>
<i>Filmacions cinematogràfiques</i>	7	1	0	3	
<i>Filmacions de curtmetratges</i>	1	5	4	8	
<i>Filmacions publicitàries</i>	15	25	17	15	
<i>Filmacions per televisió</i>	5	0	2	1	
<i>Filmacions de videoclips</i>	1	2	1	3	
<i>Altres filmacions</i>	1	3	3	2	
<i>Sessions fotogràfiques publicitàries</i>	11	7	6	3	
<i>Altres sessions fotogràfiques</i>	4	1	2	4	



## 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 fer el seguiment dels paràmetres clau que definiran el nivell de qualitat en l'ús públic.

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

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



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



Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

## 2. GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES.

La Taula 15.2.1 recull el número d'incidències obertes i tancades, la diferència entre aquests dos valors que indica el nombre d'incidències tancades respecte les obertes per cada sèrie anual, així com les pendents totals després de cada any.(PENDENTS)

**Taula 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 2016.**

Data	Altres				Neteja / Manteniment				Seguretat / Accident				Senyalització			
	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.
2004	11	3	8	8	147	121	26	26	28	21	26	7	28	22	6	6
2005	1	2	-1	7	154	138	16	42	19	21	-2	5	8	6	2	8
2006	5	3	2	9	173	148	25	67	11	8	3	8	62	29	33	41
2007	3	4	-1	8	123	143	-20	47	5	4	1	9	63	49	14	55
2008	1	1	0	8	106	92	14	61	6	10	-4	5	65	72	-7	48
2009	4	12	-8	0	181	148	33	94	15	14	1	6	132	63	69	117
2010	3	3	0	0	212	181	31	125	41	32	9	15	130	118	12	129
2011	0	0	0	0	262	297	-35	90	47	52	-5	10	118	140	-22	107
2012	2	2	0	0	146	184	-38	52	27	26	1	11	88	107	-19	88
2013	2	1	1	1	110	104	6	58	20	21	-1	10	96	83	13	101
2014	0	0	0	1	114	87	27	82	33	24	9	19	58	59	-1	101
2015	3	3	0	1	119	109	10	87	25	22	3	22	70	84	-14	85
2016	0	0	0	1	108	109	-1	86	48	40	8	30	84	102	-18	67
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>1</b>		<b>1847</b>	<b>1752</b>	<b>95</b>		<b>277</b>	<b>255</b>	<b>22</b>		<b>918</b>	<b>832</b>	<b>86</b>	

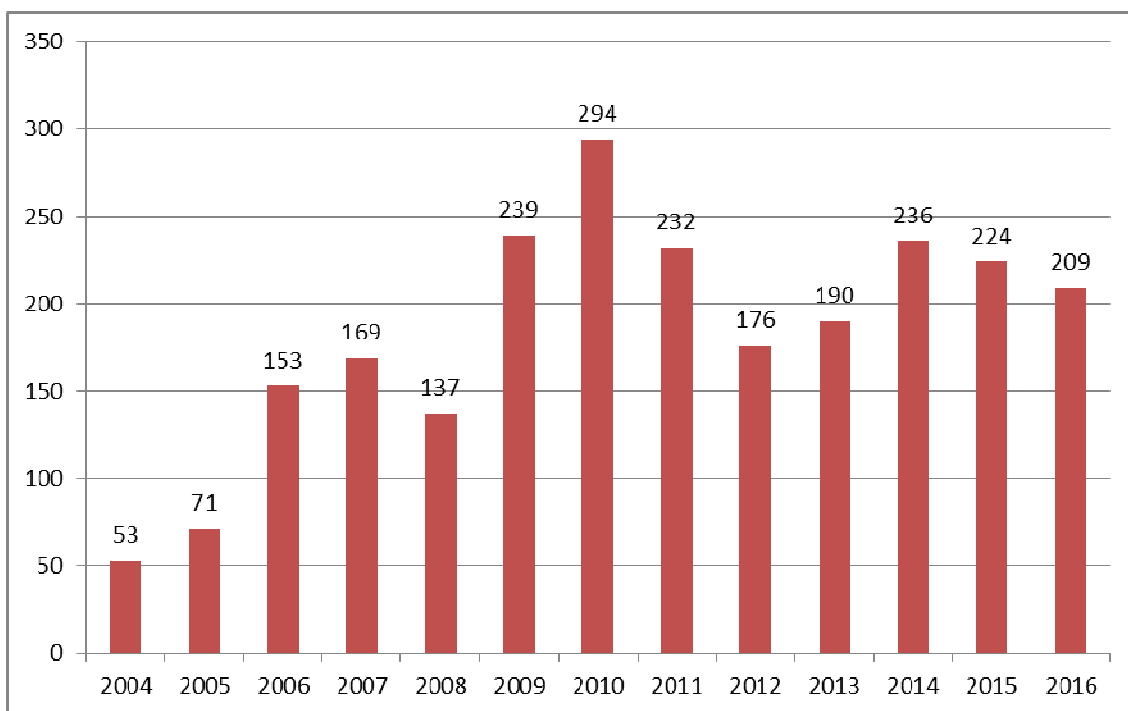
	Ús públic				Total general			
	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS
2004	10	4	6	6	224	171	53	53
2005	47	44	3	9	229	211	18	71
2006	66	47	19	28	317	235	82	153
2007	97	75	22	50	291	275	16	169
2008	27	62	-35	15	205	237	-32	137
2009	60	53	7	22	392	290	102	239
2010	69	66	3	25	455	400	55	294
2011	76	76	0	25	503	565	-62	232
2012	39	39	0	25	302	358	-56	176
2013	32	37	-5	20	260	246	14	190
2014	35	23	12	33	240	193	47	236
2015	36	40	-4	29	253	258	-1	224
2016	40	44	69	25	280	295	-15	209
<b>Totals</b>	<b>594</b>	<b>566</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>3671</b>	<b>3439</b>	<b>232</b>	



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

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2016 s'han obert 280 incidències, 27 incidències més que l'any anterior.

D'altra banda aquest 2016 s'han tancat un total de 295 incidències, 37 incidències més que l'any anterior. S'han tancat més incidències de les que s'han obert durant l'any 2016. Tot i així, si mirem el balanç global encara queden 209 incidències pendents de tots els anys, com es veu a la figura 15.2.1, 6 menys que l'any anterior.

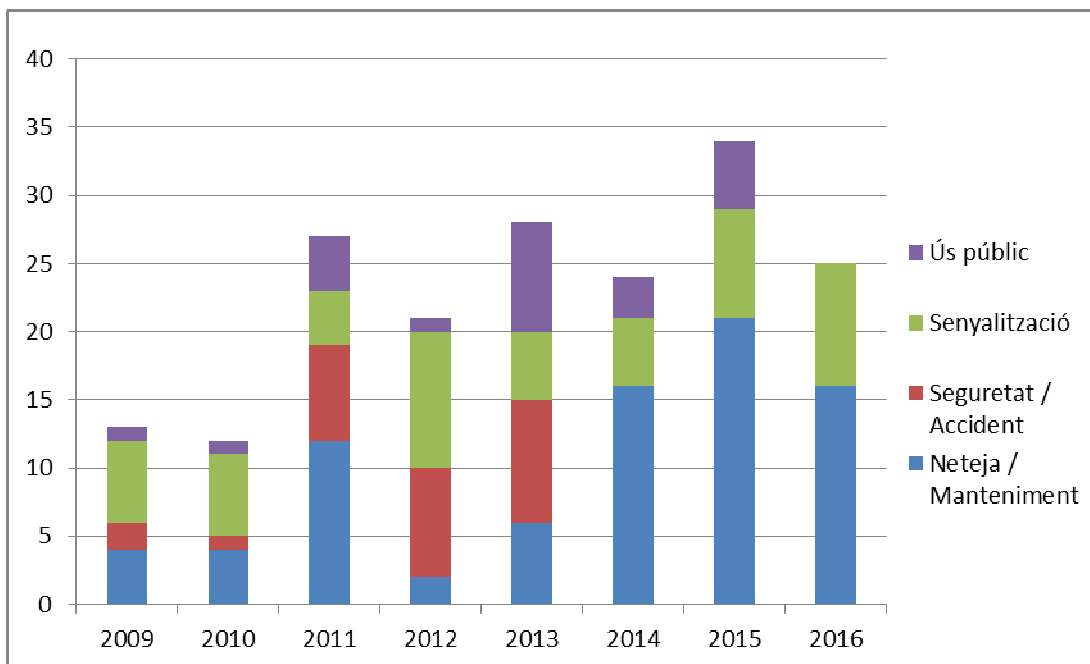


**Figura 15.2.1.** Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2004 fins a finals de 2016.

Pel que fa a les tipologies d'aquestes incidències pendents, la Figura 15.2.2, aquest 2016, les incidències de neteja i manteniment són les més nombroses (81), seguides de les de senyalització (53). Les de seguretat/accident segueixen essent 27 i les tipificades com d'ús públic (23). Encara queden incidències de l'any 2009 sense resoldre (13) i del 2010 (10).



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



**Figura 15.2.2.** Distribució de les incidències pendents a finals del any 2016 segons l'any que van ser obertes i classificades per tipologies.

### 3 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*, aquest calendari es va revisant de forma anual per tal d'incorporar els nous equipaments i serveis del parc.

Es revisen els itineraris, els aparcaments i els equipaments del parc segons el *FR 0106 Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis* del parc.

	Nº Inspeccions fetes	% programades
Equipaments	48	63,1%
Aparcaments	21	63,6%
Itineraris	30	60%





Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

#### 4 MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.

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

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

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

Durant l'any 2016 s'ha implantat a la totalitat dels equipaments el nou model d'enquesta de satisfacció. La diferència en els models és principalment per la valoració dels serveis oferts en els diferents equipaments del parc, tot i que la valoració general dels diferents aspectes del parc és sempre la mateixa, fet que fa que es puguin obtenir uns resultats amb una mostra més gran.

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny han recollit 1046 enquestes en total, un resultat seguint la mateixa tendència de l'any anterior, de manera que podem establir que obtenir al voltant de 1000 enquestes als equipaments del parc és un bon resultat que és difícil poder mantenir al llarg dels anys però que hauríem de tendir en obtenir aquesta xifra.

A la taula següent (15.4.1) es mostra l'evolució del nombre d'enquestes recollides en els diferents equipaments.

Taula 15.4.1. Resum de les enquestes de satisfacció rebudes als equipaments, 2011 - 2016						
Equipaments	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<i>Alberg el Polell</i>				8	2	37
<i>Alberg Casanova de Sant Miquel</i>	9	21	20	14	13	11
<i>Càmping Fontmartina</i>	0	52	0	0	122	98
<i>CI Can Casades</i>	139	32	10	10	19	16
<i>CI Fogars de Montclús</i>	24	21	5	3	59	21
<i>CI La Gabella</i>	1	40	74	172	115	284
<i>CI Can Figueres</i>						17
<i>CI Montseny</i>	4	7	1	10	6	0
<i>CI Rectoria del Brull</i>	8	0	1	2	4	5
<i>CI St. Esteve de Palau.</i>	5	7	0	10	15	38
<i>CI Univers Patxot</i>	11	23	9	6	12	6
<i>DIP Coll de Bordoriol</i>	17	8	0	2	5	4
<i>DIP Collformic</i>	15	4	0	0	3	1
<i>DIP Montsoriu</i>	0	84	84	57	54	30



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

DIP Plana Amagada	36	14	0	0	29	3
DIP Riells del Montseny	22	54	38	45	62	83
DIP Vallforners	142	54	0	0	10	4
EN Vallcàrquera					91	110
IG Can Lleonart	4	0	0	0	0	0
IG Casa Nova de Sant Miquel	13	11	4	9	10	9
IG CCEN / Viladrau	49	9	10		43	
IG Fogars de Montclús			5			
IG La Gabella					12	
IG Sant Esteve	31	20	30	24	36	34
IG Sant Pere de Vilamajor	0	34	38	19		54
IG Turó de Montgrós	37	39	31	26	33	10
PI Aiguafreda	0	0	0	0	10	0
PI Bellver	0	0	0	1		0
PI Cànoves i Samalús	90	27	0	0	13	0
PI Gualba	0	0	0	0	26	22
PI La Garriga					15	8
PI Molí de Ca l'Antic	10	0	0	2	60	49
PI Sant Pere de Vilamajor	18	27	21	1	24	8
PI Seva	0	0	0	0	5	0
PI Tagamanent	0	0	0	0	5	0
PI Viladrau	1	45	12	0	5	19
TR La Morera	48	25	36	35	75	65
<b>Total general</b>	<b>733</b>	<b>658</b>	<b>355</b>	<b>456</b>	<b>993</b>	<b>1046</b>

Respecte l'indicador en el qual es vol aconseguir que tots els equipaments facin un mínim de 12 enquestes a l'any, aquest encara no s'ha complert. L'any 2013 van ser 10 equipaments els que van assolir aquesta fita, i durant el 2014 van ser 8 equipaments els que van recollir més de 12 enquestes, durant el 2015, en van ser 21, i aquest any 2016 si bé ha incrementat notablement el nombre d'enquestes només hi ha 16 equipaments que han realitzat més de 12 enquestes.



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

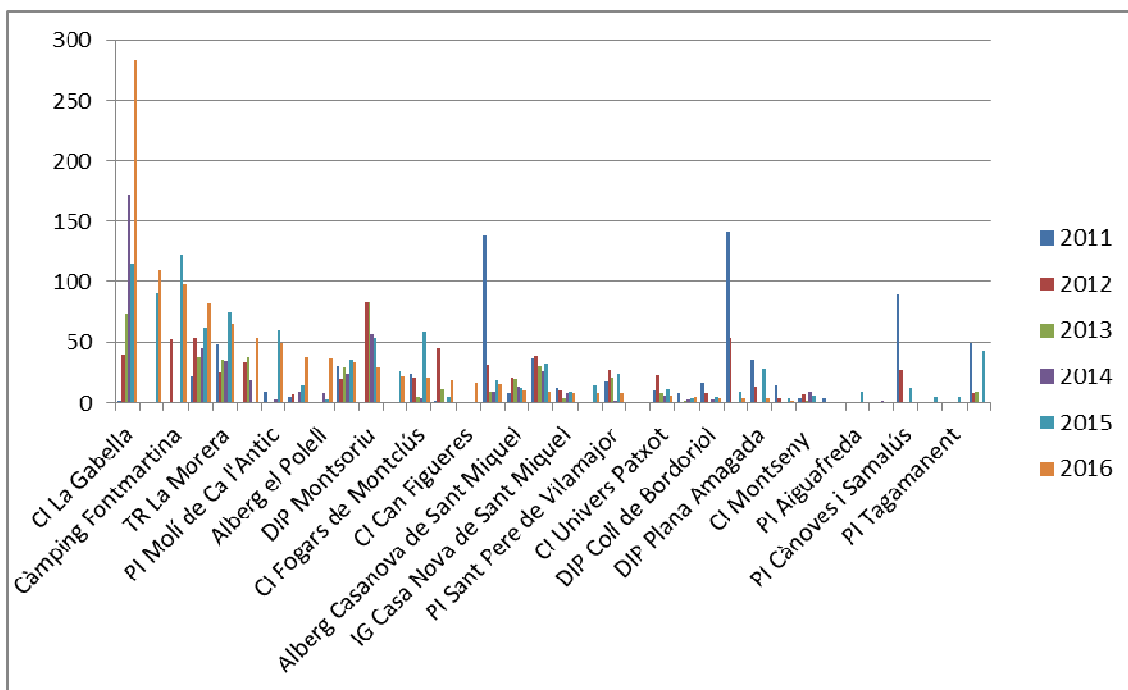


Figura 15.4.1. Numero d'enquestes de satisfacció dels equipaments i serveis del Parc l'any 2013, 2014, 2015 i 2016.



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

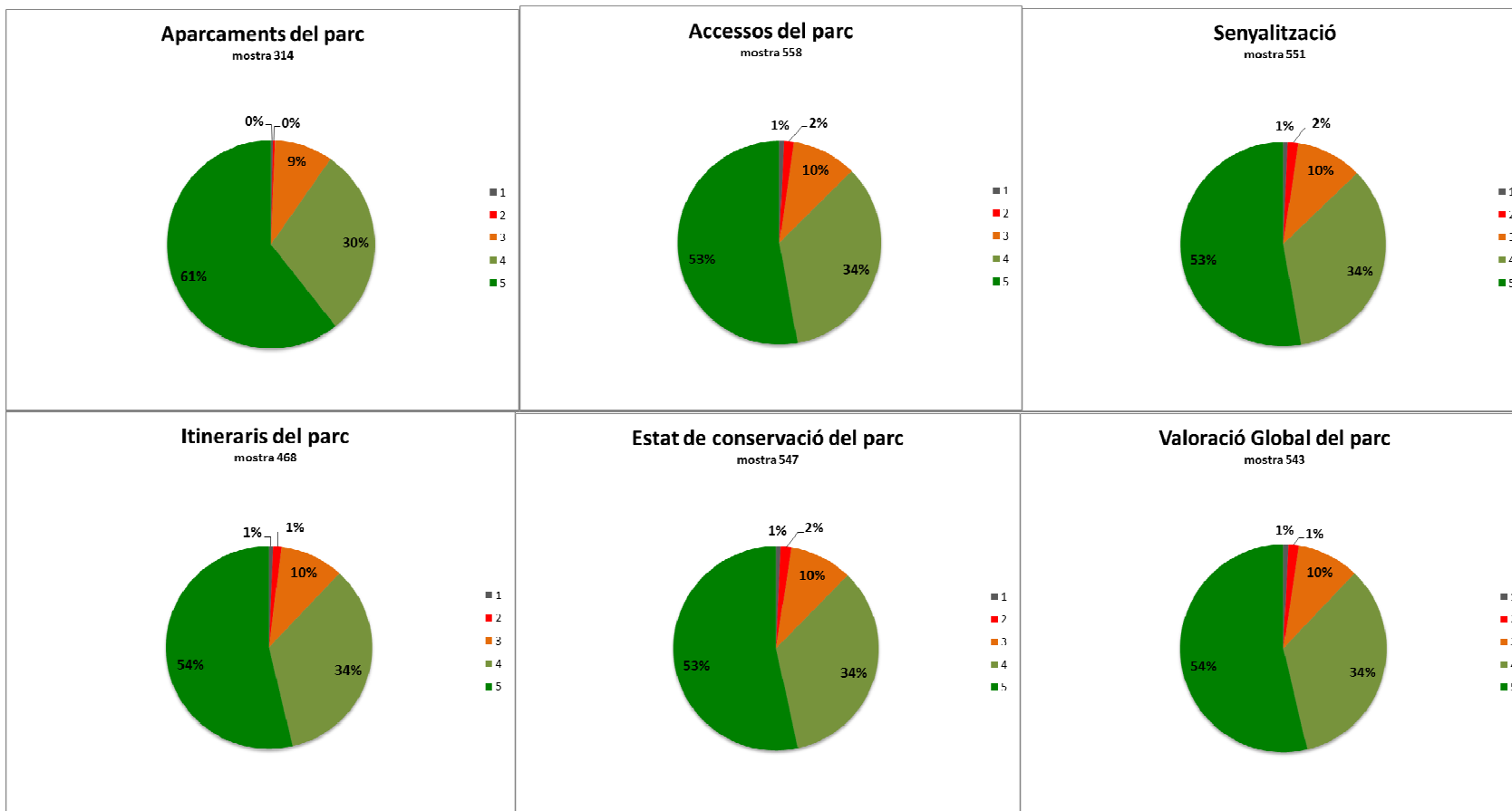
**A) VALORACIONS GLOBALES DEL PARC NATURAL EN ELS DIFERENTS EQUIPAMENTS DEL PARC**

A les següents gràfiques es mostren els diferents aspectes valorats en els diferents equipaments del parc. Aquest any s'ha pres la valoració global i es detalla la valoració de cada equipament fent un informe específic que es donarà compte tan als responsables dels equipaments com al propi municipi gestor de l'equipament.

En general i com es pot veure a la pàgina següent la majoria de valoracions són satisfactòries i molt satisfactòries, gairebé amb els mateixos percentatges de satisfacció per les diferents temàtiques valorades.



Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera





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

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

A la Taula 15.4.1 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. Es tenen en compte en la revisió del sistema. En general els aspectes més ben valorats són els que fan referència a l'entorn i el paisatge i els aspectes a millorar es basen, sobretot, en aspectes referents a les infraestructures dels equipaments.

**Taula 15.4.1. Resum de les respostes *Què t'ha agradat més?* i *Què creieu que cal millorar?* de les enquestes de satisfacció de visitants dels equipaments i serveis del Parc Natural a l'any 2016**

Equipament	Què t'ha agradat més?	Què creieu que cal millorar?
Alberg el Polell	Entorn, paisatge, natura	contenedor de residus
	La casa	un sofà i llar de foc
Càmping Fontmartina	Entorn, paisatge, natura	llum a les parcel·les
	tranquil·litat	neteja i manteniment de les parcel·les
	atenció al públic	millores de serveis WC i dutxes
		accés animals salvatges
		horari més ampli del bar
		senyalització accés
La Gabella		piscina
	activitats	res
	atenció a l'usuari	més oferta fotogràfica
	audiovisual	audiovisual massa llarg
	el castell de Montsoriu	
	museu	
	sales superiors	
	l'espai del Bosc	
	tot	
	els oficis i les eines	
CI Can Casades	autocar	
	audiovisual	els aparcaments
	l'entorn	cartells identificació vegetació entorns CC
	atenció a l'usuari	Transport públic
CI Fogars de Montclús		
	atenció i tracte personal	Falten taules
	l'entorn	
	informació	
CI Montseny	Santa Fe	
	entorn	mapes del parc
	GR5	transport públic 2
		rutes circulars
		res
		senyalització itineraris
		neteja i manteniment del parc
CI Can Figueres	Tracte personal	L'exposició de minerals
	qualitat de la informació	
	tranquil·litat	
CI Sant Esteve	Tracte personal	Fonts amb aigua
	CI Brull	Bancs al Montgròs
DIP Bordoriol	Tracte personal	
	Tranquil·litat	aparcament
DIP Montsoriu	el castell de Montsoriu	accessos al castell
	Entorn, paisatge, natura	senyalització
	Visita castell	aparcament
DIP Plana Amagada		la carretera d'accés
DIP Riells	l'entorn	L'aparcament i l'informació sobre itinerari



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

		del gorg negre
	tot	aparcament
	Tracte personal	
	cascaides	
<b>Espai Montseny</b>	audiovisual	ascensor per persones amb discapacitat
	Tracte personal	
	informació	
	tot	
<b>PI Gualba</b>	entorn	
	tracte personal	
	oferta d'activitats	
	quantitat i qualitat de la informació	
<b>PI La Garriga</b>	tracte personal	Més publicitat de l'equipament
	exposició	
	qualitat de la informació	
<b>PI Molí de Ca l'Antic</b>	informació	senyalització
	tracte personal	Més itineraris
	tot	
<b>PI La Mongia</b>	tracte personal	
	informació	
<b>RCP Casanova de Sant Miquel</b>	tracte personal	res
	tranquil·litat	senyalització accés
	menjar	
	entorn	
	tot	
<b>TR La Morera</b>	la casa	Millores a l'equipament, habitacions, neteja..
	l'entorn	
	tot	
	tracte personal	
	tranquil·litat	

## Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

### 5 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 2016 s'han rebut un total de 49 suggeriments, 14 menys que l'any anterior, a la figura 15.5.1 es veu l'evolució dels suggeriments des de l'any 2009 fins el 2016, s'observa que el nombre de suggeriments anuals es situa al voltant dels 50-70 escrits.

Respecte els suggeriments pendents de resposta, a finals d'any resten 6 suggeriments per contestar.

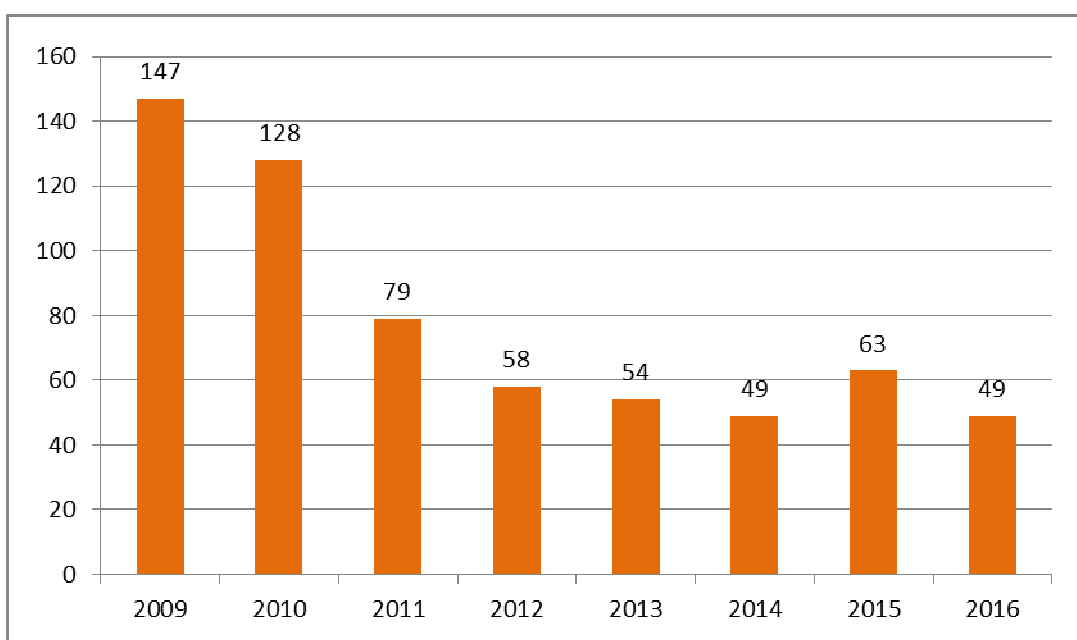


Figura 15.5.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2016.

#### a) Tipologia dels suggeriments

Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris, si bé segueixen existint els temes recorrents any rere any:

- Presència d'abocaments i deixalles al territori
- Mal estat dels camins i infraestructures del parc.
- Convé destacar un grup nombrós de suggeriments fent referència a la massificació i situacions de conflicte en l'ús públic, sobretot en els mesos de tardor.



## Parc Natural del Montseny

### Reserva de la Biosfera

- Destaca la disminució de suggeriments que fan referència a la senyalització.
- Respecte els temes relacionats amb la informació i material divulgatiu a disposició de l'usuari, hi ha diferents opinions al respecte. Es demana millora en la informació dels itineraris, així com també es demana tenir material en diferents idiomes.

#### b) Terminis de resposta

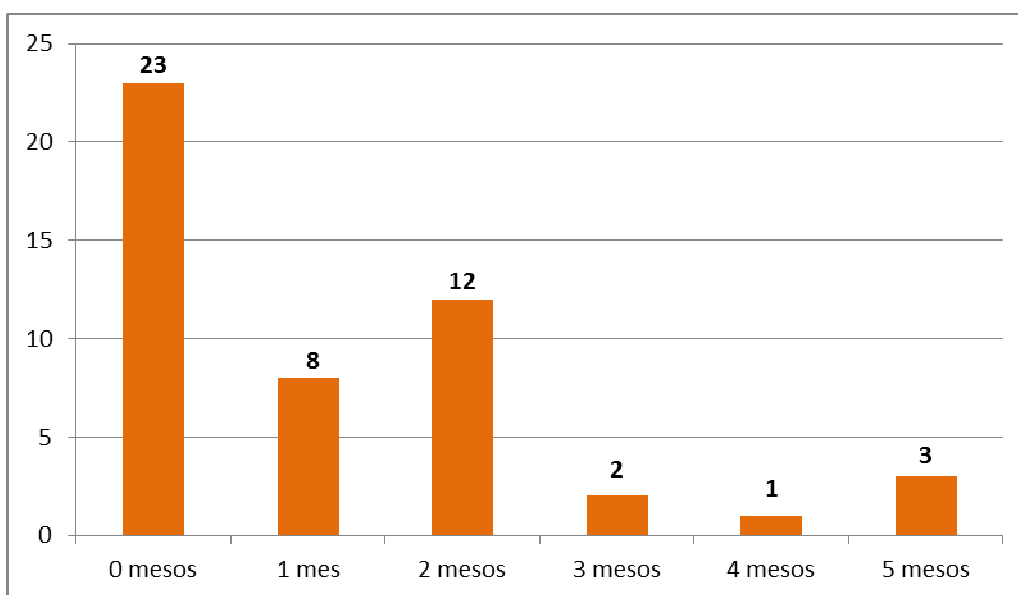
Pel que fa al ritme de resposta dels suggeriments, cal dir que el temps mig de resolució dels suggeriments ha estat de 44 dies (l'any anterior va ser de 111), una disminució molt considerable de la resposta als suggeriments.

Aquest any s'ha incorporat un nou paràmetre a analitzar, el termini de rebuda del suggeriment, des de que el visitant l'escriu fins que arriba a l'oficina del parc per tal de donar-li tràmit. Es poden observar a la taula 15.7.1

Taula 15.5.1 terminis de resposta de suggeriments, 2016 i 2014						
	Termini de resposta			Termini de Rebuda		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
<b>Mínim</b>	1	0	0	0	0	0
<b>Màxim</b>	279	181	178	79	79	212
<b>Mitjana</b>	111	44	58	13	11	22

La Figura 15.5.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2016 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

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



**Figura 15.5.2.** temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2016.

23 suggeriments han estat respostos abans d'un mes, l'any anterior varen ser 27. I només 3 suggeriments han estat escrits amb un termini superior a 4 mesos. Es pot veure també a la taula 15.5.1 en el qual es veu la mitjana de temps per a donar resposta, i el màxim de dies per a generar un escrit.

**6 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.

<b>Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2016.</b>						
	<b>1: Direcció</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>Valoració</b>
I-1.01	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de personal.	32	0	0	0	Favorable
I-1.02	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respecte conveni o concessió administrativa.	3 mesos	0	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	0	0	Favorable
I-1.04	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	100%	100%	100%	100%	Favorable

## Parc Natural del Montseny

### Reserva de la Biosfera

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 manca de personal i/o pressupost.	15 (22%)	12 (19%)	24	19	NC
I- 1.06	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents per manca de personal i/o pressupost	150	141	123	82	NC
I- 1.07	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	13	11	23	10	NC
I- 1.08	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	4	7	23	8	Favorable
I- 1.09	Nº d'inspeccions d' equipaments no realitzades dins el seu termini.	30	48	47	84	Favorable
I- 1.10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	0	0	0	0	Favorable
I- 1.11	% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.	56,10%	60%	65%	-	Favorable
I- 1.12	% Percentatge de documents revisats dels que estaven pendents de modificació.	0	0	0	0	Favorable
<b>2. Acollida i recreació</b>						
I- 3.01	Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat de la Norma UNE 187002:2008/1M:2011	0	0	0	0	Favorable
I- 3.02	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".	0	0	0	0	Favorable
I- 3.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	91%	90%	83%	82%	Favorable
<b>3. Informació</b>						
I- 3.01	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	86%	95%	99%	<b>99%</b>	Favorable
I- 3.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	86%	85%	93%	95%	Favorable
<b>4. Senyalització</b>						
I- 5.01	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	67	50	28	45	NC
I- 5.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	86%	89%	87%	81%	Favorable
I- 5.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	87%	89%	92%	86%	Favorable
<b>5. Educació ambiental i interpretació del territori</b>						

## Parc Natural del Montseny

### Reserva de la Biosfera

I- 6.02	Nº de memòries anuals d'activitat dels d'equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats.	-	-			-
I- 6.03	% 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".	Poca mostra	86%		-	Favorable
<b>7: Comercialització i reserves.</b>						
I- 7.01	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	0	0	0	0	Favorable
<b>8: Seguretat.</b>						
I- 8.01	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	30	20	11	11	NC
I- 8.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".	88%	96%	85%	85%	Favorable
<b>9: Neteja i Manteniment.</b>						
I- 9.01	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	86	39	38	27	NC
I- 9.02	Nº d'incidències detectades en el seguiment del serveis de neteja contractats.	8	0	5	5	Favorable
I- 9.04	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de l'estat de conservació del Parc és "Bona" o "Molt bona".	87%	90%	92%	<b>90%</b>	Favorable
I- 9.06	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	97%	-	97%	<b>95%</b>	Favorable
	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la recollida selectiva de residus del Parc es "Bona" o "Molt bona" *	Poca mostra	-	86%	<b>98%</b>	Favorable
<b>10: Gestió ambiental.</b>						
I- 10.01	Nº d'accions de millora de gestió ambiental implementades als equipaments.	2 (50%)		4	7	Favorable
<b>11: Seguiment i control</b>						
I- 11.01	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	100%		84%	100%	Favorable

## **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 2016 l'auditoria externa va tenir lloc el dia 8 de juny, fou auditoria de seguiment i es va obtenir una puntuació de 9,25; seguint la línia dels últims anys( 9,24 l'any 2015).

Es va fer una revisió documental del sistema, i es van proposar millores per l'avaluació del sistema, establiment d'indicadors i objectius.

No es van detectar no conformitats tot i que si que es van proposar actuacions per a la millora contínua.

### **2. AUDITORIA INTERNA**

L'auditoria interna es va realitzar el 25 de maig de 2016, per part de Juanjo Garre, i es va obtenir una puntuació de 9,20.

Es van detectar les següents conclusions i no conformitats:

## Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- Cal tenir material de difusió en diferents idiomes - NC
- Falta l'anàlisi dels idiomes dels visitants en l'anàlisi de les dades.
- Falta registrar les accions formatives realitzades en matèria de seguretat. - NC
- Manca actualitzar del procediment d'educació ambiental i interpretació del patrimoni.
- No es revisen tots els elements de seguretat dels equipaments del parc. Falta revisar les alarmes, hidrants, bombes de pressió
- Falta el pla de manteniment en alguns equipaments

### 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 28 de febrer de 2017.

Aquestes han quedat incorporades com a no conformitats al *FR 0105 Registre de no conformitats del sistema* per a l'any 2016.

### 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 2016, es van recollir un total de 4 no conformitats i cap proposta de millora.

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

1. elevat nombre d'incidències pendents de més d'un any d'antiguitat
2. tenir més material de publicacions en diferents idiomes
3. falta d'estoc del mapa de l'informador
4. Falta especificar les accions formatives realitzades en matèria de seguretat

## Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Durant l'any 2016 s'han resolt 2 no conformitats, i en resten pendents 2, una de les quals s'ha incorporat al pla de millora 2017 i l'altre no depèn específicament de la gestió del parc i caldrà insistir per a poder resoldre-la.

### 5. GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA

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 2016 ha estat el següent:

De les 60 actuacions planificades se n'han resolt 34 (56%), s'han quedat com a pendents 15 (22%) i 2 estan iniciades però encara no han finalitzat.

El resum de les actuacions proposades i el seu nivell d'assoliment es poden revisar a la Taula 16.5.1.

A partir de l'any 2015 es van dividir les actuacions del pla de millora en dos tipus:

- les actuacions derivades de la revisió i anàlisi del sistema

Són les actuacions derivades de la revisió i anàlisi del sistema, són aquelles actuacions que resulten de l'anàlisi de les no conformitats, accions preventives i correctores, anàlisi dels indicadors i revisió del sistema. Es recullen en el *FR 0113 de seguiment del pla de millora*, i cada una d'elles té un indicador juntament amb un objectiu específic.

- les actuacions incloses dins el programa d'actuacions del parc

Són aquelles actuacions, ja sigui que es realitzin de manera periòdica o bé anualment que tenen a veure amb els equipaments i serveis del parc, però que no afecten directament als procediments i accions del sistema de qualitat del parc.

**B) Actuacions derivades de la revisió i anàlisi del sistema**

<b>Taula 16.5.1 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2016</b>	<b>Valoració</b>
<b>Norma / Actuacions</b>	
<b>1. Direcció</b>	
<b>Organitzar activitats formatives adreçades tant al personal propi com al personal del DIP i dels equipaments</b>	
Organitzar i dur a terme una jornada de formació de coneixements del parc destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments	✓
realitzar la introducció al sistema de qualitat a tot el personal que s'incorpori al parc	✓
Realització d'una jornada de formació en autocontrol i gestió de l'aigua pels equipaments	✓
Realització d'un curs d'atenció al públic per al nou personal informador i les empreses acreditades amb la CETS	✓
Realització d'una formació del sistema de qualitat per a formar els propers auditors interns del sistema	✗
<b>Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció anual al voltant de 1000</b>	
Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin	
difondre la possibilitat de que les enquestes siguin contestades per internet.	4
donar compte del resultat de les enquestes de satisfacció als ajuntaments com a responsables dels punts d'informació municipals.	✗
<b>Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos</b>	
Vetllar per als compliments dels terminis de la resolució de suggeriments	
<b>reduït un 25% el nombre d'incidències pendents dels anys anteriors al 2015</b>	
establir un nou indicador per veure el percentatge d'incidències que es resolen anualment	✗
revisió de les incidències pendents de manera periòdica i exhaustiva per part de totes les unitats implicades en la seva resolució	✓
<b>Disposar d'un calendari per l'execució de les tasques de manteniment programables</b>	
En base al llistat de tasques de manteniment programables, elaborar un calendari anual	✓
<b>Finalitzar la implantació del pla d'itineraris del parc, i realitzar les accions necessàries per la senyalització, homologació, divulgació i interpretació dels itineraris.</b>	
Itinerari autoguiat del SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell.	✗
Itinerari autoguiat del SL-C-81 el Castanyer de les 9 Branques	✗
Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba	✗
Dissenyar i col·locar la fita d'inici del PR C- 211 Riera de Gualba	✗
Dissenyar i col·locar la fita d'inici del SL-C 85 del Brull a Collformic	✓
Realitzar la comanda de fites del PR-C 213 de Figaró al turó de Tagamanent.	✓
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 213.	✓
Introduir les senyals del PR-C 213 a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	✓
preparar el material necessari per a la homologació d'itineraris: PR-C 205, PR-C 213, SL-C 85, SL-C 82	✓



## Parc Natural del Montseny

### Reserva de la Biosfera

Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits	x
<b>Elaborar nou material de difusió de la Reserva de la Biosfera del Montseny</b>	
Treballar conjuntament amb els ajuntaments per elaborar una proposta de fulletó d'informació de la Reserva de la Biosfera del Montseny	x
<b>Promoció i difusió de les empreses acreditades amb la CETS</b>	
Treballar pel manteniment, actualització i dinamització del nou portal web de turisme sostenible	✓
Preparar l'acreditació de les noves empreses amb la CETS	✓
<b>reduir en un 25% el nombre d'incidències pendents de senyalització</b>	
Establir un període mensual per a la realització de comandes de senyalització i manteniment i reposició de les incidències de senyalització	✓
<b>Reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització</b>	
Elaboració projecte canvi de senyalització	-
Canviar les fites de ferro per la nova senyalització	-
<b>Canviar els criteris i modificar la senyalització a l'itinerari de Collformic a Matagalls</b>	
Elaborar una proposta de canvi de senyalització	x
<b>Explotar les dades dels consums elèctrics i de l'aigua als equipaments.</b>	
Fomentar la recollida de dades de consums en els equipaments del parc, sol·licitant la tramesa periòdica d'aquestes dades.	✓
Tractament i explotació de les dades de consums elèctrics en els equipaments de gestió directa	x
<b>explotar les dades recollides amb el sistema d'ecocomptadors del parc</b>	
Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.	✓
Instal·lació comptador portàtil mòbil en les activitats, localitzacions del parc que ens interessi tenir un control de manera temporal	x

### B) Actuacions incloses dins el programa d'actuacions del parc

<b>Col·laborar amb l'associació d'empresaris turístics del Montseny</b>	
realitzar el seguiment del conveni amb l'Associació d'empresaris turístics del Montseny	✓
Realitzar conjuntament el seguiment del procés d'acreditació d'empreses a la CETS	✓
<b>Continuar aprofundint en el treball per tal que el Sistema de Qualitat serveixi per a la millora contínua en la gestió del parc</b>	
vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema	✓
realitzar les reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del pla de millora	✓
<b>Elaborar i aprovar els documents del Sistema Q</b>	
Elaborar i aprovar els documents anuals del Sistema de Qualitat	✓
<b>Formular propostes i programes d'actualització i millora de les instal·lacions i serveis d'equipaments del parc.</b>	
Realitzar les obres de l'àrea d'aparcament del Centre d'informació de Fogars de Montclús	x
Arranjament de la captació d'aigua de l'Alberg del Polell Masjoan	✓
Obres d'accessibilitat de la Masia del Bellver	✓
Execució de les obres d'adequació del cobert-magatzem de la Casanova de Sant Miquel	x
Elaborar i executar el projecte de millora de la captació i depuració d'aigües de les Feixes del Vilar	✓
<b>Desenvolupar el Pla d'Acció de l'Estratègia d'Educació Ambiental del PNM</b>	
Realitzar el seguiment de les actuacions previstes en l'EEA del PNM	✓
<b>Realitzar el seguiment de les actuacions del Programa "El Montseny a l'Escola"</b>	

## Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Realitzar el seguiment de les actuacions del programa el Montseny a l'Escola	✓
<b>Realitzar el seguiment del Programa "Passejades 2016"</b>	
Realitzar el seguiment del Programa "Passejades 2016"	✓
Coordinar el programa de Passejades 2017	✓
<b>Impulsar actuacions de conservació i millora del patrimoni arquitectònic arqueològic i cultural</b>	
Execució dels projectes derivats del pla director del conjunt monumental de Tagamanent	✓
<b>Realitzar el seguiment del Programa "Viu el Parc"</b>	
Participar en les reunions de programació i avaluació del Programa Viu el Parc	✓
<b>Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Poesia als Parcs"</b>	
Realitzar el seguiment dels actes del programa "Poesia als Parcs" que es realitzin al Montseny	✓
<b>Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "Dia Europeu dels Parcs"</b>	
Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels parcs al Montseny	✓
<b>assegurar el manteniment de l'inventari de senyalització del parc</b>	
manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions	✓
<b>incidir en la millora de la recollida selectiva a alguns municipis del parc</b>	
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús	✓
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Montseny	✓
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Campins	✓
<b>Donar suport a les iniciatives municipals en matèria de transport públic col·lectiu</b>	
manteniment del grup de treball en el marc de l'àmbit de la Reserva de la Biosfera per a treballar en el foment del transport col·lectiu	✓
<b>Donar suport a les iniciatives municipals de millores ambientals i paisatgístiques</b>	
Executar el projecte de depuració d'aigües residuals del nucli de Santa Fe.	×
Realitzar el projecte de millora dels accessos al Castell de Montsoriu	×
<b>Avaluació del document de bones pràctiques en la organització d'activitats excursionistes</b>	
manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques	✓
Avaluar la utilitat del document i fer-ho extensiu a altres entitats excursionistes del territori	✓

### 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'Alotjaments 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.
3. Tècnic en conservació
4. Tècnics de manteniment, obres i serveis 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 de la Diputació de Girona
4. Coordinador dels informadors
5. Administratius de l'oficina del parc natural del Montseny

## Parc Natural del Montseny

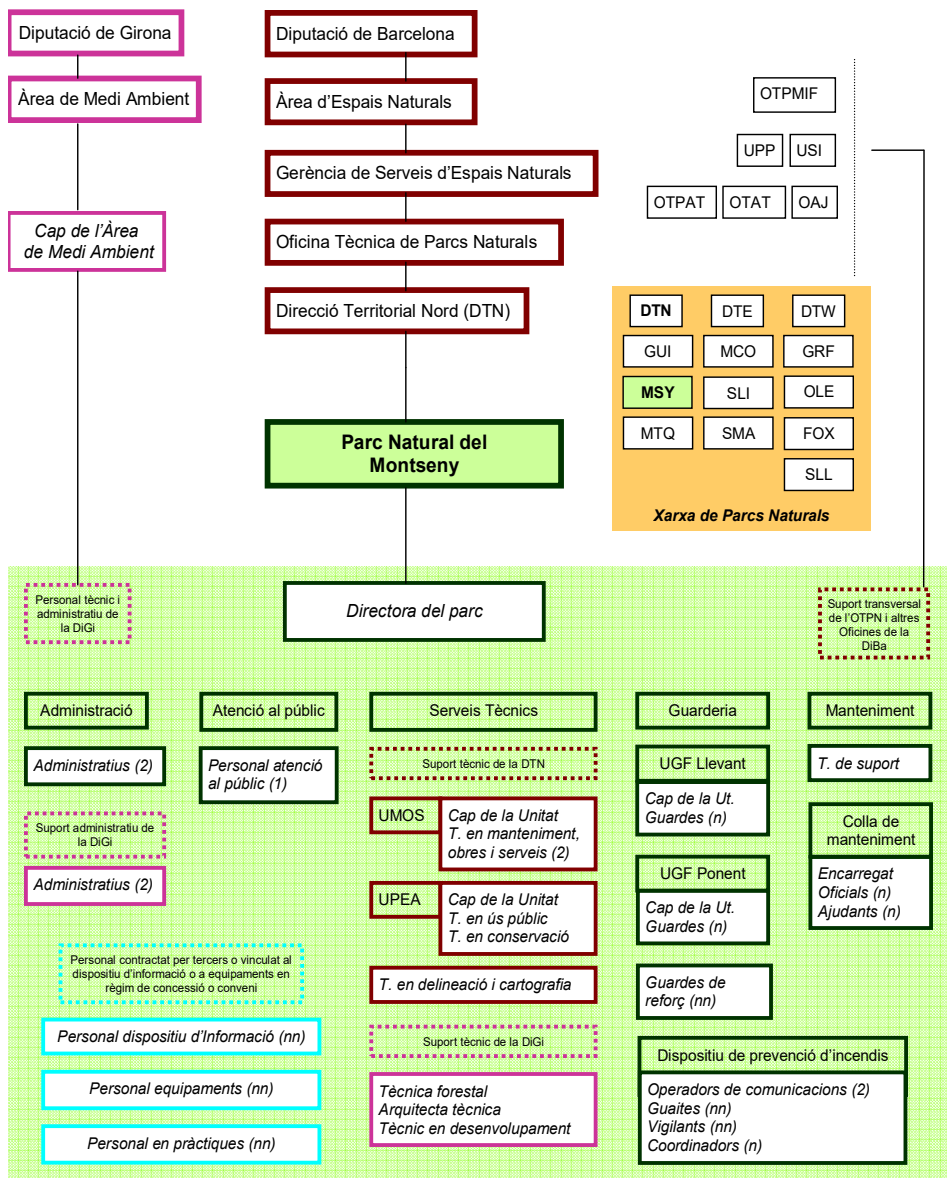
Reserva de la Biosfera

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.
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 II. 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 Montesquiu. **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 III: RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT**

<b>Nom</b>	<b>Cognom</b>	<b>Localització</b>	<b>Càrrec</b>	<b>Comissió de participació</b>
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
Eduard	Juanati Llobet	Masia Mariona	Auxiliar tècnic de suport	CM
Lluís	Martínez Ujaldón	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM
Oscar	Sánchez Santos	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM
Martí	Comellas Serra	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	CP, CM, CVC, CUPEA
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC
Anna	Sanitjas Olea	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM
Maria	Barrachina	Masia Mariona	Tècnic DGI	CP, CUPEA
Marina	Trepat Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM
Mònica	Fornals Sanchez	Masia Mariona	Coordinadora dels informadors	CP, CUPEA
Diego	Sierra Serrano	PNM	Encarregat de Manteniment	CM
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM
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
Oscar	Solé Alvarez	PNM	Ajudant de Manteniment	CM

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

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
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
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC
Xavier	Torra Revés	PNM	Guarda	CVC
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC
Antonio	Álvarez Amigó	PNM	Guarda	CVC
Teresa	Galo Pou	PNM	Guarda	CVC
Jordi	Villaronga Llobera	PNM	Guarda	CVC
Esther	Feliubadaló	PNM	Guarda	CVC
Pere	Martorell	PNM	Guarda	CVC
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 /	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
Xavier	Marsal	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Laura	Rodríguez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Elisabet	Clapés Montsant	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	Vinyes	PI Viladrau	Informador	CUPEA
Neus	Amat	PI Viladrau	Informador	CUPEA

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

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
Carla	Rifà	PI Seva	Informador	CUPEA
Albert	Sitjàs	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA
Ramon	Subirana	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	DIP Collformic	Informador	CUPEA
Andreu	Salvat	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Israel	Molinero	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Ignasi	Martínez	Casa-Museu 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



### ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2016

#### 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. Vallforners

#### Itineraris senyalitzats (GD)

1. GR 2 La Jonquera a Aiguafreda. De Seva a Aiguafreda
2. GR 5 Sender dels miradors. D'Aiguafreda a Sant Celoni
3. GR 5.2 Del cafè a Fontmartina
4. GR 83 Camí del Nord o del Canigó. D'Arbúcies a Riells
5. PR-C 33 Sender de La Garriga. De la Garriga al Figaró
6. PR-C 139 Sender del Pi Novell
7. PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
8. PR-C 201 Castell de Montsoriu
9. PR-C 202 D'Arbúcies a Viladrau
10. PR-C 204 Pujada a Santa Fe de Montseny
11. PR-C 205 De Viladrau a Matagalls
12. PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home
13. PR-C 211 Riera de Gualba
14. PR-C 213 Figaró - Tagamanent
15. SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou branques
16. SL-C 82 De coll de Bordoriol a coll Pregon
17. SL-C 85 Del Brull a Collformic
18. SL-C 86 El Roc Perer
19. SL-C 88 De Gaserans a Coll de n'Orri
20. SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell
21. SL-C 90 La Riera de Vallforners
22. Sot de l'Infern
23. Font del Frare
24. La riera de Martinet
25. Empedrat de Morou
26. Volta al pantà de Santa Fè
27. Del Bellver al turó de Tagamanent
28. De plana Amagada a coll Pregon
29. Masia Mariona

## Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

### Itineraris guiats (Contracte)

1. St. Esteve de Palautordera (ADEMC)
2. Can Lleonart (Signatus)
3. Figaró (APRÈN)
4. Viladrau (Educa Viladrau)
5. Casanova de Sant Miquel
6. La Morera (CALENGOBI S.C.C.L)
7. Museu Etnològic del Montseny. La Gabella d'Arbúcies(CC)

### Àrees d'esplai (GD)

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

### Àrees d'Acampada (CA)

1. Càmping de Fontmartina

### Centres d'informació

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

### Punts d'informació

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

## Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

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)