



Diputació
Barcelona

Xarxa de Parcs Naturals
#DibaOberta



Diputació de Girona




Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

DA 340_01
Edició anual
Data 11/07/2023

DA_340_01

Pla anual de millora, 2023

Parc Natural del Montseny

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció 	Comitè de Qualitat 	Direcció 



1. INTRODUCCIÓ

Un dels objectius principals del Sistema de Qualitat en la gestió de l'ús públic del Parc Natural del Montseny és la millora contínua de la qualitat dels equipaments i serveis que el Parc ofereix als seus visitants. El motor d'aquest progrés neix de la detecció d'aquells aspectes que es desvien de la normativa de qualitat i de les propostes que poden comportar una millora en els equipaments i serveis del Parc.

El present Pla anual de millora, recull la programació de les accions que es proposa realitzar l'equip gestor del Parc per tal d'assolir les millores proposades.

El present Pla anual de millora es realitza a través de l'anàlisi i prioritització de cadascuna de les propostes de millora, no conformitats, de l'anàlisi de la revisió del sistema i dels indicadors.

Aquells aspectes que es decideix incloure per l'any 2023 esdevenen els **objectius de qualitat anuals** (objectius específics). Cadascun d'aquests objectius es pot desplegar en unes accions concretes que es programen amb la voluntat de facilitar el seu assoliment. Per a cada una de les actuacions s'especifica, el responsable i el termini per a la realització de dita actuació.

Els objectius i les actuacions que es deriven del pla de millora venen classificades en funció del seu origen; d'una banda les que són detectades a través de la revisió del sistema, l'anàlisi dels indicadors i les no conformitats que són rellevants pel funcionament del sistema de qualitat del parc, i d'altra banda les que provenen del programa d'actuacions del parc que influeixen en els equipaments i serveis del parc.

Com a fet destacat que s'ha incorporat en el present pla de millora és la present disponibilitat de l'accés als documents a través de les eines col·laboratives en línia que són una bona oportunitat per al treball en xarxa, així com la presència de totes aquestes eines telemàtiques per al correcte desenvolupament del sistema.



2. OBJECTE, ABAST I RESPONSABILITAT DEL PLA DE MILLORA

Objecte

L'objecte d'aquest pla és identificar les situacions adverses per a l'assoliment dels objectius de qualitat proposats que s'han identificat durant l'any 2022 i que s'han de traduir en actuacions o activitats durant l'any 2023.

Abast

Aquest pla s'aplica a la totalitat dels equipaments i serveis d'ús públic del parc natural del Montseny, així com a l'estructura organitzativa en que es suporten.

Responsabilitat

La responsabilitat en la definició i aplicació de les mesures que es recullen en aquest pla correspon a la direcció del parc, a través de les unitats de gestió i del coordinador de qualitat.

En termes generals, la responsabilitat recau en tot el personal que intervé en la gestió dels equipaments i serveis d'ús públic.

3. OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT

Els **objectius generals** del Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny són:

1. Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per a satisfer els requisits de les normes de qualitat
2. Disposar d'un mecanisme àgil de detecció d'oportunitats de millora així com de detecció de desviacions dels estàndards de qualitat
3. Garantir que la millora de la qualitat dels equipaments i serveis d'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
4. Actualitzar i adaptar els aspectes del sistema de qualitat que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc
5. 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
6. Garantir que la informació subministrada pel equipaments del Parc Natural del Montseny és fiable, completa i clara
7. Garantir la senyalització suficient per indicar els accessos al Parc Natural i a tots els seus equipaments d'ús públic
8. 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 i Reserva de la Biosfera del Montseny



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

9. 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
10. Detectar i advertir als visitants del Parc de tots els aspectes relacionats amb la seva seguretat
11. Garantir la neteja i el manteniment del Parc Natural i dels equipaments d'ús públic
12. Promoure i implementar aquelles mesures de millora de la gestió ambiental en els equipaments d'ús públic que estiguin a l'abast dels gestors
13. 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 2023 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. Incorporar els criteris i els objectius de qualitat en els treballs necessaris per la redacció del Pla Especial de Protecció
7. Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències 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 tenint en compte la regulació dels accessos



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

13. Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals

4. OBJECTIUS I ACTUACIONS DEL PLA DE MILLORA 2023

Objectius específics i Actuacions	RESPONSABLE	Data prevista execució
Organitzar activitats formatives adreçades tant al personal propi com al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.		
Organitzar i dur a terme una jornada de formació de coneixements del parc destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.	Direcció	Setembre
Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.	Direcció	Octubre
Realització d'un curs de primers auxilis per al personal informador	Direcció	Desembre
Realització d'un curs d'atenció al públic per al personal informador de nova incorporació	Direcció	Juliol
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.	Direcció	Desembre
Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció anual al voltant de 1000 i assegurar que tots els equipaments en realitzin		
Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin.	UUPEA	Desembre
Establir un grup de treball en el marc de la SUPEA amb els diferents tècnics dels parcs per la millora de les enquestes de satisfacció	UUPEA	Desembre
Utilitzar altres eines de recollida d'informació per avaluar el nivell de satisfacció dels visitants		
reactivar les enquestes de satisfacció del Centre d'informació de Fogars, per tal de poder recollir la opinió del visitant a través de la recollida d'enquestes en línia	UUPEA	Desembre
Aprofitar el reforç d'informadors per tal de poder fer preguntes més concretes relacionades amb diversos aspectes del parc	UUPEA	Desembre
Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos.		
Afegir com a punt de l'ordre del dia de les reunions d'ús públic mensuals, per tractar la revisió dels suggeriments pendents	UUPEA	Desembre
Introduir noves fórmules en el sistema d'inspecció per tal de garantir la realització de les inspeccions als equipaments programades.		
Incorporar millores en els sistema digital de recollida d'informació i incorporar els formularis d'inspecció en aquest sistema.	UUPEA	Desembre
Realitzar anualment una inspecció de forma presencial a tots els equipaments.	UUPEA	Desembre
incorporar els criteris i els objectius de qualitat en els treballs necessaris per la redacció del Pla de Protecció del Medi Natural i el Paisatge		
Treballar en les reunions de les comissions del sistema de qualitat aspectes concrets relacionats amb el Pla de Protecció.	CUPEA	Juny
Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències eliminant el paper, agilitzar el procediment tot assegurant la traçabilitat.		



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Repasar les incidències pendents dels equips de treball en les reunions de seguiment setmanals.	Direcció	Desembre
En l'aplicatiu de gestió d'incidències afegir un nou estat de "En tràmit" per aquelles incidències que ja s'ha començat a realitzar alguna acció.	Direcció	Desembre
Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents		
Editar fulletons de l'itinerari forestal de Fontmartina	UUPEA	Setembre
Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba	UUPEA	Desembre
Modificar el contingut de la fita d'inici de la vall de Santa Fe	UUPEA	Setembre
Dissenyar la fita d'inici dels itineraris amb inici al nucli urbà d'Arbúcies	UUPEA	Desembre
Realitzar millores en els itineraris existents		
Oferir la possibilitat de tenir un enllaç entre l'aparcament de Ses Ferreres i l'itinerari SL-C 84 fins a Sant Marçal	UUPEA	Desembre
Acabar la reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització, el tram del collet de Sant Martí a Aiguafreda.	UUPEA	Desembre
Modificar el traçat del tram entre el collet de Sant Martí i Turó de Tagamanent per evitar trams amb risc de despreniments	UUPEA	Gener
Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits	UUPEA	Febrer
Treballar en la rehomologació dels itineraris existents gràcies al conveni existent amb la FEEC	UUPEA	Març
Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant		
Editar fulletons sobre recomanacions al parc natural - El Senglar		
Instal·lar els plafons interpretatius relacionats amb els sistemes facultatius i de depuració d'aigües en els equipaments del parc que en disposin	UUPEA	Desembre
Tenir en compte els criteris interpretatius en l'elaboració de les <u>passejades guiades</u>	UUPEA	Desembre
Redissenyar els mapes murals del parc, amb la nova informació del parc natural i la Reserva de la Biosfera del Montseny	UUPEA	Desembre
Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant		
Aplicar els coneixements del taller en el desenvolupament de les tasques de coordinació entre el personal informador del parc	UUPEA	Desembre
Aprofitar les fitxes de suport informatiu per als informadors per a la creació d'infografies de bon comportament per al visitant, per a fer-les servir en XXSS	UUPEA	Desembre
afegir en el material de benvinguda i acollida als nous informadors les fitxes de suport informatiu	UUPEA	Desembre
Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc		
Col·laboració en la realització de l'estudi per a la capacitat de càrrega a la zona de Santa FE	UUPEA	setembre
Mantenir el servei de 5 línies regulars del servei de transport públic.	UUPEA	Desembre
Incentivar l'ús de les línies de transport públic amb la difusió d'itineraris a realitzar amb el bus.	RB	desembre
Seguir amb la regulació d'accés al Pla de la Calma amb vehicle motoritzat i promoure la difusió de la regulació	RB	Novembre



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Establir un espai d'acollida al centre d'informació de Fogars amb activitats i informació per al visitant durant la tardor	Direcció	Desembre
Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals		
Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.	UUPEA	Desembre
Aplicació de la metodologia del càlcul de freqüentació aplicat al parc natural del Montseny	UUPEA	Desembre
Establiment d'un nou indicador que mesuri la superació de la capacitat de càrrega dels aparcaments		
Col·laborar amb l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny		
Realitzar el seguiment de les accions del pla anual de l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny vinculades amb el turisme sostenible i el parc.	Direcció	Juny
Desenvolupar el Pla d'Acció de la Carta europea de turisme Sostenible		
Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el Fòrum Permanent de la CETS	UUPEA	Desembre
Execució del Pla d'acció 2021-2025	UUPEA	Novembre
Fer el seguiment i avaluació del programa d'actuacions 2021-2025	UUPEA	Juliol
Treballar conjuntament amb les empreses acreditades amb la CETS	UUPEA	Desembre
Treballar conjuntament amb els municipis en el procés d'implantació de la Reserva de la Biosfera del Montseny		
Desenvolupar el pla d'actuacions de la Reserva de la Biosfera	RB	Juny
Elaborar convenis amb els municipis pel desenvolupament d'accions prioritàries en la Reserva de la Biosfera	RB	Novembre
Treball i fer l'acompanyament en les accions relacionades amb els ajuts de Next Generation per a Reserves de la Biosfera	RB	
Continuar aprofundint en el treball per que el Sistema de Qualitat serveixi per a la millora contínua en la gestió del Parc		
Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema	UUPEA	Desembre
Realitzar reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del Pla de Millora	UPEA	Desembre
Elaborar i aprovar els documents del Sistema Q pel 2023		
Elaborar i aprovar documents anuals del Sistema de Qualitat del 2023	CQ	Juny
Formular propostes i programes d'actualització i millora de les instal·lacions i serveis dels equipaments del parc.		
Executar les actuacions de millora de la xarxa d'aigua potable de la vall de Santa Fe	UMOS	Desembre
Obres d'accessibilitat a la masia del Bellver	UMOS	Desembre
Obres de millora del cobert de l'Agustí	UMOS	Desembre
Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de grava) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll	UMOS	Desembre
Millora del sistema de subministrament d'aigua a la Casanova de Sant Miquel	UMOS	Desembre
Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel	UMOS	Desembre
Millora de l'accessibilitat a la casa de colònies de Vallcàrquera	UMOS	Desembre
Millora de la instal·lació elèctrica autònoma del Bellver i l'Agustí	UMOS	Desembre
Ampliació de l'aparcament de Collformic	UMOS	Desembre
Construcció filtre vertical depuració d'aigües residuals a Can Gorgs	UMOS	Desembre



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Construcció filtre de graves i arqueta mostres, fossa sèptica de la Guardiola	UMOS	Desembre
Revisió i reparació dels sistemes de depuració per estany facultatiu dels equipaments del parc	UMOS	Desembre
Implantació de regulació d'aparcaments a Collformic	RB	
Tancament de la pista de la Costa a Santa Fe de Montseny passant per Fontmartina durant èpoques de massificació	RB	
Gestionar les exposicions del parc		
Dur a terme les operacions de manteniment de les exposicions itinerants i permanents (Can Casades, Univers Patxot, Casa-Museu L'Agustí, exposicions del Casal de Cultura del Montseny)	UUPEA	Desembre
Gestió de les exposicions itinerants (40 anys RB, Life Tritó Montseny)		Desembre
Elaborar el Pla d'Educació Ambiental del Parc		
D'acord amb el pla marc d'educació ambiental i voluntariat iniciar els treballs d'elaboració del Pla d'educació Ambiental del Parc	UUPEA	Desembre
Seguiment del programa "El Montseny a l'Escola"		
Desenvolupar el programa "El Montseny a l'escola"		
Difondre els objectius i el marc general del programa "El Montseny a l'escola"	UUPEA	Desembre
Seguiment del programa "El Montseny a l'Escola"		
Treballar en la proposta de nova estructura i continguts del programa	UUPEA	Desembre
Coordinar i realitzar el seguiment del programa "Passejades 2023".		
Realitzar el seguiment del programa Passejades 2023	UUPEA	Desembre
Coordinar el programa Passejades 2024	UUPEA	Desembre
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Viu el parc".		
Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc	UUPEA	Juliol
Realitzar el seguiment del actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny	UUPEA	Desembre
Realitzar el seguiment del actes del programa Parcs en Concert que es realitzin al Montseny		Desembre
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "Dia europeu dels parcs".		
Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	UPEA	Maig
Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	UPEA	Juny
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "Cercle de Voluntaris dels parcs".		
Coordinar i programar les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny	UPEA	Febrer
Realitzar el seguiment de les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny	UPEA	Desembre
Assegurar el manteniment de l'inventari de senyalització del Parc.		
Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.	UPEA	Desembre
Incidir en la millora de la recollida selectiva a alguns municipis del parc		
Realitzar obres d'integració paisatgística dels punts de recollida d'escombraries	UMOS	Desembre
Treballar en noves propostes de sistemes de recollida selectiva	Direcció	Desembre
Impulsar el foment i el coneixement dels valors del patrimoni cultural arquitectònic i etnològic		



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades al conjunt monumental de Tagamanent	Direcció	Desembre
Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades a la fortificació ibèrica del Montgròs	Direcció	Desembre
Incrementar la senyalització dels elements patrimonials	UUPEA	Desembre
<i>Coordinació amb les entitats excursionistes per l'aplicació del document de bones pràctiques en la organització d'activitats excursionistes</i>		
Manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques	UUPEA	Desembre

5. ANNEX.

FR_340_01 Registre de seguiment del pla anual de millora.