






# DR\_340\_01

## Memòria del Sistema de Qualitat, 2021

### *Parc Natural del Montseny*

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció 	Comitè de Qualitat 	Direcció 

## ÍNDEX

1.	<i>Presentació del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny</i> .....	4
2.	<i>Introducció al Sistema de Qualitat</i> .....	5
<b>Capítol 3 - Gestió de la Qualitat</b> .....		<b>7</b>
1-	<i>Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis Del sistema de qualitat</i> .....	7
<b>Sistema de Gestió de la Qualitat</b> .....		<b>8</b>
1-	<i>Política del Sistema de Qualitat</i> .....	8
2-	<i>El sistema de millora contínua</i> .....	9
3-	<i>Compromisos de la direcció</i> .....	9
4-	<i>Organització del Sistema de Qualitat</i> .....	10
5-	<i>documentació del Sistema de Qualitat</i> .....	12
6-	<i>Revisió anual del sistema</i> .....	13
<b>Capítol 4 - Gestió de l'ús públic</b> .....		<b>31</b>
1.	<i>Número de visitants als equipaments del parc</i> .....	31
a)	<i>Equipaments d'informació</i> .....	31
b)	<i>Equipaments culturals i allotjaments</i> .....	32
a)	<i>Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments</i> .....	34
c)	<i>Ecocomptadors</i> .....	35
d)	<i>Dades usuaris Bus Parc</i> .....	37
e)	<i>Recompte total de visitants al parc</i> .....	38
2.	<i>Perfil dels visitants</i> .....	39
a)	<i>Tipologia de visitants</i> .....	39
b)	<i>Grups d'edat dels visitants</i> .....	40
c)	<i>Procedència dels visitants</i> .....	41
d)	<i>Principals consultes dels visitants</i> .....	42
d)	<i>Estacionalitat de visitants al parc</i> .....	43
3	<i>Informes d'activitat dins del parc natural</i> .....	44
<b>Capítol 5 -Prestació de serveis</b> .....		<b>46</b>
a)	<i>informació</i> .....	46
b)	<i>educació ambiental i interpretació del patrimoni</i> .....	50
2.	<i>reserves</i> .....	51
<b>Capítol 6 - Instal·lacions</b> .....		<b>53</b>
1.	<i>Centres i punts d'informació</i> .....	53
2.	<i>Itineraris</i> .....	53
3.	<i>àrees d'acampada controlada i allotjaments</i> .....	54
4.	<i>Àrees d'esplai i aparcaments</i> .....	54
<b>Capítol 7 - Subcontractació</b> .....		<b>55</b>
1.	<i>Gestió dels recursos materials o serveis contractats</i> .....	55
2.	<i>Taxes i preus públics</i> .....	57
<b>Capítol 8 - Seguretat</b> .....		<b>58</b>
1.	<i>Risc d'incEndi forestal</i> .....	58
2-	<i>Risc per neu i gelades</i> .....	58
3.	<i>Alt Risc o emergències al medi natural</i> .....	58
<b>Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment</b> .....		<b>59</b>



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

## Annexos. 61

<b>ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat .....</b>	<b>61</b>
<b>ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny .....</b>	<b>63</b>
<b>ANNEX III: Relació de persones del comitè de qualitat .....</b>	<b>64</b>
<b>Annex IV: Equipaments del sistema de qualitat 2020 .....</b>	<b>67</b>
<b>Annex V: Documents del Sistema de qualitat .....</b>	<b>70</b>

## 1. PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MONTSENY

El parc natural del Montseny està situat al Sistema Prelitoral Català entre les províncies de Barcelona i Girona. Constitueix per la seva altitud, 1.712 metres, la màxima elevació de l'orografia catalana, fora del sistema pirinenc i prepirinenc. Precisament aquest factor, l'altitud, associat a la seva curta distància del mar, a la coexistència de tres substrats litològics diferents i a la diversa orientació dels seus vessants, determina un paisatge singular, en el qual es poden veure representades tres grans regions biogeogràfiques: la mediterrània, la centroeuropea i la borealpina.

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

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

El 1977 a la província de Barcelona i el 1978 a la de Girona, es va aprovar el Pla Especial, promogut per ambdues diputacions, que va suposar el naixement del parc. El 1978, la UNESCO incloïa el Montseny en la Xarxa Mundial de Reserves de la Biosfera, reconeixent així la significació del seu patrimoni natural i cultural.

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

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

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

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

- Comunicació i implantació de la marca
- Eficiència energètica
- Gestió de l'aigua



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

- Mobilitat i transport
- Igualtat de gènere.

## 2. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

La *Secretaria General de Turismo del Ministerio de Economía* desenvolupa el *Sistema de Calidad Turística Española*, essent els seu òrgan impulsor i de gestió el *Instituto para la Calidad Turística Española* (ICTE). Fruit de la col·laboració entre la Secretaria, l'ICTE, la *Federación Europea de Parques Naturales i Nacionales* (EUROPARC) i alguns espais naturals protegits, com ara el Parc Natural del Montseny.

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

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

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

### 3. Gestió de la qualitat

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

### 4. Gestió de l'ús públic

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

### 5. Prestació de serveis

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

### 6. Instal·lacions

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

7. Subcontractació
8. Seguretat
9. Gestió de residus, neteja i manteniment

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

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

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

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



Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

## Capitol 3 - Gestió de la Qualitat

---

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

Durant l'any 2021, el Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

- 1 Oficina del Parc
- 6 Centres d'Informació
- 9 Punts d'Informació
- 6 Dispositius d'Informació Personalitzada
- 3 Equipaments d'educació ambiental
- 2 Centres de documentació
- 5 Establiments de restauració i allotjament rural
- 5 Museus o equipaments culturals
- 2 equipament de recerca
- 30 Itineraris senyalitzats
- 7 itineraris guiats
- 3 Àrees d'esplai
- 1 Àrees d'acampada
- 16 Aparcaments.

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

# Sistema de Gestió de la Qualitat

---

## 1- POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

Un dels objectius bàsics del projecte de creació i gestió del parc natural del Montseny és garantir i ordenar l'ús públic i es fonamenta tant en les prescripcions del Pla Especial de protecció del medi natural i el paisatge (DR 0101), com en el Decret 105/1987 de la Generalitat de Catalunya, de declaració del parc natural del Montseny.

El sistema de qualitat del parc és l'eina bàsica de l'equip gestor del parc per garantir la qualitat de funcionament i la millora contínua del conjunt d'equipaments i serveis d'ús públic previstos en el Pla d'Ús Públic del Parc Natural del Montseny. Aquesta xarxa respon a un criteri de qualitat pel que fa a la seva diversitat i a la seva distribució geogràfica des de la perifèria i a l'interior del parc.

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

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





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

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

## 2- EL SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA

La cerca de l'avaluació de la qualitat en l'ús públic i la seva millora contínua és el principal objectiu del SQ.

Per tal d'identificar els aspectes en la gestió de l'ús públic susceptibles de millora, el SQ recull tot un seguit de dades per tal de mesurar i fer el seguiment dels paràmetres clau que definiran el nivell de qualitat en l'ús públic.

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

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



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

## 3- COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ

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

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

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

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

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

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

##### **a) Comissió de manteniment**

Durant l'any 2021 s'han realitzat dues reunions de la comissió de manteniment, van ser els dies 9 de juny, en línia, i el 22 de novembre en la que es van tractar el temes següents:

- Es dona compte de la nova possibilitat de realitzar les incidències en un full .pdf editable, es farà arribar el document a tots els membres de la comissió.
- Estudiar la possibilitat de millorar la gestió de les incidències a través del SIGEP
- S'informa del procediment d'incidències i s'explica la diferència entre el full de tasques de manteniment i el full d'incidències
- També s'explica la diferència entre els fulls d'incidències que entren al sistema de qualitat i els informes de guarderia que fan un procediment diferent.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 73% d'assistència el primer semestre i el 93% la del mes de novembre.



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

## b) Comissió de vigilància i control

Durant l'any 2021 s'han realitzat dues reunions de la comissió de vigilància i control els dies 9 de juny, en línia, i el 22 de novembre en la que es van tractar el temes següents:

- Es treballarà en una nova proposta del calendari d'inspeccions actualitzada amb els nous itineraris.
- Es conclou que s'enviarà el pdf editable del full d'incidències per tal de poder realitzar-les de forma digital.
- Es demana millorar el tancament de l'itinerari a la zona del Sot de l'Infern quan es preveu el major allau de visitants durant la tardor
- Es demana la instal·lació d'una senyal de prohibit bicicletes a Collformic
- Es demana la possibilitat de realitzar la formació en DEA
- Es posa de manifest l'increment de la freqüentació no només en període de castanyes i neu, sinó que s'allarga més en el temps. També entre setmana, sobretot a la zona de Santa Fe.
- Es dona compte del calendari d'inspeccions i es socialitzarà amb tots els membres de la comissió per si cal afegir millores.
- S'acorda que pel full general d'incidències, es queda en fer servir paper o PDF indistintament amb numeració: acrònim de 3 lletres del municipi i 4 dígitos correlatius. (ARB- 0001)

La participació d'aquesta reunió va assolir el 71% de participació, i el 57% de participació, seguint la tònica dels anys anteriors.

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

Durant l'any 2021 s'han realitzat dues reunions de la comissió d'ús públic i educació ambiental, pel volum de convocats les dues reunions s'han realitzat en línia, els dies 7 de juny i 29 de novembre en la que es van tractar el temes següents:

- Pel model de realitzar les enquestes de satisfacció a través de la pàgina web i de forma digital cal veure la opció que es pugui afegir informació sobre la valoració dels equipaments de forma particular, donat que sinó perdem aquesta informació.
- Cal treballar, ara que ja es té el nou límit i definitiu del parc, en la reposició dels mapes del parc (està previst com a proposta de millora), cal veure, però, quin és el disseny que es realitza en els mapes, si es fa servir els dels mapes dels informadors vells o el nou model que no és tan entenedor.
- Treballar de forma conjunta en la comissió sobre els possibles esmenes en el mapa de l'informador per la maquetació del nou mapa mural del parc amb els límits del parc natural i de la Reserva de la Biosfera ja definitius.
- Treballar en un protocol COVID conjunt per a tots els centres i punts d'informació del Montseny, per tal de tenir les directrius clares.
- També actualitzar el protocol COVID de les passejades guiades 2022.
- Millorar la senyalització per l'accés al Polell i Santa Susanna

Aquest any, de la mateixa manera que l'any passat, la participació de la comissió és un 46%.

#### d) Comitè permanent

Durant l'any 2021 s'han realitzat dues reunions del comitè permanent, el 15 de juny i el 29 de novembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Aprovació de la documentació del sistema
  - Memòria del sistema de qualitat 2020
  - Pla anual de millora 2021
  - Pla de formació 2021
  - Regulació d'accessos al pla de la Calma
- S'explica el nou sistema de contractació dels informadors que tindrà lloc de cara l'any següent
- S'explica el procediment a realitzar per demanar sol·licitud d'accés motoritzat al Pla de la Calma donat que s'han tancat els accessos amb vehicle privat, s'ha de demanar autorització per accedir (excepte veïns i serveis), i es pot fer en els tres ajuntaments (Brull, Montseny i Tagamanent)
- S'explica els canvis del calendari d'inspeccions, per actualitzar-ho amb l'aportació dels nous itineraris, miradors i zones d'aparcament.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 64% de participació

### 5- DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

El Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny s'estructura a partir d'una sèrie de documents que s'actualitzen constantment sota la supervisió de la direcció amb el suport del coordinador que qualitat. En conjunt, les modificacions dels documents més rellevants realitzades l'any 2021 es recullen la Taula 3.1.

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

Taula 3.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats durant el 2021		
	Document	Modificació
DR_340_01	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2020</i>	Edició anual
DA_340_01	<i>Pla anual de millora, 2021</i>	Edició anual
PO_510_02	<i>Regulació d'accessos al Pla de la Calma</i>	Nova Edició
FF_510_01	<i>Document de cessió de claus</i>	Nova Edició
FF_510_02	<i>Vehicle autoritzat</i>	Nova Edició

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

La relació de tota la documentació es troba a l'annex V.



Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

## 6- REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA.

Anualment, la direcció del Parc Natural realitza una revisió de tota la documentació i estructura del sistema Q per tal de que s'adapti a les noves necessitats i a les millores en la gestió del Parc Natural que poden desenvolupar-se des d'altres àmbits no relacionats amb l'ús públic.

La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 23 de juny de 2022. Les conclusions de la reunió un cop revisats i analitzats tots els punts donen lloc al *DA\_340\_01 Pla anual de millora*, i les no conformitats registrades al *FR\_320\_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

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

- RESULTATS DE LES AUDITORIES EXTERNES I INTERNES

### Auditoria Externa

Aquest any 2021 l'auditoria externa va tenir lloc el dia 28 de juny de 2021, i fou auditoria de seguiment, es va realitzar a la oficina del parc, a Masia Mariona.

Es va obtenir una puntuació de 8,85 seguint la línia dels últims anys. Es pot veure la relació de les puntuacions al *FR\_330\_01 Registre d'auditories*.

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

No es van detectar no conformitats.

### Auditoria interna

Durant l'any 2021 es va realitzar el dia 2 de juny a la oficina del parc, a Masia Mariona, per part de David Riera, personal de la colla de manteniment del parc.

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

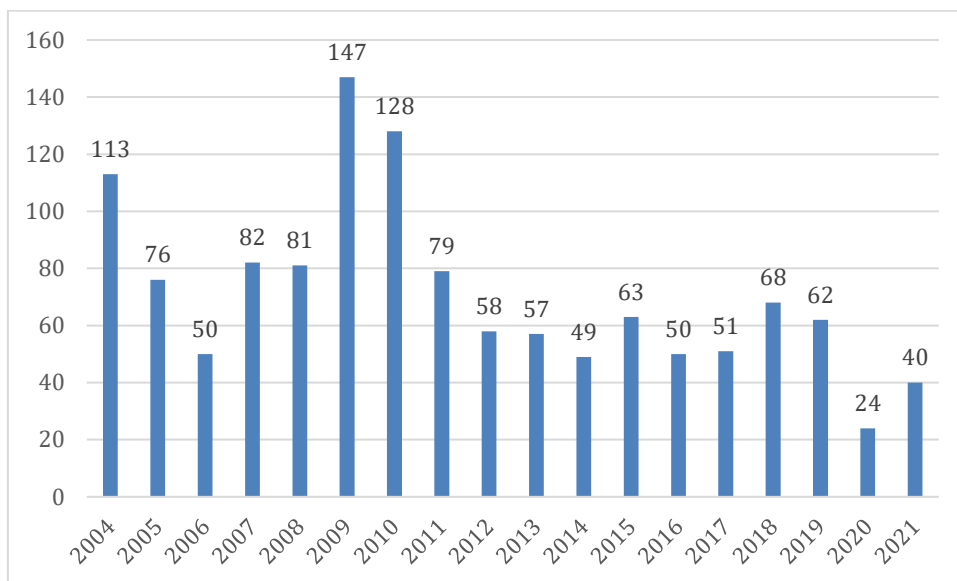
No es detecta cap no conformitat.

- REGISTRE DE QUEIXES I SUGGERIMENTS DELS VISITANTS

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

Durant el 2021, i en motiu de la Covid-19, i com a mesures per a prevenció i transmissió de la Covid-19 es va limitar la tramesa d'informació en paper, així com també els fulls de suggeriments, i és per aquest motiu que el nombre recollit ha estat lleugerament inferior als anys anteriors, i la majoria han arribat via correu electrònic. Es van rebre un total de 40 suggeriments.

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



**Figura 6.1.1.** Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2021.

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

**a) Tipologia dels suggeriments**

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

- Sobre el mal estat del ferm de la carretera d'accés al turó de l'Home



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

- Sobre la massificació i els problemes que genera el gran volum de visitants als veïns i a la població local
- Sobre els aprofitaments forestals.
- Sobre la brutícia a l'entorn i el mal estat d'algunes instal·lacions (ermita de Santa Fe, Turó de l'Home, aparcament de Montsoriu)
- Algunes propostes de millora sobre la regulació dels accessos, incloent la necessitat d'instalar sistemes de pagament pels aparcaments a la zona de Santa Fe.
- Sobre els itineraris senyalitzats
- Queixes sobre el tancament dels lavabos del centre d'informació de Can Casades

**b) Terminis de resposta**

Pel que fa al ritme de resposta dels suggeriments, cal dir que el temps mig de resolució dels suggeriments ha estat de 96 dies, tres mesos. Aquest any s'ha fet l'esforç de respondre suggeriments molt antics, el nombre màxim de dies de reposta és molt alt, per aquest motiu fa augmentar la mitjana.

Respecte el termini de rebuda del suggeriment, des de que el visitant l'escriu fins que arriba a l'oficina del parc per tal de donar-li tràmit, aquest any com que la majoria de suggeriments s'han rebut via bústia de suggeriments digital, aquest termini s'ha escurçat. Es poden observar a la taula 6.1.1

Taula 6.1.1 terminis de resposta de suggeriments

	Termini de resposta						Termini rebuda					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mínim	0	0	1	0	0	3	0	1	0	0		0
Màxim	178	200	441	275	366	334	212	127	93	96	259	101
Mitjana	58	74	84	81	119	96	22	20	26	13	15	15

La Figura 6.1.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2021 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

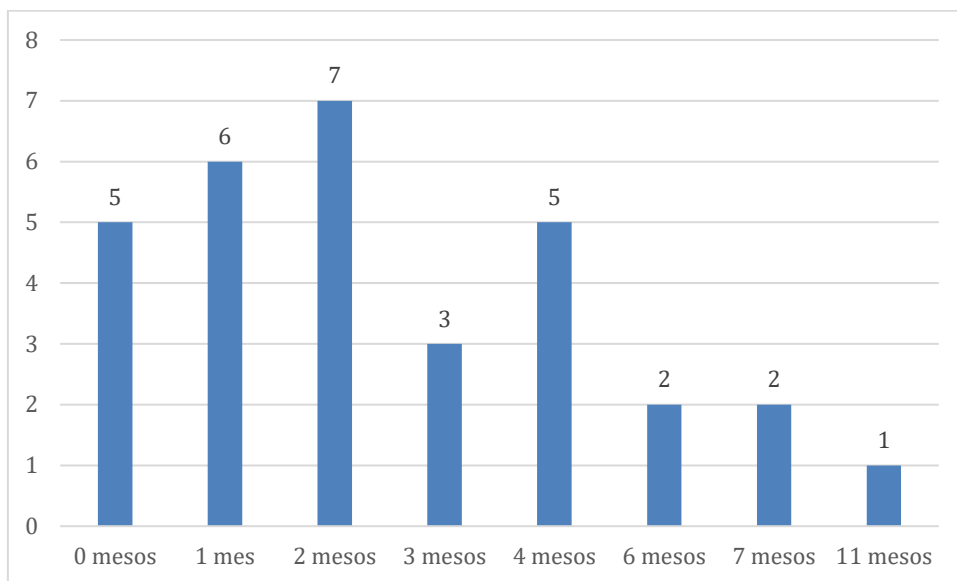


Figura 6.1.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2021.

- GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La Taula 6.1.2 recull el número d'incidències obertes i tancades, la diferència entre aquests dos valors que indica el nombre d'incidències tancades respecte les obertes per cada sèrie anual, així com les pendents totals després de cada any.(PENDENTS)

Taula 6.1.2. Resum de les incidències classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2021																
Data	Altres				Neteja / Manteniment				Seguretat / Accident				Senyalització			
	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.
2004	11	3	8	8	147	121	26	26	28	21	26	7	28	22	6	6
2005	1	2	-1	7	154	138	16	42	19	21	-2	5	8	6	2	8
2006	5	3	2	9	173	148	25	67	11	8	3	8	62	29	33	41
2007	3	4	-1	8	123	143	-20	47	5	4	1	9	63	49	14	55
2008	1	1	0	8	106	92	14	61	6	10	-4	5	65	72	-7	48
2009	4	12	-8	0	181	148	33	94	15	14	1	6	132	63	69	117
2010	3	3	0	0	212	181	31	125	41	32	9	15	130	118	12	129
2011	0	0	0	0	262	297	-35	90	47	52	-5	10	118	141	-23	106
2012	2	2	0	0	146	184	-38	52	27	26	1	11	88	107	-19	87
2013	2	1	1	1	110	104	6	58	20	21	-1	10	96	83	13	101
2014	0	0	0	1	114	91	23	81	33	24	9	19	58	59	-1	101
2015	3	3	0	1	120	115	5	86	25	22	3	22	70	84	-14	85
2016	0	0	0	1	108	110	-1	83	48	40	8	30	84	104	-18	67
2017	1	2	-1	0	111	144	-33	50	28	44	-16	14	83	89	-5	62
2018	5	5	0	0	103	90	8	58	32	27	5	19	66	46	35	97
2019	5	5	0	0	81	70	10	68	28	26	2	21	60	52	8	86





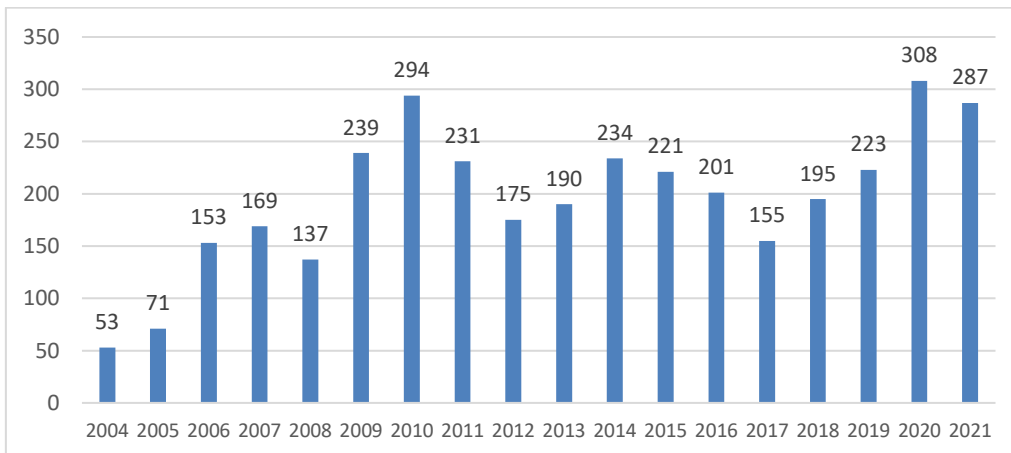
**Parc Natural del Montseny**  
Reserva de la Biosfera

2020	0	0	0	0	61	30	32	100	29	11	18	39	58	53	5	92
2021	1	1	0	0	54	69	-15	85	25	29	-4	35	59	45		106
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>46</b>		<b>0</b>	<b>2360</b>	<b>2197</b>			<b>443</b>	<b>403</b>			<b>1271</b>	<b>1180</b>		

	Ús públic				Total general			
	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS
2004	10	4	6	6	224	171	53	53
2005	47	44	3	9	229	211	18	71
2006	66	47	19	28	317	235	82	153
2007	97	75	22	50	291	275	16	169
2008	27	62	-35	15	205	237	-32	137
2009	60	53	7	22	392	290	102	239
2010	69	66	3	25	455	400	55	294
2011	76	76	0	25	503	566	-62	231
2012	39	39	0	25	302	358	-56	175
2013	32	37	-5	20	261	246	14	190
2014	35	22	13	33	241	197	47	234
2015	36	41	-5	29	254	267	-1	221
2016	40	47	-7	21	281	301	-15	201
2017	26	18	8	29	251	297	-42	155
2018	29	21	8	37	228	188	85	195
2019	37	29	8	45	210	182	28	223
2020	29	7	22		178	93	85	308
<b>2021</b>	<b>23</b>	<b>39</b>			<b>165</b>	<b>186</b>	<b>-21</b>	<b>287</b>
<b>Total</b>	<b>755</b>	<b>688</b>			<b>4987</b>	<b>4700</b>	<b>287</b>	

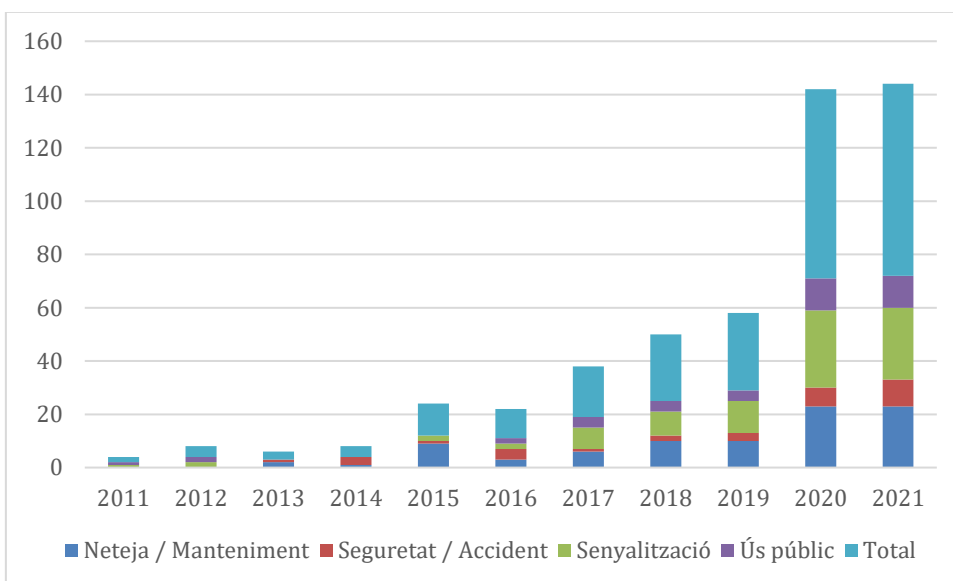
Com es pot veure a la taula, durant l'any 2021 s'han obert 165 incidències, seguint la tendència de l'any anterior. S'ha fet un major esforç en la resolució de les incidències, tot i així tenim un nombre molt elevat d'incidències pendents (287). El canvi en el procediment de gestió de les incidències i la digitalització del mateix ha estat un dels principals causants.

En la gràfica següent (figura 3.6.3) es pot veure l'evolució de les incidències pendents en els diferents anys. Hi ha una certa tendència a una corba amb alts i baixos pel que fa a les incidències pendents.



**Figura 3.6.3.** Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2004 fins a finals de 2021

A la Figura 3.6.4 es mostra la distribució de les 287 incidències pendents en funció del seu any d'obertura i el tipus. Queden pendents sense resoldre incidències de l'any 2011 (només 2) i si ens fixem en la tipologia queda un gruix molt gran d'incidències de senyalització i de neteja i manteniment per resoldre.



**Figura 3.6.4.** Distribució de les incidències pendents a finals del any 2021 segons l'any que van ser obertes i classificades per tipologies.

- **INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS.**

Per tal supervisar el nivell d'assoliment dels estàndards de qualitat fixats per la normativa, es duen a terme revisions periòdiques de cadascun dels equipaments integrats en el sistema Q.

L'any 2012 es va generar un calendari d'inspecció dels equipaments aquest calendari es va revisant de forma anual per tal d'incorporar els nous equipaments i serveis del parc.



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

Es revisen els itineraris, els aparcaments i els equipaments del parc segons el *FR 320\_03 Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis* del parc.

El nivell de realització de les inspeccions fetes als equipaments (aparcaments, itineraris i equipaments) només s'ha pogut revisar aproximadament el 30% de les inspeccions previstes. En el cas dels equipaments assoleix un 19%, en el cas dels aparcaments és un 31,5% i en el cas dels itineraris un 32%.

**Taula 3.6.3. Resum de les inspeccions fetes als equipaments, 2021**

	Nº inspeccions fetes	Nº inspeccions programades	%
Equipaments	15	78	19%
Aparcaments	11	35	31,5%
Itineraris	17	53	32%

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

- MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.

La direcció del Parc Natural del Montseny analitza el nivell de satisfacció dels seus visitants mitjançant l'anàlisi dels resultats de les *DA\_320\_04 Enquesta de satisfacció d'usuaris* que estan disponibles per a tots els usuaris d'equipaments i serveis d'ús públic del Parc.

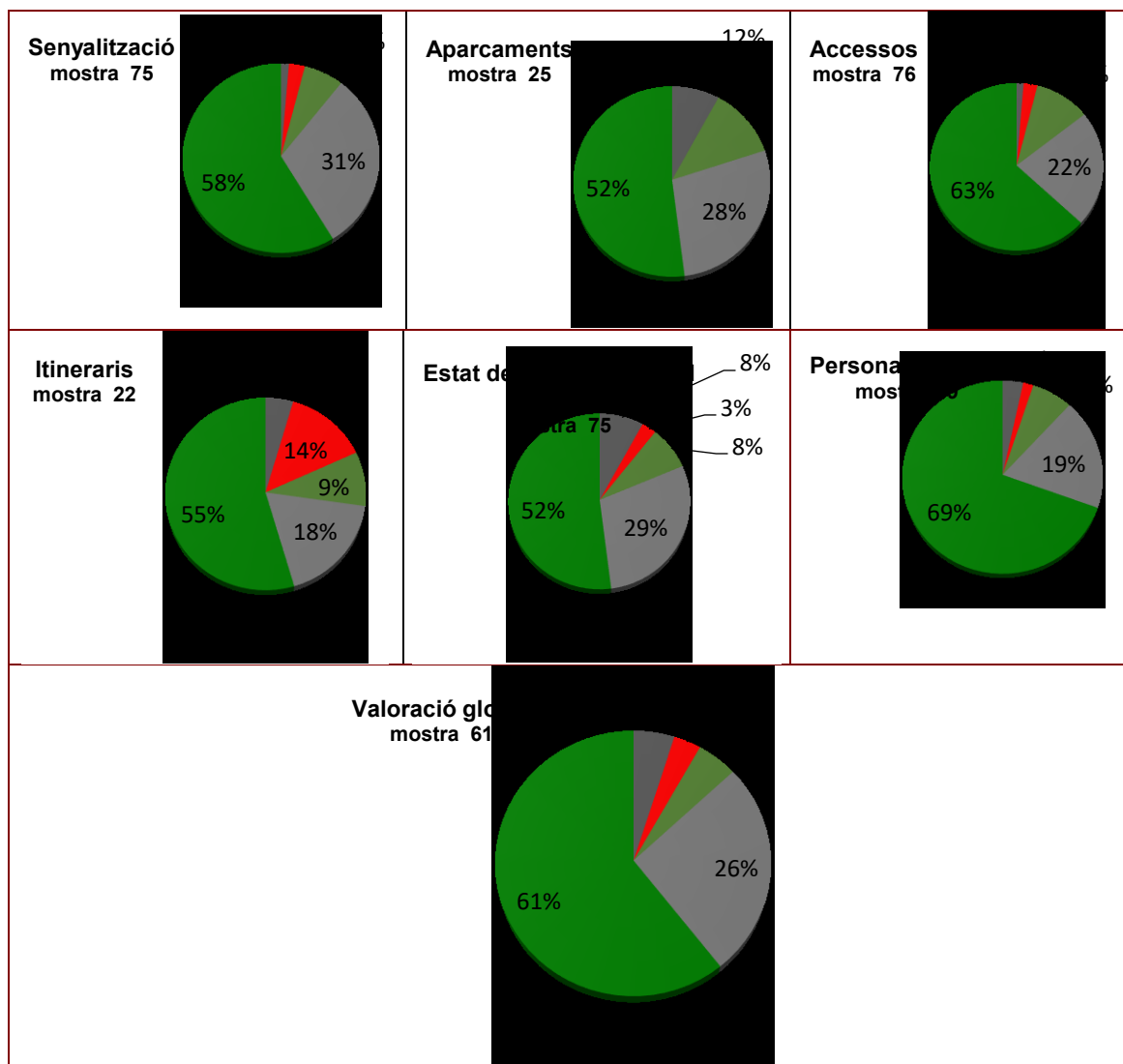
Per tal d'adaptar els aspectes a valorar a cadascun dels equipaments i serveis, es disposa de sis models d'enquesta diferents:

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

Durant l'any 2021, es va seguir amb la directriu marcada el 2020, de minimitzar el nombre de publicacions entregades i és per aquest motiu que s'han obtingut molt poques dades. S'han registrat un total de 112 enquestes, algunes de les quals a través de la pàgina web. S'ha considerat adequat, malgrat la poca mostra poder realitzar aquesta valoració.

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

**VALORACIONS GENERALS DEL PARC.**



**Figura 12.3** Resultats de les enquestes de satisfacció del l'any 2021 pel que fa als aspectes generals del Parc.

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

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

- Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per a satisfer els requisits de les normes de qualitat
- Disposar d'un mecanisme àgil de detecció d'oportunitats de millora així com de detecció de desviacions dels estàndards de qualitat
- Garantir que la millora de la qualitat dels equipaments i serveis l'ús públic atén a la participació del màxim d'agents implicats, ja siguin personal propi del Parc, visitants o professionals experts en matèria de qualitat



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

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

Els **objectius específics** del Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny per a l'any 2021 són:

1. Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments
2. Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes
3. Utilitzar altres eines de recollida d'informació per avaluar el nivell de satisfacció dels visitants
4. Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos
5. Introduir noves fórmules en el sistema d'inspecció per tal de garantir la realització de les inspeccions als equipaments programades.
6. Continuar amb l'elaboració dels continguts per a la redacció del Pla d'ús Públic
7. Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències eliminant el paper, agilitzar el procediment tot assegurant la traçabilitat.
8. Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents
9. Realitzar millores en els itineraris existents
10. Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant.
11. Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant.

12. Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc
13. Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals
14. Establir criteris i mesures per l'adaptació i mitigació dels equipaments al canvi climàtic

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

A continuació s'identifiquen els conceptes de proposta de millora, i no conformitats que es troben recollits al *FR\_320\_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

Durant l'any 2021 es van recollir les següents no conformitats i propostes de millora, fruit de la revisió del sistema, les reunions de les comissions, l'auditoria interna i l'auditoria externa són les següents:

##### *No conformitats:*

1. Queixa sobre l'estat dels sanitaris de l'aparcament del coll de Castellar, arrel de la qual es va realitzar una millora dels mateixos.
2. Es detecta que no es realitzen totes les inspeccions en els equipaments programades

##### *Propostes de millora*

1. Cal renovar el mapa mural del parc dels equipaments i aparcaments, afegint els límits de la Reserva de la Biosfera
2. Les dues cabanes de vinya que hi ha al GR-2 estan en mal estat.
3. Establir un sistema de retorn de les incidències resoltes als autors de les mateixes per veure quina ha estat la solució adoptada. Es presentarà una proposta a la següent comissió.
4. En el mapa d'itineraris de la Vall de Santa Fe hi manca el nou itinerari PR-C 211 de la Riera de Gualba
5. Elaboració d'un mapa de zones sensibles al vol en dron
6. Fer una sessió de formació amb la colla més pràctica per veure com funciona el pla de manteniment
7. Es detecta que no es realitzen totes les inspeccions en els equipaments programades
8. Es proposen una sèrie de millores en la publicació sobre la informació del senglar. - RESOLTA
9. Falta fita d'inici de l'itinerari SL\_ C 91 la Riera de Vallfornès - RESOLTA
10. Revisar la política de qualitat per afegir informació sobre la COVID
11. Repàs i actualització de la senyalització del tram entre el collet de Sant Martí i Aiguafreda.
12. Mal estat del camí entre el collet de Sant Martí i el turó de Tagamanent. Fita perduda



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

13. A l'entorn de la plana del coll cal senyalitzar millor l'itinerari forestal de Fontmartina – RESOLTA
14. Realitzar les mesures necessàries per tenir un punt de wifi lliure al Centre d'informació de Can Casades, degut a la poca cobertura de l'entorn

• **GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA**

La direcció del Parc Natural del Montseny ha de recollir i documentar tots els aspectes de la gestió de l'ús públic susceptibles de millora.

Gràcies al *FR\_340\_01 Registre de seguiment del pla de millora* es realitza un seguiment trimestral del grau d'assoliment de les actuacions del pla de millora. Aquest any s'ha incorporat una columna d'observacions per tal d'analitzar el motiu pel qual no s'han assolit les accions.

De les 82 actuacions planificades se n'han resolt 49, s'han quedat com a pendents 25 i 9 parcialment assolides. Això dona que el grau de compliment del pla de millora és del 65,24%.

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

Taula 3.6.7 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2021		Valoració
1	Organitzar i dur a terme una jornada de formació de coneixements del parc destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.	Assolit
2	Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.	Assolit
3	Realització d'un curs de primers auxilis per al personal informador	No Assolit
4	Realització d'un curs d'atenció al públic per al personal informador de nova incorporació	Assolit
5	Informar de forma periòdica sobre la possibilitat formativa d'altres administracions i entitats relacionada amb l'atenció al públic i el turisme per al personal informador i les empreses acreditades amb la CETS	Assolit
6	Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin.	No Assolit
7	Donar compte del resultat de l'avaluació de les enquestes de satisfacció als ajuntaments, com a responsables dels punts d'informació municipals.	No Assolit
8	Incentivar l'elaboració d'enquestes a través d'un codi QR visible en els centres i punts d'informació que permeti realitzar l'enquesta de satisfacció a través de la web	Assolit
9	Coordinació amb LabTurisme de DIBA per realitzar enquestes de perfil de visitants per copsar la satisfacció del visitant	No Assolit
10	Establir la revisió mensual dels suggeriments pendents de resposta per assegurar la seva resolució en els terminis establerts.	Assolit
11	Pensar en un sistema d'un model de resposta tipus que permeti millorar el termini de resposta de suggeriments	No Assolit
12	Establir totes les eines necessàries per tal que una segona inspecció dels equipaments es pugui realitzar de forma interna per part dels equipaments. (autoavaluació, inspecció en línia)	No Assolit
13	Realitzar anualment una inspecció de forma presencial a tots els equipaments.	No Assolit
14	Implantació del Pla de Comunicació de la Xarxa de Parcs Naturals	Assolit
15	Aprovació del Pla d'Educació Ambiental i Voluntariat de tota la Xarxa de Parcs	Assolit
16	Treballar en la millora i replanteig del sistema de contractació del servei d'informació	Assolit
17	Fer extensiu al personal del sistema de qualitat l'ús del pdf editable per tal d'entrar les incidències directament de forma digital.	Assolit
18	Itinerari autoguiat del Sot de l'Infern	No Assolit
19	Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba	No Assolit
20	Itinerari autoguiat del itinerari forestal de Fontmartina	No Assolit
21	Difusió de l'itinerari SL-C 84 a la web i a tots els materials informatius del parc.	Assolit
22	Modificar el contingut de la fita d'inici de la vall de Santa Fe	No Assolit
23	Dissenyar la fita d'inici dels itineraris amb inici al nucli urbà d'Arbúcies	No Assolit

24	Dissenyar la fita d'inici dels itineraris amb inici al nucli de Montseny	Assolit
25	Oferir la possibilitat de tenir un enllaç entre l'aparcament de Ses Ferreres i l'itinerari SL-C 84 fins a Sant Marçal	No Assolit
26	Acabar la reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització, el tram del collet de Sant Martí a Aiguafreda	No Assolit
27	Modificar el traçat del tram entre el collet de Sant Martí i Turó de Tagamanent per evitar trams amb risc de desprendiments	No Assolit
28	Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits	No assolit
29	Nodrir la zona del turó de l'Home de plafons interpretatius panoràmics per la millora de la interpretació del territori.	Assolit
30	Instal·lar els plafons interpretatius relacionats amb el carboneig i els pous de neu per a interpretar la zona del pou del Comte	Assolit
31	Tenir en compte els criteris interpretatius en l'elaboració dels materials de difusió: passejades guiades i mapa de l'informador	Assolit
32	Disseny de nous plafons interpretatius Panoràmic de Can Pla	Parcialment Assolit
33	Disseny de nous plafons interpretatius Panoràmic del nucli del Montseny	No Assolit
34	Participar activament en el taller "Sistemes de coordinació entre els diferents professionals implicats en el servei d'informació de la Xarxa de Parcs"	Assolit
35	Aplicar els coneixements del taller en el desenvolupament de les tasques de coordinació entre el personal informador del parc	Assolit
36	Realització d'una prova pilot per la implantació de noves rutes amb transport col·lectiu en altres indrets del parc	Assolit
37	Regulació d'accés al Pla de la Calma amb vehicle motoritzat	Assolit
38	Estudiar la viabilitat de propostes per la regulació i control dels accessos al parc en vehicle privat	Parcialment Assolit
39	Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.	Assolit
40	Instal·lació de nous equips de comptatge en itineraris i indrets freqüentats	Assolit
41	Aplicació de la metodologia del càlcul de freqüentació aplicada al parc natural del Montseny	Assolit
42	Difusió dels sistemes d'adaptació al canvi climàtic elaborats de forma participada en el pla d'acció del Life Clinomics	Assolit
43	Realitzar el seguiment del conveni amb l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	Assolit
44	Desenvolupar el pla d'actuacions de la Reserva de la Biosfera	Assolit
45	Elaborar convenis amb els municipis pel desenvolupament d'accions prioritàries en la Reserva de la Biosfera	Assolit
46	Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema	Assolit
47	Realitzar reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del Pla de Millora	Assolit
48	Elaborar i aprovar documents anuals del Sistema de Qualitat del 2021	Assolit
49	Executar les actuacions de millora de la xarxa d'aigua potable de la vall de Santa Fe	No Assolit
50	Obres d'accessibilitat a la masia del Bellver	No Assolit
51	Obres de millora del cobert de l'Agustí	No Assolit
52	Millora de la instal·lació elèctrica autònoma del Bellver i l'Agustí	Parcialment Assolit
53	Millora de l'accessibilitat a la casa de colònies de Vallcàrquera	No Assolit
54	Millora del sistema de subministrament d'aigua a la Casanova de Sant Miquel	No Assolit
55	Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel	Assolit
56	Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de grava) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll	Parcialment Assolit
57	Revisió i reparació dels sistemes de depuració per estany facultatiu dels equipaments del parc	Parcialment Assolit
58	Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el Fòrum Permanent de la CETS	Assolit
59	Assistir i participar a les reunions de la Xarxa CETSCAT i al seminari permanent de la CETS	Assolit
60	Presentar el dossier de candidatura de renovació del la CETS del Montseny a la Federació Europarc	Assolit
61	Fer el seguiment i avaluació del programa d'actuacions 2021-2025	Assolit
62	Planificar i realitzar la tasca de verificació per la renovació	Assolit
63	Treballar conjuntament amb les empreses acreditades amb la CETS (Fase II)	Assolit
64	Realitzar el seguiment de les actuacions previstes en l'Estratègia d'Educació Ambiental del Parc Natural del Montseny.	Assolit
65	Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "El Montseny a l'escola"	Assolit
66	Revisar el programa per adequar-lo a la nova realitat de treball per projectes del currículum escolar	Assolit





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

67	Realitzar el seguiment del programa Passejades 2021	Assolít
68	Coordinar el programa Passejades 2022	Assolít
69	Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc	Assolít
70	Realitzar el seguiment del actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny	Assolít
71	Realitzar el seguiment del actes del programa Parcs en Concert que es realitzin al Montseny	
72	Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolít
73	Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolít
74	Coordinar i programar les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny	Assolít
75	Realitzar el seguiment de les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny	Assolít
76	Establir noves eines per al control i seguiment del procés per a la elaboració i instal·lació de senyalització (Trello)	Parcialment assolit
77	Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.	Assolít
78	Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús, Montseny i Campins.	Assolít
79	Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades al conjunt monumental de Tagamanent	Parcialment Assolít
80	Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades a la fortificació ibèrica del Montgròs	Parcialment assolit
81	Impulsar la redacció del Pla director del poblat ibèric del Puig del Castell	No Assolít
82	Incrementar la senyalització dels elements patrimonials	No Assolít
83	Manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques	No Assolít

## ANÀLISI DELS INDICADORS DE QUALITAT

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

**Taula 3.6.9. Resum dels indicadors específics del sistema de qualitat per a l'any 2020**

NÚM_IND	DESCRIPCIÓ INDICADOR	VALOR LLINDAR	2021	2020	2019	2018	Valoració
I_1	Nº de jornades en que algun equipament resta tancat	Més de 10	16	36	10	43	NC
I_2	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	Més de 1	20	0	12	0	NC
I_3	Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.	Més de 1	0	0	0	0	Favorable
I_4	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	menys de 50%	26	52,38%	100%	100%	Favorable
I_5	Nº d'accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat	més de 7	25 (30%)	29	16	14	NC
I_6	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents	més de 50	180	197	146	162	NC
I_7	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	més de 3		37	18	12	NC
I_8	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	més de 6	25	31	25	26	NC

I_9	Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.	més de 7	60%	37	24		NC
I_10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	més de 1	0	0	0	0	Favorable
I_11	% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.	menys del 70%	65%		54%	54%	F
I_12	Documents del sistema pendents de revisió	més de 5	0	0	0	0	Favorable
I_13	Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat	més de 2	0	0	0	0	Favorable
I_14	Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta".	més de 3	0		0	0	Favorable
I_15	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	79%		83%	81%	Favorable
I_16	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	99%		98%	94%	Favorable
I_17	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	95%		89%	93%	Favorable
I_18	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	més de 20	92	99	86	97	NC
I_19	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	89%		87%	80%	Favorable
I_20	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%			90%	92%	Favorable
I_23	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la temàtica dels itineraris guiats és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	100%		100%	97%	Favorable
I_24	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	més de 5	0	0	0	0	Favorable
I_25	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	més de 5	32	41	22	25	NC
I_26	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	88%		97%	80%	Favorable
I_27	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	més de 70	87	109	68	83	Favorable
I_28	Nº d'incidències detectades en el seguiment dels serveis de neteja contractats.	més de 20	0	0		0%	Favorable



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

I_29	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	81%	90%	80%	Favorable
I_30	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la neteja i manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		98%	60%	Favorable
I_31	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	menys del 90%	95%	95%	98%	Favorable

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

**Taula 3.6.9. Resum dels indicadors específics del sistema de qualitat per a l'any 2021**

ORIGEN/ OBJECTIU ESPECÍFIC	INDICADOR	VALOR LLINDAR	RESULTAT 2021
Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments - OK	<i>Nombre activitats formatives realitzades per tot el personal</i>	1	1
Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes	<i>Nº enquestes de satisfacció totals</i>	1000	101
	<i>Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.</i>	3	33/37
	<i>Enquestes realitzades amb el mètode EDDATUR</i>		
Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos	<i>Nº de suggeriments pendents i respost fora de termini (4 mesos).</i>	5	25
Introduir sistemes d'inspecció on-line per tal de garantir la realització de les inspeccions programades.	<i>Nº d'inspeccions en línia realitzades</i>	Més de 5	0
Continuar amb l'elaboració dels continguts per a la redacció del Pla d'ús Públic	<i>Documents del PUP elaborats</i>	1	1
Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències eliminant el paper i assegurant-ne la traçabilitat i agilitzar el procediment.	<i>Nº d'incidències pendents</i>	1	287
Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents	<i>Nº d'accions de difusió d'itineraris realitzades</i>	2	2
Realitzar millores en els itineraris senyalitzats	<i>Nº d'accions de millora dels itineraris</i>	2	0
Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la	<i>Nº de senyals interpretatives dissenyades</i>	2	3

senyalització i el material de difusió al visitant.			
Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant.	<i>Nº de material de suport informatiu entregat</i>	2	2
Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc	<i>Nº d'iniciatives per afavorir el transport públic</i>	2	3
Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals	<i>Nº d'ecocomptadors nous instal·lats</i>	1	3
Establir criteris i mesures per l'adaptació i mitigació dels equipaments al canvi climàtic	<i>Nº d'accions de difusió realitzades</i>		0

### • PLA DE FORMACIÓ GENERAL

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

El *PO\_440\_01 Formació del personal dels equipaments i serveis d'ús públic* contempla la necessitat de formació en matèria de qualitat per al personal nouvingut al Parc Natural.

Durant el 2021 i motivat per la prioritització del teletreball des del Servei de Formació DIBA s'ha incentivat la formació a través de microaprenentatges amb l'aplicació Snackson per a telèfons mòbils i/o ordinadors.

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

Es separa la formació en 3 categories:

- Assistència a jornades, seminaris i trobades
- Assistència a cursos organitzats directament per la Diputació de Barcelona
- Activitats de docència, divulgació i educació ambiental

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

- Jornada de capacitació Open2Preserve, Interreg Sudoe en col. laboració amb Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agents Rurals, Pla de la Calma, 4 de juny 2021.
- Seminari CETS Europarc-Espanya, en línia, 21 i 22 de juny de 2021
- 5th Meeting and Transnational Workshop, Interreg Sudoe Open2preserve, França, 29 i 30 de juny de 2021
- Trobada d'estudiosos del Montseny, Viladrau, 24 i 25 de novembre de 2021
- Recuperem la producció de Castanya del Montseny. Jornada de transferència tècnològica. Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, 30 de novembre de 2021
- Treball de camp: índex Biodiversitat Potencial, organitzat pel Centre Tecnològic Forestal de Catalunya, 2 de desembre de 2021



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

- Primer Congreso Internacional de Áreas Protegidas. Gestión y participación, organitzat per Goberpark. Antropologia de la conservació, 1 i 2 de desembre 2021, València.

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

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

- Això també és anglès! (aprenentatge mòbil)
- Aliments de major risc i APPCC (aprenentatge mòbil)
- Brain Training (aprenentatge mòbil)
- Business Phrasal Verbs (I) (aprenentatge mòbil)
- Ciberseguretat a la Diputació de Barcelona (microaprenentatges)
- Ciberseguretat bàsica per a l'ús segur de la tecnologia
- Com crear presentacions efectives (aprenentatge mòbil)
- Com redactar amb eficàcia: tècniques i pràctiques
- Comunicació intercultural (aprenentatge mòbil)
- Comunica't virtualment amb èxit!
- Conceptes bàsics del procediment administratiu
- Diversitat funcional en les empreses (aprenentatge mòbil)
- Edita i gestiona amb Lightroom
- Emergències i autoprotecció a la Diputació de Barcelona
- Gestió de l'estrès (aprenentatge mòbil)
- Gestió de projectes. Les bases i les tècniques
- Habilitats comunicatives (aprenentatge mòbil)
- Intel·ligència emocional i atenció al client (aprenentatge mòbil)
- Manipulació d'aliments (aprenentatge mòbil)
- Protocol de la DIBA a l'àmbit laboral vinculat al gènere
- Quasi 100 trucs per ser més productius (aprenentatge mòbil)
- Reunions eficaces (aprenentatge mòbil)
- Tecnologia 5G (aprenentatge mòbil)
- Teletreball (aprenentatge mòbil)
- Ús de xarxes socials en clau de divulgació i conservació de la XPN
- Xarxes socials i marca digital (aprenentatge mòbil)

## Activitats de docència, divulgació i educació ambiental

- Vegetació, usos i gestió de la muntanya de Matagalls, alumnes de la Universitat de Girona, 28 de maig
- Seguiment flora amenaçada i gestió forestal dins del marc del Clinomics, per alumnes de la Universitat de Lleida, 28 de maig
- Presentació sobre el que és el Parc Natural del Montseny i visita de camp per a alumnes del Màster de paisatgisme, 6 i 13 d'octubre
- La professió de guarda forestal, alumnes de l'escola Vallmanya, 9 de novembre

- **ASSIGNACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I FINANCERS**

La implantació del Sistema de Qualitat requereix que la Direcció del Parc garanteixi que els diferents llocs de treball estiguin identificats dins d'un organigrama i que les seves funcions estiguin clarament definides. Les funcions i responsabilitats estan definides al document *DR\_440\_01 Funcions i responsabilitats*.

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

- **CANVIS QUE PODEN AFECTAR AL SISTEMA**

- A partir del mes de març de 2020, com no podia ser d'una altra manera les situacions d'incertesa i excepcionalitat provocades per la irrupció de la pandèmia provocades per la Covid-19 han provocat canvis substancials en l'ús públic del parc natural del Montseny, en la relació de l'equip gestor amb els equipaments i la relació d'aquests amb els visitants.

Fruit de la revisió del sistema es generen propostes de millora i no conformitats que quedaran incorporades com a no conformitats al *FR 320\_04 Registre de no conformitats i propostes de millora* per a l'any 2020, també es revisen la política i els objectius de qualitat que queden recollides al pla de millora, i es defineixen els objectius específics i les actuacions que es desenvolupen que queden recollides al *DA 340\_01 Pla de millora*.



## Capítol 4 - Gestió de l'ús públic

### 1. Seguiment i control de l'ús públic

#### 1. NÚMERO DE VISITANTS ALS EQUIPAMENTS DEL PARC

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

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

##### a) Equipaments d'informació

El número d'usuaris dels equipaments d'informació del parc natural del Montseny es recull a la Taula 4.1.1.

Aquest any 2021 les dades dels usuaris també s'han vist afectades per les restriccions en la mobilitat, per la situació provocada per la COVID-19. Des del 13 de març fins al 6 de juny els equipaments d'informació del parc van romandre tancats. Cal tenir en compte que entre els mesos de gener a març estava restringida la mobilitat a la comarca, fet que va modificar les visites i els nombres d'usuaris dels equipaments i serveis del parc.

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	%Δ
EQUIPAMENT							21-20
CI Can Casades	25.527	24.563	20.986	26.271	11.261	16.341	31%
CI Rectoria del Brull	9.001	7.092	7.071	3.872	2.236	2.448	9%
CI Fogars de Montclús	11.353	10.631	6.855	6.918	4.649	6.714	31%
CI de Montseny	5.338	7.294	12.984	13.456	7.589	4.204	-45%
CI Sant Esteve de Palautordera	7.358	7.026	5.594	5.303	3.444	3.939	14%
CI La Mongia	2.892	3.111	4.409	5.468	1.639	3.677	55%
PI d'Aiguafreda	986	1.471	2.012	2.513	410	468	14%
PI Cànoves i Samalús	905	2.676	3.472	5.611	12.821	18.214	42%
PI del Molí de Ca l'Antic	1.406	1.065	943	920	559	477	-15%
PI La Garriga	1.898	1.343	1.180	729	652	176	-73%
PI Gualba – Can Figueres	1.609	1.330	866	1094	980	1402	43%

PI Gualba – estació de Gualba	163	101	85	122	3	28	89%
PI de Seva	415	426	992		0	7.454	
PI de Tagamanent	209	26	-	625	71	0	
PI de Viladrau – Espai Montseny	3.193	1.589	3.868	5.674	4.578	4.053	-11%
DIP Bordoriol	4.227	1.956	2.114	2.591	3.047	1.778	-42%
DIP Collformic	3.469	2.118	1.218	2.628	1.714	1.029	-40%
DIP Montsoriu	3.638	5.194	4.167	2.765	788	1.435	82%
DIP Plana Amagada	7.593	23.352	11.327	2.747	407	9.262	96%
DIP Plana del Coll*			4191	2651		347	
DIP Santa Fe*				885		746	
DIP Riells	6.045	8.304	7.143	5.893	3.393	4.580	35%
DIP Vallforners	16.547	13.550	9.232	18.886	26.917	13.385	-50%
Museu- Univers Patxot	2.455	1.106	965	1288	680	904	33%
PI a La Gabella d'Arbúcies	46.546	36.406	17.464	18.974	3.035	2.576	-15%
PI El Bellver	6.013	3.569	4.773		3.545	2.120	-40%
<b>Total general</b>	<b>168.786</b>	<b>165.299</b>	<b>133.911</b>	<b>137.884</b>	<b>94.418</b>	<b>107.757</b>	<b>14%</b>

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

## b) Equipaments culturals i allotjaments

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

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

La Taula 4.1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2021

Com en l'apartat anterior aquestes dades s'han vist greument afectades per la situació de la pandèmia provocada per la Covid-19, i es podria dir que es torna mica en mica a tenir un nombre d'usuaris semblant al 2019, tenint en compte els períodes en els que els equipaments han estat tancats o condicionats per les mesures imposades pel Govern, sobre la restricció dels aforaments o bé les restriccions de la mobilitat.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	%Δ 21-20
<b>Equipaments culturals</b>							
Casa-Museu l'Agustí	918	3.006	857	2.184	1.460	682	-
							53,29%





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

<i>Museu Etnològic del Montseny*</i> <small>(Visites audiovisual, exposicions i museu)</small>	13.554	8.586	13.498	26.605	4.903	9.999	50,97%
<i>Museu de Ciències Naturals de Granollers</i>	12.869			-	-	-	
<i>Fortificació Ibèrica del Montgròs</i>	1.092	1.177					
<i>La Gabella (CD)</i>	43	48	66	79	72	66	-8,33%
	<b>28.476</b>	<b>12.817</b>	<b>14.421</b>	<b>28.868</b>	<b>6.435</b>	<b>10.747</b>	
<b>Escoles de natura</b>							
<i>EN Can LLeonart</i>	1.987	-	-	-	-	-	-
<i>EN La Traüna</i>	6.479	6.062	5.470	6.051	2.299	5.155	55,40%
<i>EN Vallcàrquera</i>	9.229	7.625	6.445	5.963	1.646	3.883	57,61%
	<b>17.695</b>	<b>13.687</b>	<b>11.915</b>	<b>12.014</b>	<b>3.945</b>	<b>9.038</b>	
<b>Allotjaments i restauració</b>							
<i>Càmping Fontmartina</i>	4.454	3.325	3.292	2.629	2.640	2.675	1,31%
<i>TR La Morera</i>	1.500	1.669	1.372	1.285	249	381	34,65%
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	477	250	303	196	89	158	43,67%
<i>Alberg Masia de Vallforners</i>	747	857	806	528	230	89	-
<i>Alberg rural El Polell</i>	1464	1517	1251	1.269	193	1.004	80,78%
<i>Alberg per la recerca el Puig</i>	157	313	-	-	-	-	-
<i>Àrea d'esplai les Feixes del Vilar</i>	1.034	907	768	940			
<i>Restaurant el Bellver</i>	3.359	3.861	4.773	4.187	3.545	3.174	-
	<b>13.192</b>	<b>12.699</b>	<b>12.565</b>	<b>11.034</b>	<b>6.946</b>	<b>7.481</b>	11,69%
							7,15%

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

Taula 4.2.1. Número de clients de les empreses acreditades amb la CETS

EMPRESSES CETS	Totals usuaris												
	Gen	Feb	Març	Abr	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set	Oct	Nov	Des	
Can Candelich													0
El Bellver	63	199	338	401	468	199	132	0	242	507	410	215	3.174
El Romaní de Breda													0
Fonda Montseny	0	289	1.252	1.193	1.759	1.300	706	2.819	1.767	1.859	1.165	832	14.941
Apartaments Cal Ferrer													0
Casanova de Sant Miquel		6		19		46	45	17	25				158

Hotel Can Cuch	0	0	254	247	316	350	440	625	289	367	235	298	3.421
Hotel Som l'om	41	75	117	98	112	203							646
Turisme rural La Morera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	195	99	46	340
Passejades	0	1	0	2	8	0	0	7	0	7	16		41
ADEMC	0	32	438	164	728	310	79	48	22	622	613	152	3.208
Passejades	0	5	10	7	7	0	18	0	0	17	0	9	73
APREN - Escola Nat. Valcàrquera	0	0	0	0	10	12	0	0	15	24	50	0	111
Estades i cursos	0	100	95	74	493	312	257	51	90	654	292	139	2.557
Nº pernoctacions	0	0	50	24	249	165	88	0	34	364	272	0	1.246
EduCa Viladrau	65	362	272	349	974	1.304	27	33	178	855	861	112	5.392
Can Lluís													0
Viladrau Educació (Santa Marta)													0
EcoSalgot	0	118	207	268	340	91							1.024
Can Turró	0	71	85	0	461	352	64	56	73	324	328	88	1.902
La Tavella													0
													<b>38.234</b>

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

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

#### a) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments

A l'estudi es proposa un sistema de comptatge que extrapola el nombre de vehicles que passen per un aparcament tenint en compte el nombre de vehicles aparcats en una hora determinada, concretament a les 12h.

La Taula 4.3.1 és un resum d'aquestes dades en el que es recull el total anual de vehicles comptabilitzats a les 12h i l'aplicació del factor.

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



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

**Taula 4.3.1. Resum dels comptatges dels vehicles als aparcaments**

Aparcament	Totals mensuals (visitants/mes)												TOTAL ANUAL
	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Agost	Set	Oct	Nov	Des	
Bordoriol	0	0	1.614	1.558	2.817	721	1.578	928	1.526	2.950	2.678	0	16.370
Collformic	0	0	0	2.084	3.004	1.950	7.325	5.282	27.350	5.384	3.522	2.824	58.725
Plana amagada	24	991	2.227	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.242
Montsoriu	0	0	1.791	1.683	1.793	975	581	1.044	1.490	2.632	1.826	1.027	14.841
Vallforners	208	3.940	4.657	10.385	5.246	3.169	2.775	2.490	3.062	7.266	3.893	4.180	51.270
Riells	0	0	1.159	970	1.619	1.159	1.245	1.136	1.362	3.724	1.711	461	14.545
Santa Fe*	654	2.201	7.737	7.044	14.981	10.539	8.404	6.857	6.990	20.384	16.188	7.017	108.994
<b>Total</b>	<b>886</b>	<b>7.132</b>	<b>19.185</b>	<b>23.724</b>	<b>29.459</b>	<b>18.512</b>	<b>21.907</b>	<b>17.736</b>	<b>41.781</b>	<b>42.339</b>	<b>29.817</b>	<b>15.509</b>	<b>267.988</b>

Aquest any en no tenir una sèrie completa de les dades dels aparcaments de Plana Amagada s'ha considerat oportu, per al recompte final fer ús de les dades de vehicles de l'ecocomptador situat a la pista d'accés al turó de l'Home (Penyacans).

En aquest cas les dades del major nombre de visitants també s'han vist afectades per la pandèmia i les restriccions de mobilitat. Cal tenir en compte que durant els mesos de gener a març hi va haver restriccions de la mobilitat durant els caps de setmana. Tot i així les dades anuals s'assimilen a les dades anteriors al període de la pandèmia.

### c) **Ecocomptadors**

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

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

Ecocontadors de persones:

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

Ecocontadors de vehicles

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

Durant l'any 2021 s'han substituït els ecocomptadors de vehicles situats a la Pedralba i Penyacans, per uns nous models amb tramesa de dades digital. Es per aquest motiu que en aquest cas es tenen les dades dels vehicles a partir del març de 2021.

Arran de les obres de modificació de l'itinerari del Sot de l'Infern, es va haver de modificar la localització de l'ecocomptador, i és per aquest motiu que es tenen les dades a partir del mes d'agost.

Taula 4.3.2. Evolució del nombre de persones/vehicles comptabilitzats als ecocomptadors

	PERSONES				VEHICLES	
	Collpregon	Collformic	Sot de l'infern	Passavets	Pedralba	Penyacans
Total 2016	10.272*	15.142^	17.847	9.702	16.170	15.095
Total 2017	17.948*	18.163	17.083	9.342	16.326	20.862
Total 2018	18.490	21.194	12.974	9.784	14.808	17.739
Total 2019	21.771	11.292	14.850	9.716	17.047	16.471
Total 2020	16.038	9.511	2.114	10.849	-	11.996
Total 2021	17.503	11.362	7.284+	12.684	13.111^^	10.436^^

dades en una direcció IN

\*des de juny 2016

^des d'abril 2016

+ des d'agost 2021

^^ des de Març 2021

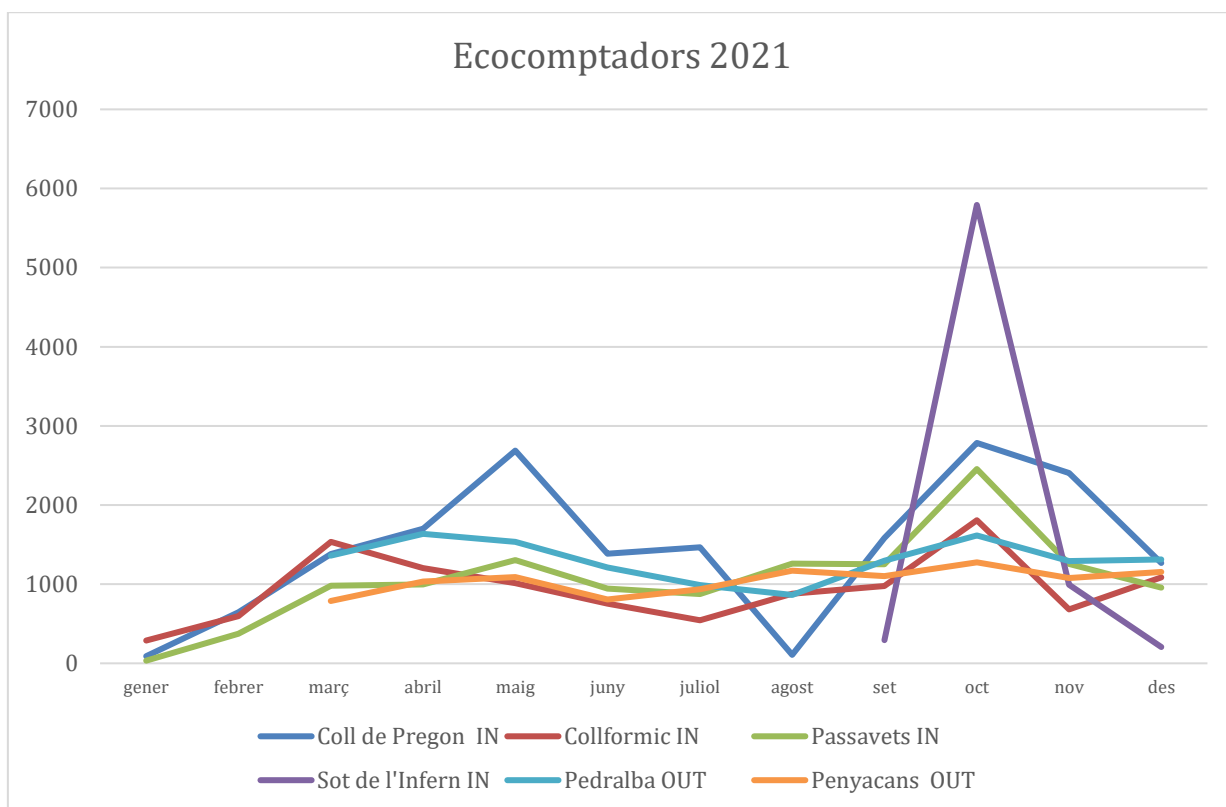


Figura 4.3.1. dades dels ecocomptadors per mesos, durant l'any 2021.

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

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



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

percentatge que representa en comparació amb l'any anterior, en el cas dels ecocomptadors de Passavets, Collformic i CollPregon.

**Taula.4.3.3 Resum de xifres clau, 2021**

Comptador	Mitjana	(%)	Comptatge màxim	(%)	Dia de màxim comptatge	Dia de màxim comptatge 2020
Coll Pregon	48	10	396	9,4	21/11/2021	20/9/2020
Passavets	35	17,7	304	-4,4	12/10/2021	12/10/2020
Collformic	45	20,9	248	-52,9	02/04/2021	12/10/2020
Sot de l'Infern	72		746		12/10/2021	
Penyacans	35		219		17/04/2021	
Pedralba	44		174		21/03/2021	

dades en una direcció IN

**d) Dades usuaris Bus Parc**

	Gen	Feb	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set	Oct	Nov	Des	
<b>Cl Fogars - Fontmartina</b>	4	1	38	50	54	45	82	87	61	132	60	38	<b>652</b>
<b>Cl Fogars - Santa Fe</b>	6	30	118	175	115	144	134	229	162	510	343	103	<b>2.069</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>156</b>	<b>225</b>	<b>169</b>	<b>189</b>	<b>216</b>	<b>316</b>	<b>223</b>	<b>642</b>	<b>403</b>	<b>141</b>	<b>2.721</b>

El total d'usuaris del Bus parc tenint en compte el viatge des del centre d'informació de Fogars és de 2.721 persones.

	2018 <sup>2</sup>	2019	2020 <sup>3</sup>	2021 <sup>4</sup>
<b>Total passatgers autocar<sup>1</sup></b>	1.594	2.982	1.852	2.721
<b>Total bitllets combinats tren+Bus Parc</b>	342	921	570	861 <sup>5</sup>
<b>% usuaris bitllet combinat</b>	21,5%	30,9	30,8%	31,6%

- (1) Es comptabilitzen el total de passatgers (anada) que viatgen des del Centre d'Informació de Fogars de Montclús fins destinació (Fontmartina i Santa Fe), per evitar valors duplicats, és a dir, aquells usuaris que també fan el trajecte Sant Celoni – Centre d'Informació, on hi ha l'intercanviador entre línies.
- (2) El servei d'accés en transport públic al parc s'inicia el dia 12 d'octubre de 2018.
- (3) Durant el 2020, a causa de la situació de pandèmia generada pel Covid-19, el servei d'accés en transport públic ha quedat suspès temporalment en diverses ocasions (entre el 15 de març i el 7 de juny i entre el 31 d'octubre i el 6 de desembre), d'acord amb les mesures de prevenció i control aprovades pel PROCICAT en base a l'evolució de la situació epidemiològica a Catalunya.
- (4) Cal tenir en compte l'anul·lació del servei entre el 9 de gener i el 13 de febrer d'acord amb les mesures aprovades pel PROCICAT. A mitjans de febrer es reprèn el servei però la mobilitat queda restringida a l'àmbit comarcal i no és fins al maig que el servei funciona amb completa normalitat.

- (5) El comptatge dels bitllets combinats inclou els venuts durant la prova pilot d'ampliació del servei de transport públic entre els dies 9 d'octubre i 7 de novembre de 2021, en no poder determinar-se les parades on són validats els bitllets.

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

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

Taula, 1.1.14 RECOMPTE TOTAL

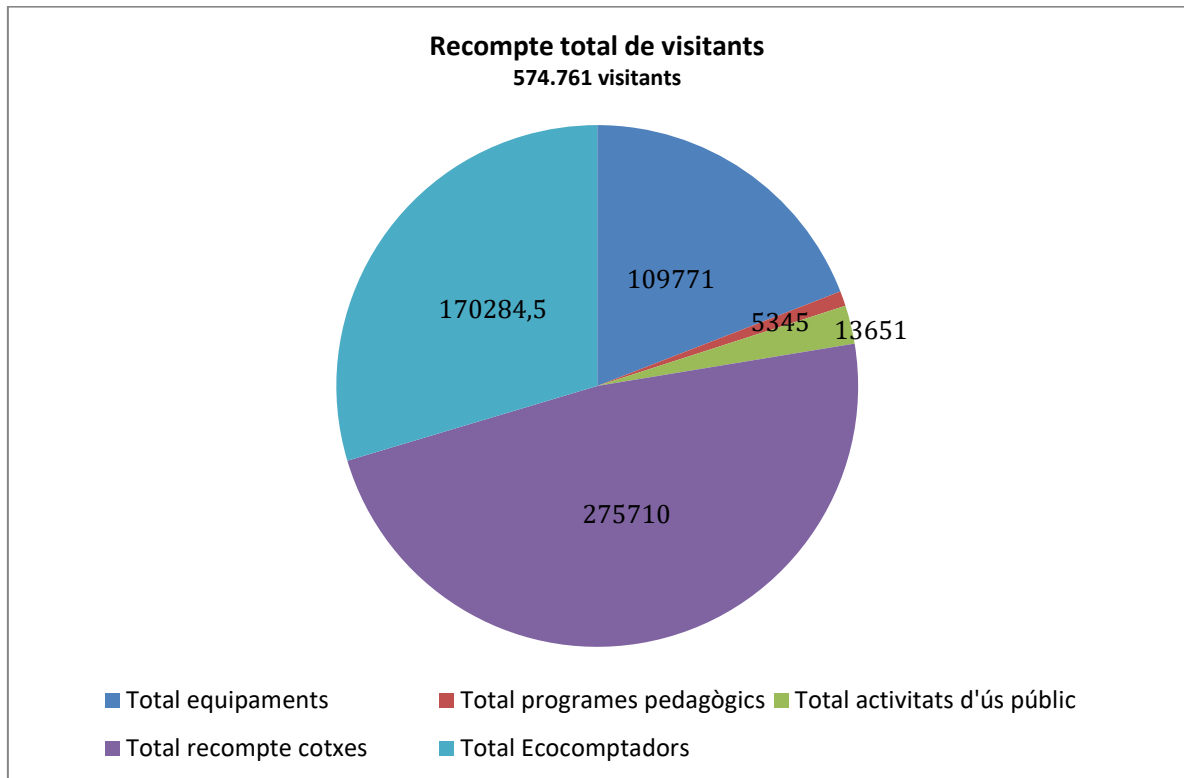
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Total equipaments informació</b>	104689	63219	94127
<b>Total equipaments activitats</b>	37596	7381	9038
<b>Total equipaments pernoctació</b>	5733	6918	4003
<b>Total àrees d'esplai</b>	940	250	2603
Total equipaments	<b>148958</b>	<b>77768</b>	<b>109771</b>
PROGRAMES PEDAGÒGICS			
<b>Viu el Parc</b>	2698	241	1106
<b>Coneguem els nostres parcs</b>	2398	627	2058
<b>Activitats d'altres entitats</b>	0	252	
<b>Montseny a l'Escola</b>	1378	1440	1372
<b>Poesia als Parcs</b>	0	virtual	35
<b>Rutes teatralitzades incusives</b>	98	20	85
<b>Passejades Guiades</b>		379	689
Total programes pedagògics	<b>6572</b>	<b>2959</b>	<b>5345</b>
ACTIVITATS ORGANITZADES			
<b>Total activitats científiques, culturals i educatives</b>	409	227	364
<b>Total activitats esportives, turístiques i de lleure</b>	25522	1728	11659
<b>Total aplecs, fires i festes</b>	1885	36	840
<b>Total filmacions i reportatges fotogràfics</b>	768	233	728
Total activitats d'ús públic	<b>28584</b>	<b>2224</b>	<b>13591</b>
RECOMPTE COTXES			
Total recompte cotxes	<b>261642</b>	<b>158653</b>	<b>275710</b>
ECOCOMPTADORS			
<b>Penyacans</b>		27590	48075
<b>Collpregon</b>	21856		32875
<b>Passavets</b>	9716	10849	12730



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

Pedralba	19483,3		60221
Collformic			16384
Sot de l'Infern	14854	2114	
<b>TOTAL GENERAL (persones visitants)</b>	<b>511.655</b>	<b>282.157</b>	<b>574.761</b>

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

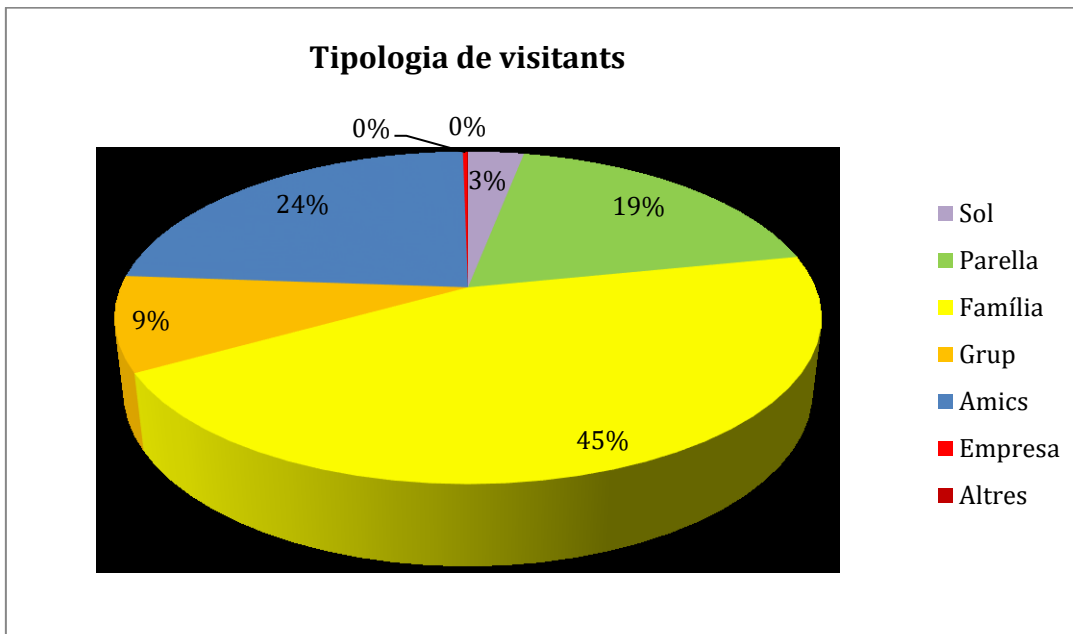


## 2. PERFIL DELS VISITANTS

En l'anàlisi del perfil dels visitants es tenen en compte les dades extretes dels centres i punts d'informació a través del gestor de visitants, ja esmentat, així com les dades que apunten manualment els DIP.

### a) Tipologia de visitants

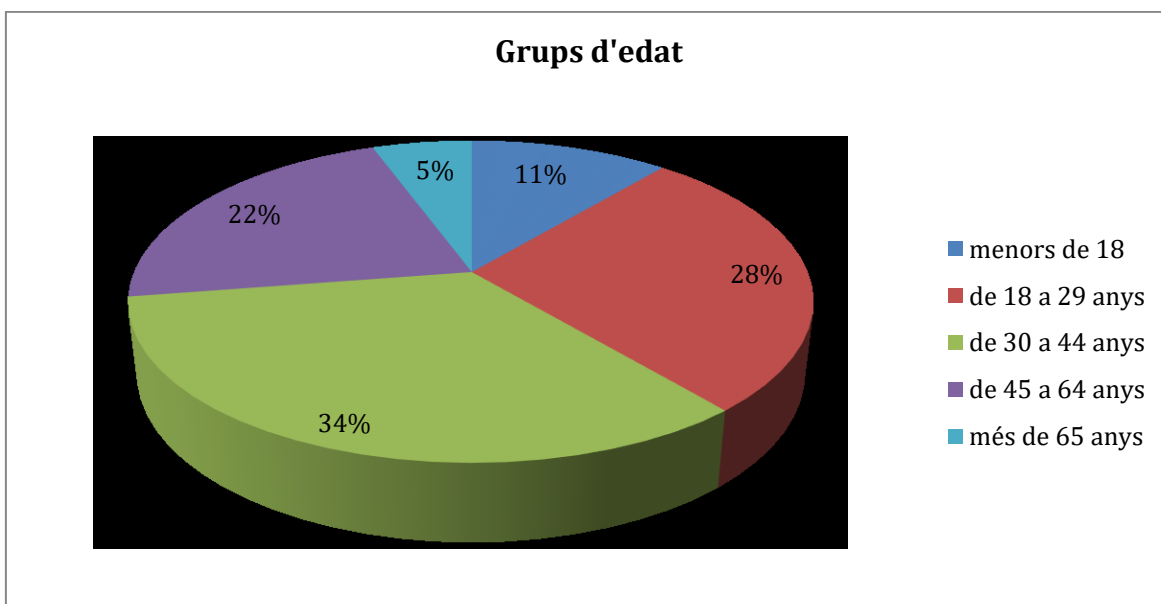
Pel que fa a les tipologies de visitants segueix essent la família el que representen un major percentatge de visitants un 45%, un 34% les famílies i un 19% en parella (Figura 4.3.2).



**Figura 4.3.2.** Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2021 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

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

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons l'edat. Podem veure, tal i com era d'esperar, que podríem dir que el 80% del públic és adult, entre els 30 i 65 anys (38% + 43%), el públic jubilat representa un 4% i el públic jove fins als 29 anys un 10%; tal i com es mostra a la figura 4.3.4, seguint la tendència dels anys anteriors.



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

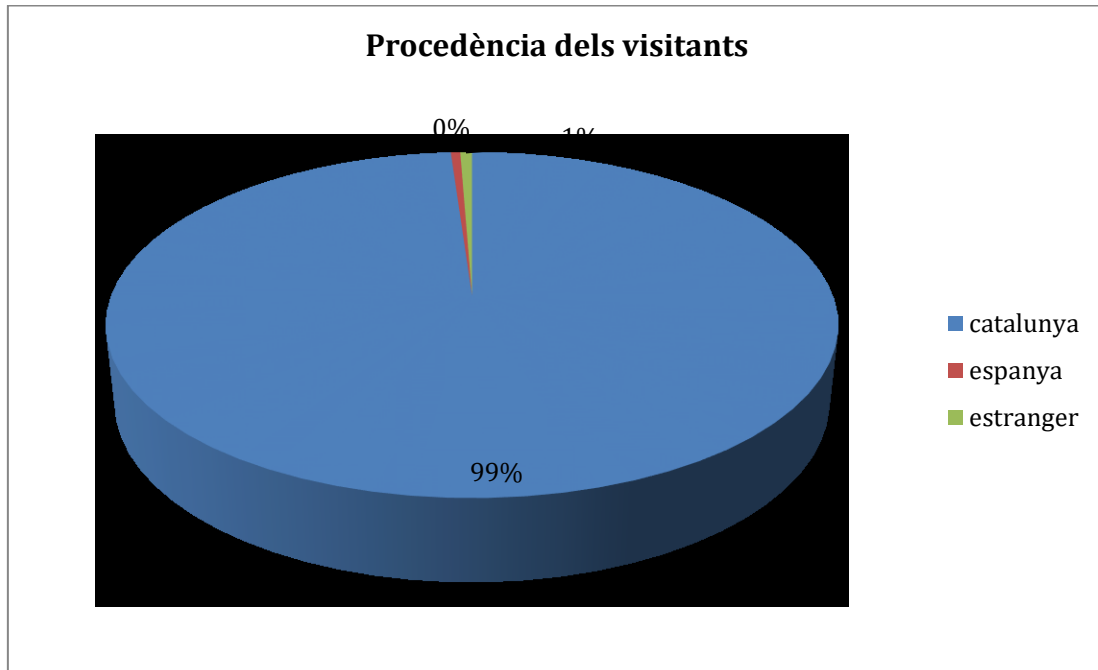




Parc Natural del Montseny  
Reserva de la Biosfera

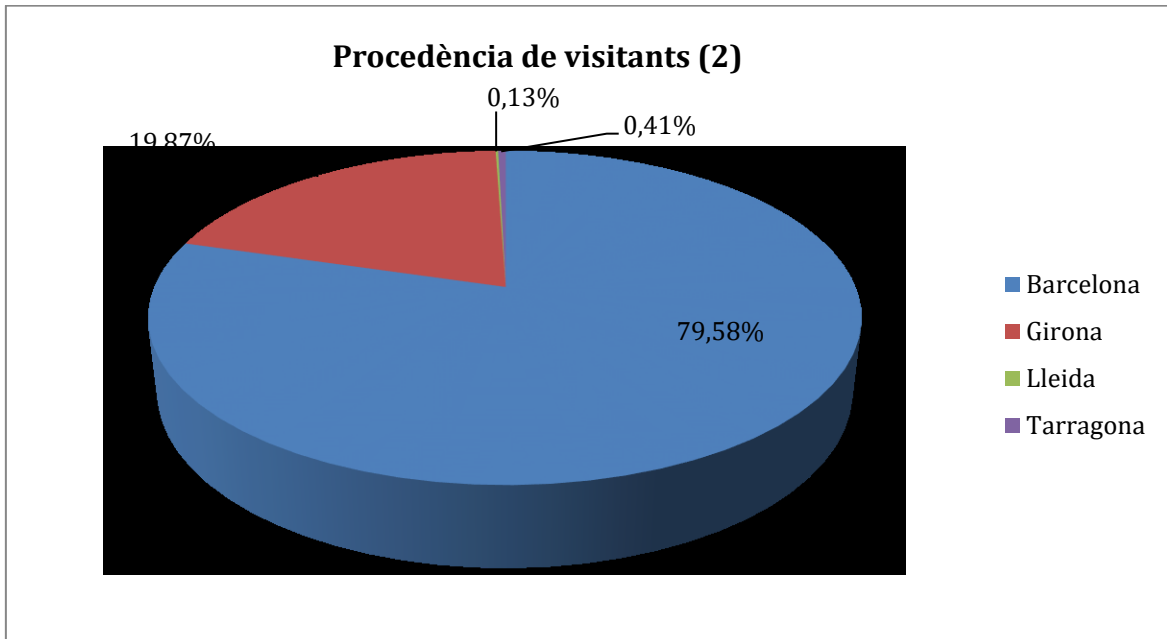
### c) *Procedència dels visitants.*

A la figura 4.3.6 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. Aquest any aquest fet encara es veu més afectat per les restriccions de mobilitat entre diferents països i si bé els anys anteriors destacàvem que hi havia una certa tendència al públic estranger aquest any s'ha vist reduïda, igual que l'anterior s'ha vist reduïda. En nombres absoluts parlem de 307 espanyols i 383 estrangers.



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

En la figura 4.3.8 ens fixem en la procedència dels catalans en funció de la província de procedència. Aquesta informació també s'ha vist afectada per les restriccions de mobilitat després de les fases de confinament, però es pot gairebé afirmar que el 80% dels visitants del Montseny són de la província de Barcelona.



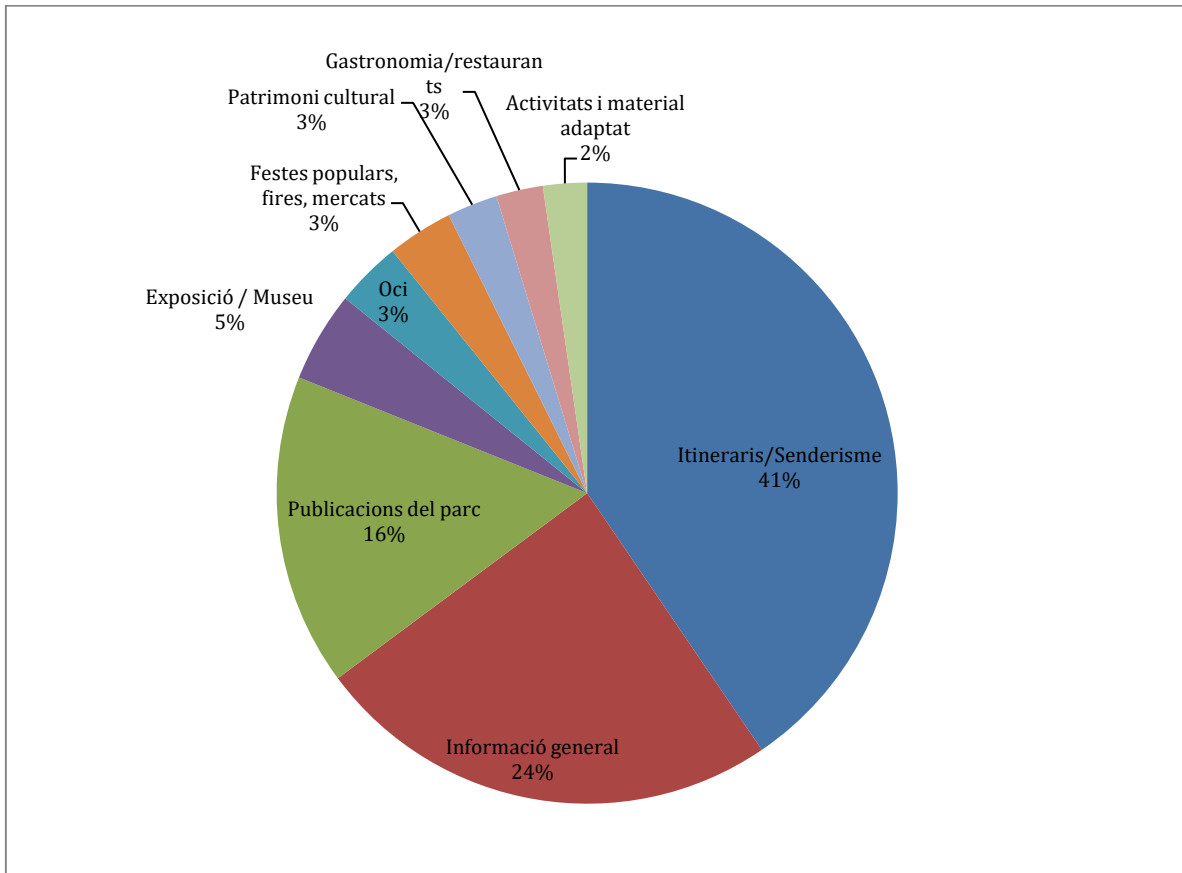
**Figura 4.3.8.** Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2020

**d) Principals consultes dels visitants.**

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida de les principals demandes dels visitants que s'adrecen als equipaments d'informació. La figura 4.3.9, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2021. Aquestes dades són especialment significatives a l'hora de enfocar certs recursos en l'edició de publicacions, difusió web i formació dels informadors.

Com es pot observar, els itineraris/senderisme és el concepte que més interès desperta entre els visitants. (6.048 consultes, 40%). Altres consultes freqüents són sobre informació general, les publicacions del parc.

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



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

#### **d) Estacionalitat de visitants al parc**

A la figura 4.3.10 tenim en compte i analitzem l'estacionalitat dels visitants al llarg de l'any tan dels centres d'informació del parc, com dels equipaments d'allotjament, escoles de natura, i els equipaments culturals. En el gràfic hem afegit les dades per mesos de les empreses acreditades amb la CETS per tal de veure si la tendència és la mateixa.

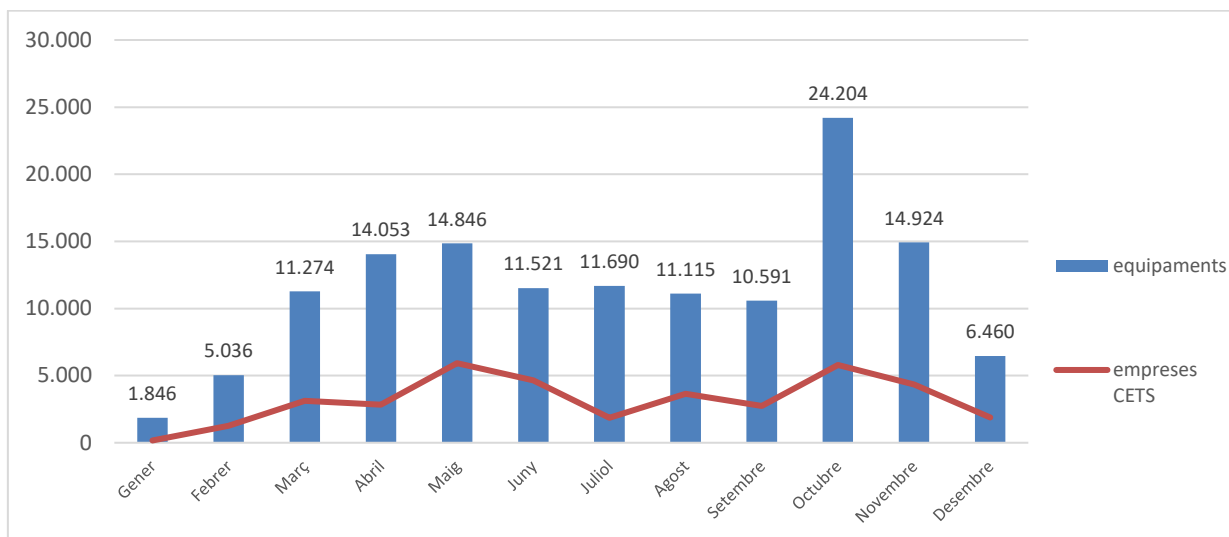


Figura 4.3.10. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2021

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

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

A la Taula 4.3.1 es mostren les activitats que han estat informades des de l'any 2015 al 2021.

Aquí es veu com hi ha un lleuger increment respecte les activitats informades durant l'any 2020, però no s'ha arribat encara a la situació abans de la pandèmia.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Activitats científiques culturals i educatives</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>5 realitzades, 5 anulades</b>	<b>9 realitzades, 1 anulada</b>
Estudis i recerca					1	2	
Activitats d'educació ambiental					2	0	
Activitats escolars	2	2	2	2	7	3	
<b>Activitats esportives, turístiques i de lleure</b>	<b>60</b>	<b>72, 3 anul·lades</b>	<b>71, 1 anul·lada</b>	<b>68</b>	<b>52</b>	<b>10 realitzades, 27 anul·lades</b>	<b>47 realitzades, 3 anul·lades</b>
Caminades	28	24	31	22	23	3	27
Sortides amb bicicleta (BTT i carretera)	14	14	14	14	13	3	4
Curses de muntanya (Ultratrail, marató, mitja marató)	9	7	9	9	12	2	4
Orientació					2		1
<b>Altres</b>							<b>7</b>
Activitats amb vehicles a motor	6	14	9	3	2	2	4



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

<b>Aplecs, fires i festes</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3 realitzades, 2 anul·lades</b>	<b>8 realitzades, 2 anul·lades</b>
Aplecs i fires	7	7	6	13	5		2
Col·locació de pessebres	4	4	3	5	1	2	4
Festes Majors	2	4	3	1	3		1
Altres							1
<b>Altres</b>			<b>10</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
						<b>realitzades, 10 anul·lades</b>	
<b>Filmacions i reportatges fotogràfics</b>	<b>59</b>	<b>61, 21 anul·lades, 1 desfavorable</b>	<b>58, 21 anul·lades</b>	<b>25, 14 anul·lades</b>	<b>31, 15 anul·lades</b>	<b>20 realitzades 14 anul·lades</b>	<b>46, 25 anul·lades</b>
Filmacions	17	15	42	12	28	17	38
Sessions fotogràfiques	6	3	10		3	3	5
Altres							3

A la figura 4.3.1 s'observa el nombre de participants en les diferents activitats organitzades. Aquest nombre de visitants també s'ha vist afectat pels efectes de la pandèmia, si be el nombre d'activitats organitzades es va recuperant, el nombre de participants segueix essent molt menor (13.591 en total)

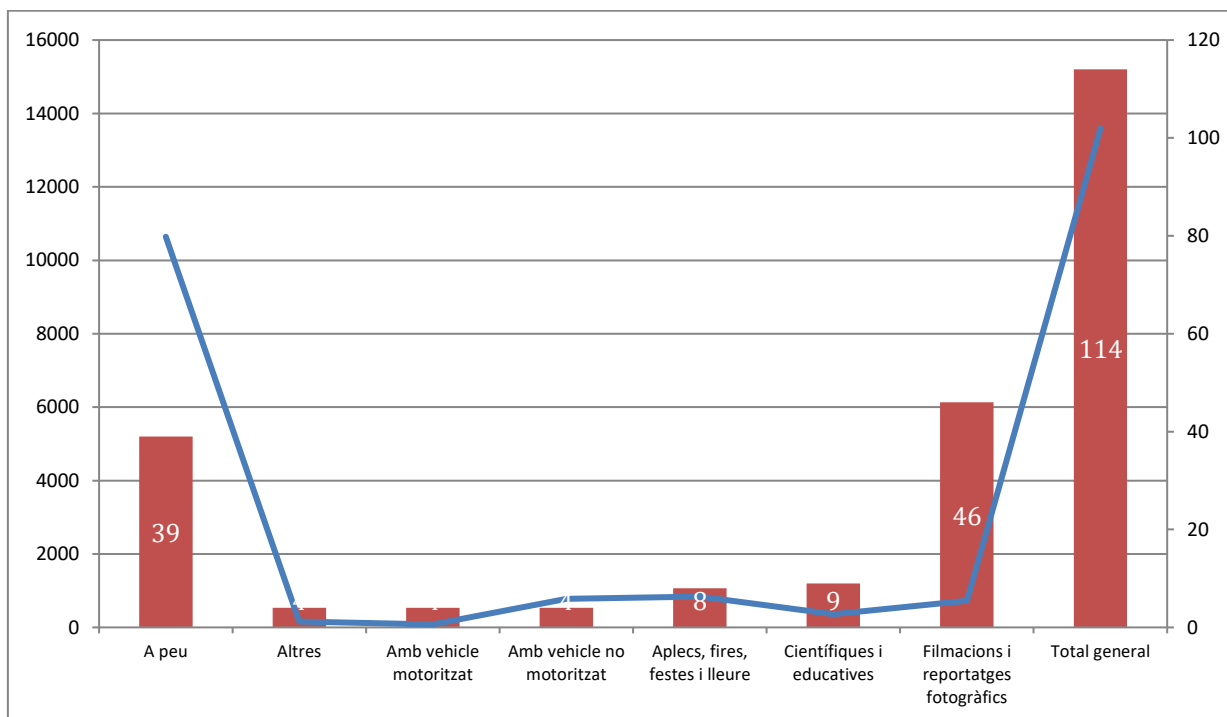


Figura 4.3.1. Número de participants a les activitats organitzades 2021

# Capítol 5 -Prestació de serveis

---

## A) INFORMACIÓ

### a) *Publicacions*

Respecte les publicacions també s'han vist afectades per la situació generada per la Covid-19, fins a mitjans del 2021 es va seguir amb la normativa d'evitar la tramesa de material en paper i que es primava la substitució d'aquesta informació per material en digital, tipus QR, web, mitjans digitals.

Per tant molts d'aquests materials només s'ha treballat en l'edició en digital i s'han editat els mínims i imprescindibles materials en paper.

#### Edicions anuals

- *Passejades 2021 Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. Només edició digital
- *Viu el Parc! 28a edició-2021*. Cartells per als municipis. 280 exemplars´

#### Material de nova edició

- *De casa al Montseny – Noves Línies*. Infomraicó de les noves línies de transport públic en motiu de la prova pilot 800 exemplars (Octubre 2021.)
- *El tritó del Montseny*. Reedició del fullet que fa difusió del projecte LifeTritóMontseny. 125 exemplars
- *Turisme sostenible*. Reedició del fulletó amb la informació de les noves empreses acreditades amb la CETS. – 800 exemplars (Setembre 2021)
- *El senglar*. Impacte i precaucions – reedició. 1000 exemplars
- *L'ús de la bicicleta als espais naturals protegits*. – reedició. 800 exemplars

### b) *Difusió web i xarxes socials*

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

S'han obtingut 123.090 visites a la pàgina web del parc natural del Montseny. També hi ha altres pàgines web més específiques de temàtiques diverses on el Montseny també hi és present, i són les següents:

- Itineraris amb 35 itineraris i 4.173 visites
- Perfil wikiloc, creat aquest any 2021, amb 32 itineraris i 707 seguidors.
- Univers Patxot amb 13.386 visites








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

- Patrimoni immaterial del Montseny: 30.356 visites (s'han duplicat les visites respecte l'any 2019)
- Turisme sostenible: 3.951 visites
- Tritó del Montseny: 9.816 visites, creada en el marc del projecte Life Tritó Montseny.
- Reserva de la Biosfera del Montseny: 4.717 visites

A l'informatiu dels parcs que s'envia quinzenalment a més de 15.000 adreces de correu electrònic diferents, i s'han publicat 141 notícies, i 198 activitats.

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

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

XXSS		2017	2018	2019	2020	2021
	Parc Natural del Montseny	11.969	13.119	14.245	15.356	16.317
	Patxot	316	306	320	321	329
	Patrimoni Immaterial	806	563	808	820	830
	@montseny	271	840	1.198	1.765	2.170
	@UniversPatxot	105	73	134	157	158
	@sommontseny	-	1.069	2.234	5.596	6.995
						707
	Univers Patxot	15.052	12.554 (visualitzacions)	24.759 (visualitzacions)	14.251	11.800
	Tritó Montseny	536	776	1.420	5.892	3.900
	Patrimoni Immaterial	480	453	369	1.352	1.779

### c) Senyalització

Durant l'any 2021 s'ha treballat per a seguir resolent les incidències sobre senyalització. S'han resolt un total de 45 incidències tot i així encara segueixen quedant un bon nombre d'incidències de senyalització pendents (102), és un nombre força elevat i s'ha de seguir treballant per a reduir aquest nombre.

Durant aquest any 2021 destaca el treball que s'ha realitzat en el reforç de la senyalització sobre els diversos comportaments al medi natural. S'ha seguit amb la instal·lació de les senyals de gossos lligats, s'ha dissenyat i maquetats nous dissenys de senyals com per exemple informant de la prohibició de bany per tal de millorar els hàbitats de ribera.



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



Tota aquesta senyalització es realitza seguint el manual de senyalització aprovat a finals d'any 2018 per al Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona i la Secció de Divulgació i Comunicació de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals.

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

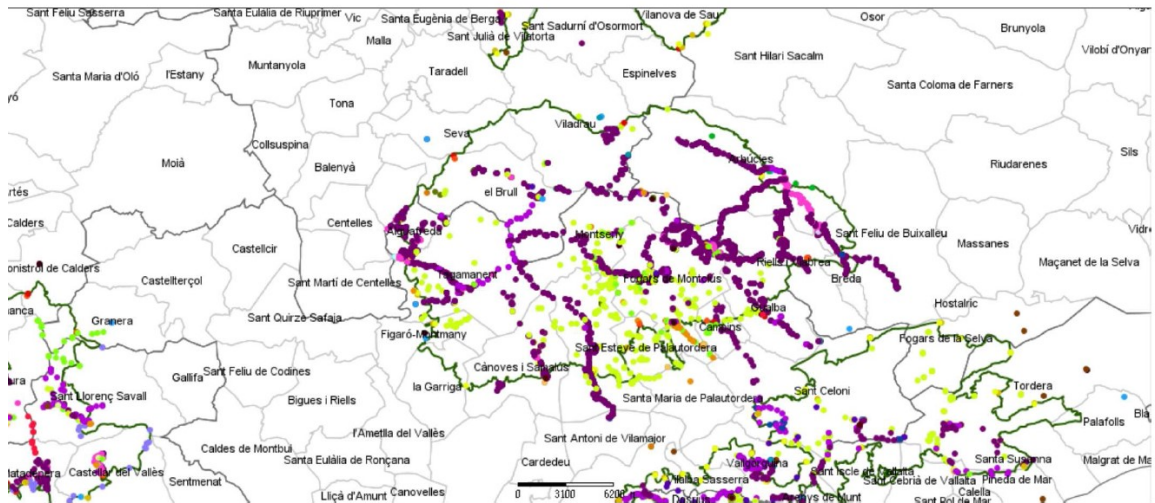


Figura 5.1.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

Taula 5.1.2 Resum dels senyals inventariats a l'aplicatiu SIGEP del Parc

Tipus de senyal	Entorn carreteres	Entorn pistes	Entorn senders	Façana	Plafons i murals informatius	Senyals circulació	Total general
2020	54	520	2688	33		627	3.922
2021	54	530	2696	33	47	628	3.988

## B) EDUCACIÓ AMBIENTAL I INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI

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

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

Durant l'any 2021 s'ha reobert i reprès l'activitat dels museus i equipaments culturals del parc tot garantint les mesures de seguretat existents. Segueix sense poder-se visitar la fortificació ibèrica del Montgròs.

### a) *Escoles de natura*

Durant aquest any 2021 s'ha treballat també per tal de preparar una proposta per a les visites guiades al conjunt monumental de Tagamanent.

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

Durant aquest any 2021 s'està treballant també per l'elaboració de la concessió de la gestió de l'escola de natura de Can Leonart.

### b) *Exposicions*

Aquest any 2020 s'han mantingut les exposicions de *El Montseny. Reserva de la Biosfera* (al CI de Can Casades), *L'Univers Patxot* (a l'Oficina del Parc a Masia Mariona), *Les esquelles d'en Jaume i El Montseny. Un diàleg entre l'Home i el Territori*; (al casal de Cultura del Montseny) i *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús).

Arran del programa LifeTritóMontseny hi ha una exposició itinerant de difusió del programa, durant el 2021 està realitzant una itinerància per les biblioteques del programa Parcs i biblioteques, naturalment!

- De l'1 al 30 de juny de 2021: [Biblioteca Pompeu Fabra](#) (Mataró).
- De l'1 al 30 de setembre de 2021: [Biblioteca Can Baratau](#) (Tiana).
- De l'1 al 31 d'octubre de 2021: [Biblioteca Pompeu Fabra](#) (Mataró).
- De l'1 al 28 de novembre de 2021: [Biblioteca de Tordera](#).

Respecte l'Exposició itinerant '40 anys d'educació ambiental i conservació al Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny', aquesta ha visitat els següents equipaments dels diversos municipis on no havia anat:

- Del 1 al 16 de febrer, Sala Polivalent de Tagamanent
- Del 17 de febrer al 29 d'abril, al Museu de Ciències Naturals de Granollers



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

- Del 14 al 29 de maig, a la Casanova de Can Plana a Riells i Viabrea
- Del 30 d'abril al 14 de maig al casal de Cultura Antoni Tàpies de Campins
- Del 20 al 31 de maig, a la sala de plens de l'ajuntament de Montseny
- Del 2 al 14 de juny a la sala del Nou Casino de Figaró-Montmany
- Del 18 de juny a l'1 de juliol, al local social de l'ajuntament de Cànoves i Samalús
- Del 23 de setembre al 25 d'octubre, al Museu Etnològic del Montseny, la Gabella (Arbúcies)

### c) **Audiovisuals**

Els audiovisuals del Parc són els següents: *L'home i el Montseny* (CI de Can Casades), *Les quatre estacions al Montseny* (CI de Can Casades), *Llegendes del Montseny* (Museu Etnològic del Montseny. La Gabella) i *Rafael Patxot, ciència i mecenatge* (Oficina del Parc a Masia Mariona). *El Montseny mític, bandolers i dones d'aigua* (a l'Espai Montseny)

### d) **Itineraris Guiats**

Des del mes de febrer al mes de desembre inicialment es van programar un total de 50 rutes i s'han pogut realitzar totes. Les sortides es van realitzar seguint les indicacions de prevenció i seguretat i amb limitació de l'aforament a 10 persones.

En la organització de les activitats hi han participat 7 entitats o empreses responsables d'equipaments del parc i/o acreditades amb la CETS (Carta Europea de Turisme Sostenible): ADEMC, Aprèn, La Calma, EducaViladrau, Casanova de Sant Miquel, La Morera, Museu Etnològic del Montseny, i ViladrauEducatió.com i hi ha participat 609 persones.

## 2. RESERVES

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

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

La Taula 5.2.1 recull el número de reserves realitzades als diferents equipaments. La majoria de reserves a les àrees d'esplai es concentren durant els mesos d'octubre i novembre així com també les reserves realitzades a l'espai "Univers Patxot".

**Taula 5.2.1 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l'any 2021**

Equipament	Reserves (grups)	Persones
Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar	24	1795

Àrea d'esplai de plana del Coll	11	808
Exposició i audiovisual Univers Patxot.	9	203



# Capítol 6 - Instal·lacions

## 1. CENTRES I PUNTS D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2021 s'ha mantingut l'activitat dels 6 Centres d'Informació del Parc: el CI de Can Casades, el CI de la Rectoria del Brull, el CI de Fogars de Monclús, el CI de Montseny i el CI de Sant Esteve de Palautordera i el CI de la Mongia a Sant Pere de Vilamajor.

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

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

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

Els dispositius d'informació personalitzada (DIPs) són informadors del Parc situats en els punts de màxima afluència de visitants, però sense ubicació en un equipament fix, amb l'objectiu de difondre informació de les diferents opcions d'ús al Parc, la seva normativa i els valors naturals i culturals.

Durant l'any 2021 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzada: DIP de Plana Amagada, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners, DIP de Riells i DIP de Montsoriu.

## 2. ITINERARIS

Aquest any 2021 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 2021 s'ha obtingut la homologació dels següents itineraris:

- *PR-C 205 de Viladrau a Matagalls*
- *SL-C 84 De la Riera d'Arbúcies a Sant Marçal,*

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

### 3. ÀREES D'ACAMPADA CONTROLADA I ALLOTJAMENTS

El càmping de Fontmartina, l'allotjament de turisme rural de La Morera, l'allotjament rural de la Masia de Vallforners, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i l'alberg rural del Polell han reiniciat l'activitat després de la interrupció provocada per la Covid-19.

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

### 4. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2021 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

Les àrees d'esplai de les Feixes del Vilar, de la Plana del Coll i de la Guardiola han reactivat l'activitat durant l'any 2021. S'ha previst uns serveis de neteja dels serveis a les àrees d'esplai de les Feixes del Vilar i la Plana del Coll en les reserves d'escoles, per tal de garantir les condicions higienico-sanitàries marcades pels protocols.



## Capítol 7 - Subcontractació

### 1. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.

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

Quan els equipaments i serveis del Parc Natural són atesos per qualsevol de les modalitats de gestió indirecta, aquests han de quedar formalitzats mitjançant la redacció d'un conveni o una concessió administrativa. La relació dels diferents convenis establerts amb les diferents persones o entitats que presten serveis en l'àmbit d'ús públic al Parc Natural de Montseny a l'any 2021 es registren al *FR\_700\_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis* i es recull a la Taula 7.1.

Taula 7.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació			
Convenis	Equipament	Pressupost	Duració
Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny	DIP Collformic	7.880€	1/1/2021 31/12/2021
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	DIP Plana Amagada	13.871,94€	1/1/2021 31/12/2021
Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny	DIP Vallformers	7.447,78€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'Informació de Fogars.	CI de Fogars	45.852 €	1/1/2021 31/12/2021
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Seva per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Seva.	PI de Seva	9.455,75€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Aiguafreda.	PI d'Aiguafreda	9.455,75€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Gualba per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Gualba.	PI de Gualba	12.955,75€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Tagamanent per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Tagamanent.	PI de Tagamanent	9.455,75€	1/1/2021 31/12/2021
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.	PI del Molí de Ca l'Antic	9.455,75€	1/1/2021 31/12/2021
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.	CI de Sant Esteve de Palautordera	16.523,79€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Montseny.	CI de Montseny	14.455,75€	1/1/2021 31/12/2021
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.	CI de la Rectoria del Brull Fortificació ibèrica Turó de Montgròs	17.040,88 €	1/1/2021 31/12/2021



Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Cànoves i Samalús.	PI de Cànoves	9.455,75€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor per al foment i ordenació de l'ús públic al Punt d'informació de la Mongia.	PI La Mongia	9.455,75€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de la Garriga per al foment i ordenació de l'ús públic al Punt d'informació de la Mongia	Centre de Visitants de la Garriga	0€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament de Riells i Viabrea relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2021	PI Riells de Montseny	6.875€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament d'Arbúcies relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2021	DIP Montsoriu	6.800€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Viladraupera per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Riells de Montseny.	DIP Bordoriol	6.800€	1/1/2021 31/12/2021
Conveni per a la col.laboració en les activitats relacionades amb el patrimoni natural i cultural del PNM	Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny	10.000€	1/01/2021 31/12/2021
Museu Etnològic del Montseny, La Gabella - Conveni per a la "Col.laboració en projectes de gestió cultural dins l'àmbit del Parc Natural del Montseny". (2018/2993)	Museu Etnològic del Montseny – La Gabella DIP Montsoriu	9.500€	25/06/2021 31/12/2021
Conveni per a la col.laboració en la divulgació dels valors naturals i culturals del Parc natural del Montseny i en la promoció de bones pràctiques en el turisme en els espais naturals"	AETM	11.500€	1/1/2021 31/12/2021

Durant aquest any 2021 es segueix treballant en la nova concessió administrativa per la gestió de l'escola de natura de Can Leonart. Finalitza la concessió del càmping de Fontmartina, tot i que, abans de preparar una nova concessió es pacta una pròrroga de la mateixa fins al desembre de 2022.

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





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

## 2. TAXES I PREUS PÚBLICS .

L'any 2021 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona anualment.

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

# Capítol 8 - Seguretat

## 1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

---

Aquest any 2021 ha estat vigent el DA\_800\_01 *Protocol de risc d'incendi*, que recull el protocol de prevenció d'incendis del Parc Natural del Montseny.

D'altra banda, segons les inspeccions dels equipaments s'han realitzat totes les revisions dels extintors previstes per part de l'empresa que fa el manteniment i per part del personal responsable de cada equipament.

## 2- RISC PER NEU I GELADES.

Una de les principals actuacions del Parc Natural davant el risc d'accidents quan les carreteres són impracticables a causa del glaç o la neu és tancar algunes de les vies d'accés al públic en general i actualitzar la informació a la web del Parc.

És molt important que els usuaris i tot el personal del Parc estigui informat de l'accessibilitat al Parc. Per aquest motiu, en casos de nevades o gelades s'actualitza la *Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu* al web del Parc. Aquests avisos també apareixen als usuaris que s'han descarregat la aplicació per a mòbils del Montseny i també a través del twitter.

Aquest any 2021 han estat 13 les fitxes editades i publicades a la web del parc, corresponents als dies, 7, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27 i 29 de gener, 5, 7 i 19 de febrer

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

L'any 2021 segueix vigent el "DA 800\_02 *Protocol d'actuacions del Parc Natural del Montseny en situacions d'alt risc o emergències al medi natural*", que pretén incrementar les garanties de seguretat a tots els equipaments i serveis i, amb caràcter general, en relació amb les activitats dels visitants dins l'àmbit de l'espai natural protegit.



## Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment

### 1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2021 s'han fet algunes actuacions orientades a la millora de la sostenibilitat ambiental dels equipaments d'ús públic del Parc, entre d'altres, les bones pràctiques en la gestió de residus i la millora en l'aprofitament energètic i l'eficiència en el consum de l'aigua.

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

- Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel
- Millores ambientals i de condicionament paisatgístic de diferents punts de recollida d'escombraries del parc natural

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

- Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de graves) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll
- Revisió i reparació dels sistemes de depuració per estany facultatiu dels equipaments del parc
- Millora de la instal·lació elèctrica autònoma del Bellver i l'Agustí

A més a més segueix vigent una línia de subvencions en el que incentiva les millores en eficiència energètica pels habitants de la Reserva de la Biosfera del Montseny, per tal de fomentar la implantació de calderes de biomassa.

Un dels projectes que es dur a terme al Montseny conjuntament amb la Oficina de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona és el projecte Life Clinomics. Projecte basat en buscar mesures per tal d'adaptar-nos al canvi climàtic al nostre territori. Una de les accions pilot que s'ha dut a terme és avaluar l'adaptació al canvi climàtic d'empreses turístiques i agràries del Montseny. Algunes d'aquestes empreses són equipaments del parc inclosos al sistema de qualitat.

### 2. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2021 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2021*.

Aquest any 2021 s'ha continuat amb el control d'aquestes actuacions de neteja mitjançant la FF 0801 *Fitxa d'operacions de neteja i manteniment* i el FR\_900\_01 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*. S'ha incrementat la periodicitat de la neteja dels lavabos de les àrees d'esplai (sempre que hi havia reserves) així com també l'increment de la periodicitat en la neteja dels lavabos del centre d'informació de Can Casades.

La Taula 9.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

<b>Taula 9.1 Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment</b>		
<b>Equipaments</b>	<b>Dies/ Operacions de neteja</b>	<b>Incidències</b>
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	297 dies	Cap incidència
<i>Can Casades</i>	57 dies	Cap incidència
<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 dies	Cap incidència
<i>Exteriors, ruta 2: Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	53 dies	Cap incidència
<i>Netejes extraordinàries</i>	39 dies	Reserves escoles a Can Casades, Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar i la Plana del Coll



# Annexos.

## ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

### Comitè permanent (14)

---

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

### Comissió de manteniment. (15)

1. Personal de la colla de manteniment.(6)
2. Personal de la Unitat de Seguiment de Programes (3)
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Seguiment de Programes.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. Encarregat de Manteniment.
7. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
8. Personal administratiu de l'Oficina.

### Comissió de vigilància i control. (21)

1. Personal de guarderia. (14)
2. Caps de les dues unitats de guarderia.(2)
3. Tècnic en conservació
4. Tècnic de la Diputació de Girona.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. Coordinador de Qualitat (Tècnic d'ús públic i educació ambiental).
7. Personal administratiu de l'Oficina.

### Comissió d'ús públic i educació ambiental (37)

1. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
2. Tècnic de l'OTPN.
3. Tècnic de la Diputació de Girona
4. Coordinador dels informadors
5. Administratius de l'oficina del parc natural del Montseny (2)
6. CI Univers Patxot

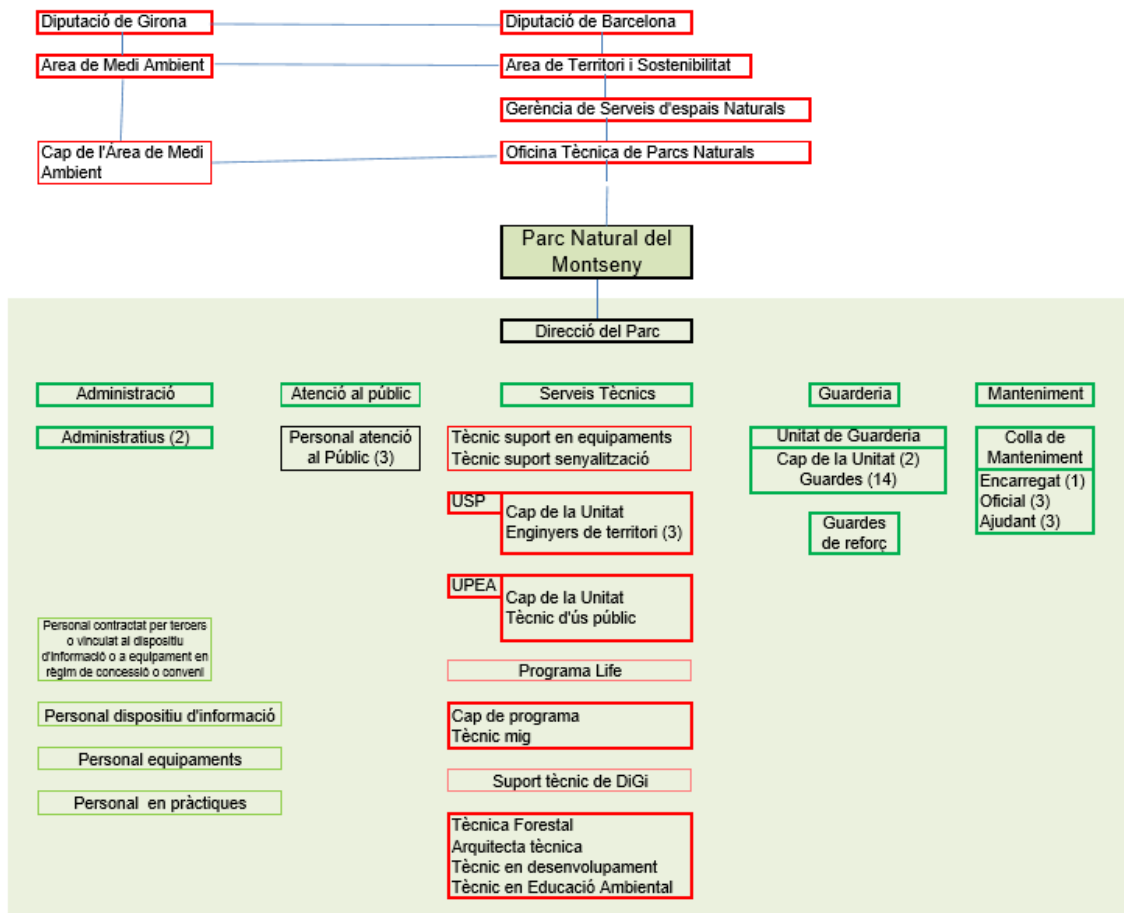
7. CI Can Casades.
8. CI El Brull.
9. CI Montseny.
10. CI Sant Esteve de Palautordera.
11. CI Fogars de Montclús
12. PI Molí de Ca l'Antic.
13. CI La Mongia.
14. PI Tagamanent
15. PI Aiguafreda.
16. PI Seva.
17. PI Cànoves i Samalús
18. PI Gualba
19. PI Gualba a Can Figueres
20. PI El Bellver. –Casa Museu l'Agustí
21. Informadors del Dispositiu d'Informació Personalitzada (DIPs) – (6)
22. CD La Gabella.
23. CD La Tela
24. Espai Montseny.
25. EN La Traïna.
26. EN Rectoria de Vallcàrquera.
27. Alberg rural El Polell
28. Alberg de Joventut Casanova de Sant Miquel
29. Turisme Rural La Morera.
30. Càmping de Fontmartina.
31. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
32. Personal administratiu de l'Oficina.



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

**ANNEX II. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY**

**ANNEX II . ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY**



### ANNEX III: RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Lluís	Martínez Ujaldón	Masia Mariona	Director del parc	CP, CM, CVC, CUPEA	
Josep	Argemí Relat	Masia Mariona	Cap d'Unitat de Suport de Programes	CP i CM	
Lluís	Velasco Batlle	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UUPEA	CP, CM, CVC, CUPEA	
Elisabet	Ros Garriga	Masia Mariona	Tècnic d'ús públic i coordinadora del sistema de qualitat	CP, CM, CVC, CUPEA	
Cori	Comajoncosa Mora	Masia Mariona	Auxiliar tècnic de suport	CM	Des de març de 2021
Jose	Santaella Alegre	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	
Olga	Garcia Iranzo	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	Des d'octubre 2018
Joan	Anglada Guillaumet	Masia Mariona	Tècnic USP	CM	
Montse	Amorós Missé	Masia Mariona	Suport Reserva Biosfera	CUPEA	
Marisa	Maya Grau	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc	CUPEA	Juny 2021
Mireia	Clapés González	Masia Mariona	Personal Oficina del parc	CUPEA	
Joaquim	Peláez Sánchez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc	CP, CM, CVC, CUPEA	
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC	
Sònia	Solórzano	Masia Mariona	Tècnica projecte LIFE	CVC	
Jordina	Grau Serra	Masia Mariona	Tècnica projecte LIFE	CVC	
Anna	Saniñjas Olea	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Maria	Barrachina	Masia Mariona	Tècnica Reserva Biosfera	CUPEA	
Gemma	Pascual	Masia Mariona	Tècnic DGI	CUPEA	Juny 2018
Narcís	Vicens	Masia Mariona	Tècnic DGI	CP, CUPEA	
Marina	Trepat Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Mònica	Fornals Sanchez	Masia Mariona	Coordinadora dels informadors	CP, CUPEA	
Isidre	Planas Cortada	PNM	Encarregat de Manteniment funcions	CM	Des de juliol 2020
Ricard	Alcojor Bernardo	PNM	Encarregat de Manteniment		Des de juliol de 2021
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
David	Riera Rodríguez	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
Joan	Comellas Blanchart	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Joan	Mercader	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	





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

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Òscar	Solé	PNM	Ajudant de manteniment		
Guillem	Deulofeu	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Xavier	Torra Revés	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Lluís Albert	Álvarez López	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Marc	Codina Ballús	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Xavier	Comas Torrús	PNM	Guarda	CVC	
Oleguer	Plana Perxacs	PNM	Guarda	CVC	
Joana	Colomer Budó	PNM	Guarda	CVC	
Josep M	Lacruz Pie	PNM	Guarda	CVC	
Dolors	Rodríguez Cano	PNM	Guarda	CVC	
Lluís	López López	PNM	Guarda	CVC	
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC	
Enric	Bargalló	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC	
Antonio	Álvarez Amigo	PNM	Guarda	CVC	
Sandra	Morujó Cuenca	PNM	Guarda	CVC	
Jordi	Villaronga Llobera	PNM	Guarda	CVC	
Esther	Feliubadaló Jonama	PNM	Guarda	CVC	
Isabel	Fidel Colomé	PNM	Guarda	CVC	
Fèlix	Casals	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Dolors	Pascual Cervera	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Laura	Rovira Rovira	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA	
Marc	Tortras Cuspinera	CI Univers Patxot / Can Casades	Informador	CUPEA	
Carme	Clopés Traveria	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mireia	Puig Pujol	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mònica	Fornals Sánchez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Xavier	Oliva	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Clara	Enríquez	CI Montseny	Informador	CUPEA	
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA	
Arnau	Mundet	PI Viladrau	Informador	CUPEA	Des de 2018
Anna	Traveria	PI Viladrau	Informador	CUPEA	Des de 2018
Antonia		PI Seva	Informador	CUPEA	
Laura	González	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA	Des de 2019
		PI Tagamanent	Informador	CUPEA	

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Marta	Baladó	PI Cànoves i Samalús	Informador	CUPEA	
Higini	Herrero Baró	PI La Mongia	Informador	CUPEA	
Isabel	Cuminal	PI Gualba	Informador	CUPEA	
Xavier	Pérez	PI Molí de Ca l'Antic	Informador	CUPEA	
Maria Lluïsa	De la Vara Pérez	DIP Vallforners	Informador	CUPEA	
Jaume	Planas Palleras	DIP Plana Amagada	Informador	CUPEA	
Joel	Serra	DIP Montsoriu	Informador	CUPEA	Des de 2018
Marc	Robusté Ballester	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	
Victor	Masvidal	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	Des de 2020
Carles	Bartolomé	DIP Collformic	Informador	CUPEA	Des de 2019
Israel	Molinero	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA	
Ignasi	Martínez	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA	
Elisenda	Casadellà Pallicera	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA	
Gemma	Font i Valentí	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Sandra	Pujadas Mitjà	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Jordi	Gascó	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA	
Marita	Dalmau	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA	
Gerard	Badia	EN la Traüna	Representant EAITP	CUPEA	
Walter	Emde	Alberg Casanova de Sant Miquel	Representant equipament	CUPEA	
David	Cano	Turisme Rural La Morera	Representant equipament	CUPEA	
Laia	Alonso	Alberg el Polell	Representant equipament	CUPEA	
Jordi		Alberg Vallfornès	Representant equipament	CUPEA	



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

## ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2021

### Aparcaments (GD)

1. Coll Sesbasses
2. Can Cruspinell
3. Can Domènec
4. Coll de Bordoriol
5. Collformic I
6. Collformic II
7. Font del Cirerer
8. Font de Passavets
9. Plana Amagada
10. Sant Marçal I
11. Sant Marçal II
12. Sant Marçal III
13. Santa Fe
14. Sesferrerres
15. Vallforners
16. Coll Castellar
17. Plana del Coll
18. Plana de Bombers
19. Pla Jugar
20. Els Molins

### Itineraris senyalitzats (GD)

1. GR 2 La Jonquera a Aiguafreda. De Seva a Aiguafreda
2. GR 5 Sender dels miradors. D'Aiguafreda a Sant Celoni
3. GR 5.2 Del cafè a Fontmartina
4. GR 83 Camí del Nord o del Canigó. D'Arbúcies a Riells
5. PR-C 33 Sender de La Garriga. De la Garriga al Figaró
6. PR-C 139 Sender del Pi Novell
7. PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
8. PR-C 201 Castell de Montsoriu
9. PR-C 202 D'Arbúcies a Viladrau
10. PR-C 204 Pujada a Santa Fe de Montseny
11. PR-C 205 De Viladrau a Matagalls
12. PR-C 208 De Santa Fe al turó de l'Home i les Agudes
13. PR-C 211 Riera de Gualba
14. PR-C213 de Figaró al turó de Tagamanent
15. SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou branques
16. SL-C 82 De coll de Bordoriol a coll Pregon
17. SL-C 84 De la riera d'Arbúcies a Sant Marçal
18. SL-C 85 Del Brull a Collformic
19. SL-C 86 El Roc Perer
20. SL-C 88 De Gaserans a Coll de n'Orri
21. SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell de Samalús
22. SL-C 91 La Riera de Vallforners
23. El Sot de l'Infern
24. La Font del Frare
25. L'Empedrat de Morou
26. Volta al pantà de Santa Fe
27. Del Bellver al turó de Tagamanent
28. De plana Amagada a coll Pregon
29. Masia Mariona
30. Itinerari forestal de Fontmartina

## **Itineraris guiats**

1. St. Esteve de Palautordera (ADEMC)
2. L'Estació del Figaró (APRÈN)
3. Viladrau (Educa Viladrau)
4. Casanova de Sant Miquel
5. La Morera (CALENGOBI S.C.C.L)
6. Viladrau Educació – Santa Marta
7. Museu Etnològic del Montseny – La Gabella

## **Àrees d'esplai (GD)**

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

## **Àrees d'Acampada (CA)**

1. Càmping de Fontmartina

## **Centres d'informació**

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

## **Punts d'informació**

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

## **Equipaments de recerca**

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

## **Museus i equipaments culturals**

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

## **Dispositiu d'informació personalitzada (CC)**

1. DIP del Castell de Montsoriu
2. DIP de Collformic
3. DIP de Vallforners



## **Parc Natural del Montseny**

Reserva de la Biosfera

4. DIP de plana Amagada/ plana del Coll
5. DIP del coll de Bordoriol
6. DIP de Riells

### **Equipaments d'educació ambiental**

1. Escola de Natura Can Lleonart (CA)
2. Escola de Natura La Traïna (CA)
3. Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera (CA)

### **Centres de Documentació**

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

### **Allotjament rural i restauració**

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

## ANNEX V: DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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



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

	<b>Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016</b>	<b>Processos / Documents</b>
<b>510</b>	<b>Accés i recepció</b>	<i>PO_510_01_Acollida i recreació</i>
<b>520</b>	<b>Informació</b>	
	Generalitats	<i>PO_521_01_ Informació i atenció a l'usuari</i> <i>FF_521_01 Fitxa de consultes i atencions</i> <i>FR_521_01 Registre de consultes i atencions</i>
	Publicacions	<i>PO_521_02 Dispositiu d'informació personalitzada</i> <i>PO_522_01 Control i distribució de publicacions</i> <i>FR_522_01 Inventari de publicacions</i> <i>FF_522_01 Albarà de control de publicacions</i> <i>FR_522_02 Control d'estoc de publicacions</i> <i>DA_522_01 Model de comanda de publicacions</i>
	Senyalització	<i>PO_523_01 Senyalització</i> <i>DA_523_01 Manual gràfic de Senyalització</i> <i>FR_523_01 Inventari de senyalització del Parc/SIGEP</i>
<b>530</b>	<b>Interpretació i educació ambiental</b>	<i>DA_530_01 Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i> <i>DA_530_02 Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i>
<b>540</b>	<b>Reserves</b>	<i>PO_540_01 Comercialització i reserves</i> <i>DA_540_01 Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i> <i>FF_540_01 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i> <i>FR_540_01 Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>
<b>5.5</b>	<b>Gestió de queixes i reclamacions</b>	<i>PO_550_01 Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> <i>FF_550_01 Full de suggeriments</i> <i>FF_550_02 Full oficial de reclamació/ denúncia</i> <i>FR_550_01 Registre de suggeriments i reclamacions/SIGEP</i>
<b>6</b>	<b>INSTAL·LACIONS</b>	
<b>610</b>	<b>Generalitats</b>	<i>FR_610_01 Llistat d'equipaments i serveis/ SIGEP</i> <i>DA_610_02 Relació de bones pràctiques mediambientals als equipaments</i>
<b>620</b>	<b>Centre de visitants</b>	<i>PO_620_01 Equipaments d'informació i centres de documentació</i>
<b>630</b>	<b>Itineraris</b>	<i>PO_630_01 Itineraris guiats</i>
<b>640</b>	<b>Miradors</b>	-
<b>650</b>	<b>Àrees recreatives</b>	<i>PO_650_01 Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
<b>660</b>	<b>Zones i àrees d'acampada controlada</b>	<i>PO_660_01 Càmping de Fontmartina</i>
<b>670</b>	<b>Refugis de muntanya</b>	<i>PO_670_01 Allotjament rural</i>
<b>680</b>	<b>Escoles de natura</b>	<i>PO_680_01 Escoles de Natura</i>
<b>700</b>	<b>SUBCONTRACTACIÓ</b>	
		<i>PO_700_01 Control de la contractació de béns i serveis</i> <i>FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis</i>
<b>800</b>	<b>SEGURETAT</b>	
		<i>PO_800_01 Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i> <i>FF_800_01 Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>FR_800_01 Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>DA_800_01 Protocol de risc d'incendi</i> <i>PO_800_02 Seguretat ens els equipaments i serveis</i> <i>DA_800_02 Protocol de seguretat i riscos</i>
<b>900</b>	<b>GESTIÓ DE RESIDUS, NETEJA I MANTENIMENT</b>	
		<i>PO_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</i> <i>PO_900_02 Gestió de residus</i> <i>IT_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments exteriors i de l'entorn</i>

	<b>Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016</b>	<b>Processos / Documents</b>
		<i>FR_900_01 Registre d'operacions de neteja i manteniment</i> <i>FF_900_01 Fitxa d'operacions de neteja i manteniment</i>