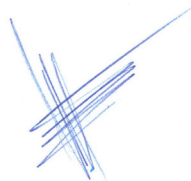




Ref. DR 0105
Revisió Anual
Data 25/04/2018

DR 0105

Memòria del Sistema de Qualitat, 2017

Parc Natural del Montseny

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

ÍNDEX

PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MONTSENY	5
Capítol 1. El Sistema de Qualitat	7
1. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT	7
2. REFERÈNCIES NORMATIVES	8
3. ABAST DE LA XARXA D'EQUIPAMENTS I SERVEIS DEL SISTEMA DE QUALITAT	9
Capítol 2. Política i objectius	10
1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT	10
2. OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT	11
Capítol 3. Organització i participació	12
1. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ	12
2. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT	12
2.1. Comissió de manteniment	13
2.2. Comissió de vigilància i control	13
2.3. Comissió d'ús públic i educació ambiental	14
2.4. Comitè permanent	14
Capítol 4. Gestió de la documentació	16
1. ACTUALITZACIONS DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA	16
Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials	17
1. GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS	17
2. FORMACIÓ DEL PERSONAL	17
3. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS	19
Capítol 6. Acollida i recreació al Parc	22
1. CÀMPING I ALLOTJAMENTS	22
2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS	22
3. ITINERARIS	22
Capítol 7. Informació	24
1. CENTRES D'INFORMACIÓ	24
2. PUNTS D'INFORMACIÓ	24
3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA (DIP)	24
4. PUBLICACIONS	25
5. DIFUSIÓ WEB	26
Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni	28
1. MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS	28
2. ESCOLES DE NATURA	28
3. EXPOSICIONS	28
4. AUDIOVISUALS	28
5. ITINERARIS GUIATS	29
Capítol 9. Senyalització	30
1. NOVA SENYALITZACIÓ AL PARC NATURAL	30
2. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ	30
Capítol 10. Comercialització i reserves	32
1. TAXES I PREUS PÚBLICS	32

Capítol 11.	Seguretat	33
	1. RISC D'INCENDI FORESTAL	33
	2. RISC PER NEU I GELADES	33
	3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL	33
Capítol 12.	Manteniment i neteja	34
	1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS	34
Capítol 13.	Gestió ambiental	35
Capítol 14.	Seguiment i control de l'ús públic	37
	1. NÚMERO DE VISITANTS AL PARC NATURAL DEL MONTSENY	37
	a) <i>Equipaments d'informació</i>	37
	b) <i>Equipaments culturals i allotjaments</i>	38
	c) <i>Ecocomptadors</i>	39
	c) <i>Comptatge dels vehicles estacionats als principals aparcaments</i>	40
	c) <i>Estacionalitat de visitants</i>	41
	3. Perfil dels visitants	42
	a) <i>Tipologia de visitants</i>	42
	b) <i>Grups d'edat dels visitants</i>	43
	c) <i>Procedència dels visitants</i>	45
	d) <i>Principals consultes dels visitants</i>	46
	3 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL	48
Capítol 15.	Gestió de la millora contínua I: Seguiment dels paràmetres de qualitat. 49	
	1. EL SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA	49
	2. GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES	50
	3. INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS	52
	4. MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.	53
	a) Valoracions globals del parc natural	55
	5. SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I DENÚNCIES DELS VISITANTS	57
	6. INDICADORS DE QUALITAT	59
Capítol 16.	Gestió de la millora contínua II: Avaluacions del Sistema i planificació de la millora. 62	
	1. AUDITORIA EXTERNA	62
	2. AUDITORIA INTERNA	62
	3. REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA	63
	4. PROPOSTES DE MILLORA, NO CONFORMITATS POTENCIALS I NO CONFORMITATS	63
	5. GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA	64
	ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat	68
	ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny	70
	ANNEX III: Relació de persones del comitè de qualitat	71
	Annex IV: Equipaments del sistema de qualitat 2017	74
	Annex V: Documents del Sistema de qualitat	77



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, 1.712 metres, la màxima elevació de l'orografia catalana, fora del sistema pirinenc i prepirinenc. Precisament aquest factor, l'altitud, associat a la seva curta distància del mar, a la coexistència de tres substrats litològics diferents i a la diversa orientació dels seus vessants, determina un paisatge singular, en el qual es poden veure representades tres grans regions biogeogràfiques: la mediterrània, la centroeuropea i la borealpina.

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

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

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

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

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

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

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

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

Durant el 2017 hi ha hagut dos factors molt importants que han condicionat la gestió del parc natural del Montseny, per una banda la declaració de la nul·litat de ple dret del Pla especial de Protecció del Medi físic de l'any 2008, i el canvi en la direcció del parc natural que es va fer efectiva al setembre del 2017.



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

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

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

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

3. Gestió de la qualitat

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

4. Gestió de l'ús públic

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

5. Prestació de serveis

- Accés i recepció
- Informació
- Interpretació i educació ambiental
- Reserves
- Gestió de queixes i suggeriments

6. Instal·lacions

- Centre de visitants
- Itineraris
- Miradors
- Àrees d'esplai
- Zones i àrees d'acampada controlada
- Refugis/allotjaments
- Escoles de natura
- Aparcaments
- Altres instal·lacions per la interpretació i l'educació ambiental

7. Subcontractació

8. Seguretat

9. Gestió de residus, neteja i manteniment

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

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

2. REFERÈNCIES NORMATIVES

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

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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

Durant l'any 2017, el Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

- 5 Centres d'Informació (CI)
- 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
- 5 Itineraris guiats
- 29 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*, com en el Decret 105/1987 de la Generalitat de Catalunya, de declaració del parc natural del Montseny.

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

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



2. 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 turístics per l'ús públic en els espais naturals protegits. Amb l'acceptació d'aquesta norma, la direcció es compromet a:

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

2. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

2.1. COMISSIÓ DE MANTENIMENT

Durant l'any 2017 s'ha realitzat una reunió de la comissió de manteniment, el dia 15 de maig en la que es van tractar el temes següents:

- Es treballarà per tal d'elaborar una proposta de procediment per a les tasques de manteniment programades, conjuntament amb el cap de la colla de manteniment per tal d'aprovar-lo a la següent reunió.
- Es parla sobre la necessitat de separar les incidències pendents respecte la unitat a la qual se li ha assignat la seva resolució.
- Es demana la necessitat de la realització de cursos específics tenint en compte la demanda de cursos que ja es va realitzar durant el 2015.
- En molts casos cal visites conjuntes entre personal tècnic i el personal de la colla de manteniment per tal de programar i definir les feines a realitzar sobre el territori. S'ha de treballar per tal que sigui possible en la majoria de casos i evitar la manca de definició.
- Cal garantir les condicions de seguretat en les tasques de neteja de la casa-museu l'Agustí.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 83% de participació.

2.2. COMISSIÓ DE VIGILÀNCIA I CONTROL

Durant l'any 2017 s'ha realitzat una reunió de la comissió de vigilància i control, el dia 15 de maig, en la que es van tractar el temes següents:

- Es demana la possibilitat que es puguin tenir DEA portàtils als vehicles.
- Es demana la possibilitat de realitzar un curs d'atenció al públic per als guardes.
- S'informa de l'estat actual del pla d'itineraris i els objectius actuals de millora i manteniment de la senyalització als itineraris.
- Es fa especial esment a les millores que es realitzaran a l'itinerari de Collformic – Matagalls
- Es demana si existeix retorn per part dels ajuntaments de la resolució de les incidències pendents de seguiment que han de resoldre ells mateixos. I es proposen solucions al procediment.
- S'informa sobre la normativa pel que respecte als drons.
- Durant el 2017 es treballarà en la revisió del protocol d'actuació en situacions de risc d'emergència
- Respecte les rètols de la Reserva de la Biosfera del Montseny, segons el parer de la Unitat de Guarderia no sembla que hagin assolit l'objectiu de visibilitat de la Reserva.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 52% de participació.

2.3. COMISSIÓ D'ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2017 s'ha realitzat una reunió de la comissió d'ús públic i educació ambiental, el 24 de maig al restaurant del Bellver, en la que es van tractar el temes següents:

- Procurar fer difusió als mitjans de les activitats que impliquen més d'1 dia per tal de millorar la demanda dels allotjaments del parc.
- Es parla dels comportaments i conductes dels usuaris. Bicicletes, deixalles, cotxes mal aparcats i hiperfreqüentació.
- Cal incidir i seguir fent pedagogia. Es parla també de fer campanyes als mitjans de difusió incidint en el discurs de les bones pràctiques i aprofitant l'any internacional del turisme sostenible.
- A les autoritzacions els condicionants són genèrics però es pot elaborar un criteri que tingui en compte el respecte dels equipaments i concessionaris per on es passa.
- Establir un sistema de retorn en el moment de la resolució de la incidència al seu autor.
- De l'anàlisi de les dades dels visitants s'arriba a la conclusió que no hi ha tanta baixada de visitants a l'estiu.
- Caldria contrastar/posar en consideració les dades de les empreses CETS amb les dels equipaments del parc per tal de copsar si existeix la mateixa tendència i que amb la resta d'equipaments del parc.
- És positiu l'increment dels visitants estrangers.
- Establir un sistema de retorn de les incidències resoltes als autors de les mateixes per veure quina ha estat la solució adoptada. Es presentarà una proposta a la següent comissió.
- Es parla de la mobilitat, del pla de mobilitat. Es podria parlar en el context de les empreses CETS

Aquestes reunions assoleixen un 40% de participació de mitjana, aquest any s'ha reduït al 31%, amb un elevat nombre de persones excusades (6); deduïm que les dates, ben entrat el mes de maig, no són les més apropiades per a les empreses d'educació ambiental per a poder assistir. Es procurarà realitzar-les abans en el calendari.

2.4. COMITÈ PERMANENT

Durant l'any 2017 s'ha realitzat una reunió del comitè permanent, el 29 de maig, en la que es van tractar el temes següents:

- Aprovació de la documentació anual:
 - Memòria del sistema de qualitat 2016
 - Pla anual de millora 2017
 - Pla de formació 2017



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

- Es proposa que durant l'auditoria es visiti el Museu de la Gabella i l'aparcament de coll Castellar.
- Cal mirar amb els Serveis Jurídics com tenim el tema de la protecció de dades.
- S'establirà un nou indicador de la ratio de les enquestes de satisfacció que ha de recollir cada equipament en funció del nombre de visitants.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 60% de participació.

Capítol 4. Gestió de la documentació

1. ACTUALITZACIONS DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA.

El Sistema de Qualitat del Parc s'estructura a partir d'una sèrie de documents que s'actualitzen constantment sota la supervisió de la direcció i amb el suport del coordinador de qualitat. Les principals modificacions realitzades a l'any 2017, i aprovades pel Comitè Permanent es recullen la Taula 4.1.

Taula 4.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats enguany		
DR 0105	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2016</i>	Edició anual
DA 0105	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2017</i>	Edició anual
DA 0107	<i>Pla anual de formació, 2017</i>	Edició anual
DR 0601	<i>Preus de taxes i tarifes públiques 2017 (Diputació de Barcelona)</i>	Edició anual

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 2017
FR 0101	<i>Registre de reunions del Sistema de Qualitat</i>	Actualització 2017
FR 0102	<i>Control de distribució de la documentació</i>	Actualització 2017
FR 0106	<i>Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis</i>	Actualització 2017
FR 0107	<i>Registre d'actuacions formatives rebudes pel personal</i>	Actualització 2017
FR 0112	<i>Registre d'estudiants o graduats en pràctiques</i>	Actualització 2017
FR 0109	<i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis institucionals</i>	Actualització 2017
FR 0110	<i>Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives</i>	Actualització 2017
FR 0111	<i>Registre d'auditories</i>	Actualització 2017
FR 0105	<i>Registre d'incidències</i>	Actualització 2017
FR 0104	<i>Registre de no conformitats</i>	Actualització 2017
FR 0105	<i>Registre de propostes de millora</i>	Actualització 2017
FR 0104	<i>Registre de suggeriments</i>	Actualització 2017
FR 0601	<i>Registre de reserves d'equipaments</i>	Actualització 2017
FR 1001	<i>Registre d'enquestes de satisfacció de l'usuari</i>	Actualització 2017
FR 0303	<i>Registre de revisió/edició de publicacions</i>	Actualització 2017
FR 0501	<i>Inventari de senyalització</i>	Actualització 2017
FR 0801	<i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i>	Actualització 2017



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*.

Destaca el canvi en la direcció del parc que es va fer efectiu el setembre del 2017, sens dubte un fet rellevant dins la organització del parc.

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

2. FORMACIÓ DEL PERSONAL.

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

El *PO0104 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 2017, segons el *DA 0105 Pla de Formació 2017*, s'han planificat un total de 12 cursos dels quals se n'han realitzat 8. S'ha realitzat un 66% del que estava programat. Destaca la manca de cursos realitzats pel personal del guarderia els últims anys.

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

Taula 5.2.1 Relació de cursos realitzats durant el 2017					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Curs bàsic en tècniques d'extinció pels equips d'emergència.</i>	Març 2017	4	Tot el personal	14	Positiva
<i>Curs d'iniciació al sistema de qualitat pel personal de nova incorporació</i>	NO REALITZAT	-	Tot el personal	-	Positiva -
<i>Curs per la implementació de les polítiques d'igualtat de gènere de la Diputació de Barcelona</i>	Maig 2017	5	Tot el personal	11	Positiva
<i>Curs Avançat d'ARCGIS Desktop</i>	Maig 2017	25	Personal tècnic	4	Positiva
<i>Jornades tècniques de Montesquiu: La natura motor de l'economia local.</i>	Maig 2017	5	Personal tècnic	2	Positiva
<i>Jornades tècniques de Montesquiu: Dades obertes sobre el patrimoni natural</i>	Novembre 2017	5	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Jornades tècniques de Montesquiu: L'espai blau als nostres municipis</i>	Novembre 2017	5	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Curs bàsic d'actualització de coneixement del parc natural del Montseny</i>	Març 2017	5	Personal d'atenció al públic	15	Positiva
<i>Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Parcs Naturals. Nivell1</i>	Març 2017	10	Personal d'atenció al públic	2	Positiva
<i>Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Parcs Naturals. Nivel2</i>	Abril 2017	10	Personal d'atenció al públic	4	Positiva
<i>Jornada tècnica de presentació del manual d'ús i pla de manteniment pels equipaments de la Xarxa de Parcs</i>	NO REALITZAT	-	Personal dels equipaments	-	-
<i>Presentació del pla de prevenció d'incendis forestals</i>	NO REALITZAT	-	Guardes forestals	-	-

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

Taula 5.2.1 Relació de cursos realitzats durant el 2017, no planificats en el pla de formació					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Anglès (diferents nivells)</i>	Novembre - gener	75	Personal tècnic	6	Positiva
<i>Mapes conceptuals i visual thinking</i>	Setembre 2017	16	Tot el personal	1	positiva
<i>Acreditació MS Access 2010 nivell inicial</i>	Gener 2017	25	Tot el personal	1	positiva-
<i>Acreditació MS Excel 2010 nivell inicial</i>	Gener 2017	25	Tot el personal	1	Positiva
<i>Elaboració de materials de difusió amb programes ofimàtics</i>	Octubre 2017	20	Personal tècnic	1	Positiva



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

<i>Habilitats comunicatives i relacionals en la prestació de serveis</i>	Octubre 2017	20	Personal subaltern	1	Positiva
<i>La imatge corporativa en l'atenció a la ciutadania</i>	Juny 2017	10	Guardes forestals	2	Positiva
<i>La planificació estratègica com a eina de millora contínua</i>	Octubre 2017	20	Comandaments	1	Positiva
<i>Lightroom</i>	Novembre 2017	16	Tot el personal	1	Positiva
<i>Poda d'arbrat</i>	Octubre 2017	25	Personal de manteniment	1	Positiva
<i>Sistemes d'informació geogràfica:gvSIG</i>	Novembre 2017	12	Personal de guarderia	2	Positiva
<i>Soldadura</i>	Octubre 2017	20	Personal de manteniment	1	Positiva
<i>Taller d'assertivitat</i>	Juny 2017	10	Tot el personal	1	positiva
<i>Tècniques de creativitat i innovació</i>	Novembre 2017	20	Tot el personal	1	Positiva

3. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.

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

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

Taula 5.3.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació			
Convenis	Equipament	Pressupost	Duració
<i>Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Collformic	7.447,78€	18/05/2017 31/12/2017
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Plana Amagada	11.437,70€	18/05/2017 31/12/2017
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Vallformers	7.441,24€	18/05/2017 31/12/2017
<i>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.</i>	CI de Fogars	41.729,04€	1/1/2017 31/12/2017
<i>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.</i>	PI de Seva	9.455,75€	1/1/2017 31/12/2017
<i>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.</i>	PI d'Aiguafreda	9.455,75€	1/1/2017 31/12/2017

<i>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.</i>	PI de Gualba	12.955,75€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Tagamanent per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Tagamanent.</i>	PI de Tagamanent	9.455,75€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Figaró per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de del Molí de Ca l'Antic.</i>	PI del Molí de Ca l'Antic	9.455,75€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera.</i>	CI de Sant Esteve de Palautordera	16.523,79€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Montseny.</i>	CI de Montseny	14.455,75€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació Rectoria del Brull.</i>	CI de la Rectoria del Brull Fortificació ibèrica Turó de Montgròs	38.809,00€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Cànoves i Samalús.</i>	PI de Cànoves	9.455,75€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de la Mongia.</i>	PI La Mongia	9.455,75€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament de Riells i Viabrea relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2017</i>	PI Riells de Montseny	6.875€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament d'Arbúcies relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2017</i>	DIP Montsoriu	6.800€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Viladrau per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Riells de Montseny.</i>	DIP Bordoriol	6.800€	1/1/2017 31/12/2017
<i>Conveni per a la col.laboració en les activitats relacionades amb el patrimoni natural i cultural del PNM</i>	Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny	10.000€	23.11.2017 31.12.2018
<i>Museu Etnològic del Montseny, La Gabella - Conveni per a la "Col.laboració en projectes de gestió cultural dins l'àmbit del Parc Natural del Montseny". (2017/2993)</i>	Museu Etnològic del Montseny – La Gabella DIP Montsoriu	9.500€	25.06.2016 31.12.2018
<i>Conveni "per a la col.laboració en la divulgació dels valors naturals i culturals del Parc natural del Montseny i en la promoció de bones pràctiques en el turisme en els espais naturals"</i>	AETM	11.500€	1/1/2017 31/12/2017



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 2017 no se n'ha renovat cap. Aquest any s'han tret a concurs, el plec de condicions tècniques i administratives per a la gestió de l'Escola de Natura de la Traüna i l'Escola de Natura de Vallcàrquera. Des d'aquest any 2017 s'ha treballat en una nova concessió administrativa de gestió conjunta entre l'alberg de Recerca del Puig i el nou alberg per la Recerca de Fontmartina, situada a l'antiga oficina del parc.

Taula 5.3.2. Relació de les concessions administratives dels equipaments.		
Equipament	Inici	Duració
<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 Vallfornera, 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 2017.

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

- *Càmping de Fontmartina: reforç del tancament dels entorns*
- *Casanova de Sant Miquel: redacció del projecte per la instal·lació d'una caldera*
- *Alberg el Polell: revestiment de l'interior de dipòsit d'aigua i construcció d'una caseta pel grup electrògen*

2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2017 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 2017 s'han realitzat les tasques periòdiques de neteja, inspecció i manteniment dels itineraris del parc.

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

Així durant el 2017 s'han homologat els següents itineraris:

- *PR-C 208 de Santa Fe a les Agudes i el Turó de l'Home*
- *PR-C 211 la Riera de Gualba*
- *SL-C 82 de coll de Bordoriol a Coll Pregon*



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Durant l'any 2017 s'ha treballat per a senyalitzar un nou itinerari, l'itinerari forestal de Fontmartina que permet apropar el coneixement de les espècies forestals plantades a la zona a través d'un recorregut que uneix l'àrea d'esplai de les feixes del Vilar amb l'àrea d'esplai de la plana del Coll.

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 2017 s'ha mantingut l'activitat dels 5 Centres d'Informació del Parc: el CI de Can Casades, el CI de la Rectoria del Brull, el CI de Fogars de Monclús, el CI de Montseny i el CI de Sant Esteve de Palautordera.

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

2. PUNTS D'INFORMACIÓ

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

Addicionalment 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 (DIPs) són informadors del Parc situats en els punts de màxima afluència de visitats, 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 2017 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzada: DIP de Plana Amagada, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners, DIP de Riells i DIP de Montsoriu.

S'han realitzat actuacions de millora dels equipaments següents:

- *DIP coll de Castellar: millora a la caseta dels lavabos de l'aparcament*



4. PUBLICACIONS

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

Reedicions

- *L'Empedrat de Morou*. Reedició del tríptic de suport a l'itinerari de l'Empedrat de Morou, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 7.000 exemplars.
- *L'Empedrat de Morou, Castellà*. Reedició del tríptic de suport a l'itinerari de l'Empedrat de Morou, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 5.800 exemplars
- *El Sot de l'Infern*. Reedició del tríptic de suport a l'itinerari, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 8.850 exemplars
- *El Sot de l'Infern -Castellà*. Reedició del tríptic de suport a l'itinerari, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 2.850 exemplars
- *Mapa de l'informador*. Mapa de divulgació dels principals itineraris i informació general del parc natural del Montseny. 20.000 exemplars
- *Xarxa de parcs naturals*. Díptic informatiu dels 12 parcs de la XPN. 500 exemplars
- *Al parc amb el vostre gos*. Fulletó de la XPN amb les recomanacions per portar animals de companyia als espais naturals. 580 exemplars.
- *Turisme sostenible*. Fulletó amb informació de les empreses acreditades amb la CETTS, amb el nou llistat d'empreses. 8.720 exemplars

Edicions anuals

- *Passejades 2017; Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 13.700 exemplars.
- *Rutes teatralitzades inclusives*. Informació i cartells amb la programació anual de les rutes teatralitzades a Santa Fe. 500 exemplars i 60 cartells
- *Dia Europeu dels Parcs*. Cartell i llibret d'informació als visitants de les activitats del Dia Europeu dels Parcs. 750 exemplars
- *Viu el Parc! 21a edició-2017*. Aquest llibret recull les activitats realitzades als municipis del Parc dins d'aquest programa. 5.000 exemplars
- *Viu el Parc! 21a edició-2017*. Cartells per informar de la matinal del Viu el Parc. 200 exemplars'
- *Poesia als parcs 2017*. Llibret informatiu amb les activitats del cicle la Poesia als Parcs

Material de nova edició

- *Dones del Montseny*. Fulletó d'informació i programa de les jornades de debat de les Dones del Montseny que van tenir lloc els dies 2 i 3 de juny. 2100 exemplars
- *Cercle de Voluntaris dels parcs naturals 2017*. Fulletó de la XPN explicatiu del programa del cercle de voluntaris. 890 exemplars.
- *Vine en transport públic a Santa Fe - 2017*. Fulletó amb informació sobre els horaris per a la implantació de transport públic des de Sant Celoni a Santa Fe de Montseny. 10.000 exemplars.
- *Plantes exòtiques invasores*. Llibret de divulgació sobre quines són les plantes invasores del parc natural del Montseny. 4.500 exemplars.
- *L'ús de la bicicleta als espais naturals protegits* Fulletó de la XPN amb les recomanacions per circular en bicicleta als espais naturals. 1.600 exemplars
- *Si corres per la muntanya, respecta l'entorn*. Fulletó conjunt amb la Generalitat de Catalunya i la XPN de recomanacions per la participació a curses de muntanya i esdeveniments esportius. 2.250 exemplars.
- *Rutes de llegendes i rondalles* llibret amb informació de diferents itineraris de la Xarxa de Parcs Naturals associats a llegendes i rondalles. 4000 exemplars

5. DIFUSIÓ WEB

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

S'han obtingut 140.372 visites a la pàgina web del parc natural del Montseny, d'1.276.493 del total de pàgines vistes a les diferents webs del portal de la XPN, i 287.783 arxius descarregats. La web d'itineraris del parc natural del Montseny és una de les més visitades amb 15.489 visites

Respecte les xarxes socials, el parc natural del Montseny compta amb 11.969 amics a finals del 2017, s'han publicat 81 notícies.

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

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

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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

Aquest any 2017 s'ha creat un perfil de twitter per a donar visibilitat a la Reserva de la Biosfera del Montseny, de moment amb 271 seguidors.

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 2017 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.

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:

- *Correcció d'humitats a l'escola de natura de Vallcàrquera*

3. EXPOSICIONS

Aquest any 2017 s'han mantingut les exposicions de *El Montseny. Reserva de la Biosfera* (al CI de Can Casades), *L'Univers Patxot* (a l'Oficina del Parc a Masia Mariona), *Les esquelles d'en Jaume* (al casal de Cultura del Montseny) i *El Montseny. Un diàleg entre l'Home i el Territori* (a l'Espai Montseny); *els 3 Monts* i *la Lola de la Figuera* (Parc Etnològic de Tagamanent) i, finalment, i *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús).

4. AUDIOVISUALS

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2017: *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).



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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 2017 s'ha continuat amb el programa "Passejades guiades. Tots els diumenges de l'any" amb una proposta d'itineraris pel Parc que es realitzen cada diumenge des de diferents equipaments:

En total es van programar **45 rutes**, de les quals es van realitzar totes. Hi han participat **6 empreses d'educació ambiental concessionàries** en el guiatge que són empreses acreditades amb la CETS:

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

amb l'assistència de 975 persones.

Capítol 9. Senyalització

1. NOVA SENYALITZACIÓ AL PARC NATURAL

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

- *Nova senyalització de l'itinerari forestal de Fontmartina*
- *Senyalització de les masies del municipi de Riells de Montseny i el Brull*
- *Col·laboració en el projecte de senyalització de diferents itineraris als voltants de Sant Pere de Vilamajor.*
- *Instal·lació dels cartells a les carreteres amb informació sobre la Reserva de la Biosfera del Montseny.*

Durant l'any 2017 s'ha fet un esforç per a resoldre les incidències pendents de senyalització, reposar les senyals que han estat fruit d'actes vandàlics, que han quedat deteriorades o que s'ha considerat idònia la seva senyalització.

2. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ

Durant el 2017 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:

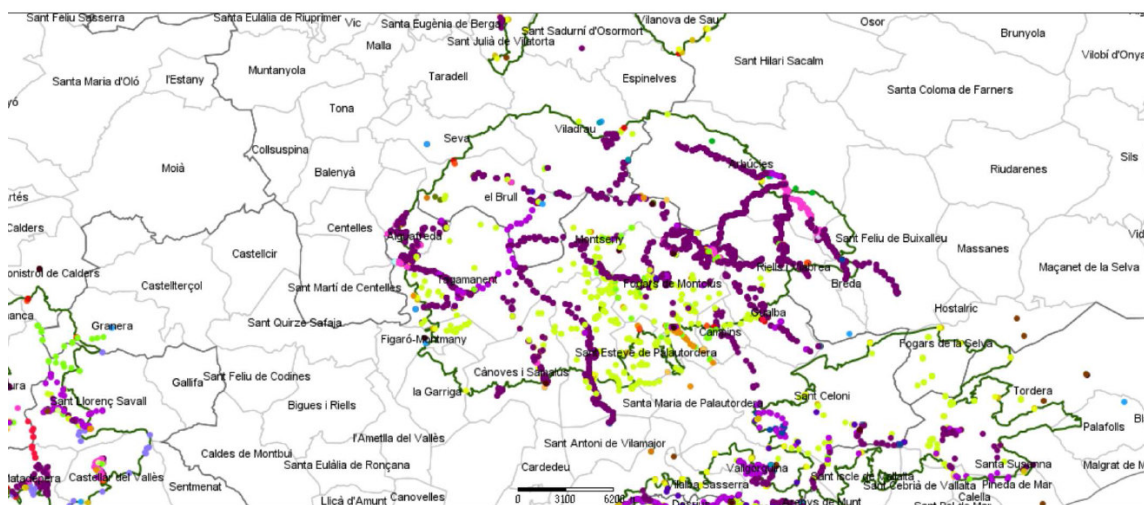


Figura 9.3.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.



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 2017	54	508	2652	33	569	49	3865
Número de senyals 2017	54	523	2662	34	579	49	3901

S'han instal·lat 36 noves senyals durant tot l'any 2017 a part de la reposició de les diferents incidències de senyalització per assegurar el manteniment.

Capítol 10. Comercialització i reserves

1. TAXES I PREUS PÚBLICS.

L'any 2017 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 la disminució de reserves a l'Univers Patxot, passant de 23 a 9 grups.

Equipament	Reserves (grups)	Persones
Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar	19	907
Àrea d'esplai de plana del Coll	5	308
Exposició i audiovisual Univers Patxot.	9	243
Alberg el Puig	20	36



Capítol 11. Seguretat

1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

Aquest any 2017 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 2017 aquests avisos també apareixen als usuaris que s'han descarregat la aplicació per a mòbils del Montseny i des de finals d'aquest any també a través del twitter.

Aquest any 2017 han estat 22 les fitxes editades, corresponents als dies, 20, 23, 25, 26, 27, 31 de gener, 15 i 17 de febrer i 1, 2, 4, 19 i 21 de desembre.

3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2017 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.

S'ha treballat conjuntament amb la FEEC, el grup de seguretat de bombers per tal de registrar les incidències que tenen a veure amb la seguretat i s'ha creat un grup de treball.

Capítol 12. Manteniment i neteja

1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2017 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2017*.

Aquest any 2017 s'ha continuat amb el control d'aquestes actuacions de neteja mitjançant la FF 0801 *Fitxa d'operacions de neteja i manteniment* i el FR 0801 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*. La Taula 12.1.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

Taula 12.1.1. Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment		
Equipaments	Dies/ Operacions de neteja	Incidències
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	295 dies	1 retard justificat
<i>Can Casades</i>	52 dies	2 retards justificats
<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>	103	1 retard justificat I 1 incidència resolta
<i>Exteriors, ruta 2: Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	51	5 retards i 1 incidència



Capítol 13. Gestió ambiental

1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2017 s'han fet algunes adequacions per tal de millorar la sostenibilitat ambiental dels equipaments d'ús públic del Parc.

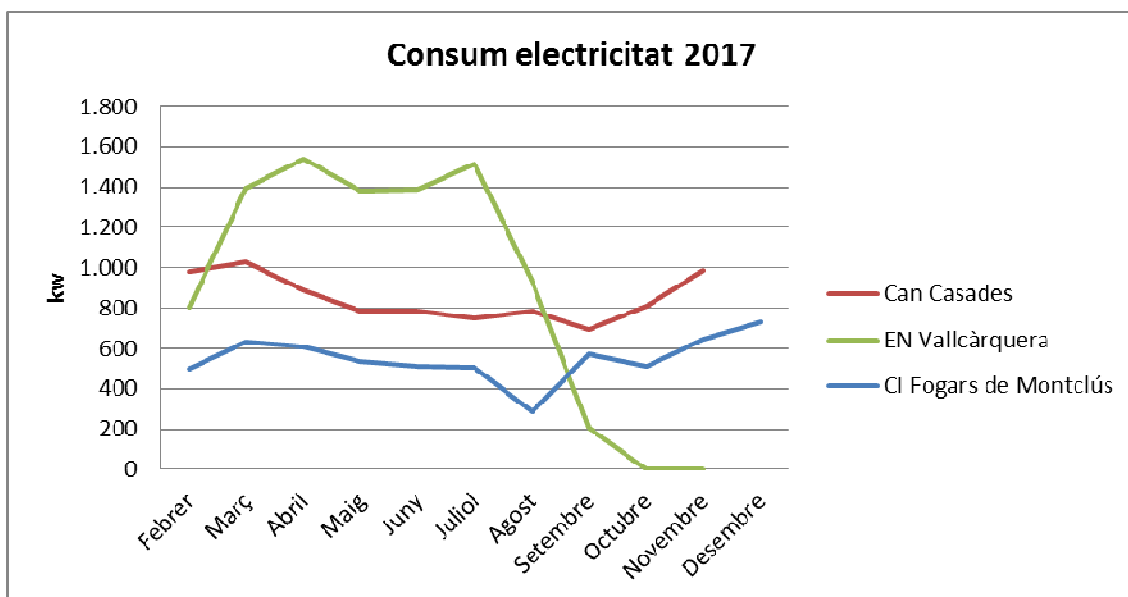
Des del Parc s'han impulsat diverses actuacions amb dedicació de recursos a la gestió ambiental, amb els següents objectius:

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

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

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

2. ANÀLISI DELS CONSUMS



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

Respecte les dades de l'escola de natura de Vallcàrquera queda palès que en els períodes en els que hi ha més activitat, durant el període de abril, maig i juliol és quan el consum és més elevat. A can Casades el consum elevat és a l'hivern per al funcionament de la caldera, però és força estable durant tot l'any i a Fogars es nota una breu davallada al mes d'agost donat que el centre romangué tancat per vacances.



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 semblant a l'any anterior mantenint un nombre al voltant dels 160.000 / 170.000 visitants anuals als centres 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 2016, 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 Univers Patxot i l'Espai Montseny. En el primer cas degut a la celebració durant l'any 2016 de l'any Patxot que va comportar un major nombre de visites.

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

EQUIPAMENT	2013	2014	2015	2016	2017	%Δ 17-16
CI Can Casades	26585	18.441	24.308	25.527	24.563	-4%
CI Fogars de Montclús	32052	26.021	23.756	11.353	10.631	-6%
CI Rectoria del Brull	6718	5.312	9.007	9.001	7.092	-21%
CI Sant Esteve de Palautordera	11411	9.297	7.446	7.358	7.026	-5%
CI de Montseny	1107	2.171	5.694	5.338	7.294	37%
CI Univers Patxot	2218	2.205	2.568	2.455	1.106	-55%
PI de Viladrau – Espai Montseny	4344	2.056	2.899	3.193	1.589	-50%
PI a La Gabella d'Arbúcies	28.638	36.508	35.058	46.546	36.406	-22%
PI Cànoves	2421	466	3.984	905	2.676	196%
PI Riells del Montseny	7141	9.553	8.608	6.045	8.304	37%
PI de Seva	532	300*	102	415	426	3%
PI de Tagamanent	****	0*	631	209	26	-88%
PI del Molí de Ca l'Antic	367	466	1.322	1.406	1.065	-24%
PI La Mongia	3926	3.174	3.565	2.892	3.111	8%
PI d'Aiguafreda	119	265	1.364	986	1.471	49%
PI El Bellver	3.148	3.751	4.234	6.013	3.569	-41%
PI Gualba – estació de Gualba	12	115	191	163	101	-38%
PI La Garriga			2.036	1.898	1.343	-29%
DIP Bordoriol	4318	3.163	4.291	4.227	1.956	-54%
DIP Collformic	4886	742*	4.527	3.469	2.118	-39%
DIP Plana Amagada	4752	1.586	17.423	7.593	23.352	208%
DIP Montsoriu	3449	3449	4.972	3.638	5.194	43%
DIP Plana del Coll	*****	*****				
DIP Vallforners	14243	9.385	19.156	16.547	13.550	-18%
Total general	158.695	146.296	187.142	167.177	163.969	-2%

b) Equipaments culturals i allotjaments

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

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

La Taula 14.1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2017



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 14.1.2. Resum del número de visitants dels equipaments culturals i allotjaments del parc natural

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	%Δ 17-16
EQUIPAMENT							
<i>Equipaments culturals</i>							
<i>Casa-Museu l'Agustí</i>	2.663	2.879	3.383	1.764	918	3.006	227%
<i>Museu Etnològic del Montseny*</i> <i>(Visites audiovisual, exposicions i museu)</i>	25.666	25.927	33.103	15.153	13.554	8.586	-37%
<i>Museu de Granollers</i> <i>(visites al museu i consultes al centre de documentació)</i>	22.257	36.627	15.342	21.127	12.869		
<i>Fortificació Ibèrica del Montgròs</i>		1.175	1.202	1.230	1.092	1.177	8%
<i>La Gabella (CD)</i>	88	111	77	80	43	48	12%
	50.674	66.719	53.107	39.354	28.476	12.817	
<i>Escoles de natura</i>							
<i>EN Can LLeonart</i>	1.078	1.552	90	214	1.987		
<i>EN La Traïna</i>	1.620	2.645	3.306	3.786	6.479	6.062	-6%
<i>EN Vallcàrquera</i>	2.467	3.107	8.091	9.819	9.229	7.625	-17%
	5165	7304	11487	13819	17.695	13.687	
<i>Allotjaments i restauració</i>							
<i>Càmping Fontmartina</i>	5.288	4.458	3.892	3.837	4.454	3.325	-25%
<i>TR La Morera</i>	772	675	1.030	1.341	1.500	1.669	11%
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	241	464	436	539	477	250	-48%
<i>Alberg Masia de Vallformers</i>	0	0	959	689	747	857	15%
<i>Alberg rural El Polell</i>				832	1464	1517	4%
<i>Alberg per la recerca el Puig</i>	101	188	131	385	157	313	99%
<i>Àrea d'esplai les Feixes del Vilar</i>	1.686	0	1.560	1.393	1.034	907	-12%
<i>Restaurant el Bellver</i>	3.066	3637	4.447	4.644	3.359	3.861	15%
	8.088	9.422	12.455	13.660	13.192	12.699	

Convé destacar l'increment de visitants de la Casa-Museu l'Agustí, aquest fet és degut als esforços de millora de la museïtzació de l'equipament i les visites continuades durant tot l'any 2017. Destaca la disminució del nombre de visitants de l'allotjament de la Casanova de Sant Miquel.

c) Eco comptadors

A partir del més de desembre del 2015 es van reinstalar de nou els eco comptadors tan de vehicles com de persones amb un nou sistema de tramesa de dades digital que permet tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet. Així doncs a partir del 2017 ja es podem obtenir les dades de tot l'any real dels eco comptadors 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	Sot de l'infern	Pedralba	Penyacans
TOTAL 2016	11.207	12.138	13.355	7.957*	15.905*
gener	718	611	134	0	2081
febrer	508	1323	230	566	3151
març	1389	977	856	1549	3633
abril	2197	1393	714	1653	5045
maig	1886	1270	520	1588	4088
juny	1309	1064	213	1445	3314
juliol	1803	1491	295	1457	4212
agost	2048	1287	420	1109	5865
setembre	2028	1401	887	1718	4386
octubre	2320	1827	7212	2082	4665
novembre	2222	1724	1825	1800	3708
desembre	1534	1432	423	1195	1547
Total	19.960	15.796	13.726	16.162	20.644

*dades des d'abril

1 – dades de vehicles en una direcció IN

d) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments

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

La Taula 14.1.3. és un resum d'aquestes dades en el que es recull el total anual de vehicles comptabilitzats a les 12h i l'aplicació del factor. Durant l'any 2016 es va realitzar una prova pilot per tal d'avaluar l'estudi i l'any 2017 és el primer any que s'obtenen les dades d'aquesta manera.

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

Cotxes												
Aparcament	12h			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 I	645	10	26	1709	28	325	-	-	-	1107	18	56
Pl. Amagada	1098	10	120	4455	42	1100	5736	53	1300	6053	56	1400
Vallformers	513	5	22	2626	25	105	4036	38	150	4966	46	161



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Riells	400	4	50	2094	20	117	1995	19	100	470	9	43
Montsoriu	143	1	5	1269	12	103	2031	19	120	1603	15	79
Bordoriol	503	5	29	2199	21	98	1231	12	71	1282	12	71

Motos

Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic I	12	0,4	4	137	3	12	-	-	-	52	1	8
Pl. Amagada	4	0	2	6	0	3	5	0	5	2	0	2
Vallformers	19	0	4	156	2	11	147	1	11	66	1	11
Riells	5	0	5	19	0	10	5	0	2	1	0	1
Montsoriu	2	0	0	12	0	5	16	0	6	10	0	4
Bordoriol	0	0	0	30	1	10	10	0	3	12	0	3

Autocars/ autobusos

Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
Collformic	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	2
Pl. Amagada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vallformers	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riells	0	0	0	2	0	1	4	0	1	3	0	1
Montsoriu	0	0	0	3	0	1	3	0	1	3	0	1
Bordoriol	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0

A mode de conclusió de les dades dels aparcaments, pel que fa a les motos i els autocars, a la zona de Vallformers hi ha una gran afluència de motoristes, mentre que 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.

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 223.698 usuaris, que estan repartits durant els diferents mesos de l'any tal i com es veu en el següent gràfic.

La resta de l'any es manté amb una xifra més baixa, entre els 15.000 i 30.000 usuaris, i els mesos amb menys nombre de visitants és els mesos de gener i de desembre. L'afluència de visitants en aquest cas, depèn de les condicions meteorològiques i de l'estat de la neu a les parts culminals del Montseny.

Estacionalitat dels visitants del parc

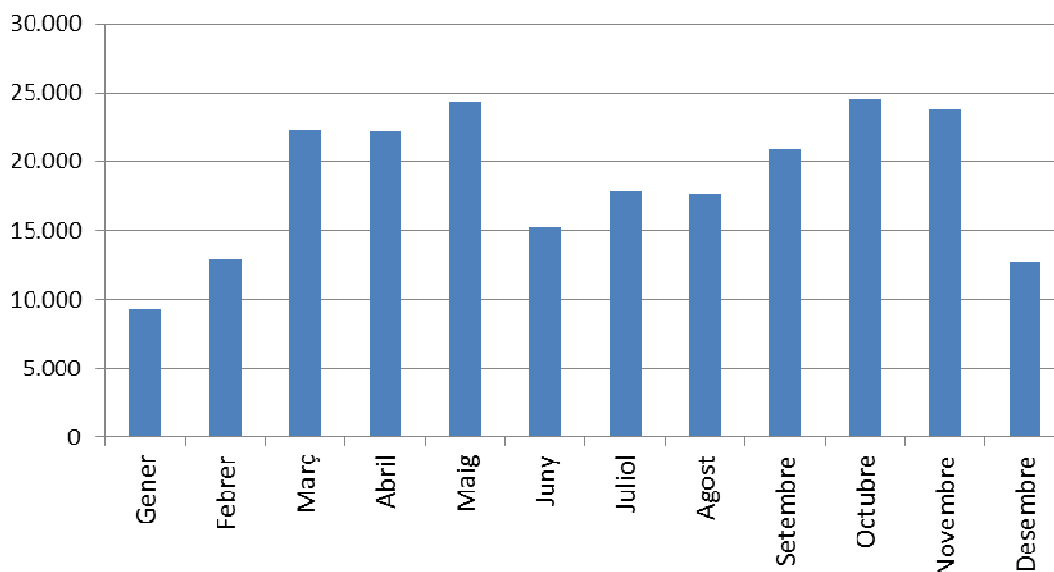


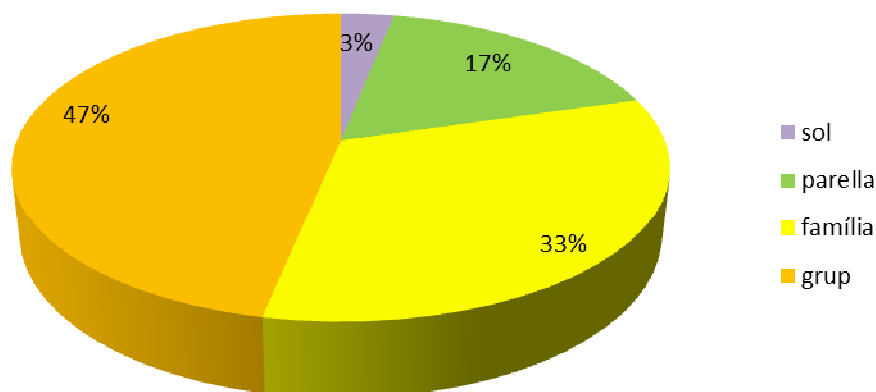
Figura 14.1.1. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2017.

3. PERFIL DELS VISITANTS

a) Tipologia de visitants

Pel que fa a les tipologies de visitants durant l'any 2017 (Figura 14.2.2) podem dir que el perfil de visitant tipus que visita el parc natural del Montseny és els que venen en grup, seguit de les famílies. Ambdós perfils representen més del 80% dels visitants dels centres d'informació del parc.

Tipologia de visitants



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Figura 14.2.2. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2017 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

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

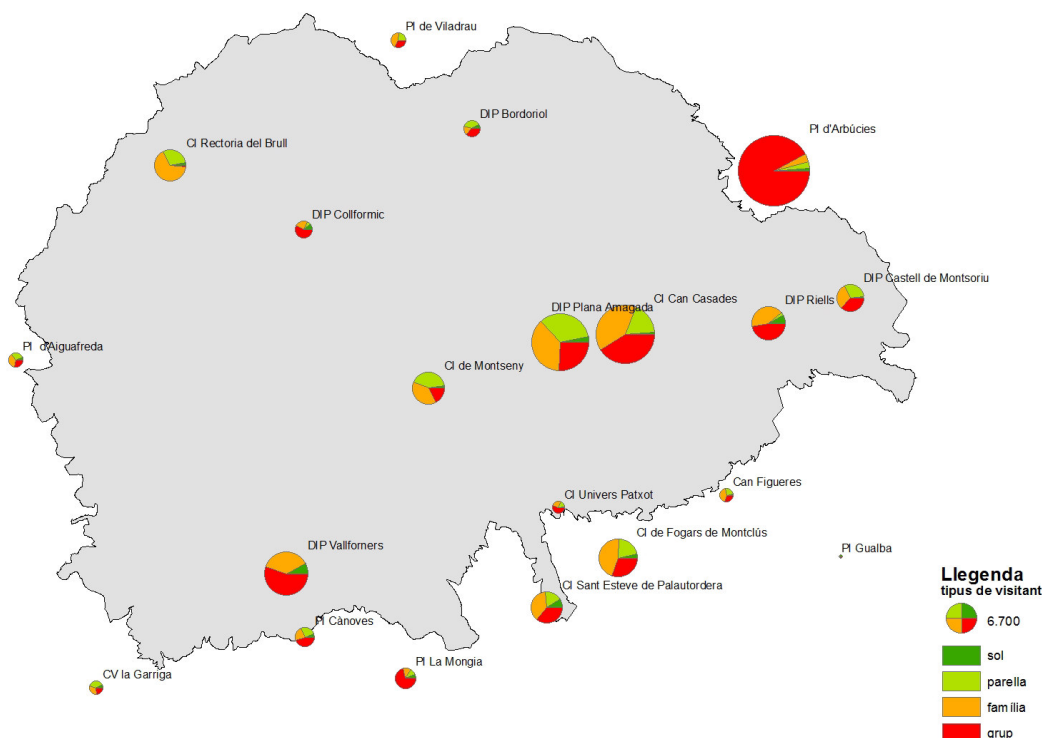


Figura 14.2.3. Distribució per equipament de les tipologies de visitants del parc natural.

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

b) Grups d'edat dels visitants

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons l'edat. En general les dades globals de tots els equipaments del parc, podem veure, tal i com era d'esperar, que la majoria de públic visitant té una edat compresa entre els 36 i 65 anys (57%), el públic jubilat representa un 9% i el públic jove fins als 25 anys un 12%; tal i com es mostra a la figura 14.2.4, seguint la tendència dels anys anteriors. Aquest any ha incrementat en 4 punts el nombre de públic jove.

Grups d'edat

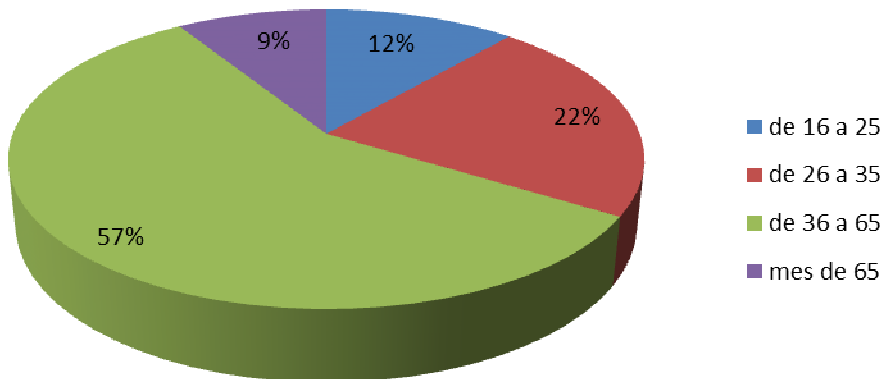


Figura 14.2.4. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

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

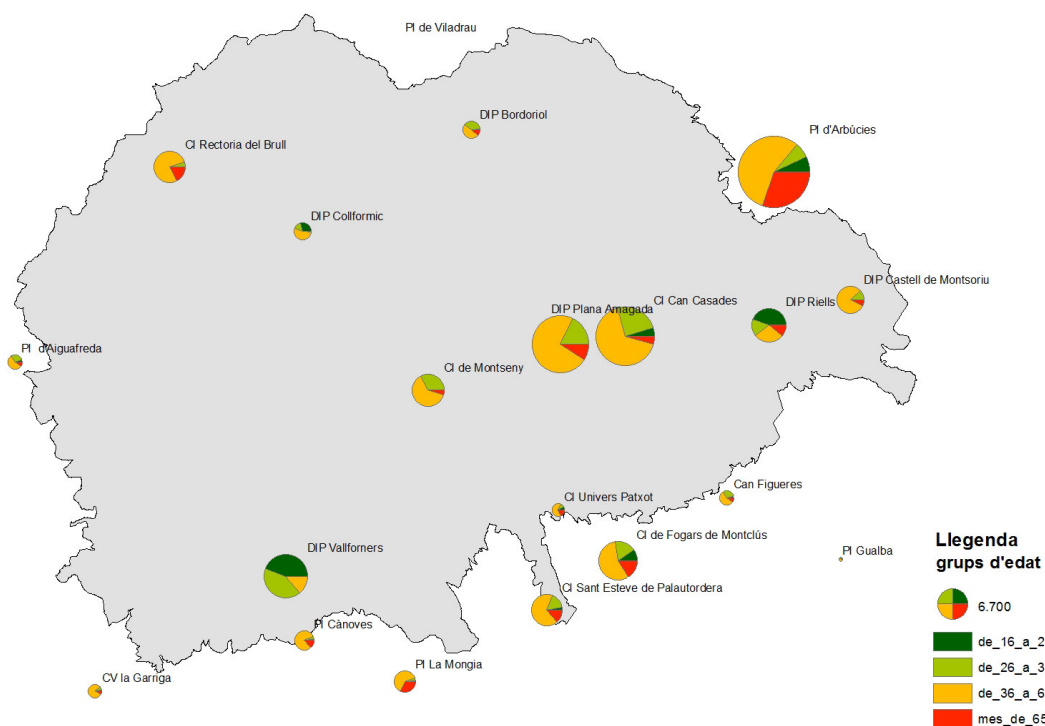


Figura 14.2.5. Distribució per equipament dels grups d'edat dels visitants del parc

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 DIP de Vallforners. Destaca la presència de públic jove a la zona de Riells i de Vallforners.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

c) Procedència dels visitants.

A la figura 14.2.6 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. Destaca l'increment del percentatge d'estrangers respecte l'any passat. (d'un 2% a un 7%. També destaca el 8% de visitants de resta de l'Estat espanyol. De manera que si l'any 2014 el 94% dels visitants dels equipaments del parc eren catalans, aquest any 2017 ha estat el 85%.

Procedència dels visitants

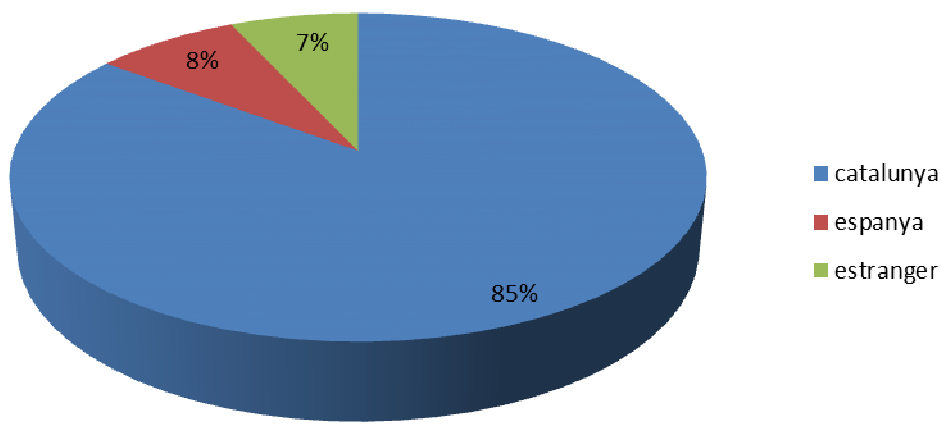


Figura 14.2.6. Classificació per procedència dels visitants

Pel que fa als visitants estrangers, que representen un 7% dels visitants (veure Figura 14.2.6). Els països de procedència més habituals són principalment França (30%), seguit d'Alemanya (9%) i Països Baixos i Regne Unit un 5%.

El resultat ha canviat una mica la tendència dels anys anteriors, ha incrementat el nombre d'alemanys respecte la resta de països, i ha disminuït el percentatge de francesos que venen al Montseny, doncs abans representava un 60% dels visitants estrangers.

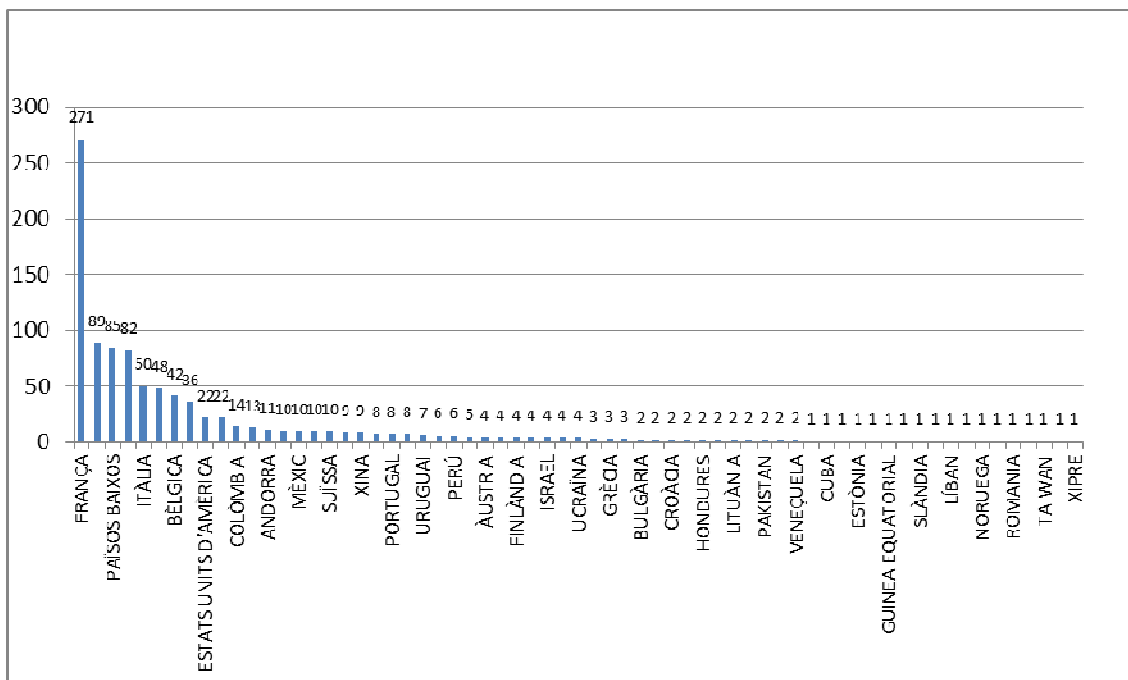


Figura 14.2.7. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equips d'informació de l'any 2017

d) Principals consultes dels visitants.

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

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

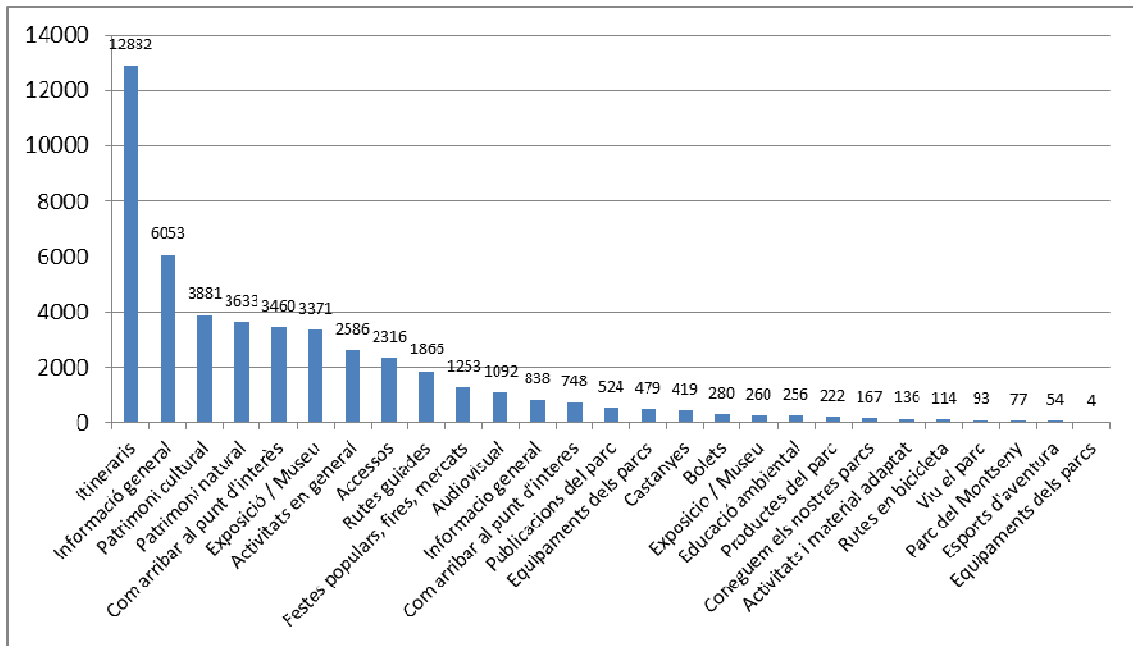


Figura 14.2.8.. Distribució del tipus de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació,

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 des de l'any 2'13 al 2017.

Durant l'any 2017 s'han informat un total de 139 activitats, seguint la mateixa línia que l'any anterior. Aquest fet indica que hi ha moltes activitats que es repeteixen any rere any i que no se n'organitzen de noves. Cal destacar, també, l'elevat nombre de filmacions que són anul·lades.

Taula 14.3.1. Resum de les activitats d'ús públic informades					
	2013	2014	2015	2016	2017
Activitats científiques, culturals i educatives	5 activitats	4 activitats	9 activitats	5 activitats	10 activitats
Activitats esportives, turístiques i de lleure	42 activitats	49 activitats	60 activitats	72 activitats, 3 anul·lades	71 activitats, 1 anul·lada
<i>Caminades</i>	23	17	28	24	31
<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	2
<i>Activitats amb vehicles a motor</i>	0	0	6	14	9
Aplecs, fires i festes	11 activitats	11 activitats	13 activitats	20 activitats	22 activitats
<i>Aplecs</i>	6	6	7	7	6
<i>Col·locació de pessebres</i>	2	3	4	4	3
<i>Festes Majors</i>	3	2	2	4	3
<i>Altres</i>					10
Filmacions i reportatges fotogràfics	45 activitats	44 activitats	59 activitats	61 activitats, 21 anul·lades, 1 desfavorable	58 activitats, 21 anul·lades
<i>Filmacions cinematogràfiques</i>	7	1	0	3	0
<i>Filmacions de curtmetratges</i>	1	5	4	8	5
<i>Filmacions publicitàries</i>	15	25	17	15	42
<i>Filmacions per televisió</i>	5	0	2	1	0
<i>Filmacions de videoclips</i>	1	2	1	3	0
<i>Altres filmacions</i>	1	3	3	2	1
<i>Sessions fotogràfiques publicitàries</i>	11	7	6	3	10
<i>Altres sessions fotogràfiques</i>	4	1	2	4	0



Capítol 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.

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 classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2017

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
2017	0	0	0	1	108	109	-1	86	48	40	8	30	84	102	-18	67
2017	1	2	-1	0	111	141	-30	56	30	44	-14	16	83	88	-5	62
Total	36	36	0	0	2066	2002	64		355	339	35		1085	1022	86	

	Ús públic				Total general			
	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS
2004	10	4	6	6	224	171	53	53
2005	47	44	3	9	229	211	18	71
2006	66	47	19	28	317	235	82	153
2007	97	75	22	50	291	275	16	169
2008	27	62	-35	15	205	237	-32	137
2009	60	53	7	22	392	290	102	239
2010	69	66	3	25	455	400	55	294
2011	76	76	0	25	503	565	-62	232
2012	39	39	0	25	302	358	-56	176
2013	32	37	-5	20	260	246	14	190
2014	35	23	12	33	240	193	47	236
2015	36	40	-4	29	253	258	-1	224
2017	40	44	69	25	280	295	-15	209
2017	26	18	8	33	251	293	-42	167
Totals	660	628	105		4202	4027	179	



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2017 s'han obert 251 incidències, 29 incidències menys que l'any anterior.

D'altra banda aquest 2017 s'han tancat un total de 293 incidències. Durant aquest any 2017 s'ha fet un esforç molt gran per tal de tancar totes aquelles incidències d'anys anteriors que encara restaven pendents. I arribem a tenir un total de 167 incidències pendents. En la gràfica següent es veu com aquest any ha disminuït força el nombre d'incidències pendents.

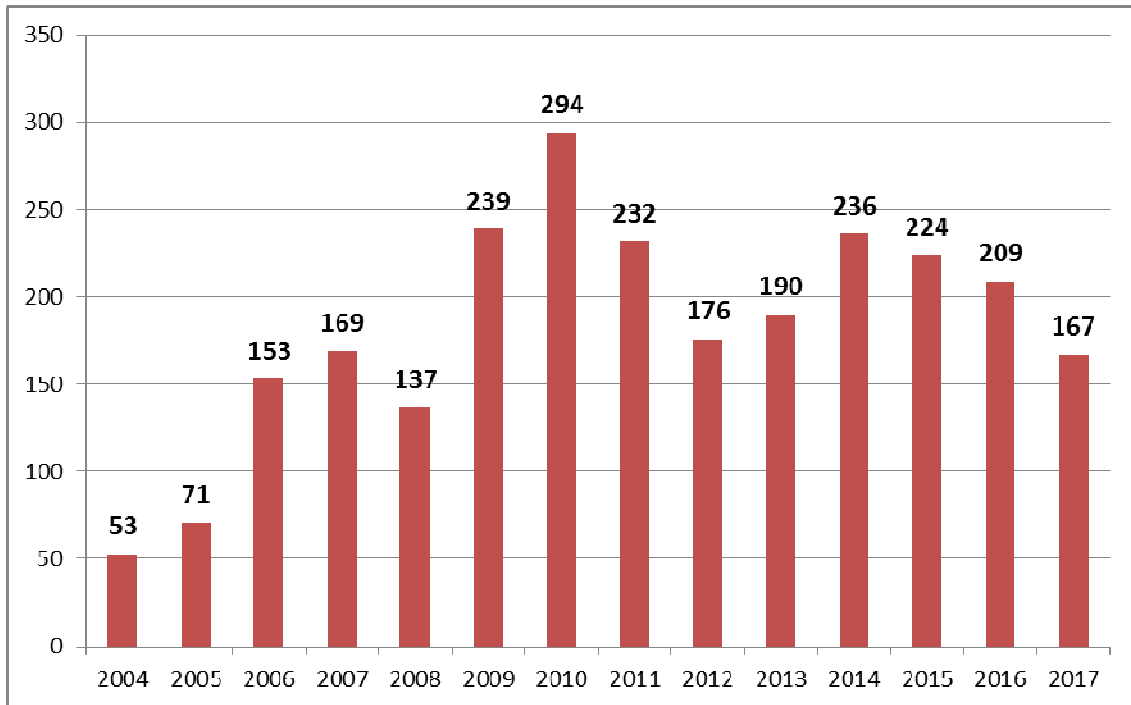


Figura 15.2.1. Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2004 fins a finals de 2017.

Pel que fa a les tipologies d'aquestes incidències pendents es mostren a la Figura 15.2.2, on es mostren les incidències pendents en funció del seu tipus i de l'any d'obertura. Queden pendents sense resoldre incidències de l'any 2010 i 2011. El gruix més gran d'incidències d'anys anteriors són les de senyalització.

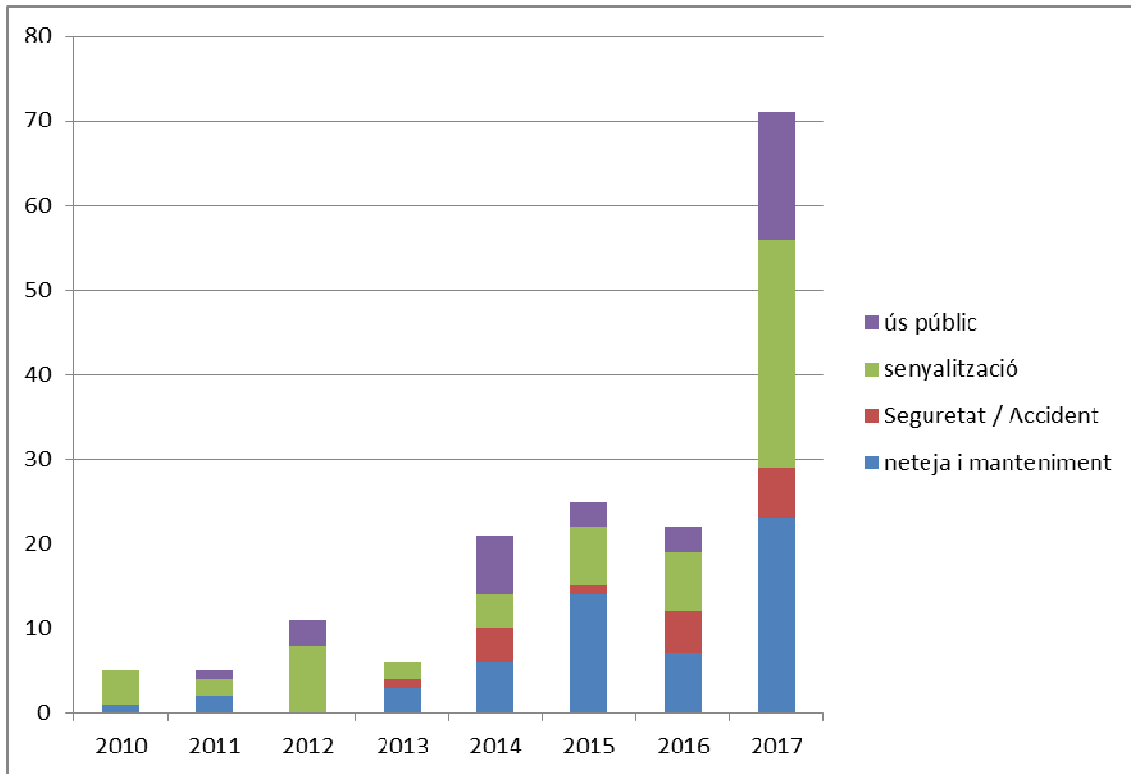


Figura 15.2.2. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2017 segons l'any que van ser obertes i classificades per tipologies.

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	51	65,3%
Aparcaments	19	55,8%
Itineraris	18	35,29%



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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

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.

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny han recollit 976 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 a 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 - 2017							
Equipaments	2011	2012	2013	2015	2015	2017	2017
Alberg el Polell				8	2	37	32
Alberg Casanova de Sant Miquel	9	21	20	14	13	11	7
Càmping Fontmartina	0	52	0	0	122	98	38
Cl Can Casades	139	32	10	10	19	16	7
Cl Fogars de Montclús	24	21	5	3	59	21	28
Cl La Gabella	1	40	74	172	115	284	182
Cl Can Figueres						17	30
Cl Montseny	4	7	1	10	6	0	54
Cl Rectoria del Brull	8	0	1	2	4	5	2
Cl St. Esteve de Palau.	5	7	0	10	15	38	6
Cl Univers Patxot	11	23	9	6	12	6	17
DIP Coll de Bordoriol	17	8	0	2	5	4	1
DIP Collformic	15	4	0	0	3	1	0
DIP Montsoriu	0	84	84	57	54	30	31

<i>DIP Plana Amagada</i>	36	14	0	0	29	3	1
<i>DIP Riells del Montseny</i>	22	54	38	45	62	83	49
<i>DIP Vallforners</i>	142	54	0	0	10	4	0
<i>EN Vallcàrquera</i>					91	110	68
<i>IG Can Lleonart</i>	4	0	0	0	0	0	
<i>IG Casa Nova de Sant Miquel</i>	13	11	4	9	10	9	23
<i>IG CCEN / Viladrau</i>	49	9	10		43		
<i>IG Fogars de Montclús</i>			5				
<i>IG Sant Esteve</i>	31	20	30	24	36	34	130
<i>IG Sant Pere de Vilamajor</i>	0	34	38	19		54	10
<i>IG Turó de Montgrós</i>	37	39	31	26	33	10	4
<i>PI Aiguafreda</i>	0	0	0	0	10	0	0
<i>PI Bellver</i>	0	0	0	1		0	0
<i>PI Cànoves i Samalús</i>	90	27	0	0	13	0	0
<i>PI Gualba</i>	0	0	0	0	26	22	26
<i>PI La Garriga</i>					15	8	4
<i>PI Molí de Ca l'Antic</i>	10	0	0	2	60	49	53
<i>PI Sant Pere de Vilamajor</i>	18	27	21	1	24	8	38
<i>PI Seva</i>	0	0	0	0	5	0	17
<i>PI Tagamanent</i>	0	0	0	0	5	0	6
<i>PI Viladrau</i>	1	45	12	0	5	19	10
<i>TR La Morera</i>	48	25	36	35	75	65	99
Total general	733	658	355	456	993	1046	973

Respecte l'indicador en el qual es vol aconseguir que tots els equipaments facin un mínim de 12 enquestes a l'any, aquest encara no s'ha complert. L'any 2013 van ser 10 equipaments els que van assolir aquesta fita, i durant el 2014 van ser 8 equipaments els que van recollir més de 12 enquestes, durant el 2016, en van ser 21, i aquest any 2017 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

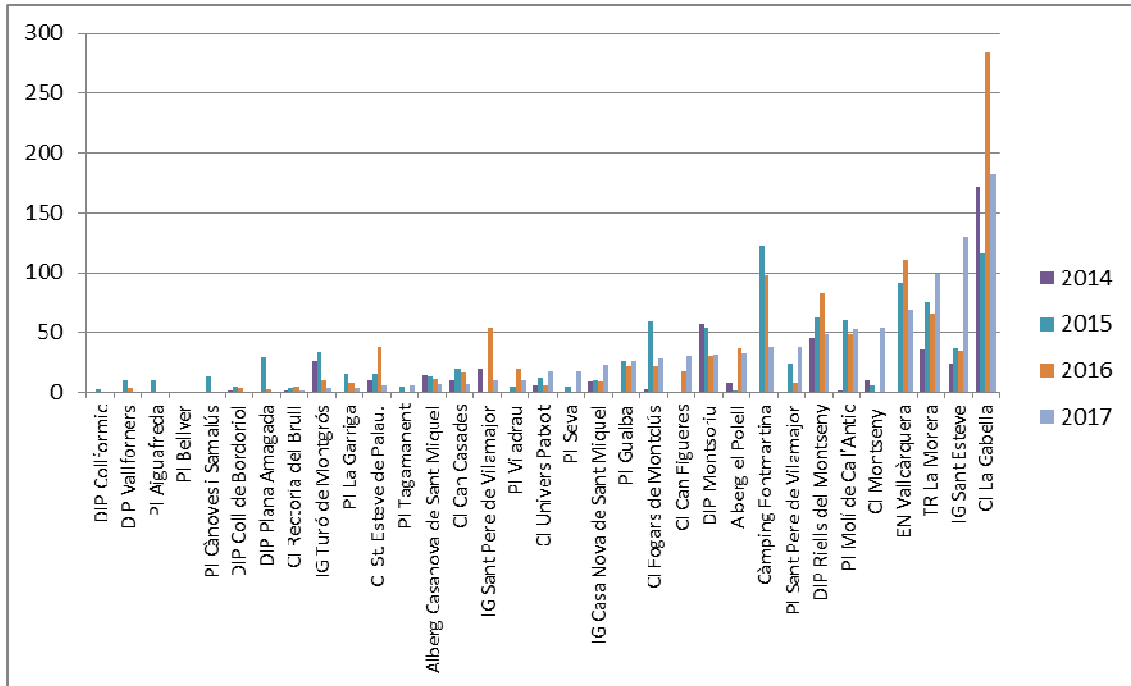


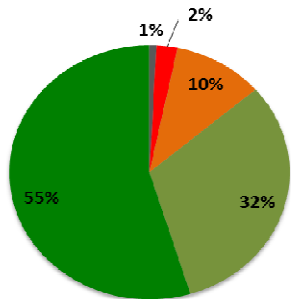
Figura 15.4.1. Numero d'enquestes de satisfacció dels equipaments i serveis del Parc de l'any 2014 al 2017

A) VALORACIONS GLOBALES DEL PARC NATURAL

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

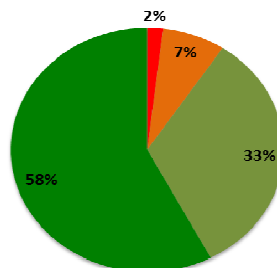
Es faran uns informes específics de valoració de cada equipament .

Accessos del parc
mostra 497



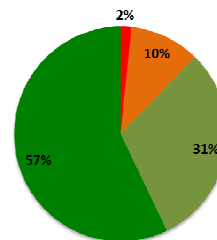
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Senyalització
mostra 359



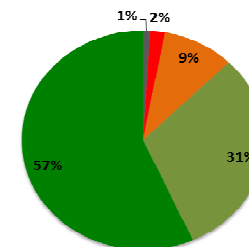
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Aparcaments del parc
mostra 251



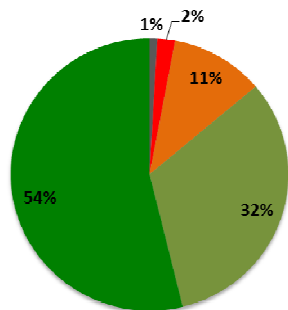
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Personal del parc
mostra 423

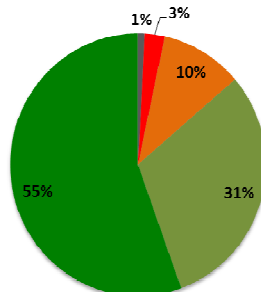


- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Itineraris del parc
mostra 346

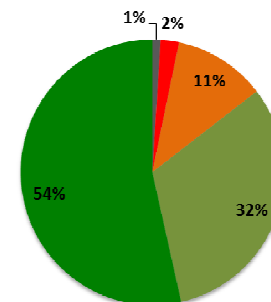


Estat de conservació del parc
mostra 481



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Valoració Global del parc
mostra 585



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



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 2017 s'han rebut un total de 51 suggeriments, 2 més que l'any anterior i seguint la tendència dels últims anys. A la figura 15.5.1 es veu l'evolució dels suggeriments des de l'any 2009 fins el 2017, 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 25 suggeriments per contestar.

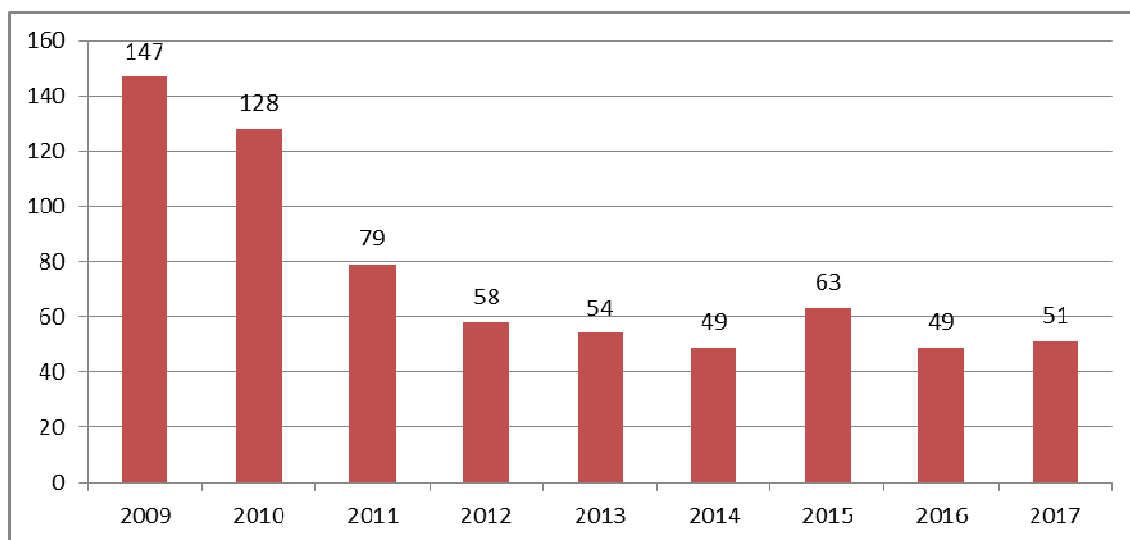


Figura 15.5.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2017.

a) Tipologia dels suggeriments

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

- Respecte la mala senyalització d'alguns itineraris, concretament la millora en la senyalització de l'Empedrat de Morou
- La millora en alguns centres d'informació i equipaments. Per una banda augmentar l'horari d'obertura al públic del centre d'informació de can Figueres, per altra banda millorar la senyalització per arribar a l'exposició del casal de Cultura del Montseny.

- Els suggeriments que fan referència a la convivència entre ciclistes i excursionistes en determinats indrets, sobretot a la zona de Vallforners.
- Queixa sobre l'estat dels sanitaris de l'aparcament del coll de Castellar, arrel de la qual es va realitzar una millora dels mateixos.

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 74 dies, una mica més de dos mesos. Si bé el termini dels suggeriments respostos és correcte, una mica superior als objectius establerts el problema és l'elevat nombre de suggeriments pendents.

Respecte el termini de rebuda del suggeriment, des de que el visitant l'escriu fins que arriba a l'oficina del parc per tal de donar-li tràmit, segueix la mateixa tendència que els anys anteriors. Es poden observar a la taula 15.5.1

Taula 15.5.1 terminis de resposta de suggeriments								
	Termini de resposta				Termini rebuda			
	2014	2015	2017	2017	2014	2015	2017	2017
Mínim	1	0	0	0	0	0	0	1
Màxim	279	181	178	200	79	79	212	127
Mitjana	111	44	58	74	13	11	22	20

La Figura 15.5.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2017 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

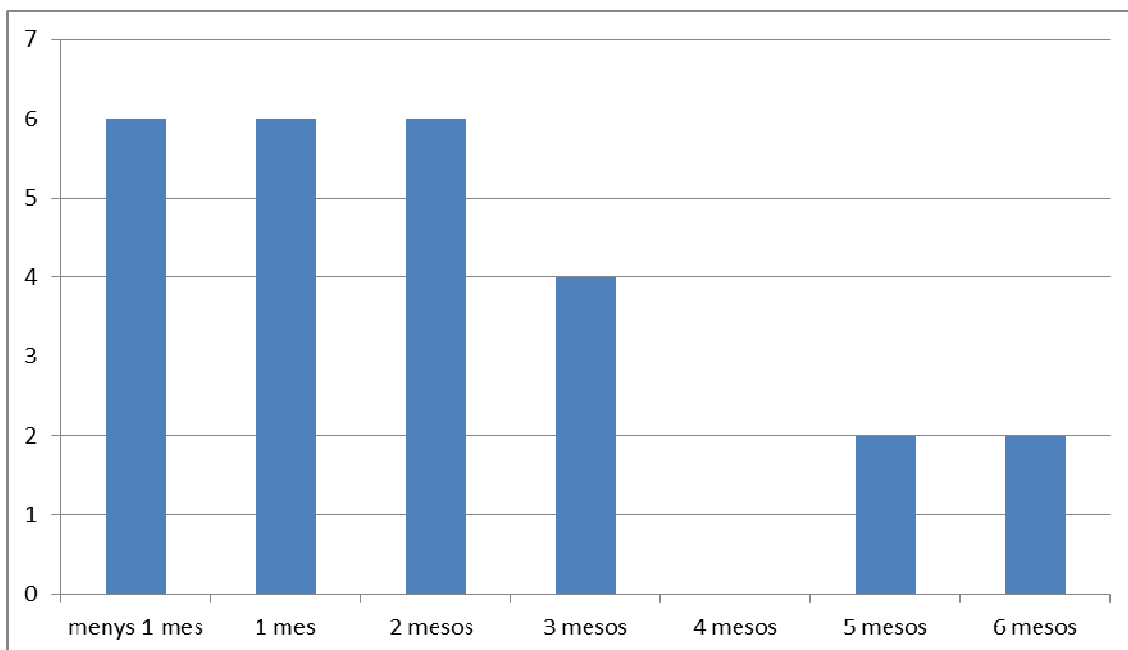


Figura 15.5.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2017.

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.

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

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2017.					
		2017	2016	2015	VALORACIÓ
1: Direcció					
I-1.01	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de personal.	20	36	0	-
I-1.02	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	8	0	0	-
I-1.03	Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.	0	0	0	Favorable
I-1.04	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.			100%	Favorable
I-1.05	Nº d'accions correctores, accions preventives i accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat	16 (27%)	12 (19%)	24	NC
I-1.06	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents	95	141	123	

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2017.					
I-1.07	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	16	11	23	NC
I-1.08	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	29	7	23	NC
I-1.09	Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.	28	48	47	NC
I-1.10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	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.	57%	60%	65%	Favorable
I-1.12	% Percentatge de documents revisats dels que estaven pendents de modificació.		0	0	Favorable
2. Acollida i recreació					
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	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	Favorable
I-3.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	88%	90%	83%	Favorable
3. Informació					
I-3.01	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	97%	95%	99%	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".	97%	85%	93%	Favorable
4. Senyalització					
I-5.01	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	61	50	28	NC
I-5.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	91%	89%	87%	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".	98%	89%	92%	Favorable
5. Educació ambiental i interpretació del territori					
I-6.01	Nº de programes d'activitats anuals dels equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats (pendent d'habilitar registre).		-	-	-
I-6.02	Nº de memòries anuals d'activitat dels d'equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats. (pendent d'habilitar registre)		-	-	-
I-6.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la temàtica dels itineraris guiats és "Bona" o "Molt bona".	97%	-	86%	Favorable
7: Comercialització i reserves.					
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	Favorable
8: Seguretat.					
I-8.01	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	17	20	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%	Favorable
9: Neteja i Manteniment.					
I-9.01	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	56	39	38	NC
I-9.02	Nº d'incidències detectades en el seguiment del serveis de neteja contractats.	0	0	5	Favorable



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2017.					
I-9.04	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	86%	90%	92%	Favorable
I-9.05	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la neteja i manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	97%	92%	99%	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%	Favorable
	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la recollida selectiva de residus del Parc es "Bona" o "Molt bona" *	94%	-	86%	Favorable
10: Gestió ambiental.					
I-10.01	Nº d'accions de millora de gestió ambiental implementades als equipaments.			4	Favorable
	Nº d'equipaments que no compleixen 2/3 dels criteris de mesures ambientals de la inspecció (pendent d'habilitar registre).			-	-
11: Seguiment i control					
I-11.01	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	100%		84%	NC

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 2017 l'auditoria externa va tenir lloc els dies 15 i 19 de juny de 2017, fou auditoria de renovació i es va visitar el Museu Etnològic del Montseny, la Gabella, i la fita d'inici de coll de n'Orri.

Es va obtenir una puntuació de 9,1; seguint la línia dels últims anys(9,25 l'any 2016).

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

No es van detectar no conformitats.

2. AUDITORIA INTERNA

L'auditoria interna es va realitzar el 23 de maig de 2017, per part de la Dolors Pascual, i es va obtenir una puntuació de 8,56.

Es van detectar les següents conclusions i no conformitats:

- No es disposa d'informació sobre el nivell d'accessibilitat



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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 d'altres àmbits no relacionats amb l'ús públic. La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 5 de març de 2018

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

- Resultats de les auditories externes i internes. (pàg 66)
- Registre de queixes i suggeriments dels visitants (pàg. 61)
- Seguiment dels objectius de qualitat (pàg. 10 i 11)
- Anàlisi de les no conformitats, accions correctives i preventives, i de les condicions adverses a la qualitat (pàg. 68 i 69)
- Anàlisi dels indicadors de qualitat (pàg. 64 i 65)
- Pla de formació general (pàg 17 i 18)
- Assignació dels recursos humans i financers (pàg 18 i 19)
- Resultat d'anteriors revisions del sistema. – actes de les revisions anteriors
- Canvis que poden afectar al sistema. (pàg. 17)

Fruit de la revisió del sistema es generen propostes de millora i no conformitats que quedaran incorporades com a no conformitats al *FR 0105 Registre de no conformitats del sistema* per a l'any 2017, també es revisen la política i els objectius de qualitat que queden recollides al pla de millora, i es defineixen els objectius específics i les actuacions que es desenvolupen que queden recollides al *DA 0105 Pla de millora*.

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 2017, es van recollir un total de 7 no conformitats i cap proposta de millora.

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

- 1) Ha mancat realitzar una formació d'acollida del sistema de qualitat d'una part del personal del parc de nova incorporació.
- 2) Manquen algunes dades de visitants d'equipaments
- 3) No s'evidencia que en els centres i punts d'informació estiguin els documents del sistema de qualitat actualitzats
- 4) A l'exterior dels punts d'informació no apareix la informació dels altres punts on es pot trobar informació de parc per tal de que els visitants tinguin alternatives, ni els horaris d'obertura quan l'equipament està tancat
- 5) No s'evidencien documentades les accions derivades de l'anàlisi dels qüestionaris de satisfacció.
- 6) No s'evidencia documentalment el seguiment periòdic dels indicadors
- 7) S'evidencia que hi ha alguns punts definits per la norma a tractar a la revisió del sistema per la Direcció no estan inclosos a l'acta de la revisió del sistema.

Durant l'any 2017 s'han resolt 3 no conformitats, i en resten pendents 3, dues de les quals fan referència a la revisió del sistema que tindrà lloc a principis del 2017.

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 2017 ha estat el següent:

De les 66 actuacions planificades se n'han resolt 49 (75%), s'han quedat com a pendents 12 (19%) i 5 estan iniciades però encara no han finalitzat. Aquests resultats són significativament superiors a l'any anterior.

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 2017 s'ha dividit 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



Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

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 realitzen 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

Taula 16.5.1 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2017	Valoració
Norma / Actuacions	
Organitzar activitats formatives adreçades tant al personal propi com al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.	
Organitzar i dur a terme una jornada de formació de coneixements del parc destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.	Assolit
Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.	Assolit
Realització d'un curs d'atenció al públic per al nou personal informador i les empreses acreditades amb la CETS	Assolit
Realització d'una formació del sistema de qualitat per a formar els propers auditors interns dels sistema.	No Assolit
Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció anual al voltant de 1000	Assolit
Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin.	Assolit
Difondre la possibilitat de contestar les enquestes de satisfacció a través de la web.	Assolit
Donar compte del resultat de l'avaluació de les enquestes de satisfacció als ajuntaments, com a responsables dels punts d'informació municipals.	No Assolit
Assegurar que tots els equipaments realitzin enquestes de satisfacció	No Assolit
Establir un nou indicador per tal de veure la ratio d'enquestes per equipament en funció del nombre de visitants	Assolit
Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos.	No Assolit
Vetllar pels compliment dels terminis en la resolució de suggeriments.	No Assolit
Resoldre totes les incidències pendents anteriors a l'any 2015	No Assolit
Establir un nou indicador per veure el percentatge d'incidències que es resolen anualment	No Assolit
Revisió de les incidències pendents de manera periòdica i exhaustiva per part de totes les unitats implicades en la seva resolució	
Executar les tasques d'acord amb el calendari per l'execució de tasques de manteniment programables	Assolit
Mantenir i executar les tasques de manteniment programades en funció al calendari	Assolit
Elaborar un sistema per a comprovar que aquestes tasques s'hagin realitzat.	No Assolit
Realitzar les accions necessàries per la difusió dels itineraris existents	Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell.	No Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 81 el Castanyer de les 9 Branques	No Assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba	No Assolit
Dissenyar i col·locar la fita d'inici del PR C- 211 Riera de Gualba i PR-C 213 Figaró- Tagamanent	No Assolit
Preparar el material necessari per la homologació dels itineraris	Assolit
Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits	
Elaborar nou material de difusió de la Reserva de la Biosfera del Montseny	Assolit
Treballar conjuntament amb els ajuntaments per elaborar una proposta de fulletó d'informació de la Reserva de la Biosfera del Montseny	Assolit
Creació d'un canal de twitter per a fer visible la Reserva de la Biosfera	Assolit

Realitzar unes Jornades de Debat per al treball de la igualtat de gènere per tal de treballar la temàtica i fer visible la RB del Montseny	Assolit
Realitzar accions per a la promoció i difusió de les empreses acreditades amb la CETS	Assolit
Treballar pel manteniment, actualització i dinamització del nou portal web de turisme sostenible	Assolit
Preparar la renovació de les primeres 10 empreses que es van certificar l'any 2014.	Assolit
Racionalitzar i simplificar la senyalització a aquells itineraris amb problemes de vandalització	No Assolit
Modificar la senyalització a l'itinerari de Collformic a Matagalls	No Assolit
Reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització	Assolit
Exploitar les dades dels consums elèctrics i de l'aigua als equipaments.	Assolit
Fomentar la recollida de dades de consums en els equipaments del parc, sol·licitant la tramesa periòdica d'aquestes dades.	Assolit
Tractament i explotació de les dades de consums elèctrics en els equipaments de gestió directa	Assolit
Exploitar les dades recollides amb el sistema d'ecocontadors del parc	Assolit
Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.	Assolit
Instal·lació comptador portàtil mòbil en les activitats, localitzacions del parc que ens interessi tenir un control de manera temporal	No Assolit

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

Col·laborar amb l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	Assolit
Realitzar el seguiment del conveni amb l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	Assolit
Realitzar, conjuntament, el seguiment del procés d'acreditació d'empreses a la CETS	Assolit
Continuar aprofundint en el treball per que el Sistema de Qualitat serveixi per a la millora continua en la gestió del Parc.	Assolit
Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema.	Assolit
Realitzar reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del Pla de Millora.	Assolit
Elaborar i aprovar els documents del Sistema Q pel 2017	Assolit
Elaborar i aprovar els documents anuals del sistema de Qualitat del 2017	Assolit
Formular propostes i programes d'actualització i millora de les instal·lacions i serveis dels equipaments del parc.	Assolit
Realitzar les obres de l'àrea d'aparcament del Centre d'informació de Fogars de Montclús	No Assolit
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	
Executar les accions de millora de la xarxa d'aigua potable de la vall de Santa Fe	
Executar el projecte de millora de la captació i depuració d'aigües de les Feixes del Vilar	
Desenvolupar el Pla d'Acció de l'Estratègia d'Educació Ambiental del Parc Natural del Montseny.	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions previstes en l'Estratègia d'Educació Ambiental del Parc Natural del Montseny	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "El Montseny a l'escola".	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Montseny a l'Escola".	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment del programa "Passejades 2017".	Assolit
Realitzar el seguiment del programa Passejades 2017.	Assolit
Coordinar el programa Passejades 2018	Assolit
Impulsar actuacions de conservació i millora del patrimoni arquitectònic arqueològic i cultural	Assolit
Execució dels projectes derivats del pla director del conjunt monumental de Tagamanent	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Viu el parc".	Assolit
Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Poesia als parcs".	Assolit
Realitzar el seguiment del actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "Dia europeu dels parcs".	Assolit
Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolit



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolit
Assegurar el manteniment de l'inventari de senyalització del Parc.	Assolit
Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.	Assolit
Incidir en la millora de la recollida selectiva a alguns municipis del parc	Assolit
Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús, Montseny i Campins.	Assolit
Realitzar una campanya de difusió per a incentivar la selecció de residus.	Assolit
Donar suport a les iniciatives municipals en matèria de transport públic col·lectiu	Assolit
Establiment d'una prova pilot d'un sistema llançadora amb transport públic a la carretera de Santa Fe a la tardor.	Assolit
Donar suport a les iniciatives municipals de millores ambientals i paisatgístiques.	Assolit
Realitzar el projecte de millora dels accessos al Castell de Montclús	No Assolit
Avaluació del document de bones pràctiques en la organització d'activitats excursionistes.	Assolit
Manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques	Assolit
Avaluar la utilitat del document i fer-ho extensiu a altres entitats excursionistes del territori	Assolit

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



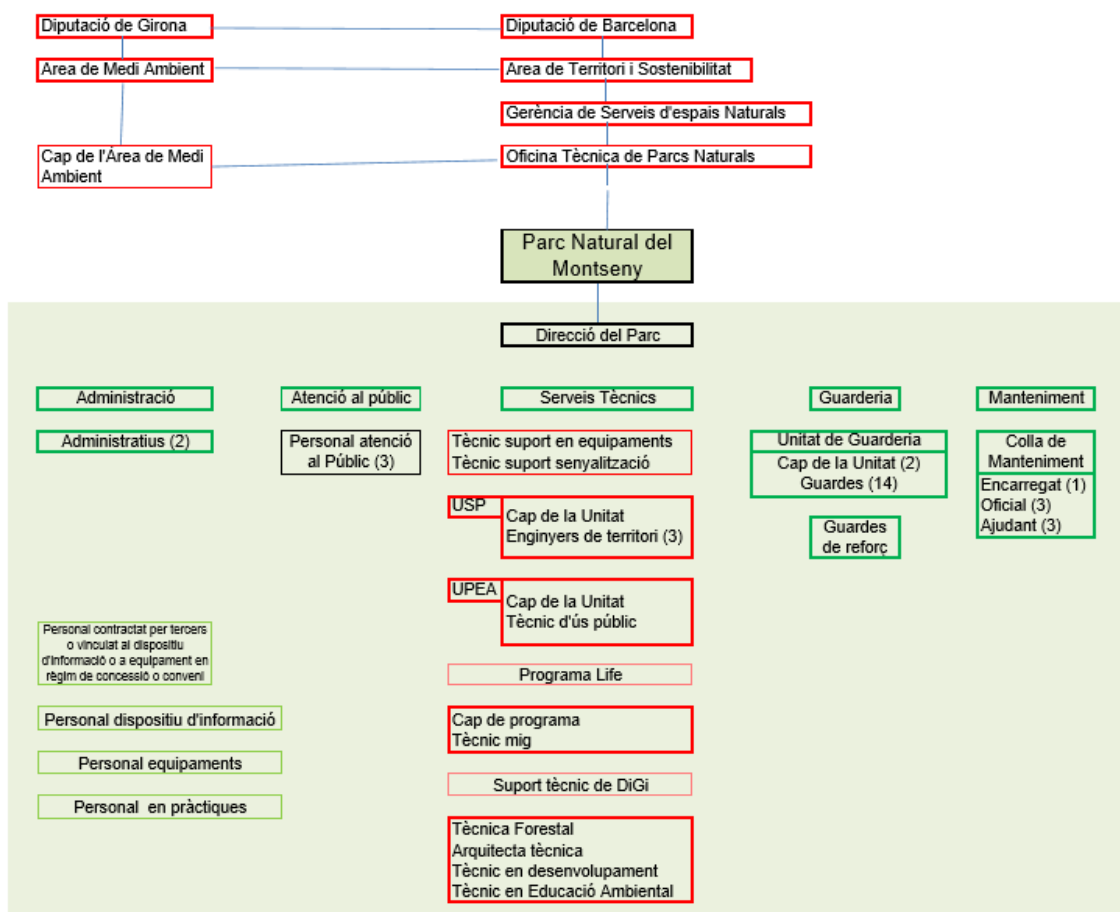
Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

5. Administratiu de l'oficina del parc natural del Montseny
6. CI Univers Patxot
7. CI Can Casades.
8. CI El Brull.
9. CI Montseny.
10. CI Sant Esteve de Palautordera.
11. CI Fogars de Montclús
12. PI Molí de Ca l'Antic.
13. PI La Mongia.
14. PI Tagamanent
15. PI Aiguafreda.
16. PI Seva.
17. PI Cànoves i Samalús
18. PI Gualba
19. PI El Bellver.
20. Informadors del Dispositiu d'Informació Personalitzada (DIPs)
21. CD La Gabella.
22. CD La Tela
23. Casa Museu L'Agustí.
24. Espai Montseny.
25. EN La Traüna.
26. EN Can Leonart.
27. EN Rectoria de Vallcàrquera.
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.

ANNEX II. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY

ANNEX II . ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY





Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

ANNEX III: RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Joana	Barber Rosado	Masia Mariona	Directora Territorial Nord	CP	Fins setembre 2017
Josep	Argemí Relat	Masia Mariona	Cap d'Unitat de Suport de Programes	CP i CM	
Lluís	Velasco Batlle	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UUPEA	CP, CM, CVC, CUPEA	
Elisabet	Ros Garriga	Masia Mariona	Tècnic d'ús públic i coordinadora del sistema de qualitat	CP, CM, CVC, CUPEA	
Juanjo	Garre López	Masia Mariona	Tècnic de suport als equipaments	CP, CM, CVC, CUPEA	
Eduard	Juanati Llobet	Masia Mariona	Auxiliar tècnic de suport	CM	
Lluís	Martínez Ujaldón	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	Fins setembre 2017
Oscar	Sánchez Santos	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	
Martí	Comellas	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	Fins novembre 2017
Joan	Anglada Guillemet	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	A partir de novembre de 2017
Montse	Amorós Missé	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc	CUPEA	
Montse	Samper Téllez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc	CUPEA	
Mireia	Clapés González	Masia Mariona	Personal Oficina del parc	CUPEA	
Joaquim	Peláez Sánchez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc	CP, CM, CVC, CUPEA	
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC	
Anna	Sanitjas Olea	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Maria	Barrachina	Masia Mariona	Tècnic DGI	CUPEA	
Narcís	Vicens	Masia Mariona	Tècnic DGI	CP, CUPEA	
Marina	Trepat Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Mònica	Fornals Sanchez	Masia Mariona	Coordinadora dels informadors	CP, CUPEA	
Diego	Sierra Serrano	PNM	Encarregat de Manteniment	CM	
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
David	Riera Rodríguez	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
Isidre	Planas Cortada	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Joan	Comellas Blanchart	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Jose	Dueñas Cejudo	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Guillem	Deulofeu	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Lluís Albert	Álvarez López	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Marc	Codina Ballús	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Xavier	Comas Torrús	PNM	Guarda	CVC	
Oleguer	Plana Perxacs	PNM	Guarda	CVC	
Joana	Colomer Budó	PNM	Guarda	CVC	
Josep M	Lacruz Pie	PNM	Guarda	CVC	
Dolors	Rodríguez Cano	PNM	Guarda	CVC	
Lluís	López López	PNM	Guarda	CVC	
Damià	Hoyos Marín	PNM	Guarda	CVC	Fins juliol 2017
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC	
Xavier	Torra Revés	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC	
Antonio	Álvarez Amigó	PNM	Guarda	CVC	
Teresa	Galo Pou	PNM	Guarda	CVC	
Jordi	Villaronga Llobera	PNM	Guarda	CVC	
Esther	Feliubadaló	PNM	Guarda	CVC	
Fèlix	Casals	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	NOU 2017
Dolors	Pascual Cervera	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	
Clara	Enríquez	CI Montseny	Informador	CUPEA	
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA	
Alba	Vinyes	PI Viladrau	Informador	CUPEA	
Neus	Amat	PI Viladrau	Informador	CUPEA	
Carla	Rifà	PI Seva	Informador	CUPEA	
Òscar	Lozano	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA	NOU 2017
Ramon	Subirana	PI Tagamanent	Informador	CUPEA	NOU 2017
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	



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
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	
Angelina		DIP Collformic	Informador	CUPEA	NOU 2017
Israel	Molinero	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA	
Ignasi	Martínez	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA	
Elisenda	Casadellà Pallicera	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA	
Gemma	Font i Valentí	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Sandra	Pujadas Mitjà	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Jordi	Gascó	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA	
Marita	Dalmau	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA	
Gerard	Badia	EN la Traüna	Representant EAITP	CUPEA	

ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2017

Aparcaments (GD)

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

Itineraris senyalitzats (GD)

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

Itineraris guiats (Contracte)

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

5. La Morera (CALENGOBI S.C.C.L)

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
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 Lleonat (CA)
2. Escola de Natura La Traïna (CA)
3. Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera (CA)

Centres de Documentació

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

Allotjament rural i restauració

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



ANNEX V: DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
	3.7.2. Gestió dels recursos materials i dels serveis de contractats	IT 0109 <i>Control de la contractació de béns i serveis</i> IT 0103 <i>Elaboració de plecs de condicions i/o convenis</i> DA 0102 <i>Models de plecs de condicions</i> FR 0109 <i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis</i> FR 0110 <i>Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions.</i> IT 0112 <i>Gestió de l'Alberg el Puig</i> DA 0112 <i>Reglament d'ús de l'Alberg del Puig</i> IT 0113 <i>Centres de documentació</i> DA 0113 <i>Model de Convenis dels Centres de Documentació</i> DA 0302 <i>Llistat d'equipaments i serveis</i>
3.8	Comercialització	
3.9	Control i millora continua	
	3.9.1. Mesurament i seguiment	De la satisfacció del visitant DA 1002 <i>Enquesta de satisfacció d'usaris</i> Auditoria interna de qualitat IT 0107 <i>Auditories internes</i> FR 0111 <i>Registre d'auditories internes</i> DA 0104 <i>Qüestionari d'autoavaluació</i>
	3.9.2. Gestió de les no conformitats	IT 0104 <i>Gestió de les incidències, accions de millora i correctives</i> FF 0105 <i>Full general d'incidències</i> FR 0105 <i>Registre de propostes de millora</i> FR 0104 <i>Registre de no conformitats</i> Gestió de queixes i suggerències dels usuaris IT 0105 <i>Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> FF 0103 <i>Full de suggeriments</i> FF 0104 <i>Full oficial de reclamació/ denúncia</i> FR 103 <i>Registre de suggeriments i reclamacions</i> Accions preventives PO 0103 <i>Accions de millora i correctives</i> FR 0105 <i>Registre de propostes de millora</i>
	3.9.3. Revisió del sistema	PO 0102 <i>Revisió del sistema</i>
	3.9.4. Millora contínua	IT 0108 <i>Elaboració del Pla anual de millora</i> DA 0105 <i>Pla anual de millora</i> FR 0113 <i>Registre de seguiment del pla de millora</i>
4	ACOLLIDA I RECREACIÓ	
4.1	Generalitats	PO 0201 <i>Acollida i recreació</i> IT 0201 <i>Regulació de l'accés al Turó de l'Home</i> DA 0201 <i>Encartable de la regulació</i>
4.2	Aparcaments	FF 0302 <i>Fitxa d'aforaments d'aparcaments</i> DA 0302 <i>Registre d'aforaments d'aparcaments</i>
4.3	Senders senyalitzats	
4.4	Miradors	
4.5	Arrees recreatives	IT 0203 <i>Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
4.6	Zones i àrees d'acampada controlada	IT 0203 <i>Càmping de Fontmartina</i> DA 0202 <i>Reglament de règim interior del càmping de Fontmartina</i>
4.7	Refugis de muntanya	IT 0204 <i>Al·lotjament rural</i> DA 0203 <i>Reglament a l'interior de la Morera</i>
4.8	Mecanismes de control	Veure apartat 3.6
5	INFORMACIÓ	
5.1	Generalitats	PO 0301 <i>Informació</i>



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
		<i>Desplegable del Parc Natural del Montseny</i>
5.2	Informació personalitzada	PO 0304 <i>Equipaments d'informació</i> PO 0302 <i>Dispositiu d'informació personalitzada</i> IT 0303 <i>Can casades</i>
5.3	Comunicacions externes	PO 0303 <i>Comunicacions externes</i> IT 0302 <i>Comunicacions telefòniques</i>
5.4	Punts d'informació personalitzada	DA 0301 <i>Model de comunicació informativa als equipaments i serveis</i>
5.5	Publicacions	IT 0304 <i>Edició de publicacions</i> DA 0304 <i>Guia de publicacions i productes</i> DA 0305 <i>Model de notificació de reimpressió i reedició de productes</i> IT 0305 <i>Control d'existències i estoc de publicacions</i>
5.6	Mecanismes de control	PO 0301 <i>Actualització de la informació</i> FF 0301 <i>Fitxa de consultes i atencions</i> FR 0301 <i>Registre de consultes i atencions</i> DA 0307 <i>Model per a la recollida de dades mensuals de consultes i atencions</i> FF 0303 <i>Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiktet de venda)</i> FR 0303 <i>Registres de vendes i estoc</i> DA 0306 <i>Model de resposta des consultes/sol·licitud de publicacions</i>
6	SENYALITZACIÓ	
6.1	Generalitats	PO 0401 <i>Adquisició i col·locació de la senyalització</i> DA 0401 <i>Manual gràfic del Servei de Parcs Naturals (senyalització i publicacions)</i> DA 0402 <i>Inventari de senyalització del Parc</i>
6.2	Senyalització exterior	
6.3	Senyalització dels equipaments	
6.4	Senyalització de les dependències	
6.5	Mecanismes de control	
7	EDUCACIÓ AMBIENTAL E INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI	
7.1	Requisits generals	DA 0502 <i>Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i>
7.2	Centre de visitants	PO 0503 <i>Centres de visitants</i> IT 0502 <i>Projecció d'audiovisuals</i>
7.3	Rutes autoguiades	
7.4	Aula de Natura	PO 0501 <i>Escoles de Natura</i> PO 0501 <i>Reglaments de règim interior d'Escoles de Natura</i>
7.5	Jardí botànic	
7.6	Observatori de fauna	
7.7	Parc de fauna silvestre	
7.8	Punts d'interpretació	
7.9	Rutes guiades	PO 0502 <i>Itineraris guiats</i>
7.10	Mecanismes de control	PO 0504 <i>Control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació.</i> IT 0501 <i>Revisió i manteniment dels audiovisuals</i> DA 0503 <i>Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i>

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
8	COMERCIALIZACIÓ I RESERVES	
8.1	Generalitats	PO 0504 <i>Comercialització i reserves</i> IT 0601 <i>Comercialització</i>
8.2	Informació i comunicació	
8.3	Tarifetes	DA 0601 <i>Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i>
8.4	Reserves, autoritzacions i permisos	FF 0601 <i>Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i> FR 0601 <i>Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>
8.5	Venda de productes i publicacions	FF 0303 <i>Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiquet de venda)</i> FR 0303 <i>Registres de vendes i estoc</i>
8.6	Mecanismes de control	
9	SEGURETAT	
9.1	Generalitats	PO 0701 <i>Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i>
9.2	Seguretat en els equipaments	
9.3	Seguretat en l'espai natural protegit	IT 0701 <i>Condicions generals de seguretat dins l'àmbit del Parc</i> FF 0701 <i>Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> FR 701 <i>Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> DA 0701 <i>Protocol de risc d'incendi</i>
9.4	Mecanismes de control	IT 0702 <i>Control de la seguretat ens els equipaments i serveis</i>
10	NETEJA I MANTENIMENT	
10.1	Generalitats	PO 0801 <i>Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</i> DA 0801 <i>Model de contractes de manteniment i neteja</i>
10.2	Equipaments exteriors	IT 0801 <i>Neteja i manteniment d'equipaments exteriors i de l'entorn</i>
10.3	Equipaments interiors	IT 0802 <i>Neteja i manteniment dels equipaments de gestió directe</i>
10.4	Mecanismes de control	FR 0802 <i>Calendari de neteja en equipaments de gestió directe i exteriors</i> FF 0801 <i>Fitxa d'operacions de neteja i manteniment</i> FR 0801 <i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i> IT 0803 <i>Control de la neteja i manteniment d'equipaments de gestió indirecte</i>
11	GESTIÓ AMBIENTAL	
11.1	Requisits generals	DR 0101 <i>Pla Especial del Parc Natural del Montseny</i>
11.2	Gestió ambiental dels equipaments	DA 0901 <i>Relació de bones pràctiques mediambientals</i> IT 0901 <i>Recollida selectiva de la brossa</i> DA 0902 <i>Contractes de recollida de deixalles</i>
11.3	Integració de les instal·lacions amb l'entorn	
11.4	Mecanismes de Control	FR 0901 <i>Registre de serveis de recollida selectiva</i>
12	SEGUIMENT I AVALUACIÓ	
12.1	Generalitats	DA 1001 <i>Memòria anual del Sistema de Qualitat en la gestió d'ús públic</i>
12.2	Seguiment del ús públic	<i>Aplicatiu de visitants</i>



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
12.3	Avaluació de l'ús públic	DA 1004 Sistema d'indicadors DA 1005 Diagrama de flux de seguiment i avaluació de l'ús públic FR 1002 Registre de seguiment dels indicadors del sistema