




# DR 0102

## Memòria del Sistema de Qualitat, 2011

### *Parc Natural del Montseny*

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
UUPEA:  Lluís Velasco Batlle	Comitè de Qualitat:  Ana Cabrerizo Andrés	Direcció:  Joana Barber Rosado



## INDEX

Presentació del Parc Natural del Montseny.....	7
<b>Capítol 1. El Sistema de Qualitat.....</b>	<b>9</b>
1. Introducció al Sistema de Qualitat.....	9
2. Referències normatives.....	9
3. Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis Del sistema de qualitat.....	10
<b>Capítol 2. Política i objectius.....</b>	<b>11</b>
1. Política del Sistema de Qualitat.....	11
2. Objectius del Sisitema de Qualitat.....	12
<b>Capítol 3. Organització i participació.....</b>	<b>14</b>
1. Compromisos de la direcció.....	14
2. Organització del Sistema de Qualitat.....	14
2.1. Comissió de manteniment.....	15
2.2. Comissió de vigilància i control.....	15
2.3. Comissió de ús públic i educació ambiental.....	15
<b>Capítol 4. Gestió de la documentació.....</b>	<b>16</b>
1. Actualitzacions de la documentació del Sistema.....	16
<b>Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials.....</b>	<b>18</b>
1. Gestió dels recursos humans.....	18
2. Formació del personal.....	18
3. Gestió dels recursos materials o serveis contractats.....	19
<b>Capítol 6. Acollida i recreació al Parc.....</b>	<b>22</b>
1. Càmping i allotjaments.....	22
2. Àrees d'esplai i aparcaments.....	22
3. Itineraris senyalitzats.....	22
<b>Capítol 7. Informació.....</b>	<b>23</b>
1. Centres d'informació.....	23
2. Punts d'informació.....	23
3. Dispositius d'informació personalitzada.....	23
4. Publicacions.....	24
5. Difusió web.....	24
6. Interactius.....	25
<b>Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni.....</b>	<b>26</b>
1. Museus i equipaments culturals.....	26
2. Escoles de natura.....	26
3. Exposicions.....	27
4. Audiovisuals.....	27
5. Itineraris guiats.....	27
<b>Capítol 9. Senyalització.....</b>	<b>28</b>
1. Nova senyalització al parc natural.....	28
2. Actualitzacions de la normativa de senyalització.....	29
3. Inventari de senyalització.....	29

<b>Capítol 10.</b>	<b>Comercialització i reserves .....</b>	<b>31</b>
1.	Taxes i preus públics.....	31
2.	Reserves d'equipaments .....	31
<b>Capítol 11.</b>	<b>Seguretat .....</b>	<b>32</b>
1.	Risc d'incndi forestal. ....	32
2.	Risc per neu i gelades.....	32
<b>Capítol 12.</b>	<b>Manteniment i neteja .....</b>	<b>33</b>
1.	Neteja i manteniment dels equipaments. ....	33
<b>Capítol 13.</b>	<b>Gestió ambiental.....</b>	<b>34</b>
<b>Capítol 14.</b>	<b>Seguiment i control de l'ús públic .....</b>	<b>35</b>
1.	Aplicatiu de visitants als Centres i punts d'informació .....	35
1.1.	Distribució anual de l'afluència de visitants. ....	35
1.2.	Número de visitants.....	36
1.3.	Perfil dels visitants.....	38
1.4.	Medi de transport dels visitants .....	39
1.5.	Procedència dels visitants.....	39
1.6.	Principals consultes dels visitants. ....	41
2.	Quantificació dels usuaris als altres equipaments.....	42
3.	Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments.....	42
4.	Informes d'activitat dins del parc natural .....	44
<b>Capítol 15.</b>	<b>Gestió de la millora contínua I: Seguiment dels paràmetres de qualitat. 45</b>	
1.	El sistema de millora contínua.....	45
2.	Gestió de les incidències.....	46
3.	Inspeccions dels equipaments. ....	48
4.	Mesura i seguiment de la satisfacció del visitant.....	48
4.1.1.	Valoracions dels accessos del Parc Natural.....	50
4.1.2.	Valoracions de la senyalització del Parc Natural. ....	51
4.1.3.	Valoracions dels aparcaments del Parc Natural.....	52
4.1.4.	Valoracions de la recollida selectiva de residus al Parc Natural.....	53
4.1.5.	Valoracions del manteniment del Parc Natural.....	54
4.1.6.	Valoracions de la vigilància al Parc Natural.....	55
4.1.7.	Valoracions del personal del Parc Natural.....	56
4.1.8.	Valoracions de la senyalització dels equipaments.....	57
4.1.9.	Valoracions dels horaris dels equipaments. ....	58
4.1.10.	Valoracions del tracte personal a l'usuari en els equipaments. ....	59
4.1.11.	Valoracions de la qualitat de la informació subministrada als equipaments. ....	60
4.1.12.	Valoracions de les publicacions disponibles als equipaments.....	61
4.1.13.	Valoracions de la oferta d'activitats complementàries oferides als equipaments. ....	62
4.1.14.	Valoracions de la neteja als equipaments. ....	63
4.1.15.	Valoracions del manteniment dels equipaments. ....	64
4.1.16.	Valoracions de la recollida selectiva als equipaments.....	65
4.1.17.	Valoracions global dels equipaments. ....	66
4.1.18.	Resultats de les preguntes: Què li ha agradat més? I Què creieu que cal millorar. ....	67
5.	Suggestiments, reclamacions i denúncies dels visitants.....	70
6.	Indicadors de qualitat. ....	71
<b>Capítol 16.</b>	<b>Gestió de la millora contínua II: Avaluacions del Sistema i planificació de la millora. 73</b>	
1.	Auditoria externa .....	73
2.	Auditoria interna .....	73
3.	Revisió anual del sistema.....	74
4.	Propostes de millora, no conformitats potencials i no conformitats.....	74

<b>ANNEX I.</b>	<b>Constitució del Comitè de Qualitat.....</b>	<b>76</b>
<b>ANNEX II.</b>	<b>Organigrama del Parc Natural del Montseny.....</b>	<b>78</b>
<b>ANNEX III.</b>	<b>Relació de persones del comitè de qualitat.....</b>	<b>79</b>
<b>ANNEX IV.</b>	<b>Equipaments del sistema de qualitat al 2011 .....</b>	<b>82</b>
<b>ANNEX V.</b>	<b>Documents del Sistema de qualitat .....</b>	<b>85</b>



## PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY

El parc natural del Montseny està situat en el Sistema Prelitoral Català entre les províncies de Barcelona i Girona. Constitueix per la seva altitud, 1712 metres, la màxima elevació de l'orografia catalana, fora del sistema pirinenc i prepirinenc. Precisament aquest factor, l'altitud, associat a la seva curta distància del mar, a la coexistència de tres substrats litològics diferents i a la diversa orientació dels seus vessants, determina un paisatge singular, en el qual poden veure's representades tres grans regions biogeogràfiques: la mediterrània, la centroeuropea i la borealpina.

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

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

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

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

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





# Capítol 1. El Sistema de Qualitat

---

## 1. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

La *Secretaria General de Turismo del Ministeri d'Economia* ha desenvolupat a llarg dels últims anys el *Sistema de Calidad Turística Española* (SICTE), essent els seu òrgan impulsor i de gestió el *Instituto para la Calidad Turística Española* (ICTE). Fruit de la col·laboració entre la Secretaria, l'ICTE, la *Federación Europea de Parques Naturales i Nacionales* (EUROPARC) i d'alguns espais naturals protegits com ara el Parc Natural del Montseny, neix la norma UNE 187002, que estableix els requisits que defineixen el nivell de servei al visitant en un espai natural protegit.

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

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

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

## 2. REFERÈNCIES NORMATIVES

Per assegurar el desenvolupament del que anteriorment s'ha exposat, el Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny, utilitza com a document de referència la norma *UNE 187002 Espacios Naturales Protegidos. Requisitos para la prestación del servicio*.

El Parc Natural del Montseny també aplica i compleix tota la legislació i reglamentació vigent i la difon dins de la seva organització a través del seu web intern.

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

Durant l'any 2011, Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

- 5 Centres d'Informació
  - 9 Punts d'Informació
  - 6 Dispositius d'Informació Personalitzada.
  - 5 Museus o equipaments culturals.
  - 3 Equipaments d'educació ambiental.
  - 3 Equipaments d'allotjament.
  - 1 Restaurant.
  - 1 Àrea d'acampada.
  - 16 Aparcaments.
  - 3 Àrees d'esplai.
  - 5 itineraris guiats.
  - 17 Itineraris senyalitzats.
- La llista complerta dels equipaments es recull a l'Annex IV.

## Capítol 2. Politca i objectius

---

### 1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

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

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

## 2. OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT

El Parc Natural del Montseny, d'acord amb la política del SQ, es planteja el SQ com una eina per millorar contínuament amb els objectius generals següents:

- Disposar d'un mecanisme 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 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.
- Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per a satisfer els requisits de les normes de qualitat.
- Actualitzar i adaptar els aspectes del sistema de qualitat que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc.
- Garantir que la gestió dels equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny es realitza, com a mínim, d'acord als alts estàndards de qualitat de la normativa.
- Garantir que la informació subministrada pels equipaments del Parc Natural del Montseny és segura, àmplia, completa i clara.
- 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.
- Garantir la senyalització suficient per indicar els accessos al Parc Natural i a tots els seus equipaments d'ús públic.
- Advertir als visitants del Parc de tots els aspectes relacionats amb la seva seguretat.
- Garantir la neteja i el manteniment 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.

Adicionalment, el SQ es va proposar dins el seu Pla de Millora 2011, l'assoliment dels següents objectius:

- Mantenir el grau d'implicació i participació en els procediments del personal del SQ.
- Revisar i millorar la documentació del Sistema
- Millorar el grau de compliment de la resolució d'incidències.
- Aprovar el pla d'itineraris del Parc.
- Millorar el grau de resolució de deficiències detectades i reiteratives en els equipaments, segons previsions pressupostàries.

- Mantenir l'aplicatiu de senyalització.
- Implementar l'aplicatiu de comercialització i reserves als equipaments de gestió directa.
- Millorar els protocols de seguretat del Parc.
- Treballar de forma participativa amb el sector privat i altres organismes del sector terciari en actuacions previstes en el marc de la Carta Europea de Turisme Sostenible.
- Difondre i posar en pràctica l'Estratègia d'Educació Ambiental del Parc.

## Capítol 3. Organització i participació

---

### 1. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ

La Direcció del Parc Natural del Montseny, conscient de la importància de la qualitat de la prestació de serveis d'ús públic i de la satisfacció dels visitants assumeix la responsabilitat de complir els Requisits i Serveis de la Norma de Qualitat Turística Espanyola en els espais naturals protegits. Amb l'acceptació d'aquesta norma, la direcció es compromet a:

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

### 2. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT.

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

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

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

### **2.1. COMISSIÓ DE MANTENIMENT.**

Durant l'any 2011 s'han realitzat les dues reunions de la comissió de manteniment, en les que es van tractar el temes següents:

- Falta fer l'acollida del Sistema Q a alguns tècnics de la UMOS i a personal de l'equip de manteniment.
- El número d'incidències entrades augmenta a més velocitat que les resoltes. S'observa que hi ha un número important de incidències no resoltes d'anys passats.
- Es proposa refer el mur de les feixes del Vilar perquè contínuament s'estan produint incidències en aquest punt.
- Moltes de les inspeccions programades no s'han realitzat.

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

Durant l'any 2011 s'han realitzat les dues reunions de la comissió de vigilància i control, en les que es van tractar el temes següents:

- Falta fer l'acollida del Sistema Q a alguns guardes.
- Convindria fer un resum que expliqués com tramitar el permís d'activitats (informació de la web, formulari), per tal de que es pogués repartir.
- Els guardes necessiten poder consultar l'estat de resolució de les incidències.
- A la normativa Q es requereix que tota la senyalització del Parc es revisi un cop l'any. Actualment no es realitza documentalment.
- Hi ha confusió a l'hora de realitzar les inspeccions dels itineraris i encara no s'ha concretat quines són les fitxes que s'han d'omplir, per això les inspeccions venen en formats diferents.
- Els eco-comptadors s'han revisat i estan a punt perquè la guarderia comenci a fer les inspeccions.

### **2.3. COMISSIÓ DE ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL.**

Durant l'any 2011 s'han realitzat les dues reunions de la comissió d'ús públic i educació ambiental, en les que es van tractar el temes següents:

- Falta fer l'acollida del Sistema Q a alguns informadors.
- S'hauria de possibilitar el respondre les enquestes de satisfacció per internet.
- S'ha de traduir les enquestes al castellà i anglès.

## Capítol 4. Gestió de la documentació

### 1. ACTUALITZACIONS DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA.

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. Durant l'any 2011 s'ha realitzat una revisió i millora de la documentació, tal i com s'havia proposat en el Pla de Millora 2011.

Adicionalment, s'han realitzat també algunes actualitzacions de la documentació segons les millores del SQ proposades en el decurs de l'any. En conjunt, les principals modificacions realitzades a l'any 2011 són els 11 documents que es recullen la Taula 4.1.

**Taula 4.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats al 2011**

01	Direcció	
DA 1001	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2011</i>	Edició anual
DA 0105	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2011</i>	Edició anual
DA 0107	<i>Pla anual de formació, 2012</i>	Edició anual
DR 0601	<i>Preus de taxes i tarifes públiques 2012 (Diputació de Barcelona)</i>	Edició anual
DA 0104	<i>Manual del Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny</i>	Revisió
FR 0106	<i>Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis</i>	Revisió
FR 0103	<i>Taula d'inspecció d'equipaments/ aparcaments/ itineraris</i>	Ara dins la IT 0106
FF 1002	<i>Enquesta de satisfacció d'usuaris</i>	Revisió
FR 0111	<i>Registre d'auditories</i>	Incorporació auditories externes

Per altra banda, s'ha realitzat l'actualització continuada dels següents registres que conformen el sistema, i que es recullen a la Taula 4.2.

El recull de documentació del Sistema de qualitat al finalitzar l'any 2011 es recull a l'Annex V



**Taula 4.1. Registres del Sistema de Qualitat actualitzats al 2011**

<b>01</b>	<b>Direcció</b>
FR 0101	<i>Registre de reunions del Sistema de Qualitat</i>
FR 0102	<i>Control de la distribució de la documentació</i>
FR 0106	<i>Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis</i>
FR 0107	<i>Registre d'actuacions formatives rebudes pel personal</i>
FR 0112	<i>Registre d'estudiants o graduats en pràctiques</i>
FR 0109	<i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis institucionals</i>
FR 0110	<i>Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives</i>
FR 0111	<i>Registre d'auditories</i>
FR 0105	<i>Registre d'incidències</i>
FR 0104	<i>Registre de no conformitats</i>
FR 0104	<i>Registre de no conformitats potencials</i>
FR 0104	<i>Registre de propostes de millora</i>
FR 0104	<i>Registre de suggeriments</i>
FR	<i>Registre de reclamacions/denúncies</i>
<b>3</b>	<b>Informació</b>
FR 0303	<i>Registre de revisió/edició e publicacions</i>
<b>5</b>	<b>Senyalització</b>
FR 0501	<i>Inventari de senyalització</i>
<b>8</b>	<b>Neteja i Manteniment</b>
FR 0801	<i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i>

## Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials

---

### 1. GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS.

La implantació del SQ requereix que la Direcció del Parc garanteixi que els diferents llocs de treball estiguin identificats dins d'un organigrama i que les seves funcions estiguin clarament definides. Durant l'any 2011, no hi han hagut variacions pel que fa al número de llocs de treball al Parc Natural del Montseny. L'organigrama vigent continua sent doncs el de l'Annex II.

No obstant, hi ha hagut algunes modificacions del personal que les ocupa en els càrrecs de tècnics, personal de manteniment, sobreguardes, guardes i informadors. La posició dins l'organigrama de cadascuna de les persones del comitè de qualitat s'especifica a l'Annex III.

### 2. FORMACIÓ DEL PERSONAL.

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

El PO 0104 contempla la necessitat de formació en matèria del SQ del personal nouvingut al Parc Natural.

Aquest any s'han realitzat 13 dels cursos previstos al pla de formació. La relació dels cursos realitzats, les persones que hi han assistit i una valoració global es recullen a la Taula 5.2.1.

**Taula 5.2.1. Realció de cursos realitzats al 2011**

<b>Cursos</b>	<b>Dates</b>	<b>Hores</b>	<b>Persones adreçades</b>	<b>Nº per.</b>	<b>Valoració</b>
<i>Curs Especialista en serra mecànica</i>	4-5 oct	14 h	Guarderia	14	Positiva
<i>Curs d'atenció al públic.</i>	30 març i 1 abril	10h	Guarderia	4	Positiva
<i>Sessió tècnica d'actualització sobre legislació bàsica en la contractació pública</i>	16 juny	4h	Tècnics	7	Positiva
<i>Curs per als Informadors Nivell 1: Tècniques de comunicació</i>	14 i 21 maig	10h	Informadors	3	Positiva
<i>Curs de formació per formadors</i>	9,11,16 i 18 març	20h	Tècnics i Caps d'unitat	2	Positiva
<i>Taller de treball amb els directors</i>	7 i 13 set.	15h	Directors	1	Positiva
<i>Curs bàsic forestal</i>			Personal de Manteniment	7	Positiva
<i>Tractament de situacions difícils en l'atenció a la ciutadania</i>	on-line	30h	Personal del Parc	4	Positiva
<i>Word. Nivell 1</i>	on-line	10h	Personal del Parc	1	Positiva
<i>Excel</i>	on-line	10h	Personal del Parc	1	Positiva
<i>Gestió de documents en imatge</i>	on-line	10h	Personal del Parc	1	Positiva
<i>Imatge corporativa en l'atenció a la ciutadania</i>	on-line	10h	Personal del Parc	1	Positiva
<i>Redacció mitjançant correu electrònic</i>	on-line	8h	Personal del Parc	1	Positiva
<i>Introducció a l'atenció a la ciutadania</i>	on-line	15h	Personal del Parc	1	Positiva

### **3. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.**

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

Quan els equipaments i serveis del Parc Natural són atesos per qualsevol de les modalitats de gestió indirecta, aquests han de quedar formalitzats mitjançant la redacció d'un conveni o una concessió administrativa. La relació dels diferents convenis establerts amb les diferents persones o entitats que presten serveis en l'àmbit d'ús públic al Parc Natural de Montseny a l'any 2011 es recull a la Taula 5.3.1.

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

<b>Convenis</b>	<b>Equipament</b>	<b>Duració</b>
<i>Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Collformic	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	Coordinadora DIP Plana Amagada DIP Plana del Coll	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Vallformers	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al centre d'Informació de Fogars.</i>	CI de Fogars	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Seva per les tasques d'informació al punt d'informació de Seva.</i>	PI de Seva	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament d'Aiguafreda per les tasques d'informació al punt d'informació de Aiguafreda.</i>	PI d'Aiguafreda	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Gualba per les tasques d'informació al punt d'informació de Gualba.</i>	PI de Gualba	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Tagamanent per les tasques d'informació al punt d'informació de Tagamanent.</i>	PI de Tagamanent	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Figaró per les tasques d'informació al punt d'informació de del Molí de Ca l'Antic.</i>	PI del Molí de Ca l'Antic	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per les tasques d'informació al centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera.</i>	CI de Sant Esteve de Palautordera	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per les tasques d'informació al centre d'informació de Montseny.</i>	CI de Montseny	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al centre d'informació Rectoria del Brull.</i>	CI de la Rectoria del Brull	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Riells i Biabrea per les tasques d'informació al punt d'informació de Riells de Montseny.</i>	PI de Riells de Montseny	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament d'Arbúcies per les tasques d'informació al Museu etnològic del Montseny- La Gabella.</i>	La Gabella	Gen. 2011 – Des. 2011
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Riells i Biabrea per les tasques d'informació al Centre Cultural europeu de la Natura.</i>	CCEN	Gen. 2011 – Des. 2011

Pel que fa les concessions administratives, aquest any no s'ha hagut de renovar cap donat que romanen vigents les de l'any passat.

**Taula 5.3.1. Relació de les concessions administratives dels equipaments.**

<b>Concessions</b>	<b>Equipament</b>	<b>Duració</b>
<i>Escola de Natura la Traïna</i>	Octubre 2005	Fins nova adjudicació
<i>Escola de Natura de Can Leonart</i>	Octubre 2006	Fins nova adjudicació
<i>Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera</i>	Setembre 2010	Setembre 2014
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	Novembre 2001	Novembre 2038
<i>RCP La Morera</i>	Gener 1998	Gener 2038
<i>RCP Masia de Vallforneres</i>	Novembre 2006	Novembre 2030
<i>El Bellber i l'Agustí</i>	Abril 2012	Abril 2022
<i>Càmping Fotnmartina</i>	Juny 2006	Juny 2021

## Capítol 6. Acollida i recreació al Parc

---

### 1. CÀMPING I ALLOTJAMENTS.

El Càmping de Fontmartina i els allotjaments rurals de La Morera i de la Casanova de Sant Miquel han continuat amb la seva activitat durant l'any 2011. Addicionalment, al setembre de 2011 es va posar en funcionament de l'Allotjament Masia de Vallforners.

### 2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS.

Durant aquest any 2011 s'ha mantingut la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc. També s'han realitzat millores a l'aparcament de Sant Fe, que ha estat asfaltat i les places han estat delimitades amb pintura.

### 3. ITINERARIS SENYALITZATS.

Aquest any 2012 s'ha incrementat la xarxa d'itineraris senyalitzats amb 3 nous recorreguts. El SL-85 Del Brull a Collformic, el SL-86 EL Roc Perer i la Volta al Pantà de Santa Fe.

També s'ha senyalitzat parcialment l'itinerari PR-208 de Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home, que te prevista la seva finalització durant l'any 2012.

## Capítol 7. Informació

---

A banda de la informació personalitzada que realitza el personal d'atenció al públic en cadascun dels equipaments, el Parc Natural disposa d'altres suports per informar als seus visitants.

### 1. CENTRES D'INFORMACIÓ.

Durant l'any 2011 s'ha mantingut l'activitat dels 5 Centres d'Informació del Parc: el CI de Can Casades, el CI de la Rectoria del Brull, el CI de Fogars de Monclús, el CI de Montseny i el CI de Sant Esteve de Palautordera. Molts d'aquests centres serveixen també com a punt de referència per a la realització d'activitats relacionades amb el Parc, com ara itineraris guiats o events culturals organitzats amb programes de la Xarxa de Parcs: Dia Europeu dels Parcs, Viu el Parc, Poesia als Parcs, etc.

### 2. PUNTS D'INFORMACIÓ.

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

Durant l'any 2011 s'han mantingut els 9 punts d'informació del Parc Natural: PI d'Aiguafreda, PI de Tagamanenet, PI de Seva, PI de Gualba, PI de Riells de Montseny, PI de La Mongia, PI de Cànoves i Samalús i PI del Molí de Ca l'Antic.

### 3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA.

Els dispositius d'informació personalitzada són informadors del Parc situats en els punts de màxima influència de visitants amb l'objectiu de donar-los informació de les diferents opcions d'ús al Parc, la seva normativa i els valors naturals i culturals.

Durant l'any 2011 s'han mantingut els 6 dispositius d'informació personalitzada: DIP de Plana Amagada, DIP de Plana del Coll, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners i DIP de Montsoriu.

#### 4. PUBLICACIONS

Durant aquest any 2012 s'ha mantingut la disposició de les publicacions habituals als equipaments del Parc Natural. Addicionalment, s'han editat les següents publicacions:

- *El Montseny. Un diàleg entre l'Home i el Territori.* Aquest llibre recull el contingut de la recerca i fotografies de l'exposició amb el mateix nom que es pot visitar al Casal de Cultura del Montseny.
- *Benvinguts al Parc!* Aquest desplegable bàsic s'ha revisat i reeditat per exhauriment d'existències.
- *El Parc, deixa'l net.* Aquesta publicació convida als visitants a no deixar brossa al Parc i emportar-la a casa seva per reciclar-la.
- *El paper de l'informador.* Reedició d'aquest tríptic que té per objectiu explicar la funció dels informadors del Parc.
- *Revetlles sense incendis.* Reedició d'aquest tríptic adreçat a prevenir les situacions de risc davant les activitats pirotècniques de les revetlles.
- *Circulació motoritzada.* Reedició d'aquest tríptic adreçat a informar de la normativa de la circulació motoritzada al Parc Natural.
- *Visitem el parc amb seguretat.* En aquest tríptic s'indiquen alguns consells perquè els visitants identifiquin els riscos que tenen les activitats en el medi i siguin previsors.
- *Passejades 2011.* En aquesta publicació està recollida la programació dels itineraris guiats del Parc.
- *Poesia als Parcs.* En aquest fulletó es recull el programa d'actes de recitals de poesia en diferents ambients del Parc Natural.
- *Viu el Parc!* Aquest llibret recull les activitats que s'han realitzat als municipis del Parc dins d'aquest programa.
- *Rutes literàries.* Programa de sortides sota el fil conductor de la obra d'autors rellevants de les lletres.

#### 5. DIFUSIÓ WEB

Aquest any s'han portat a terme les actualitzacions rutinàries dels avisos importants per l'usuari com les activitats de l'agenda del Parc, els avisos de vies tallades per la neu o obres, canvis d'horaris puntuals etc.

També s'ha augmentat el contingut de la web amb nous apartats:

- *Carta Europea de Turisme Sostenible.* En aquest apartat els usuaris poden consultar el Dossier de la candidatura del Montseny per obtenir aquesta certificació i el pla d'acció 2011-2015.
- *Estratègia d'educació ambiental al Parc Natural del Montseny.* Aquest link informa de la diagnosi, objectius i pla de treball 2011-2015 d'aquest projecte de cooperació entre els agents d'educació ambiental que tenen la seva activitat al Montseny i l'equip gestor del Parc.



- *Projecte rural*. Aquest enllaç porta al cercador de productors del Montseny immersos en el projecte Rural, que fomenta el consum de productes de proximitat.
- *Web d'itineraris de la Xarxa de Parcs Natural*. En aquest web els usuaris poden consultar els recorreguts dels itineraris senyalitzats del Parc, descarregar-se els tríptics informatius i els traks (veure Figura 7.5.1).
- *Sol·licitud per l'organització d'activitats diverses*: En aquest apartat els organitzadors de qualsevol tipus d'activitat de lleure o filmacions a fer al Parc Natural poden informar-se de com tramitar el corresponent informe preceptiu per part de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals.
- *Taxes i preus públics*. En aquest enllaç es poden consultar les taxes i preus públics dels equipaments i serveis públics de la Xarxa de Parcs Naturals.

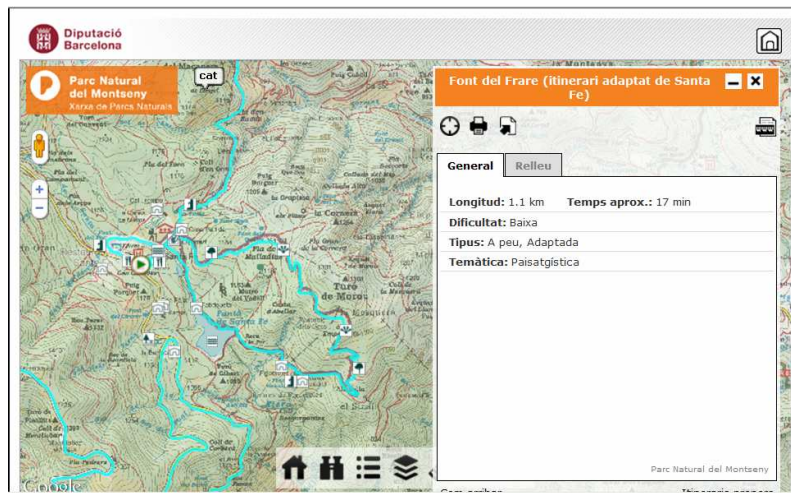


Figura 7.5.1: Vista del portal web d'itineraris de la Xarxa de Parcs Naturals.

## 6. INTERACTIUS

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

Durant aquest 2011 han estat en funcionament els interactius del centre d'informació de Fogars de Montclús, del poble del Montseny i del centre d'informació de la Rectoria del Brull.

## Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni

---

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

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

Durant aquest 2011 s'ha donat a conèixer aquest projecte a la VII Trobada de la Xarxa d'equipaments d'educació ambiental i ús públic de la Xarxa de Parcs Naturals celebrada el 7 de juliol de 2011, al Bellver.

### **1. MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS.**

Durant l'any 2011 ha continuat amb la seva activitat els cinc museus o equipaments culturals del Parc: el Centre Cultural Europeu de la Natura, el Museu Etnològic del Montseny- La Gabella d'Arbúcies, el Parc Etnològic de Tagamanent, el Casal de Cultura del Montseny i la Fortificació Ibèrica del Montgròs.

Val a dir que de cara al 2012 el Centre Cultural Europeu de la Natura i la seva exposició romandran tancats per obres i el punt d'informació es traslladarà temporalment al l'Ajuntament de Viladrau.

### **2. ESCOLES DE NATURA.**

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

La Escola de Natura de Can Lleonart ha estat tancada per obres durant tot el 2011.

### 3. EXPOSICIONS

Aquest any 2011 s'han mantingut les exposicions de *El Montseny. Reserva de la Biosfera* (al CI de Can Casades), *L'Univers Patxot* (Oficina del Parc a Masia Mariona), *Les esquelles d'en Jaume* (Casal de Cultura del Montseny), *El Montseny. Un diàleg entre l'Home i el Territori* (Casal de Cultura del Montseny) i *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús).

A més a més, aquest any l'oferta d'exposicions s'ha ampliat amb l'exposició *Els 3 Monts*, situada al Parc Etnològic de Tagamanent dins del punt d'informació del Bellver. Aquesta exposició explica els valors d'aquesta travessa que recorre el Parc Natural del Montseny centrant-se en la riquesa i conservació de la biodiversitat.

### 4. AUDIOVISUALS

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2011: *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).

### 5. ITINERARIS GUIATS

Durant l'any 2011 s'ha continuat amb el programa d'itineraris del Parc que surten cada diumenge des de diferents equipaments del Parc: el Centre Cultural Europeu de la Natura, l'allotjament de la Casanova de Sant Miquel, el centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera, el centre d'informació de Can Casades, l'àrea d'aparcament de Collformic, el centre d'informació de la Rectoria del Brull, el centre d'informació del Montseny i el Museu Etnològic del Montseny - La Gabella.

## Capítol 9. Senyalització

---

### 1. NOVA SENYALITZACIÓ AL PARC NATURAL

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

- *Panoràmics del coll de Bordoriol.* Aquest plafó és una ajuda per interpretar la panoràmica que s'observa des de l'àrea d'aparcament del Coll de Bordoriol.
- *Itinerari SL-C 85 del Brull a Collformic.* Aquest itinerari entre el nucli del Brull i Collformic és una important connexió entre aquests punts i altres senders de llarga tradició: GR2, GR 5.2, Matagalls-Montserrat, Ruta Verdaguer i Meridià Verd. No obstant, enenguany només s'ha senyalitzat el tram entre la Castanyera i Collformic.
- *Itinerari SL-C 86 Roc Perer.* Aquest itinerari és un recorregut curt i planer que te com a punt culminant el Roc Perer, un mirador que ofereix una àmplia panoràmica sobre la Vall de Santa Fe.
- *Itinerari de la Volta al pantà de Santa Fe.* Aquest curt passeig és uns dels habituals d'aquells que sovintegen els entorns de Vall de Santa Fe. Aquest any s'ha senyalitzat donat que és una oferta de baixa dificultat que complementa a la resta d'alternatives d'aquest punt d'alta freqüentació de visitants.
- *Itinerari PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home.* Aquest itinerari és una ascensió assequible a dos dels cims més emblemàtics del Montseny. A més, permet la connexió amb altres senders importants com ara el GR 5.2 i el PR-204.

## 2. ACTUALITZACIONS DE LA NORMATIVA DE SENYALITZACIÓ

Aquest any s'ha actualitzat la normativa de senyalització del Parc amb un nou tipus de senyal tipus banderola adreçada a la senyalització d'itineraris.

Aquest nou tipus de senyal permet senyalitzar indicacions en cruïlles complicades i que són enllaç de diversos itineraris. La Imatge 9.2 és una exemple d'algunes banderoles que ja s'han instal·lat a l'itinerari SL-C 85 del Brull a Collformic.



**Figura 9.2:** Fotografia de un exemple de senyalització amb banderoles.

## 3. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ

La tasca de completar l'itinerari va avançant any rere any. Fins a finals d'any estan recollides a l'inventari 1080 senyals. La tipologia de cadascuna es recull a la Taula 9.3.

**Taula 9.3. Resum de les senyals introduïdes a l'inventari de senyalització del Parc Natural**

<b>Tipus de senyal</b>	<b>Entorn carreteres</b>	<b>Entorn pistes</b>	<b>Entorn senders</b>	<b>Façana</b>	<b>Altres senyals</b>	<b>Fora Parc</b>	<b>Total general</b>
<i>Benvinguts</i>	9	13					22
<i>Circulació</i>					15		15
<i>Direccional</i>	20	227					247
<i>Elements d'interès</i>				1			1
<i>Faristol</i>						1	1
<i>Fita d'inici d'itinerari</i>			10				10
<i>Fites de normes de comportament i complementàries</i>			5				5
<i>Fites direccionals</i>			1				1
<i>Fites ordinàries d'identificació de recorregut</i>				694			694
<i>Fites ordinàries recorregut. Banderoles</i>			4				4
<i>Identificador d'equipaments</i>		20					20
<i>Mapa cartogràfic</i>						27	27
<i>Placa identificativa d'equipaments</i>				8			8
<i>Plafó d'entrada al parc</i>	10	9					19
<i>Senyal d'advertència</i>		2					2
<i>Senyal de tràfic</i>		4					4
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>275</b>	<b>714</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>1080</b>

## Capítol 10. Comercialització i reserves

---

### 1. TAXES I PREUS PÚBLICS.

L'any 2011 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de data 31 de desembre de 2010.

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

### 2. RESERVES D'EQUIPAMENTS.

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

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

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

**Taula 10.2.1 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l'any 2011**

<b>Equipament</b>	<b>Reserves</b>
<i>Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar</i>	29 grups
<i>Àrea d'esplai de plana del Coll</i>	6 grups
<i>Exposició i audiovisual Univers Patxot.</i>	6 grups
<i>Centre d'Informació de Can Casades</i>	37 grups
<i>Alberg el Puig</i>	10 grups

# Capítol 11. Seguretat

---

## 1. RISC D'INCNDI FORESTAL.

Aquest any 2011 ha esta vigent el DA 0701 *Protocol de risc d'incendi* 2011.

Com a suport a la prevenció s'ha fet difusió dels fulletons, *Prevenció dels Incendis Forestals*, *Revetlles sense incendis* i *Cap foc al Bosc*.

Per 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.

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 portal web del Parc.

Aquest any 2011 han estat 6 les fitxes editades, corresponents al 31 de gener, el 2, 15 i 18 de febrer i el 4 i 5 març.



## Capítol 12. Manteniment i neteja

---

### 1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2011 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2011*.

Aquest any 2011 s'ha continuat amb el control d'aquestes actuacions de neteja mitjançant la FF 0801 Fitxa d'operacions de neteja i manteniment i el el FR 0801 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*. La Taula 12.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

**Taula 12.1. Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment**

<b>Equipaments</b>	<b>Dies/ Operacions de neteja</b>	<b>Incidències</b>
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	295	Incidències horàries puntuals
<i>Can Casades</i>	55	4 retards
<i>Garatge</i>	50	0
<i>El Puig</i>	6	0

Pel que fa a les tasques de manteniment realitzades pel personal propi s'ha de valorar molt positivament el nivell de resolució d'incidències d'aquesta tipologia.

## Capítol 13. Gestió ambiental

---

Durant aquest 2011 s'han fet algunes millores per tal de millorar la sostenibilitat ambiental dels equipaments d'ús públic del Parc. Enguany les actuacions s'han centrat en la millora de l'eficiència en el consum de l'aigua, el tractament de les aigües residuals i la instal·lació de calderes d'aigua.

- *Millores a les captacions d'aigua.* S'han fet millores per sanejar i organitzar la captació de la residència casa de pagès La Morera i de la Casanova de Sant Miquel.
- *Millores en el tractament de les aigües residuals.* S'han realitzat millores en la fossa sèptica amb filtre biològic de Can Casades i s'han introduït cultius de bacteris que millorin la seva eficiència.
- *Millores en l'eficiència de les fosses sèptiques amb filtre biològic.* S'ha iniciat el consum de paper higiènic biodegradable per facilitar el funcionament de les fosses sèptiques dels equipaments de gestió directa del Parc com ara el CI de Can Casades, l'àrea d'esplai de la Guardiola, les Feixes del Vilar, Plana del Coll i l'alberg del Puig.
- *Estalvi en el consum d'hidrocarburs.* S'ha instal·lat una caldera de biomassa a Vallforners i un sistema d'escalfor de l'aigua solar.
- *Aïllaments tèrmics.* L'aïllament de la teulada de l'allotjament rural de La Morera representarà un estalvi energètic en escalfar les estances superiors de la casa.

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

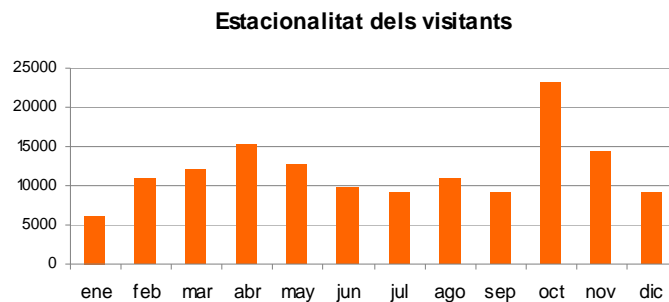
---

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

El control de les persones que s'adrecen als centres i punts d'informació, els museus i equipaments culturals i els dispositius d'informació personalitzada es recull mitjançant l'aplicatiu de gestió de visitants de la Diputació de Barcelona. Aquest aplicatiu permet recollir les dades de número de visitants, data i hora de la visita, tipologia dels visitants, procedència, mètode de transport i les principals consultes que han fet.

### 1.1. DISTRIBUCIÓ ANUAL DE L'AFLUÈNCIA DE VISITANTS.

L'any 2011, com és habitual en el Parc Natural del Montseny, les èpoques de màxima afluència de visitants al Parc ha estat la primavera i, especialment, la tardor. A la Figura 14.1.1 es pot veure la distribució dels visitants per cada mes de l'any 2011.



**Figura 14.1.1.** Distribució del número de visitants dels equipaments d'informació en els mesos de l'any 2010 i recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

## 1.2. NÚMERO DE VISITANTS.

El número de visitants de cadascun dels equipaments que utilitzen l'aplicatiu de gestió de visitants es recullen a la Taula 14.1.1.

El conjunt de visitants del Parc recollits pels equipaments que fan servir aquest aplicatiu ha baixat respecte l'any anterior, de 172.514 visitants registrats al 2010 a 142.736 registrats al 2011.

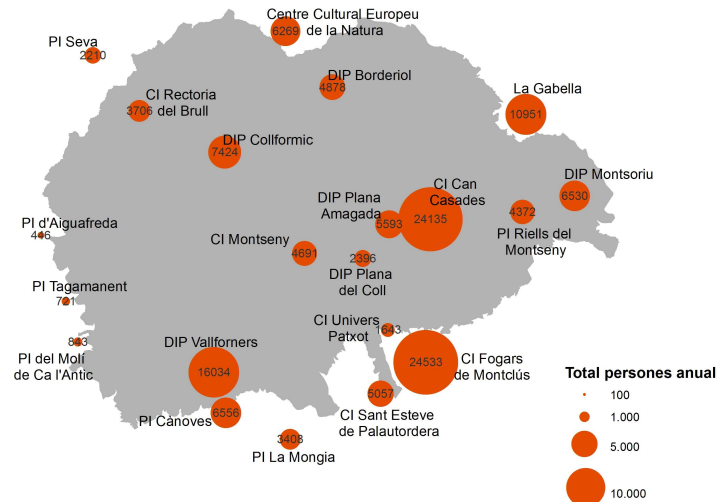
**Taula 14.1.1. Resum del número de visitants als equipaments d'informació del Parc Natural (aplicatiu de gestió de visitants, 2011)**

<b>Oficina</b>	<b>Total anual 2010</b>	<b>Total anual 2011</b>	<b>%Δ 2010-2011</b>	<b>Mitja diària 2011</b>
<i>CI Can Casades</i>	21.118	24.135	+ 14 %	68
<i>CI Fogars de Montclús</i>	30.676	24.533	- 20 %	69
<i>CI rectoria del Brull</i>	5.735	3.706	- 35 %	27
<i>CI Sant Esteve de Palautordera</i>	5.382	5.057	- 6 %	14
<i>CI de Montseny</i>	8.495	4.691	- 45 %	13
<i>CI Univers Patxot</i>	4.259	1.643	- 61 %	5
<i>Centre Cultural Europeu de la Natura</i>	-	6.269		18
<i>Museu Etnològic del Montseny. La Gabella</i>	29.009	10.951	- 62 %	76
<i>PI Cànoves</i>	1.192	6.556	+ 450 %	61
<i>PI de Riells del Montseny</i>	8.302	4.372	- 47 %	61
<i>PI de Seva</i>	908	2.210	+ 143 %	21
<i>PI de Tagamanent</i>	614	721	+ 17 %	10
<i>PI del Molí de Ca l'Antic</i>	-	843		13
<i>PI La Mongia</i>	3.058	3408	+ 11 %	27
<i>PI d'Aiguafreda</i>	676	446	- 34 %	6
<i>DIP Borderiol</i>	6.468	4.878	- 25 %	64
<i>DIP Collformic</i>	6.924	7.424	+ 7 %	70
<i>DIP Plana Amagada</i>	6.700	5.593	- 17 %	58
<i>DIP Montsoriu</i>	8.732	6.530	- 25 %	79
<i>DIP Plana del Coll</i>	2.322	2.396	+ 3 %	29
<i>DIP Vallforners</i>	16.420	16.034	- 2 %	146
<b>Total general</b>	<b>173.514</b>	<b>142.736</b>		

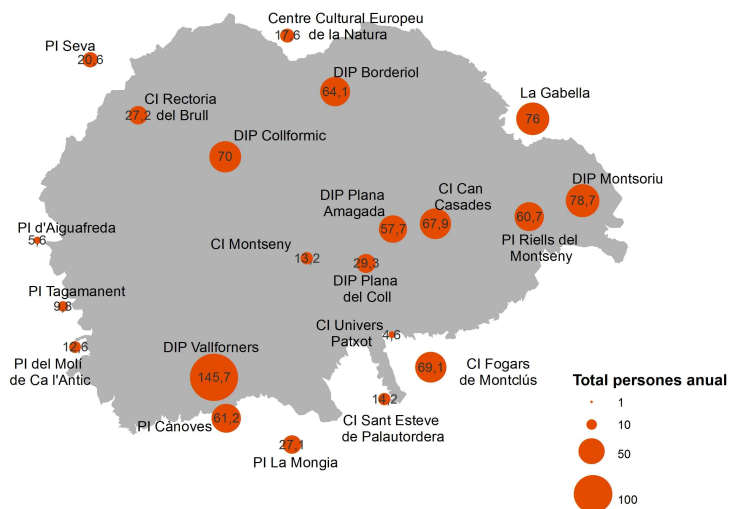
Aquesta baixada no ha estat igual en tots els equipaments. Alguns equipaments com ara el CI Can Casades, el PI de Seva o el DIP de Collformic han augmentat el número d'usuaris. Així mateix, els PI de Cànoves i Samalús, el PI de la Mongia i el PI del Molí de Ca l'Antic, equipaments que es van engegar al 2010 han consolidat la seva presència al 2011 incrementant el seu número d'usuaris.

A la resta d'equipaments els resultats mostren una davallada en el número d'usuaris. Val a dir que al Museu Etnològic del Montseny –La Gabella, a causa d'una incidència, les dades només recullen els visitants de gener a juliol. La resta de l'any però s'ha anat fent el compteig amb un resultat d'un total de 37.795 visitants, el que representa un 30% més que l'any anterior.

La Figura 14.1.2. mostra gràficament la distribució del total d'usuaris d'aquests equipaments. La Figura 14.1.3. mostra les mitjanes diàries.



**Figura 14.1.2.** Número anual de visitants als equipaments d'informació de l'any 2010 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.



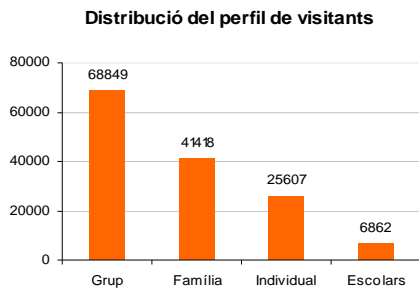
**Figura 14.1.3.** Promig de visitants diaris als equipaments d'informació de l'any 2010 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

### 1.3. PERFIL DELS VISITANTS.

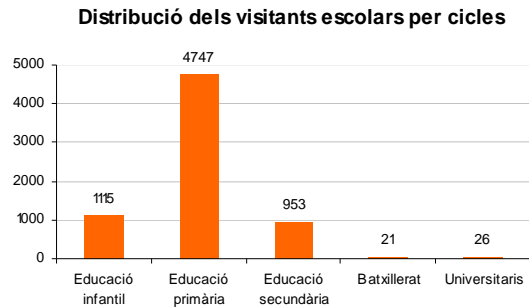
Per que fa a les tipologies de visitants del 2011 (Figura 14.1.4) es pot observar com els grups són la tipologia més important (48,2%), seguit de les famílies (29,0%). A la Figura 14.1.6 es pot veure la distribució espacial d'aquests tipologies segons la localització de cada equipament.

Entre els alumnes que visiten els equipaments (Figura 14.1.5), els més nombrosos són els d'educació primària (69,1%), seguits pels d'educació infantil (16,2%).

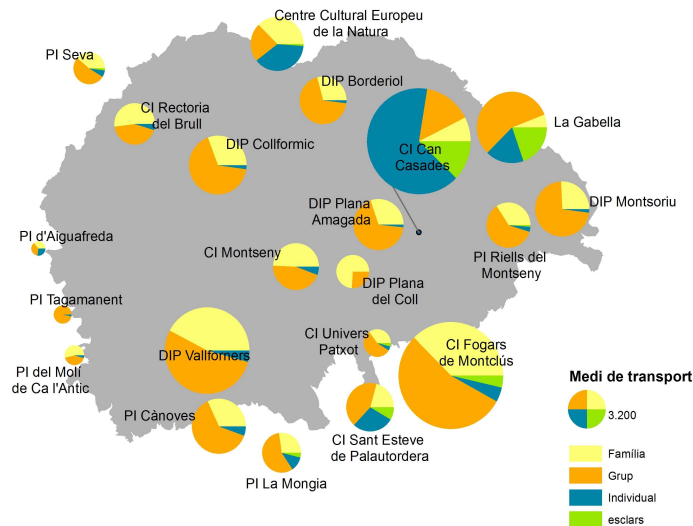
Els equipaments que més grups han rebut són el centre d'informació de Can Casades (53 grups, 2952 alumnes) i el Museu Etnològic del Montseny-La Gabella (39 grups, 2149 alumnes entre gener i juliol).



**Figura 14.1.4.** Classificació per perfils dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2010 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.



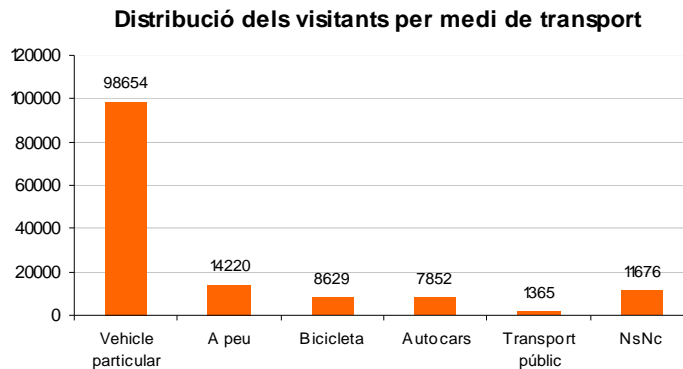
**Figura 14.1.5.** Classificació per cicles dels escolars que visiten els equipaments d'informació a l'any 2010 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.



**Figura 14.1.6.** Distribució per perfils i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2011 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

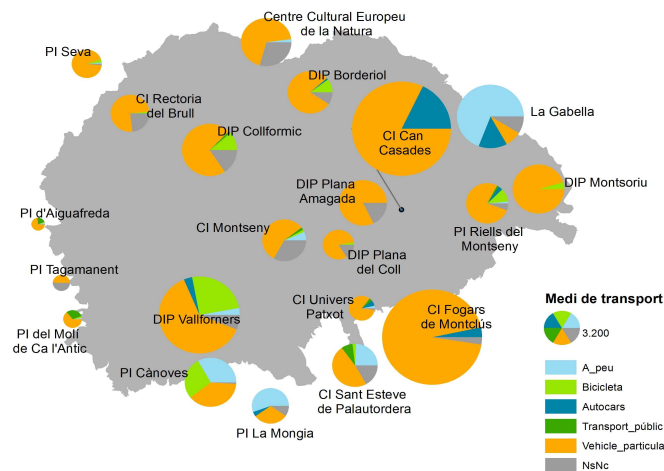
#### 1.4. MEDI DE TRANSPORT DELS VISITANTS

Les dades de l'aplicatiu de visitants de l'any 2011 mostren també el medi de transport amb el que s'han traslladat els usuaris dels equipaments. El transport àmpliament majoritari és el vehicle particular (69,1%). La Figura 14.1.7 mostra la distribució d'aquestes dades en valors absoluts.



**Figura 14.1.7.** Classificació per medis de transport utilitzat dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2011 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

La Figura 14.1.8 mostra la distribució dels medis de transport utilitzats per adreçar-se a cadascun dels equipaments.

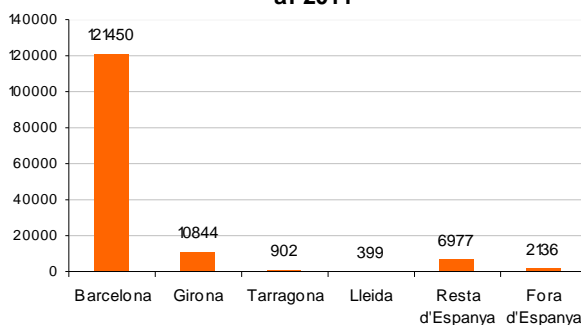


**Figura 14.1.8.** Distribució per medis de transport utilitzat i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2011 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

#### 1.5. PROCEDÈNCIA DELS VISITANTS.

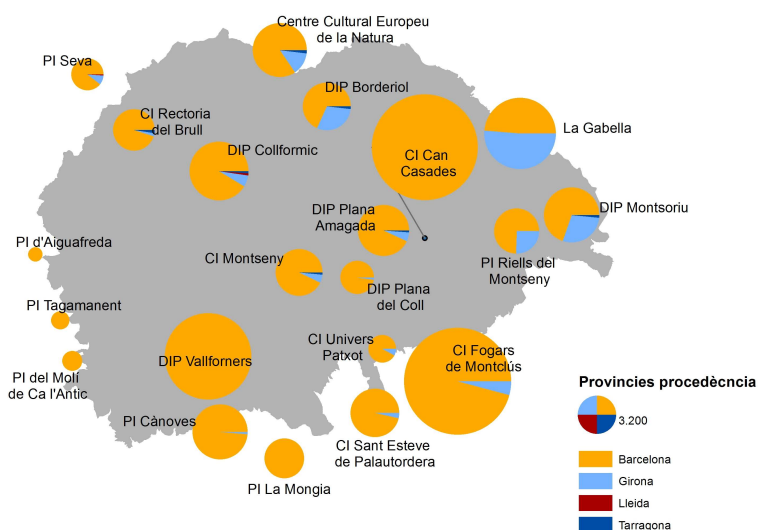
La gran majoria dels visitants han vingut de la província de Barcelona (85,1%), seguida de la província de Girona (7,6%). Un 4,9% dels visitants que s'han adreçat a alguns d'aquests equipaments són de la resta d'Espanya (veure Figura 14.1.9).

**Distribució de la procedència dels visitants al 2011**



**Figura 14.1.9.** Classificació per procedència dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2011 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

La Figura 14.1.10. Mostra la distribució dels visitants de les quatre províncies catalanes als diferents equipaments.



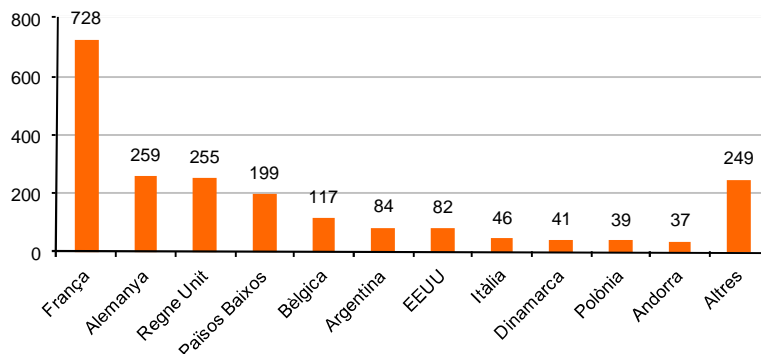
**Figura 14.1.10.** Distribució per província catalana de procedència i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2011 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

Pel que fa als visitants estrangers, han estat 47 les nacionalitats de procedència. No obstant, en conjunt només representen un 1,5 % dels visitants (veure Figura 14.1.11). Els països de procedència més habituals són França (0,51%) i Alemanya (0,18%).

El CI de Fogars de Montclús rep més d'un terç de tota l'afluència d'estrangers, amb un total de 763 de visitants no espanyols.



### Distribució dels visitants estrangers per països de procedència (1,5% del total de visitants)

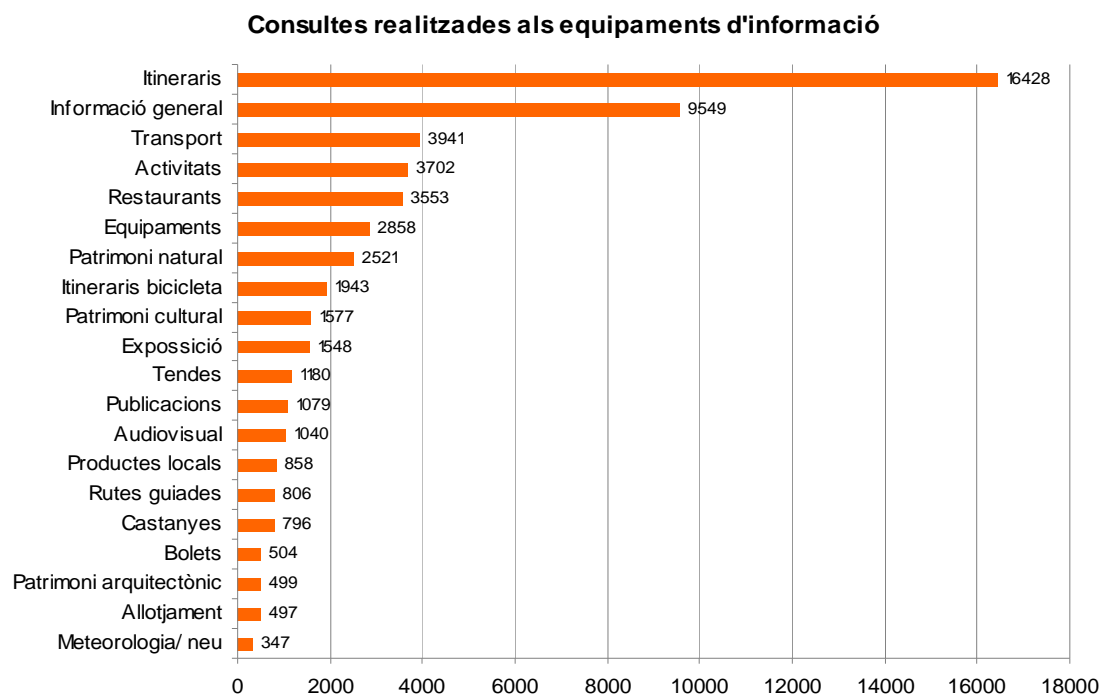


**Figura 14.1.11.** Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2011 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

## 1.6. PRINCIPALS CONSULTES DELS VISITANTS.

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida dels principals interessos dels visitants que s'adrecen als equipaments d'informació. La figura 14.1.12, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2011. Aquestes dades són especialment significatives a l'hora de enfocar els esforços en l'edició de publicacions, difusió web i formació dels informadors.

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



**Figura 14.1.12.** Distribució de les freqüències dels temes consultats pels visitants als equipaments d'informació recollits a l'aplicatiu de gestió de visitants.

## 2. QUANTIFICACIÓ DELS USUARIS ALS ALTRES EQUIPAMENTS

Altres equipaments en que la seva funció principal no és la de donar informació (allotjaments, àrea d'acampada, escoles de natura, etc), el volum dels visitants es recull amb el conteig de pernотacions, usuaris, reserves, etc. Cal recordar que en aquest tipus d'equipament el seguiment del perfil i de les preferències dels usuaris es fa també a partir de les enquestes de satisfacció.

La Taula 14.2.1 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2011.

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

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des	Any
<i>Casa Museu l'Agustí</i>	258	300	278	380	307	352	193	0	316	554	240	210	3.388
<i>CD La Gabella</i>	120	2.074	3.029	3.967	5.173	6.143	3.068	1.528	1.352	6.119	4.174	1.048	37.795
<i>CD La Tela</i>	775	753	877	806	3.184	210	888	0	813	2.677	218	163	11.364
<i>EN Can Lleonart</i>	0	0	96	155	714	243	2	24	14	576	0	0	1.824
<i>EN La Traïna</i>	0	0	121	0	0	454	0	0	285	0	0	0	860
<i>EN Vallcàrquera</i>	10	235	158	579	614	465	71	30	246	679	603	166	3.856
<i>Càmping Fontmartina</i>	0	0	123	1.006	532	736	1.126	1.268	573	656	163	75	6.258
<i>RCP La Morera</i>	6	11	47	83	147	26	56	14	48	93	61	125	717
<i>Alberg El Puig</i>	0	0	0	6	14	6	0	8	20	12	0	0	66
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	0	9	23	52	15	112	6	12	28	33	9	4	303
<i>Feixes del Vilar</i>	0	0	0	0	0	205	140	0	0	1.164	1.295	0	2.804

## 3. COMPTATGE DE VEHICLES ESTACIONATS ALS PRINCIPALS APARCAMENTS

Durant els camps de setmana els informadors apunten els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments on donen informació, que també són els més freqüentats. La recollida d'aquestes dades es realitza en quatre moments durant el matí. La Taula 14.3.1 és un resum d'aquestes dades en els que s'observa el total anual de vehicles comptabilitzats a cada hora, la mitjana diària i el número màxim de vehicles comptabilitzats.

**Taula 14.3.1. Resum dels comptatges dels vehicles als aparcaments més freqüentats classificats per hores.**
**Cotxes**

Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	1.961	21	300	3.001	32	300	2.082	28	300	2.121	24	300
<i>Collformic II</i>	1.218	14	119	2.347	27	78	1.741	24	70	1.766	21	70
<i>La Guardiola</i>	25	4	8	75	11	20	174	15	25	157	13	26
<i>Pl. Amagada</i>	402	5	28	1.314	14	60	1.471	16	90	1.105	12	55
<i>Pl del Coll</i>	369	5	41	1.254	18	91	1.799	20	113	1.627	19	115
<i>Feixes Vilar</i>	92	3	13	255	5	31	361	5	37	47	7	20
<i>Can Crusp.</i>	97	4	19	180	6	36	248	8	39	325	10	43
<i>Vallformers</i>	1.896	18	54	3.629	38	205	4.049	39	200	3.436	36	246
<i>Riells</i>	347	6	100	2.146	29	105	1.610	22	62	922	27	62
<i>Montsoriu</i>	96	3	15	995	13	69	1.558	21	74	1.065	14	43
<i>Bordoriol</i>	389	5	82	1.300	17	45	673	10	28	675	10	28

**Motos**

Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	7	0	3	9	0	2	15	0	7	0	0	0
<i>Collformic II</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Guardiola</i>	0	0	0	75	11	20	0	0	0	1	0	1
<i>Pl. Amagada</i>	13	0	4	78	1	6	83	1	30	88	1	12
<i>Pl del Coll</i>	0	0	0	97	1	18	1	0	1	0	0	0
<i>Feixes Vilar</i>	0	0	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0
<i>Can Crusp.</i>	0	0	0	3	0	1	10	0	3	1	0	1
<i>Vallformers</i>	10	0	5	352	4	64	49	0	5	28	0	4
<i>Riells</i>	7	0	4	28	0	9	4	0	2	2	0	2
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	8	0	2	19	0	7	4	0	1
<i>Bordoriol</i>	0	0	0	7	0	3	1	0	1	1.255	18	74

**Autocars/ autobusos**

Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	9	0	6	7	0	6	7	0	2	7	0	6
<i>Collformic II</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Guardiola</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Pl. Amagada</i>	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Pl del Coll</i>	0	0	0	158	2	27	0	0	0	0	0	0
<i>Feixes Vilar</i>	0	0	0	29	1	8	0	0	0	0	0	0
<i>Can Crusp.</i>	0	0	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0
<i>Vallformers</i>	0	0	0	5	0	2	1	0	1	1	0	1
<i>Riells</i>	1	0	1	7	0	2	14	0	3	8	0	3
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0	1
<i>Bordoriol</i>	0	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0	1

#### 4. INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

Una altre font de dades del moviment de visitants que te el 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 favorable per part de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals.

Durant l'any 2011 s'han informat un total de 112 activitats (una menys que l'any passat).

A la Taula 14.4.10es mostren les activitats que han estat informades durant aquest 2011. Cal destacar l'elevat número de filmacions i d'activitats esportives i de lleure.

**Taula 14.4.1. Resum de les activitats d'ús públic informades al 2011**

<b>Activitats científiques culturals i educatives</b>	<b>7 activitats</b>
<b>Activitats esportives, turístiques i de lleure</b>	<b>47 activitats</b>
<i>Caminades</i>	21
<i>Sortides amb bicicleta</i>	12
<i>Curses a peu</i>	8
<i>Duatlons</i>	2
<i>Grups escolar</i>	1
<i>Activitats amb vehicles a motor</i>	5
<b>Aplecs, fires i festes</b>	<b>9 activitats</b>
<i>Aplecs</i>	5
<i>Col·locació de pessebres</i>	1
<i>Festes Majors</i>	3
<b>Filmacions i reportatges fotogràfics</b>	<b>49 activitats</b>
<i>Filmacions cinematogràfiques</i>	5
<i>Filmacions de curtmetratges</i>	1
<i>Filmacions publicitàries</i>	19
<i>Filmacions per televisió</i>	4
<i>Filmacions de videoclips</i>	4
<i>Altres filmacions</i>	3
<i>Sessions fotogràfiques publicitàries</i>	7
<i>Altres sessions fotogràfiques</i>	6

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

## 1. EL SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA

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

Per tal d'identificar els aspectes en la gestió de l'ús públic susceptibles de millora, el SQ es nodreix d'una sèrie de dades d'entrada que s'encarreguen mesurar i fer el seguiment de paràmetres que definiran el nivell de qualitat en l'ús públic.

En una segona fase, tots aquests imputs d'informació són avaluats en els diferents fóruns participatius que s'encarreguen principalment de la identificació de les millores més convenients i de les accions necessàries per portar-les a terme (Apartat 10.2).

La fase final, la de millora contínua, és la que proporciona els instruments per reunir totes les millores proposades, prioritzar-les i establir una programació anual que faciliti el seu seguiment.

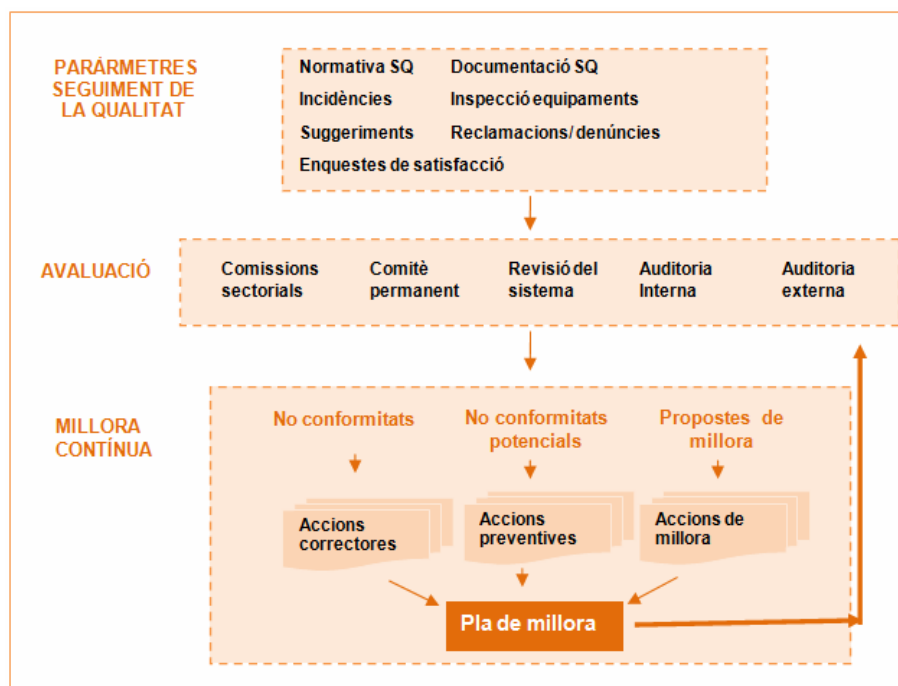


Figura 15.1.1. Diagrama de flux de gestió de la millora contínua del sistema de Qualitat.

## 2. GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES.

La Taula 15.2.1 recull el número d'incidències obertes i tancades així com la diferència entre aquests dos valors per la sèrie temporal entre el 2004 i el 2011. Com es pot veure a la Taula, durant l'any 2011 s'han obert 482 incidències, 28 incidències més que l'any passat, increment que es concentra sobretot en la tipologia de neteja i manteniment.

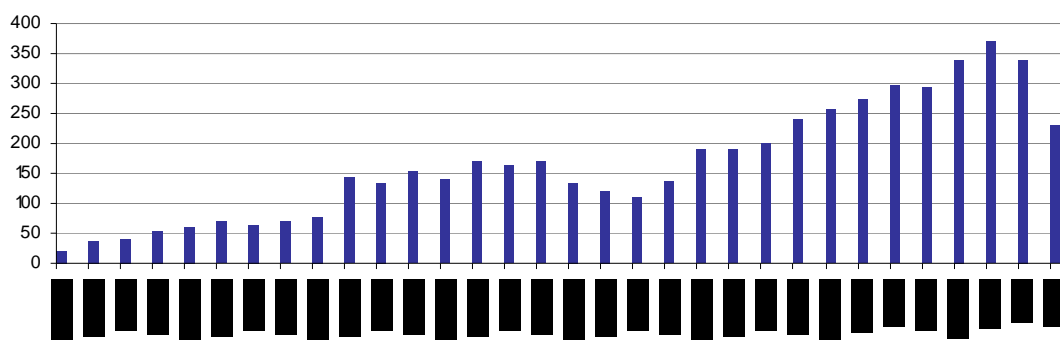
Per altra banda a l'any 2011 se'n han tancat un total de 546 incidències, així que el balanç de resolució d'incidències és molt positiu perquè hi han 64 incidències tancades més que incidències obertes. Aquest resultat s'entén considerant que aquest any s'ha tancat part de les incidències obertes en anys anteriors a l'any 2011.

Aquest augment en la resolució d'incidències (145 incidències més que al 2010) s'ha vist reflectit en la majoria de les tipologies d'incidències.

**Taula 15.2.1. Resum de les incidències obertes (ob.), Tancades (Tan) i diferència entre aquests dos valors (o - T), classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2011.**

Data	Altres			Neteja / Manteniment			Seguretat / Accident			Senyalització			Ús públic			Total general		
	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T
2004	6	3	3	152	121	31	27	21	6	29	22	7	10	4	6	224	171	53
2005	1	1	0	154	138	16	19	21	-2	8	7	1	47	44	3	229	211	18
2006	5	3	2	173	148	25	11	8	3	64	29	35	64	47	17	317	235	82
2007	3	4	-1	120	144	-24	5	4	1	63	50	13	100	73	27	291	275	16
2008	1	1	0	110	90	20	6	10	-4	63	73	-10	25	63	-38	205	237	-32
2009	4	8	-4	186	160	26	13	11	2	129	58	71	59	51	8	391	288	103
2010	3	3	0	212	185	27	41	32	9	129	115	14	69	66	3	454	401	53
2011	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>253</b>	<b>292</b>	<b>-39</b>	<b>45</b>	<b>51</b>	<b>-6</b>	<b>118</b>	<b>135</b>	<b>-17</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>-2</b>	<b>482</b>	<b>546</b>	<b>-64</b>
Totals	23	23	0	1360	1278	82	167	158	9	603	489	114	440	416	24	2593	2364	229

**Evolució de les incidències pendents**



**Figura 15.2.1.** Evolució del número d'incidències pendents en cadascun dels trimestres des de l'any 2004 fins a finals de 2011 per tancaments trimestrals.

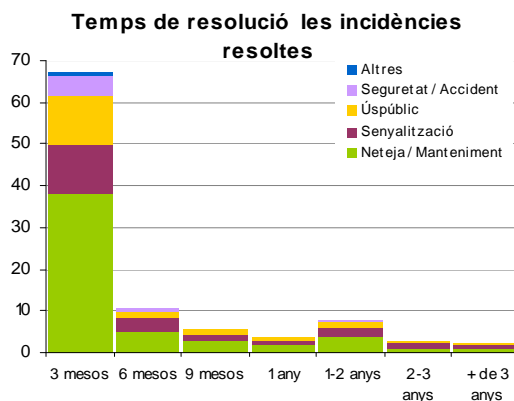
Aquesta empenta en la resolució d'incidències es concentra des de finals del juny del 2011. A la Figura 15.2.1 es pot observar com el volum d'incidències del SQ pendents havia anant incrementant-se al llarg dels anys. Aquesta situació va comportar l'obertura de una no conformitat amb les mesures correctores següents:

- Repàs rutinari del llistat d'incidències per part de cadascuna de les unitats de gestió.
- Redefinició del concepte d'incidència per aspectes de resolució més o menys immediata, deixant aquelles que depenguin de tercers o de l'assignació de pressupost per al registres de no conformitats, no conformitats potencials i oportunitats de millora.
- Explicació de com es poden consultar les incidències pendents dins de l'aplicatiu SIGEP.

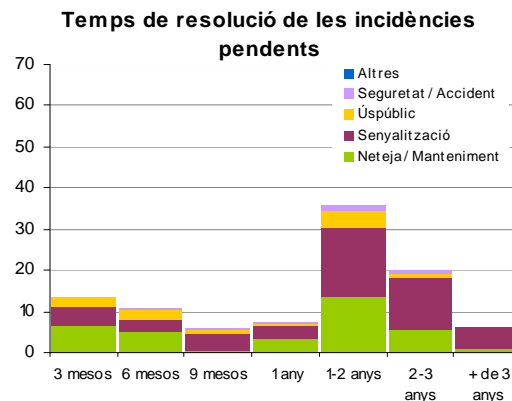
Com es pot veure a la mateixa Figura 15.2.1 la reducció del número d'incidències pendents s'ha reduït en un 30%, tornant a uns valors més estables (222).

Aquesta reducció en el número d'incidències pendents ha d'anar necessàriament acompanyada d'un anàlisi de les tipologies de incidències en les que s'observa un temps de resolució més lent.

La Figura 15.2.2 mostra les freqüències per períodes de temps que s'ha trigat en resoldre les incidències tancades entre 2006 i 2012, classificades en 7 intervals de temps i per tipologies de incidència. Els valors són expressats en percentatge per ser comparables amb el gràfic de la Figura 15.2.3, que expressa la mateixa distribució de freqüències agafant com a mostra les incidències pendents a data 26/01/2012.



**Figura 15.2.2:** Distribució de freqüències en percentatge segons el temps de resolució de les incidències resoltes entre el 01/01/2006 i el 26/01/2011 (2387 incidències) classificades segons els tipus d'incidències.



**Figura 15.2.3:** Distribució de freqüències en percentatge segons el temps de resolució de les incidències pendents a data 26/01/2011 (222 incidències), classificades segons el tipus d'incidència.

Observant les dades del primer gràfic s'observa com les incidències de neteja i manteniment presenten una resolució especialment ràpida. De la resta de les tipologies d'incidència també s'observa una resolució adequada, malgrat que és normal que algunes s'allarguin més d'un any.

No obstant, observant la distribució de percentatges de les incidències pendents es poden fer algunes consideracions:

- Moltes de les incidències pendents tenen una antiguitat superior a l'any (62%).
- S'observa un estancament en la solució de les incidències de senyalització (50% del total).

### 3. INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS.

Per tal de portar un control sistemàtic del nivell d'assoliment dels estàndards de qualitat fixats per la normativa, es porten a terme inspeccions periòdiques de cadascun dels equipaments integrats en el sistema.

En la gran majoria dels equipaments s'ha realitzat una inspecció com a mínim durant l'any 2011 (59 inspeccions en total), però en molts casos no s'han arribat a fer el número d'inspeccions programades per a l'equipament. Del conjunt de les inspeccions s'han derivat l'obertura de 27 incidències.

Com a conseqüència del deficient ritme de realització de les inspeccions, a les Comissions sectorials va obrir-se una no conformitat. Com a mesures correctores es va afegir un calendari d'inspecció dels equipaments a la IT 0106 *Inspecció d'equipaments i serveis*, que recull la informació de la FR 0103 *Taula d'inspecció d'equipaments i serveis* (ara obsoleta). Aquest calendari estableix un ritme de realització de les inspeccions a nivell mensual i assigna les responsabilitats de realització de cadascuna.

Per altra banda, dins de les inspeccions s'han introduït les comprovacions del manteniment dels eco-comptadors. Tots aquests canvis han definit la revisió del document *FR 0106 Registre de les inspeccions dels equipaments*.

A finals d'any, la no conformitat encara resta oberta, tot i que s'observa una millora substancial en la realització de les últimes inspeccions.

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

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

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

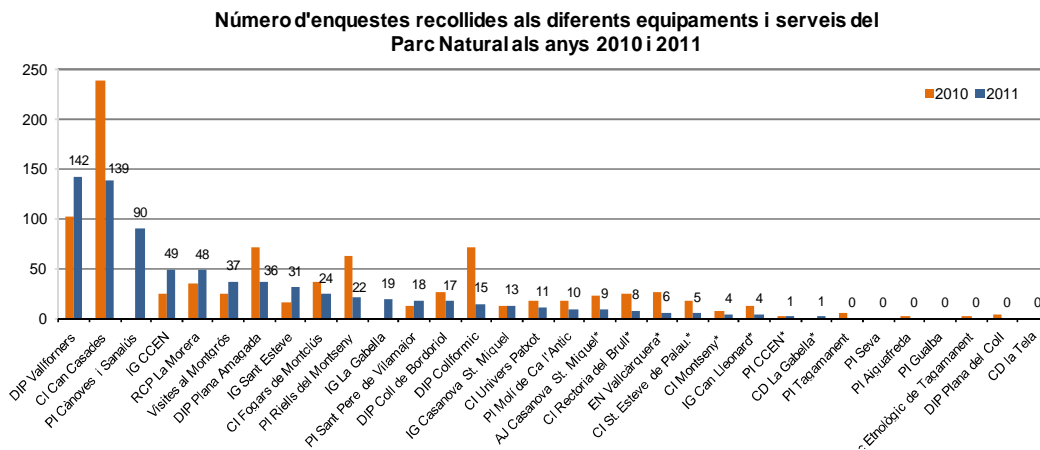
- Model 1: Centres d'informació, punts d'informació i centres de documentació.
- Model 2: Dispositius d'informació personalitzada.
- Model 3: Escoles de Natura
- Model 4: Allotjament rural i a les Escoles de Natura (caps de setmana).
- Model 5: Càmping.
- Model 6: Itineraris guiats.



Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny han recollit 759 enquestes, un 28% menys que l'any passat. Cal destacar la tasca del personal del DIP de Vallforners (142 enquestes), del CI de Can Casades (139 enquestes), del PI de Cànoves i Samalús (90 enquestes), de l'IG del CCEN (49 enquestes) i de la RCP La Morera (48 enquestes). Tots aquests equipaments són representatius de gairebé totes les tipologies i d'horaris d'atenció al públic, així i marquen l'exemple a seguir en el número d'enquestes desitjable per poder tenir una bona aproximació al nivell de satisfacció dels visitants.

No s'ha realitzat cap enquesta al PI de Tagamanent, al PI de Seva, al PI d'Aiguafreda, al PI de Gualba, al Parc Etnològic de Tagamanent, al DIP de Plana del Coll, al CD de la Tela ni a la EN de la Traïna. Per tal de impulsar l'obtenció de la opinió d'aquests centres s'ha obert una no conformitat amb l'objectiu de aconseguir un mínim de 12 enquestes per equipament.

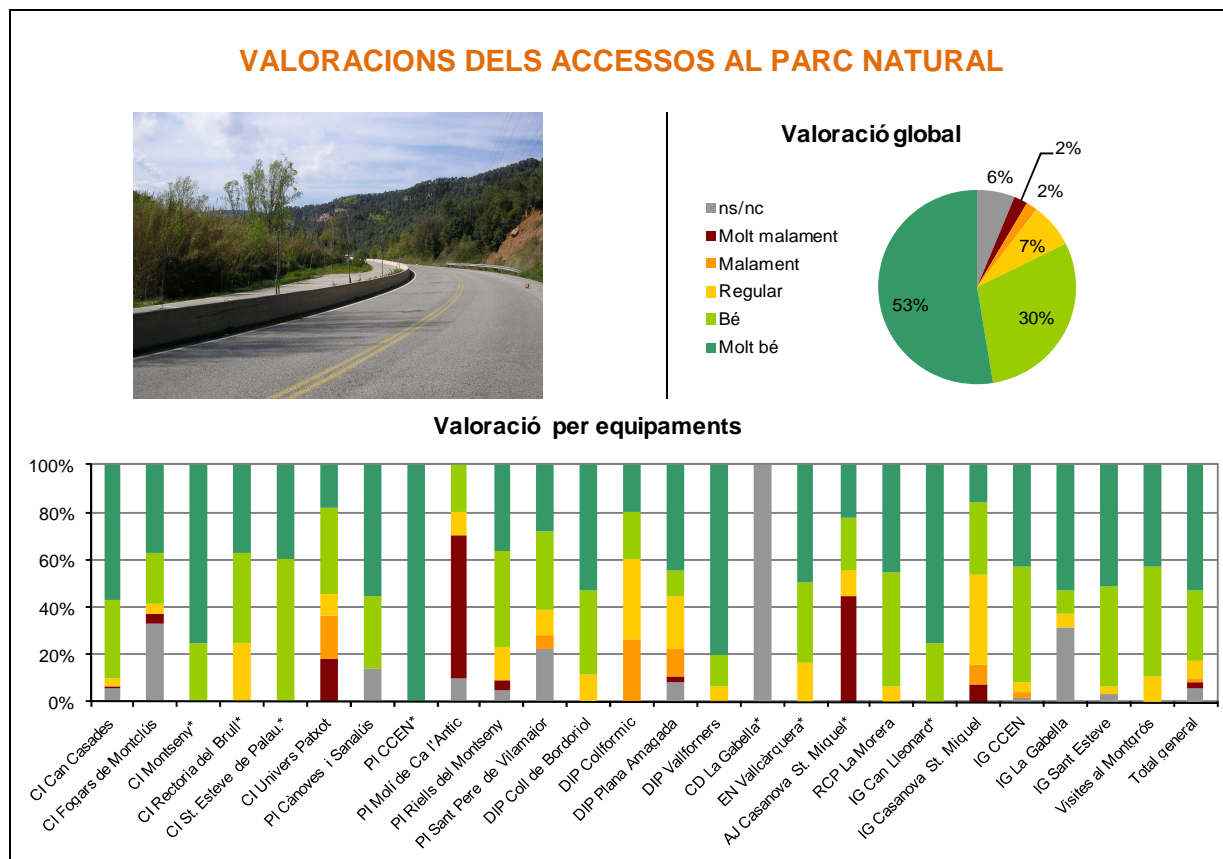
Els resultat de l'anàlisi de les enquestes d'aquest any ha estat molt satisfactori i l'hora de descobrir les oportunitats i les mancances de cadascun dels equipaments i serveis, el quals es recullen en els apartats següents.



**Figura 15.4.1.** Número d'enquestes de satisfacció que ha recollit cada equipament i serveis del Parc durant els anys 2010 i 2011. Els valors indicats corresponen a les dades del 2011.

#### 4.1.1. VALORACIONS DELS ACCESSOS DEL PARC NATURAL.

La valoració dels accessos al parc (carreteres, pistes i camins) apareix en tots els models d'enquesta, per tant es treballa amb una mostra de 759 enquestes. Els resultats globals són prou satisfactoris si es considera que un 83% dels enquestats troba que estan bé o molt bé.



**Figura 15.4.2.** Resum de les valoracions dels accessos del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

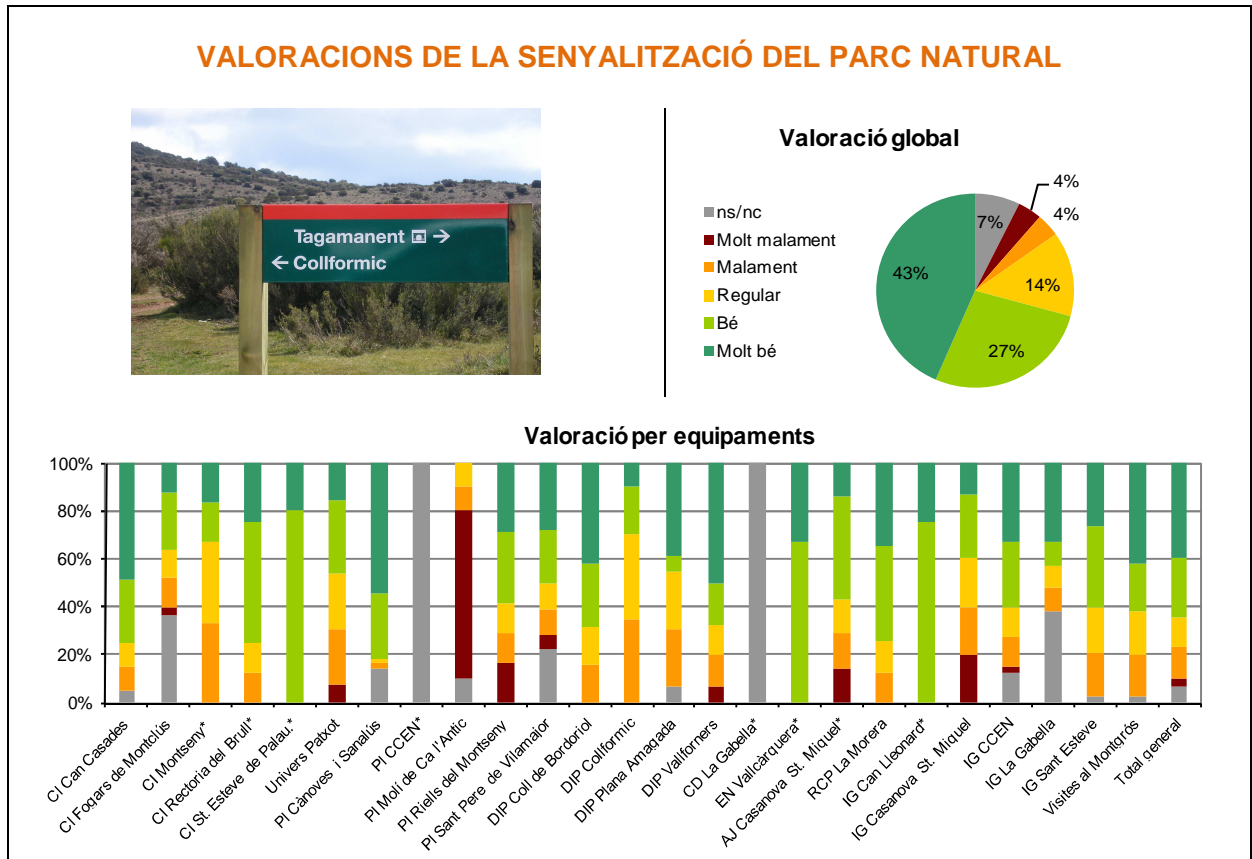
Les principals mancances es reflecteixen en l'anàlisi per equipaments (Figura 15.4.2). Podem veure com els accessos de l'Univers Patxot, el PI del Molí de Ca l'Antic i de l'allotjament de la Casanova de Sant Miquel mostren un grau de satisfacció notablement baix.

Val a dir que l'accés a l'Univers Patxot ha estat asfaltat a principis d'any del 2012. L'estat de l'accés de la Casanova de Sant Miquel està registrat com a no conformitat, i el seu arranjamant està previst que s'executi properament. Pel que fa al Molí de Ca l'Antic, és possible que aquest descontent estigui motivat per deficiències en la senyalització en el casc urbà del Figaró.

Si comparem les dades obtingudes a l'any 2011 amb les obtingudes l'any anterior, observem que la valoració del Parc ha millorat considerablement, des d'un 4,19 de nota mitjana entre les persones que van contestar al 2010, a un 4,38 l'any 2011.

#### 4.1.2. VALORACIONS DE LA SENYALITZACIÓ DEL PARC NATURAL.

La valoració de la senyalització del parc apareix en tots els models d'enquesta, per tant també es treballa amb una mostra de 759 enquestes. Els resultats globals són prou satisfactoris si es considera que un 70% dels enquestats troba que estan bé o molt bé i que les opinions sobre senyalització sovint són controvertides (Figura 15.4.3).



**Figura 15.4.3.** Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

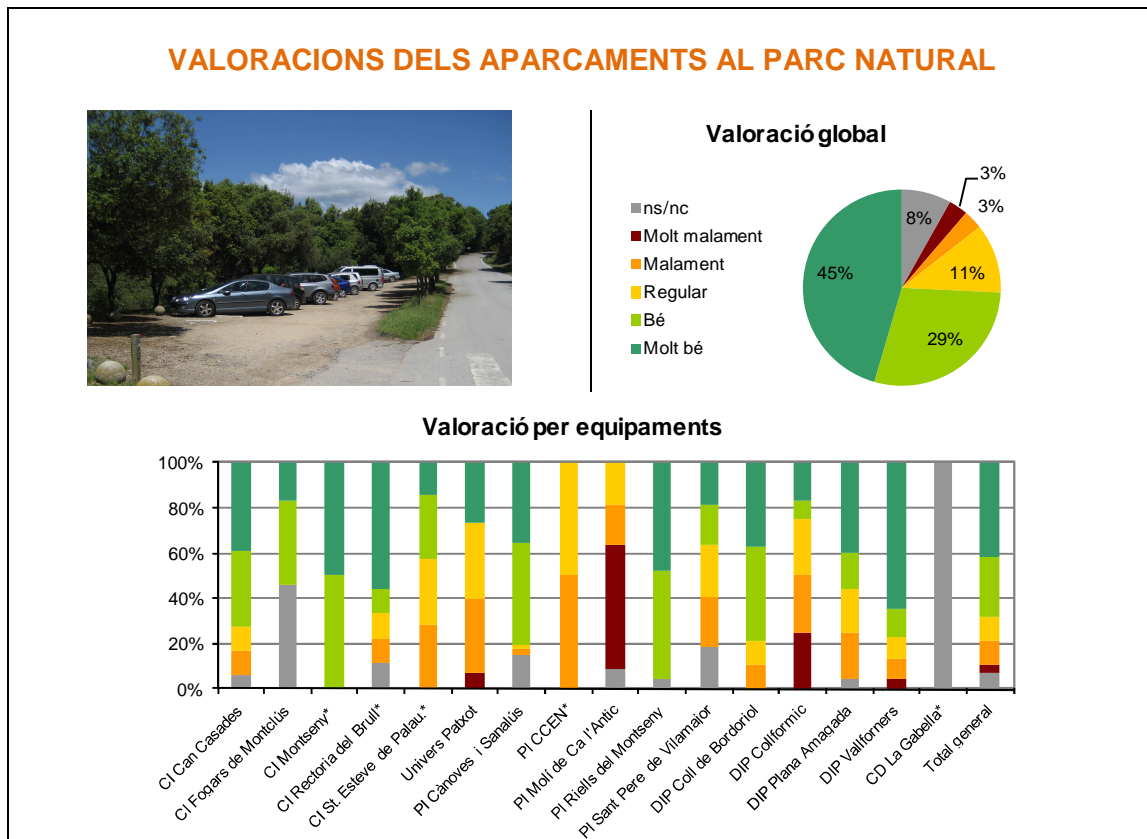
Si analitzem els resultats de les valoracions per equipaments, trobem que el 80% dels enquestats al Molí de Ca l'Antic han manifestat que la senyalització del Parc Natural és molt dolenta. Aquesta desviació ha estat la causa de l'obertura de una no conformitat. Altres punts de senyalització feble són el CI de Montseny, l'Univers Patxot, Collformic i la Casanova de Sant Miquel.

Les opinions negatives poden estar relacionades amb les incidències pendents de senyalització que s'han comentat a l'apartat d'incidències.

Les mitjanes de les enquestes contestades els anys 2010 i 2011 han estat 4,05 i 4,05 respectivament. No obstant, al 2011 el % del total de persones que fan l'enquesta i opinen que la senyalització és bona o molt bona, ha baixat del 72% al 2010 al 70% a l'any 2011. Per altra banda també ha baixat el percentatge d'opinions més negatives.

#### 4.1.3. VALORACIONS DELS APARCAMENTS DEL PARC NATURAL.

La valoració dels aparcaments apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD i DIP, per tant es treballa amb una mostra de 543 enquestes. La opinió majoritària dels visitants del Parc és positiva pel que fa als aparcaments, el 74% pensa que estan bé o molt bé (veure Figura 15.4.4).



**Figura 15.4.4.** Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

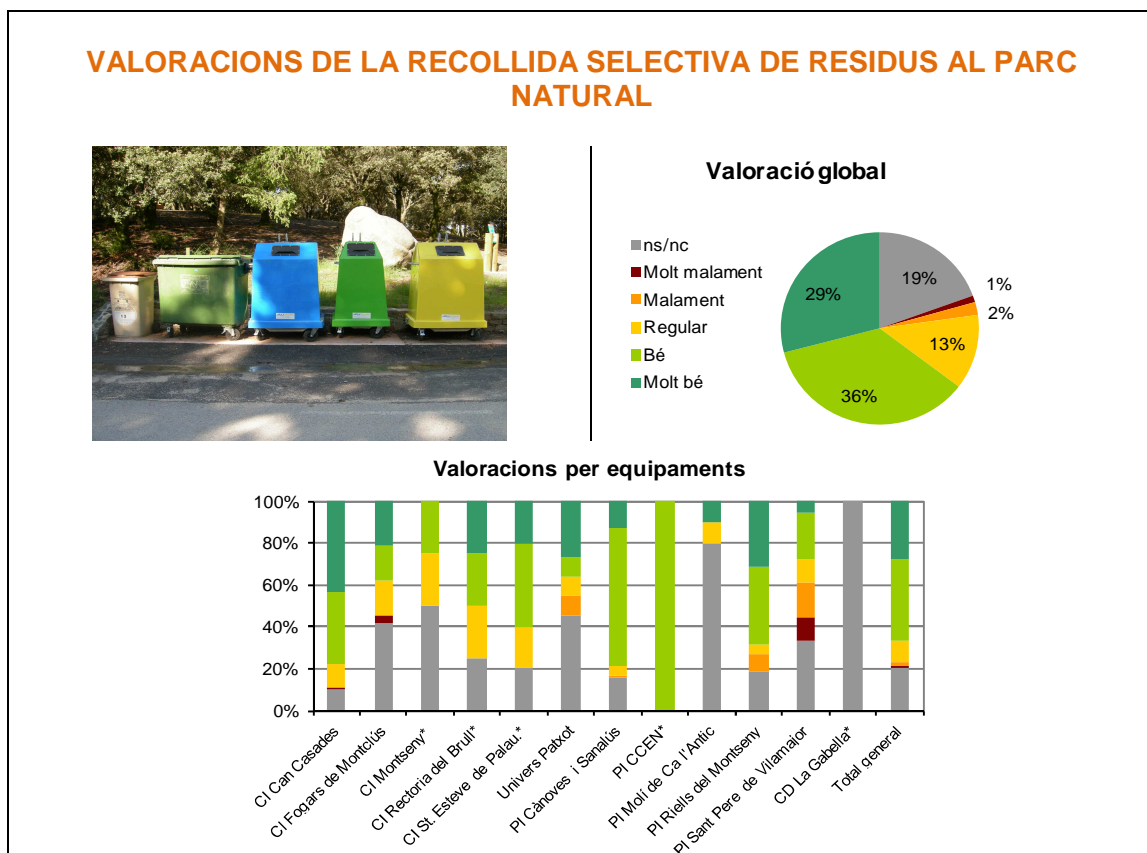
Si observem les valoracions per cada equipament, veiem el Pi del Molí de Ca l'Antic ha rebut, com en altres conceptes, una valoració especialment baixa. Aquesta, com altres valoracions recollides en zones urbanes (CCEN o Sant Pere de Vilamajor) poden estar condicionades per les condicions d'aparcament del seu propi emplaçament. A les zones interiors, les valoracions són més positives, amb excepció del DIP de Collformic i de l'Univers Patxot. Val a a dir que l'arranjament de l'aparcament de Collformic és una de les obres pendents a realitzar al Parc Natural del Montseny.

Si comparem les mitjanes obtingudes entre l'any 2010 i l'any 2011 veiem que són força semblants (4,12 i 4,16 respectivament).

#### 4.1.4. VALORACIONS DE LA RECOLLIDA SELECTIVA DE RESIDUS AL PARC NATURAL.

La valoració de la recollida selectiva de residus apareix en els models d'enquesta dels CI, PI i CD, amb el que s'han recollit un total de 333 opinions. La opinió dels usuaris que han respost aquesta qüestió és majoritàriament positiva (un 65%).

Val a dir que un 19% dels enquestats han deixat la casella en buit (Figura 15.4.5). Aquesta manca d'opinió pot donar-se, bé perquè no se'n hagi fet ús, o perquè no es tingui coneixement de les possibilitats de reciclatge que ofereix el Parc. Per tal de millorar l'efecte d'aquesta última causa, al 2011 s'ha editat un fulletó que explica als usuaris els canals de recollida de residus al Parc Natural, motivant també a mantenir net el Parc.

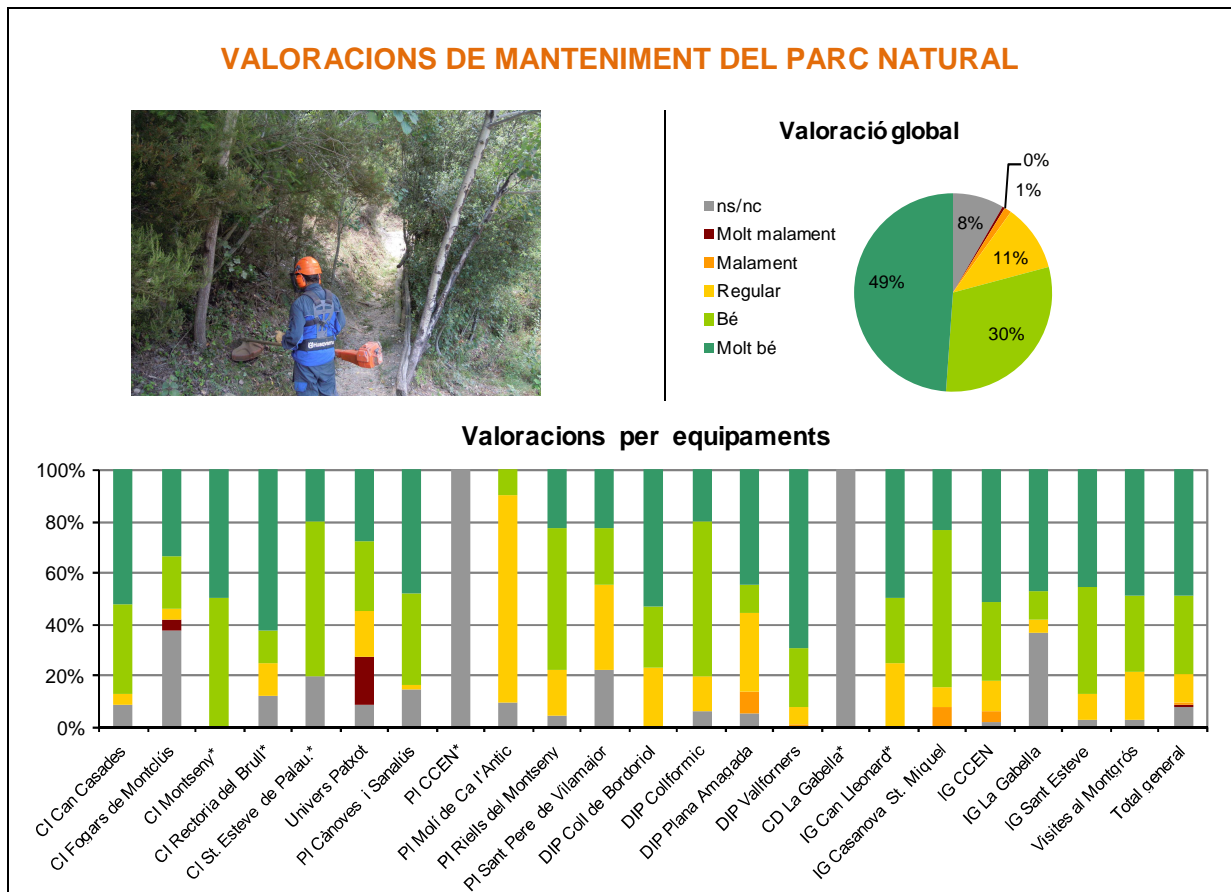


**Figura 15.4.5.** Resum de les valoracions dels aparcaments del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

Si comparem les dades de l'any 2011 amb les obtingudes a l'any 2010 observem com la mitjana de les opinions recollides ha pujat lleugerament des d'un 4,07 al 2010 a un 4,11 al 2011. Val a dir que aquest any, la pregunta ha estat molt més contestada, pujant des del 68% al 81%. Això pot significar un augment en el nivell de coneixement del sistema de recollida selectiva.

#### 4.1.5. VALORACIONS DEL MANTENIMENT DEL PARC NATURAL.

La valoració del manteniment del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD, DIP i IG, per tant es treballa amb una mostra de 696 enquestes. Els resultats globals que mostra la Figura 15.4.6 són prou satisfactoris, de manera que gairebé el 80% dels usuaris pensa que el manteniment és bo o molt bo. En aquesta valoració tan bona, es veu representada la eficient tasca del personal de manteniment.



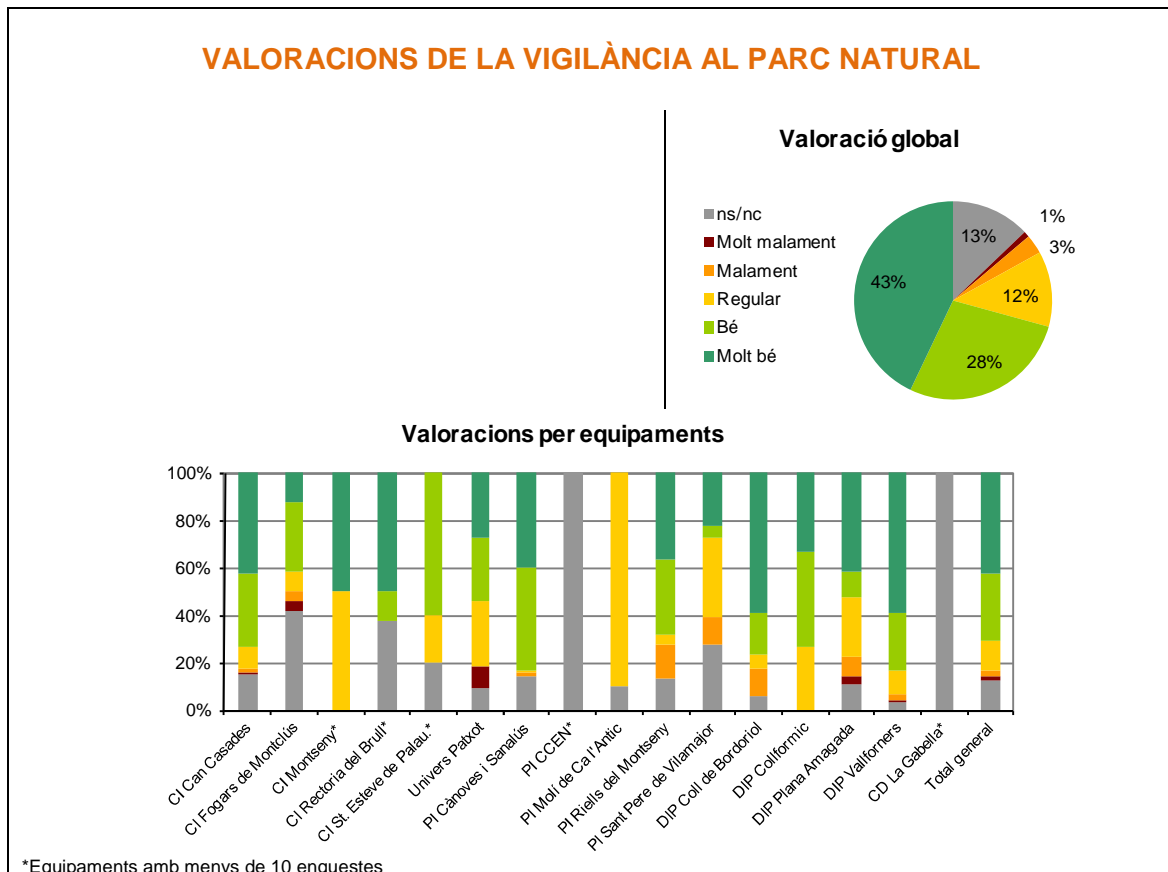
**Figura 15.4.6.** Resum de les valoracions del manteniment del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

L'anàlisi de les valoracions per equipaments mostra també uns resultats força positius per tots els equipaments. Tan sols en les valoracions del PI del Molí de Ca L'Antic, molt pobres per a tots els conceptes, han donat una valoració majoritària del manteniment del Parc de "regular".

Si fem la comparació entre els resultats del 2011 i els de l'any anterior, veiem que la mitjana de les valoracions del manteniment ha pujat considerablement des d'un 4,19 al 2010 a un 4,31 al 2011. Ha estat especialment important l'augment de les persones que l'han valorat com molt bo, que ha pujat del 40% al 49%.

#### 4.1.6. VALORACIONS DE LA VIGILÀNCIA AL PARC NATURAL.

La valoració de la vigilància del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD i DIP, per tant s'analitza amb una mostra de 543 enquestes. Els resultats globals són prou satisfactoris (Figura 15.4.7), de manera que el 71% dels usuaris pensa que la vigilància al Parc és bona o molt bona. En aquesta valoració tan bona, es veu representada la eficient tasca del servei de guarderia del Parc.



**Figura 15.4.7.** Resum de les valoracions de la vigilància al Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

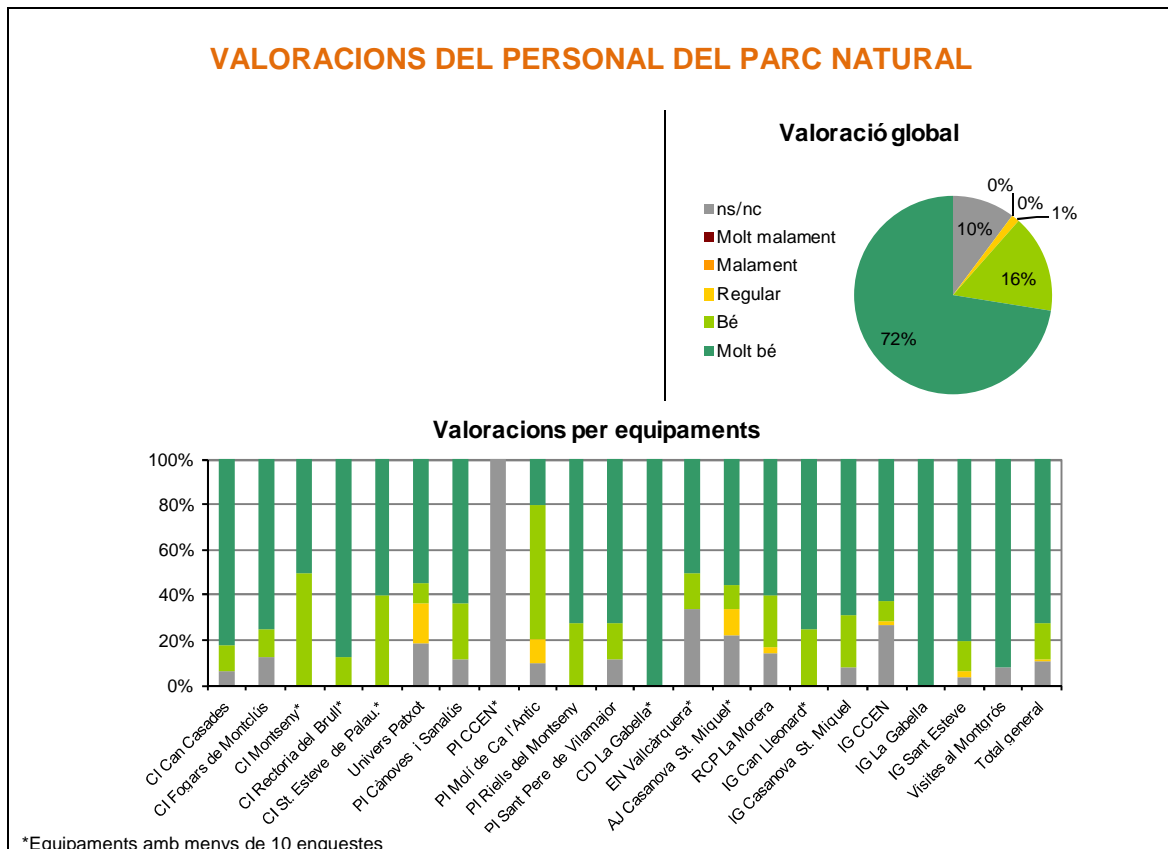
L'anàlisi de les valoracions per equipament són també positives en general. Només el PI del Molí de Va l'Antic, el PI de Sant Pere Vilamajor han mostrat unes valoracions més baixes de la mitjana.

Si comparem els resultats entre aquest any 2011 i l'anterior, observem que la mitjana de les valoracions de les enquestes contestades ha pujat des del 4,12 al 2010 a un 4,36 a l'any 2011. Aquest increment és encara més significatiu si es considera que aquest any han respost aquesta pregunta un 7% més dels enquestats.



#### 4.1.7. VALORACIONS DEL PERSONAL DEL PARC NATURAL.

La valoració del personal del parc en general es valora en les models d'enquesta dels CI, PI, CD, allotjaments i IG, per tant s'analitza amb una mostra de 398 enquestes. Els resultats globals són molt positius (Figura 15.4.8), de manera que un 88% dels enquestats dona un puntuació bona o molt bona al personal del Parc Natural. Val a dir que un 10% de la resta no ha respost a la pregunta.



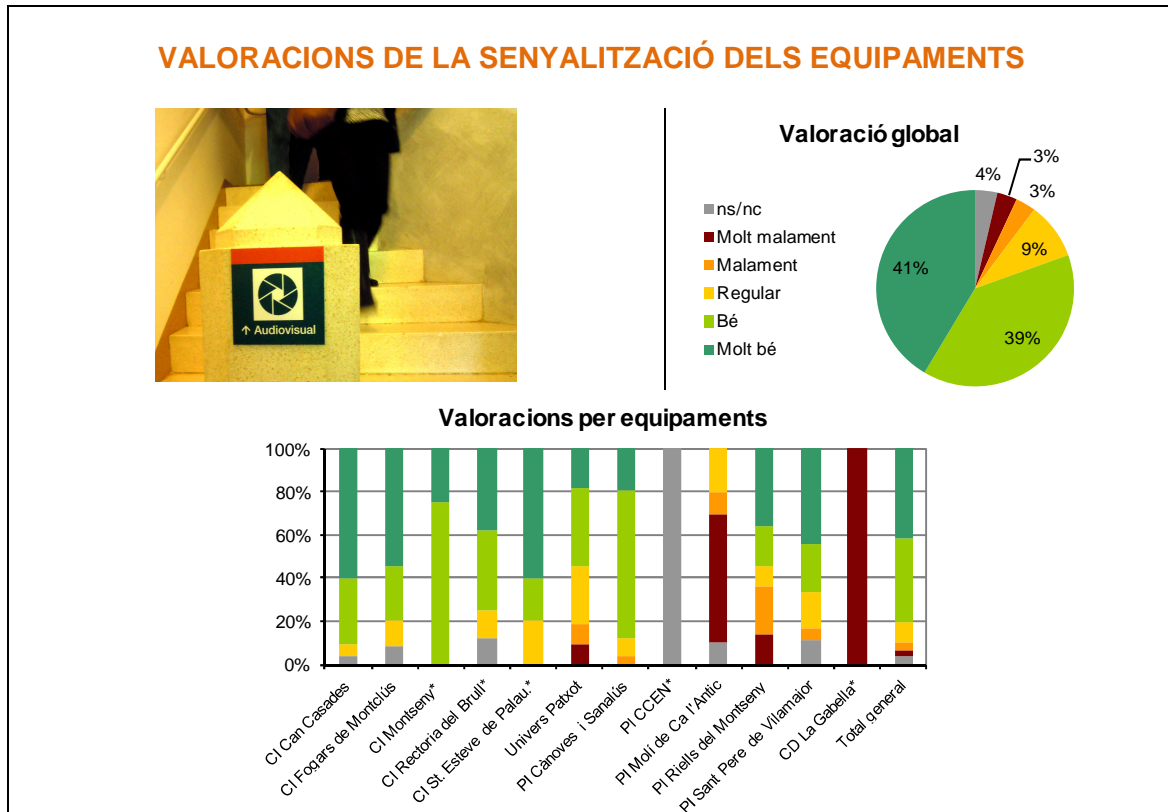
**Figura 15.4.8.** Resum de les valoracions del personal del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

Les valoracions del personal del Parc mostren una satisfacció general de gairebé tots els visitants enquestats, el 99% pensa que el personal fa la seva feina bé o molt bé.



#### 4.1.8. VALORACIONS DE LA SENYALITZACIÓ DELS EQUIPAMENTS.

La valoració de la senyalització dels equipaments del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI i CD, per tant s'analitza amb una mostra de 333 enquestes. Els resultats globals són en general molt satisfactoris (Figura 15.4.9), donat que gairebé el 80% dels usuaris dels equipaments ha valorat bé o molt bé la seva senyalització.



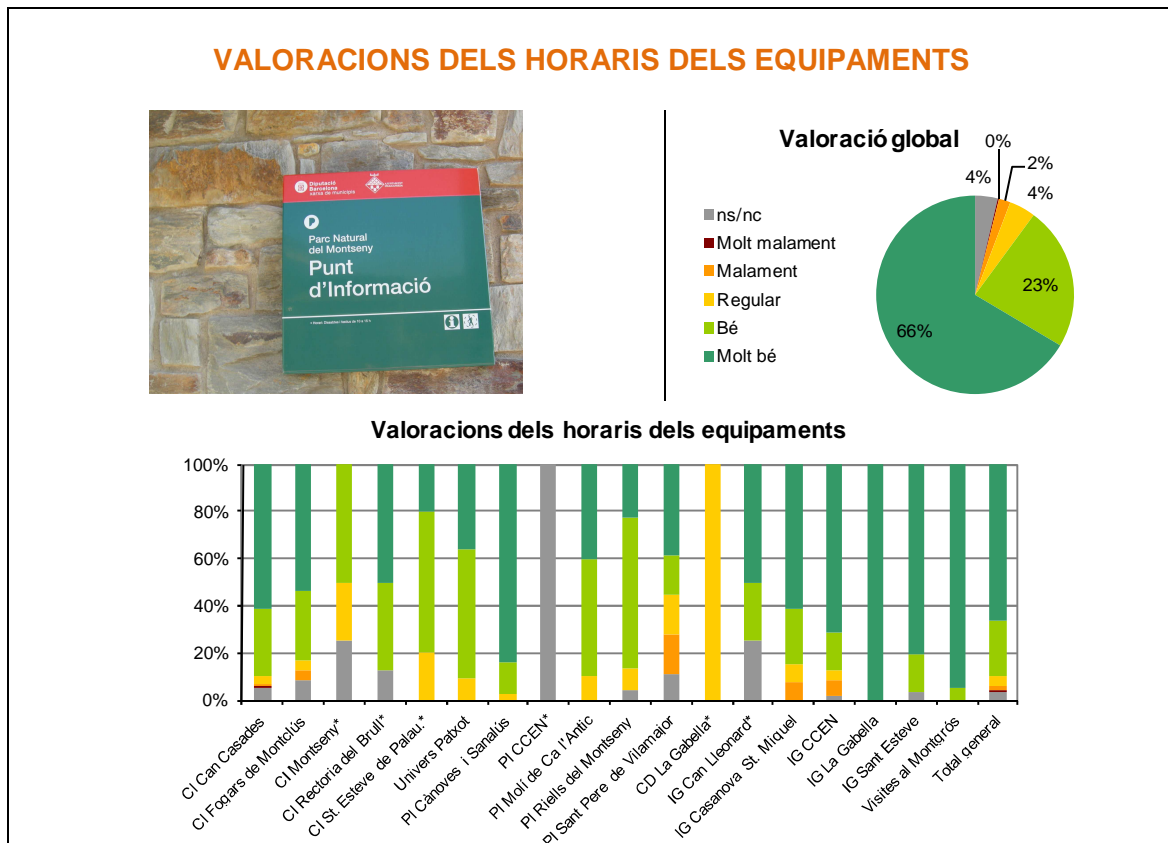
**Figura 15.4.9.** Resum de les valoracions de la senyalització dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

L'anàlisi de les valoracions per equipament mostren també que s'ha de fer una revisió de la senyalització del PI Molí de Ca l'Antic i al PI de Riells per corregir possibles mancances de senyalització.

L'Univers Patxot també ha rebut unes valoracions més baixes que la mitjana, possiblement per la convergència de diferents equipaments (oficina i museu). Tot i així, la intensitat de senyalització en aquest entorn és considera suficient. Amb la propera pavimentació de l'accés principal és possible que es resolguin gran part dels dubtes.

#### 4.1.9. VALORACIONS DELS HORARIS DELS EQUIPAMENTS.

La valoració dels horaris dels equipaments d'ús públic del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD i IG, per tant s'analitza amb una mostra de 486 enquestes. Els resultats globals són molt satisfactoris (Figura 15.4.10), donat que gairebé el 90% dels usuaris els troba adequats.



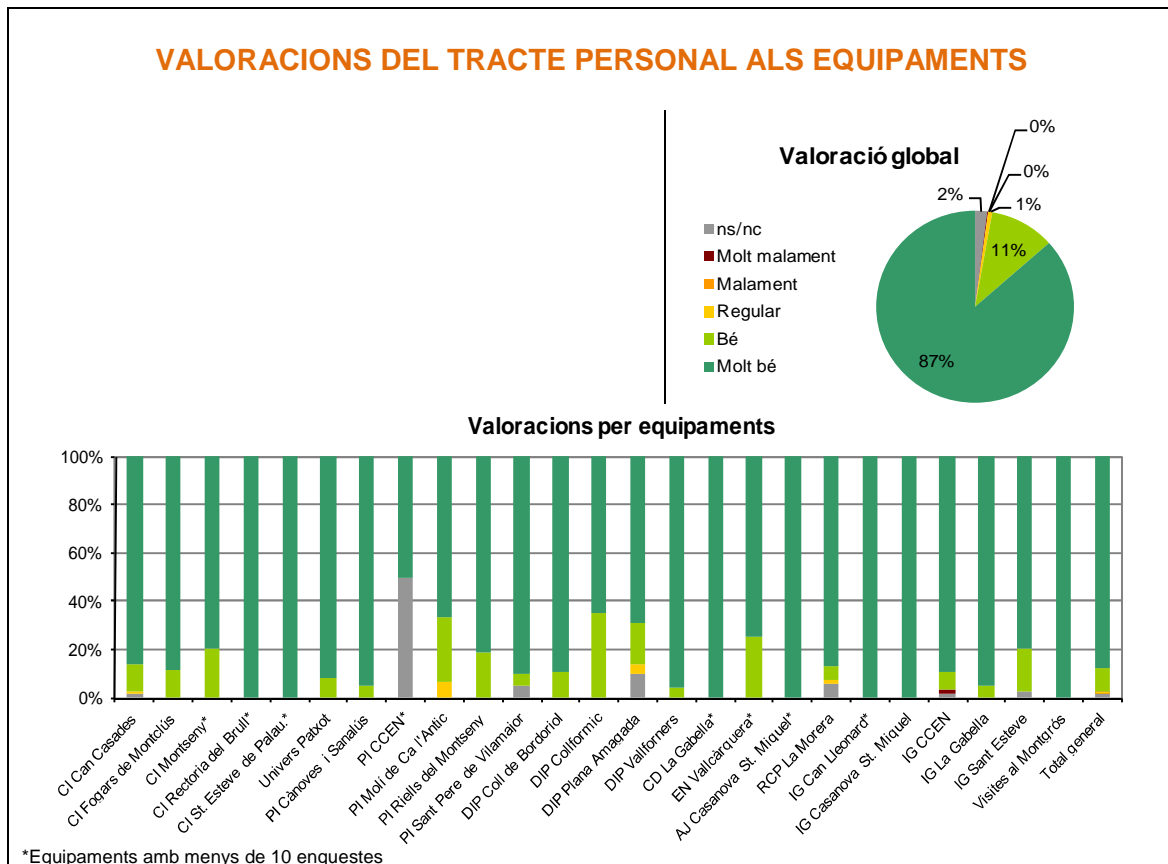
**Figura 15.4.10.** Resum de les valoracions dels horaris dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

L'anàlisi de les valoracions per equipament mostren també una satisfacció general excepte casos puntuals com el PI de Sant Pere Vilamajor.

Val a dir que els resultats del CCEN i del CD de la Gabella no són gaire representatius donat que venen de la opinió de només 1 enquesta.

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

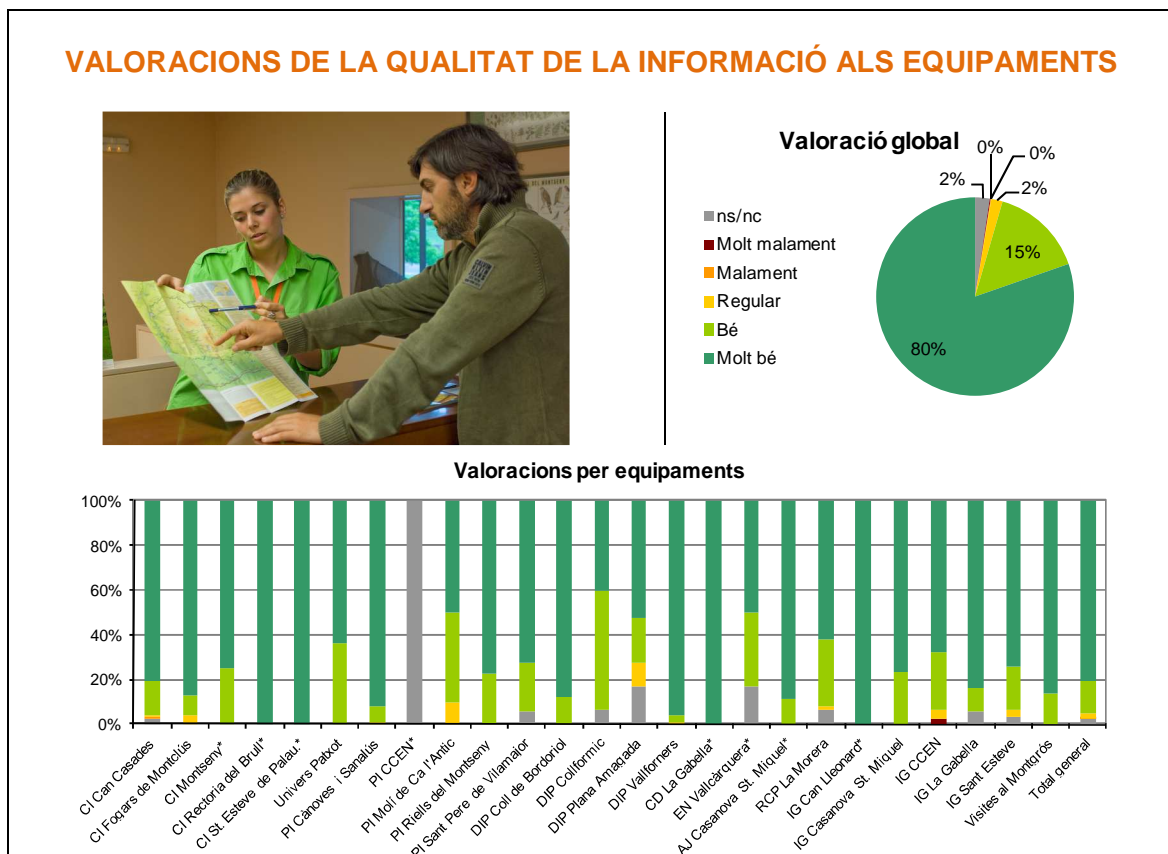
La valoració del tracte personal de les persones que tenen la funció d'atenció a l'ús públic apareix en tots els models d'enquesta, així doncs, s'analitza amb una mostra de 759 opinions. Els resultats globals en aquest any 2011 han estat una altra vegada excel·lents (Figura 15.4.11), amb un 99% dels usuaris amb opinions positives.



**Figura 15.4.11.** Resum de les valoracions del tracte personals rebut als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

#### 4.1.11. VALORACIONS DE LA QUALITAT DE LA INFORMACIÓ SUBMINISTRADA ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de la qualitat de la informació subministrada als equipaments apareix en tots els models d'enquesta, així doncs, s'analitza amb una mostra de 759 opinions. Els resultats globals són molt satisfactoris (Figura 15.4.12), amb un 80% dels usuaris que l'han trobat molt bona i un 15% que l'han valorat com bona.

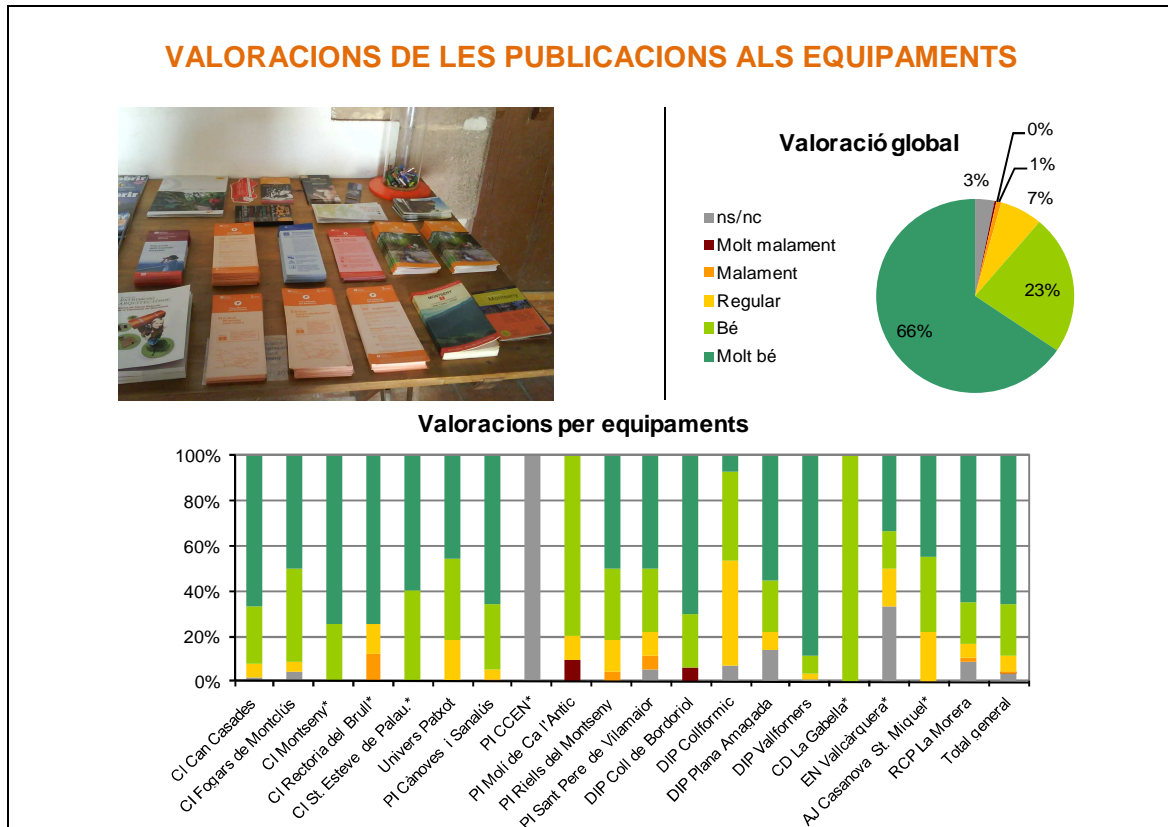


**Figura 15.4.12.** Resum de les valoracions de la qualitat de la informació rebuda als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

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

#### 4.1.12. VALORACIONS DE LES PUBLICACIONS DISPONIBLES ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de les publicacions apareix en els models d'enquesta dels Ci, Pi, CD, DIPS, EN i allotjaments, així doncs, s'analitza amb una mostra de 606 opinions. Els resultats globals són en general satisfactoris (Figura 15.4.13), amb quasi un 90% del enquestats que les valora positivament o molt positivament. El motiu d'insatisfacció que pot haver motivat les valoracions més pobres pot haver estat la manca de fulletons d'itineraris senyalitzats.

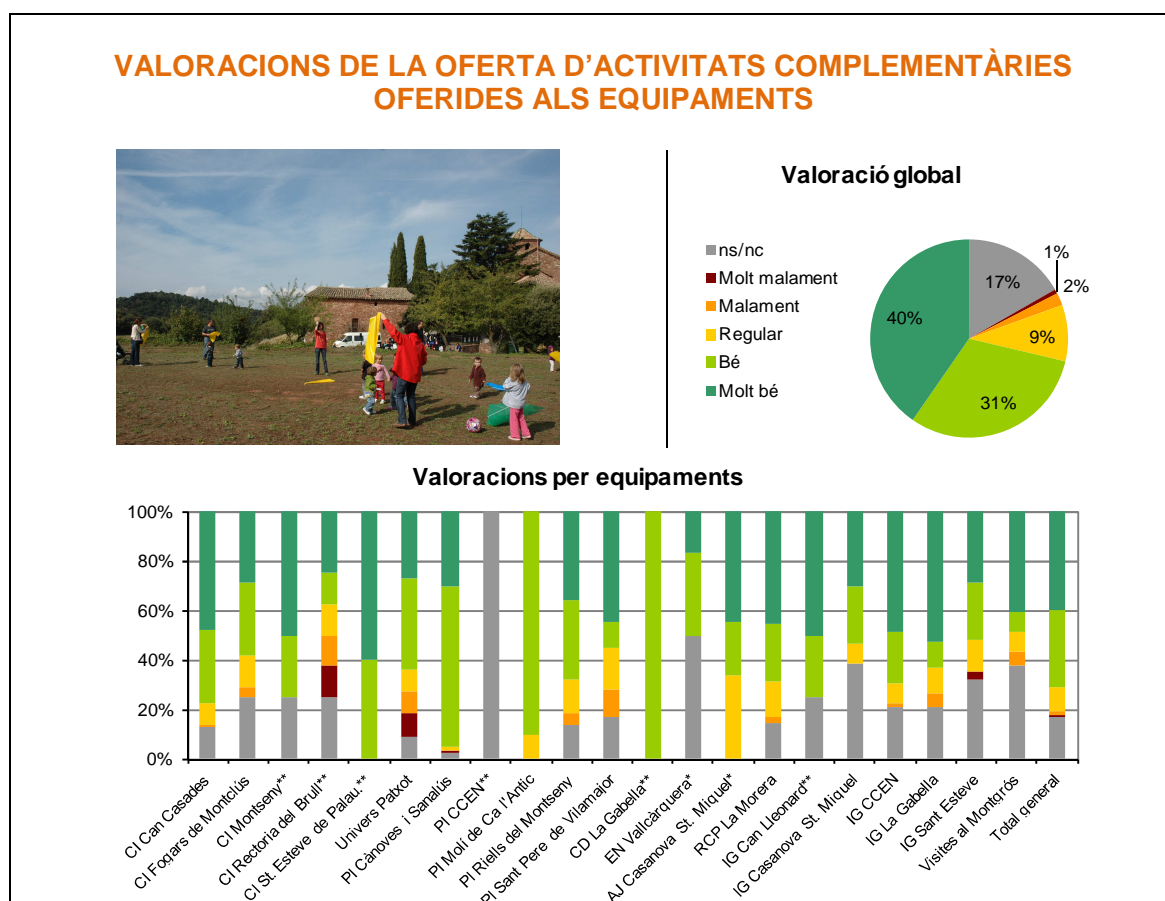


**Figura 15.4.13.** Resum de les valoracions de les publicacions disponibles als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

A la valoració per equipaments, es pot veure com en tots ells les valoracions han estat generalment positives. Tan sols el DIP de Collformic ha obtingut uns resultats mitjos.

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

La valoració de l'oferta d'activitats complementàries apareix en els models d'enquesta dels CI, Pi, CD, EN, allotjaments i IG així doncs, s'analitza amb una mostra de 549 opinions. Els resultats globals són en general satisfactoris (Figura 15.4.14), tot i que les opinions són més disperses que amb altres qüestions.



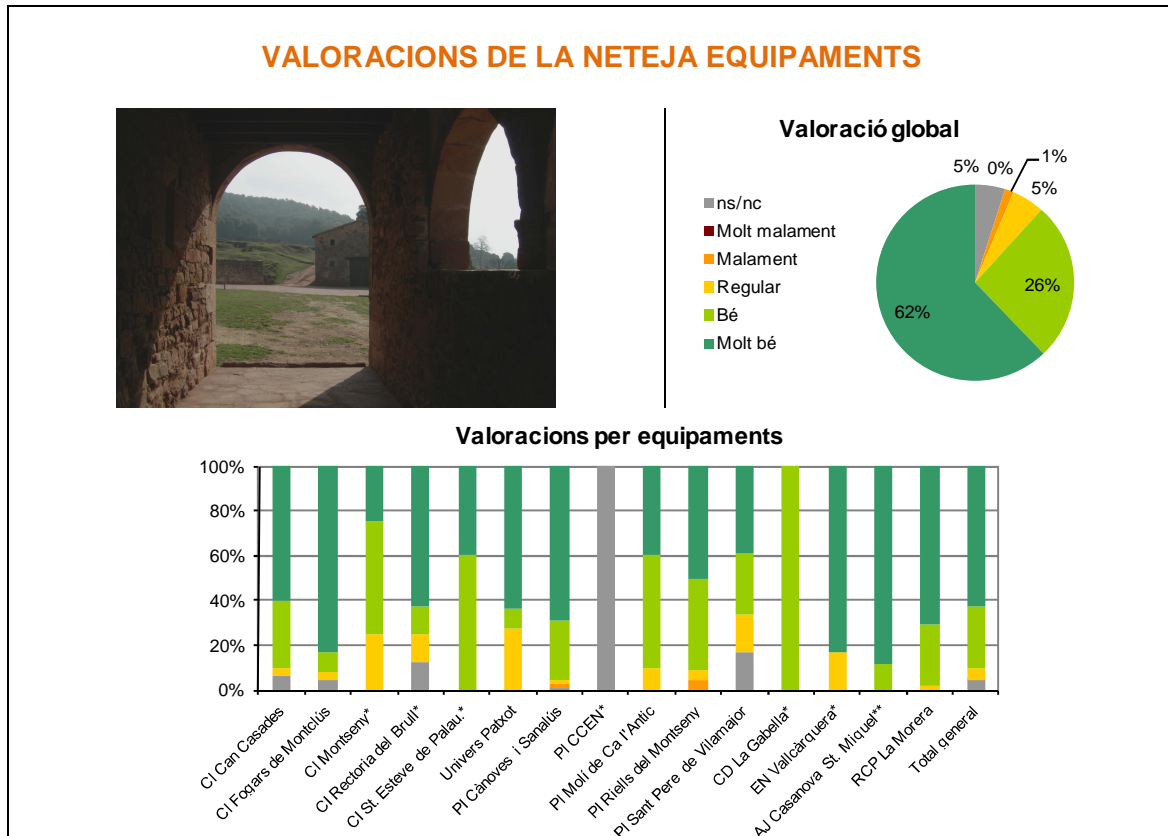
**Figura 15.4.14.** Resum de les valoracions de les activitats complementàries als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

A la figura anterior podem veure com un 17% dels enquestats no han respost la pregunta, i un reduït 11% les ha trobat regulars o insuficients. En general, tot i que la valoració és positiva, aquest seria un aspecte per treballar en la millora de la qualitat dels equipaments.

Una altra possible causa per la que els enquestats no hagin respost a la pregunta és perquè el concepte "activitats complementàries" no és gaire concret i els usuaris dubten a quines activitats es refereix.

#### 4.1.14. VALORACIONS DE LA NETEJA ALS EQUIPAMENTS.

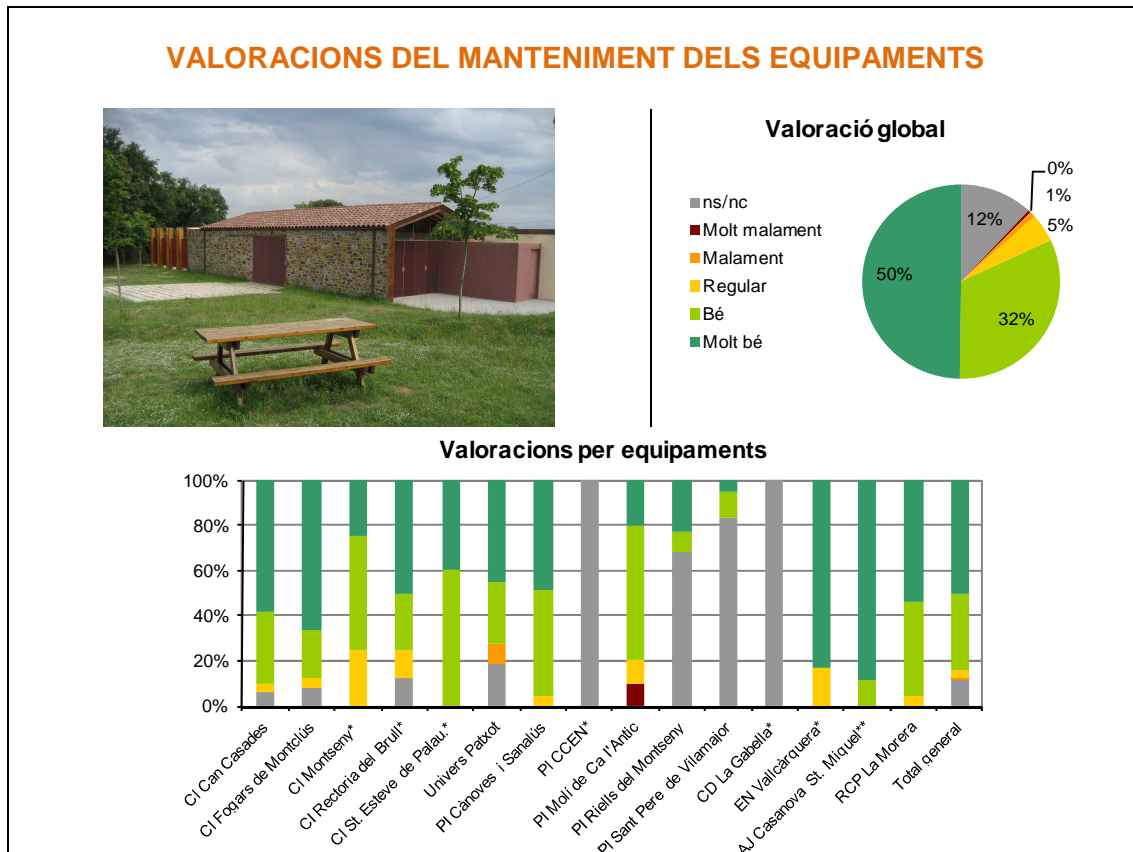
La valoració de la neteja apareix en els models d'enquesta dels CI, Pi, CD, EN i Allotjaments així doncs, s'analitza amb una mostra de 396 opinions. Els resultats globals són en general positius (Figura 15.4.15), amb un 88% dels enquestats que pensa que es bona o molt bona, així que es pot interpretar que habitualment els equipaments mostren un aspecte net i endreçat.



**Figura 15.4.15.** Resum de les valoracions de la neteja als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

#### 4.1.15. VALORACIONS DEL MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La valoració de la neteja dels equipaments apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i allotjaments, així doncs, s'analitza amb una mostra de 333 opinions. Els resultats globals són en general positius (Figura 15.4.16), amb un 82% dels enquestats que pensa que es bo o molt bo. Les qualificacions regulars (rarament dolentes o molt dolentes) són molt poques en percentatge (6%) i poden estar associades a incidències recents. Cal recordar que el ritme de resolució de les incidències de manteniment és molt àgil.

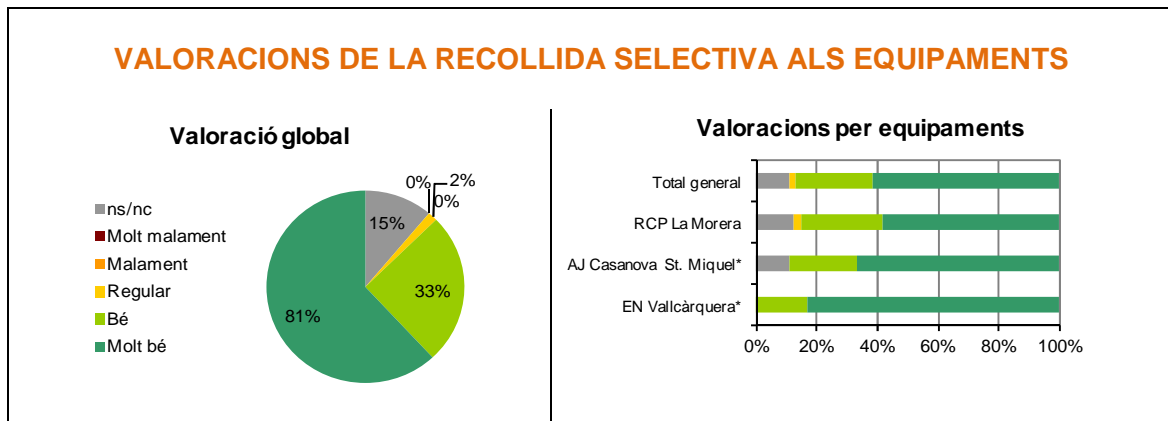


**Figura 15.4.16.** Resum de les valoracions del manteniment dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.



#### 4.1.16. VALORACIONS DE LA RECOLLIDA SELECTIVA ALS EQUIPAMENTS.

Adicionalment, en les EN i allotjaments (63 enquestes) es valora la recollida selectiva de residus a la casa que ocupen (Figura 15.4.17).

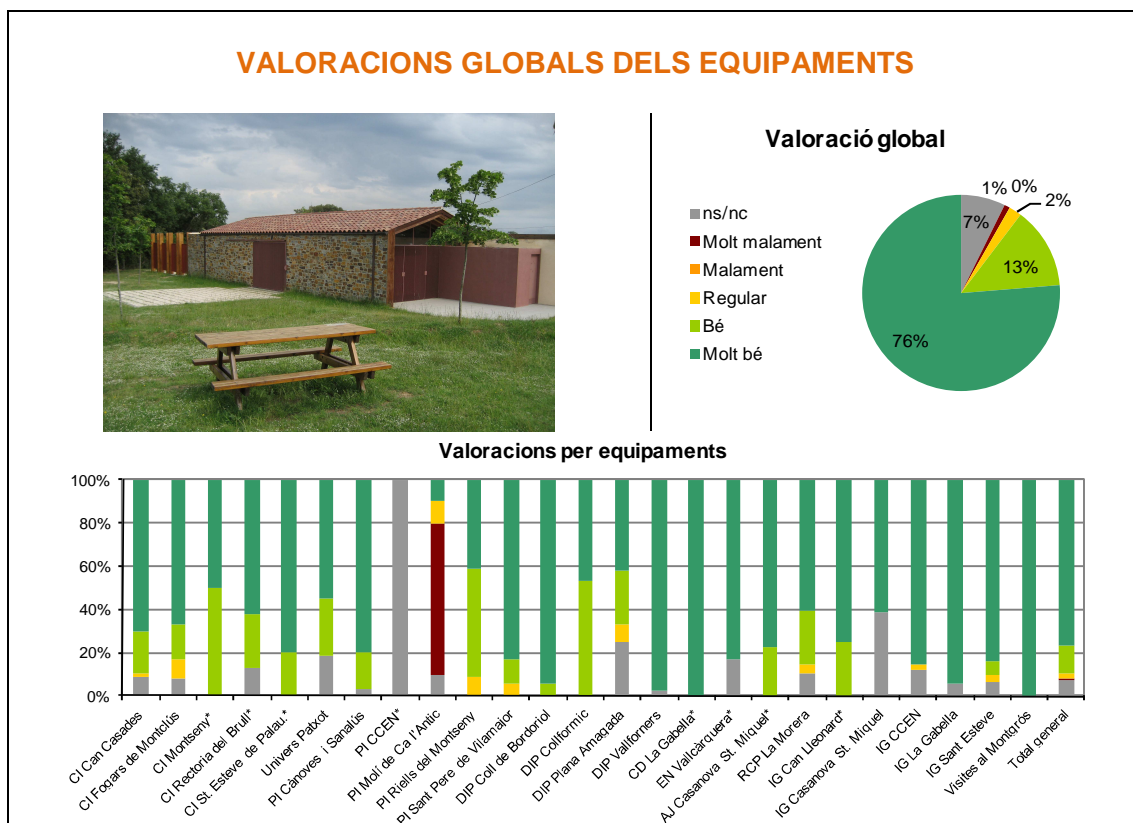


**Figura 15.4.17.** Resum de les valoracions de la neteja als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

Aquest aspecte només és valorat en els equipaments d'allotjament i escoles de natura, on els visitants disposen del temps necessari per identificar i fer ús dels diferents contenidors de recollida selectiva. Els resultats són molt positius per tots els equipaments valorats, el que significa que els usuaris troben que la recollida és fàcil i que ofereix la segregació de totes les fraccions.

#### 4.1.17. VALORACIONS GLOBAL DELS EQUIPAMENTS.

La valoració global dels equipaments apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i allotjaments. Per als DIP i IG s'agafa el camp "Informador" ja que la qualitat del servei en general recau bàsicament en la persona. Així doncs, en l'anàlisi intervenen una mostra de 759 opinions. Els resultats globals són molt positius en general, amb un 89% dels enquestats que tenen una opinió bona o molt bona de l'equipament (un 7% no contesten). Això vol dir que, en general, tot i que s'hagi destacat algun aspecte a millorar, els usuaris dels equipaments surten molt satisfets amb la qualitat del servei ofert (Figura 15.4.18).



**Figura 15.4.18.** Resum de les valoracions globals dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

En la valoració per equipaments, destaquen les valoracions de "molt dolent" de l'equipament del Molí de Ca l'Antic, resultats que, si be no donen una visió real, donen sentit a una inspecció propera de l'equipament.

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

A la Taula 15.4.1 es mostren els resultats de les preguntes obertes de l'enquesta: *Què li ha agradat més?* i *Què creieu que cal millorar?*.

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

**Taula 15.4.1. Resum de les respostes *Què t'ha agradat més?* i *Què creieu que cal millorar?* de les enquestes de satisfacció de visitants dels equipaments i serveis del Parc Natural a l'any 2011.**

Equipament	Què t'ha agradat més?	Num.	Què creieu que cal millorar?	Num.
<b>CI Can Casades</b>	Tot	27	Audiovisual	9
	L'entorn natural	20	Res	6
	L'audiovisual	9	Aparcaments	4
	Estat de conservació	8	Oferta activitats complementàries	3
	Atenció personal	6	Senyalització	3
	Itineraris	5	Informació medi natural (flora i fauna)	3
	Qualitat de la Informació	3	Venta productes suvenir	2
	El silenci i tranquil·litat	3	Recollida de selectiva	3
	Accessos	3	Estat de conservació	2
	Neteja	2	Porta d'entrada	1
			Accessos	1
			Neteja	1
			No civilitzar més l'entorn	1
		Informació rutes	1	
		Web	1	
<b>CI Fogars de Montclús</b>	Tot	4	Més ombres	2
	Tracte personal	4	Barbacoes	2
	L'entorn natural	2	Preu taules	2
	L'equipament	1	Informació itineraris	1
	Ambient familiar	1	Mes taules	1
			Informació accessos	1
	El silenci i tranquil·litat	1	Res	1
	Neteja	1	Senyalització des de l'autopista	1
<b>CI Montseny*</b>	Bon servei	1	Una font	1
<b>CI Rectoria del Brull*</b>	Els establiments i restaurants	2	La vigilància i el control	2
	Qualitat de la Informació	2	Informació itineraris	1
	L'entorn natural	1		
<b>CI St. Esteve de Palau.*</b>	Guiatge	4	Mapa o maqueta del jaciment in situ	1
	Tot	2	Murals informatius al peu de la muralla	1
	El jaciment	1	Oferta d'activitats complementàries	1
	Estat de conservació	2	Aparcaments	1
			Publicacions	1
<b>Univers Patxot</b>	L'entorn natural	2	Que no parin les excavacions	1
	Travessar el riu descalç	1	Senyalització	4
	L'equipament	1	Aparcaments	1
<b>PI Cànoves i Sanalús</b>	Elements del museu	3		
	Tot	2	El so de l'audiovisual	2
	Algun tipus d'activitat intuïtiva	1	Informació itineraris	2
	La restauració de l'equipament	1	Porta d'accés	1
			Més difusió	1
			Rectificar fotos St Esteve, son de Sta Maria	1
			Senyalització	1
<b>PI Molí de Ca l'Antic</b>	Tot	18	Regulació de l'accés	2
	L'entorn natural	6	Bancs al costat de l'embassament	1
	Tracte personal	1	Molta gent	1
	El silenci i tranquil·litat	1	Millorar el desplegable	1
	Muntar a cavall	1	El meridià verd s'hauria de netejar	1
			La possibilitat de poder disposar de camins dins el bosc que comunica Can Mateuet i Cànoves	1
			Manquen punts d'aigua	1
			Netejar l'entorn de Sant Salvador	1
			Publicacions específiques per BTT	1
<b>PI CCEN*</b>	Tracte personal	1	Informació itineraris	1
			Senyalització	1

**Taula 15.4.1. Resum de les respostes *Que t'ha agradat més?* i *Què creieu que cal millorar?* de les enquestes de satisfacció de visitants dels equipaments i serveis del Parc Natural a l'any 2011.**

<b>Equipament</b>	<b>Què t'ha agradat més?</b>	<b>Num.</b>	<b>Què creieu que cal millorar?</b>	<b>Num.</b>	
<b>PI Riells del Montseny</b>	L'entorn natural	10	Senyalització	5	
	Itineraris	9	Itinerari, dificultat, passeres	5	
	Tracte personal	1	Neteja de l'itinerari	3	
	El silenci i tranquil·litat	1	Vigilància	1	
	L'entorn natural	1	Accessos	1	
	Senyalització	1			
	Tracte personal	1			
<b>PI Sant Pere de Vilamajor</b>	L'exposició de fotografia	1			
	Tracte personal	3	Senyalització	2	
	L'exposició de fotografia	3	Itineraris, dificultat	1	
	L'entorn natural	3	Recollida selectiva	1	
	Estat de conservació	1	Neteja	1	
	Itinerari guiat	1	El trànsit de vehicles	1	
<b>CD La Gabella*</b>	L'equipament	1			
	La tasca museística	1			
<b>DIP Coll de Bordoriol</b>	L'entorn natural	6	Senyalització	3	
	Tot	1	Neteja	2	
	Tracte personal	1	Limitació accés vehicles	2	
	El Castell	1			
<b>DIP Collformic</b>	El Castell	9	Aparcaments	4	
	Tracte personal	4	Fulletons itineraris	2	
	Estat de conservació	1	Senyalització	2	
	Tot	1	Els accessos adaptats	1	
	Estat de conservació	1	Acabar les obres	1	
			Manquen fulletons del castell	1	
			Accessos	1	
		Més fonts	1		
<b>DIP Plana Amagada</b>	Tot	10	La tallada d'arbres	8	
	L'entorn natural	8	Accessos	7	
	Tracte personal	2	Recollida selectiva	2	
	Accessos	2	Eradicar la propietat privada del parc	1	
	Neteja	1	El refugi més net	1	
	La senyalització	1	Estat de conservació	1	
	Itineraris	1	Senyalització	1	
			Rutes BBT	1	
<b>DIP Vallforners</b>	L'entorn natural	24	Tornar a obrir l'observatori	1	
	Tot	23	Senyalització	11	
	El castanyer	20	Senyalització itinerari	7	
	Neteja	3	Vigilància conflicte bicicletes	5	
	Itineraris	3	Aparcaments	5	
	Control accessos	1	Una caseta on hi ha l'informador	5	
			Accés a la zona de Can Cuc	2	
			Transport públic	2	
			Fulletons itineraris	2	
			Recollida selectiva	2	
			Accessos	1	
			Posar la cadena perquè no passin els cotxes	1	
			Estat de conservació	1	
			Fonts	1	
	<b>EN Vallcàrquera*</b>	Tracte personal	5	Mampares a les dutxes	2
		L'entorn	3	Accessos	1
		Cuina	3	Menys fregits	1
La casa		2	Descentralitzar el llum estalvi d'energia	1	
El silenci i tranquil·litat		1			
<b>AJ Casanova St. Miquel*</b>	Tracte personal	6	Accessos	8	
	L'entorn, la natura	6	Senyalització itinerari	1	
	La cuina	1			
	La casa	1			
	La tranquil·litat	1			
<b>RCP La Morera</b>	Tracte personal	12	El soroll de l'extractor del bany	2	
	L'entorn natural	21	Senyalització	2	
	La casa	8	res	2	
	El silenci i tranquil·litat	6	Senyalització itinerari	1	
	Itineraris	5	Accessos	1	
			L'entrada d'animals a l'habitació (sargantanes, mosquits...)	1	
	El menjar	5	Informació itineraris	1	
	Tot	2	Linies d'alta tensió, i les antenes als cims	1	
	Accessos	1	Més animals	1	
	Neteja	1	Netejar el camí de la font del faig	1	
	Productes naturals i artesans	1	Poder menjar al jardí	1	
	La festa que vam fer	1	Oferta activitats complementàries	1	
			Sala d'estar més acollidora i calenta	1	
	<b>IG Can Lleonard*</b>	Qualitat didàctica	3	Calcular millor el temps	1
els continguts treballats		2	L'edifici de Can Lleonard	1	
Recorregut en general		1	Recollida selectiva	1	
		Poder veure més animals	1		

**Taula 15.4.1. Resum de les respostes *Que t'ha agradat més?* i *Què creieu que cal millorar?* de les enquestes de satisfacció de visitants dels equipaments i serveis del Parc Natural a l'any 2011.**

<b>Equipament</b>	<b>Què t'ha agradat més?</b>	<b>Num.</b>	<b>Que creieu que cal millorar?</b>	<b>Num.</b>	
<b>IG Casanova St. Miquel</b>	Qualitat de la informació	4	Accessos	5	
	Itinerari guiat	2	Senyalització	3	
	Estat de conservació	1	Horari (fa massa calor)	2	
	La visita a l'Ermita	1	Camis i corriols	1	
	L'entorn natural	1	Més explicacions geològiques	1	
<b>IG CCEN</b>	Qualitat de la informació	15	Senyalització itineraris	4	
	Tot	10	res	4	
	Guiatge	4	Senyalització	3	
	L'entorn natural	4	Horari	2	
	Tracte personal	3	Regulació de la recollida de l'aigua	1	
			Les cadires molt febles i sorolloses en ser		
	Qualitat de la informació	6	metàl·liques	1	
	Itinerari guiat	2	l'horari	1	
	Qualitat didàctica	2	Més temps per visitar la Sala	1	
	Menjar	1	Més promoció	1	
	Visites realitzades	1	Fer-ne més	1	
	L'ambient del grup	1			
	<b>IG La Gabella</b>	Tot	8	res	2
Tracte personal		5	Neteja	1	
Audiovisual		2	Recuperar casc antic	1	
Visites realitzades		2	Horari	1	
L'horari		2	Algun boral més ampli	1	
Qualitat de la informació		2			
Qualitat didàctica		1			
L'entorn natural		1			
Itinerari guiat		1			
<b>IG Sant Esteve</b>	L'entorn natural	7	res	3	
	Qualitat de la informació	6	Binocles per parella i guia d'ocells	1	
	L'entorn natural	5	Buscar més complicitat en el grup	1	
	Qualitat informació	3	Endinsar-nos més en el bosc	1	
	Tot	3	L'accés fins el jaciments	1	
			Repartir fulletó amb el dibuix dels ocells que		
	Tracte personal	3	em vist	1	
	Guiatge	2	Ampliar explicacions	1	
	Itinerari guiat	2	Resum de les plantes	1	
	Qualitat didàctica	1	Una mica lent, més dinàmic	1	
	Qualitat informació	1	Una mica més de ritme		
	<b>Visites al Montgrós</b>	L'explicació per part del guia	17	Millorar difusió	6
		Qualitat informació	6	Accessos	3
Guiatge		4	Ampliar explicacions	2	
Tracte personal		1	Plafons informatius en el jaciment	2	
Estat de conservació		1	res	1	
Horari		1	Senyalització	1	
Poblat Ibèric		1			
Tot		1			

## 5. SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I DENÚNCIES DELS VISITANTS.

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

Aquest any 2011 s'han rebut un total de 75 suggeriments, un 41% menys que a l'any passat, i un 49% menys respecte a l'any 2009. Aquesta disminució, a priori ni bona ni dolenta, es pot justificar per diferents motius. Una possible explicació pot ser perquè els usuaris comencen a ser habituals, perquè els aspectes a millorar cada vegada són menys notables o perquè s'han assimilat altres vies d'expressió de la seva opinió més completes, com a les enquestes de satisfacció.

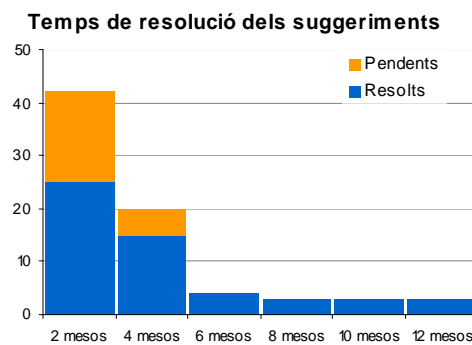
En tot cas, la motivació a l'usuari per tal de fer ús del seu dret a expressar suggeriments ha de continuar sent la mateixa. Durant aquest any 2011, cal destacar la tasca del DIP de Vallforners (20 suggeriments), del CI de Can Casades (14 suggeriments), del CI de Fogars de Montclús (13 suggeriment) i de l'Univers Patxot (11 suggeriments).

Els suggeriments a destacar han estat:

- Manca de definició de l'accés a tot l'entorn de Vallforners.
- Conflictes d'usuaris en bicicleta i vehicles motoritzats a l'entorn de Vallforners.
- Millora de la senyalització del Parc a Sant Celoni, Montseny i des de l'Autopista.
- Millora dels horaris de transport públic a Santa Fe.
- Millora de la senyalització dels itineraris.
- Millores en la usabilitat i opcions de la pàgina web.
- Millores de l'accés a la Casanova de Sant Miquel.

Pel que fa al ritme de resposta dels suggeriments, cal dir que el temps mig de resolució de les incidències ha estat de 79 dies i que a finals d'any resten 22 suggeriments per contestar.

La Figura 15.5.1 mostra la distribució del temps de resolució dels suggeriments que han entrat durant aquest 2011, diferenciant els suggeriments resolts (en blau) i els suggeriments pendents (en taronja). Tal i com representa la gràfica, 9 suggeriments han estat contestats amb més de 6 mesos de temps. Aconseguir que cap suggeriment es respongui fora d'aquest termini és un dels objectius a assolir de cara al 2012. Per altra banda, cal observar que, tot i l'elevat número de suggeriments pendents, s'observa que cap supera els 4 mesos des de la seva entrada.



**Figura 14.5.1.** Distribució per temps de resolució dels suggeriments pendents i resolts al 2011.

## 6. INDICADORS DE QUALITAT.

Per tal d'avaluar el nivell d'assoliment dels objectius proposats amb la implantació del SQ, el Parc Natural del Montseny disposa d'un sistema d'indicadors relacionats a cadascun d'ells. En aquest any i com a conclusió de l'auditoria externa, s'ha revisat aquest document per que els indicadors del sistema fossin més quantificables.

**Taula 15.6.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2011.**

1: Direcció		VALOR	VALORACIÓ
I-1.01	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de personal.	0	Positiva
I-1.02	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	0	Positiva
I-1.03	Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.	0	Positiva
I-1.04	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	100%	Positiva
I-1.05	Nº d'accions correctores, accions preventives i accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat per manca de personal i/o pressupost.		
I-1.06	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents per manca de personal i/o pressupost	124	No conformitat
I-1.07	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	17	No conformitat
I-1.08	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	10	No conformitat
I-1.09	Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.		No conformitat
I-1.10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	0	Positiva
I-1.11	% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.		
I-1.12	% Percentatge de documents revisats dels que estaven pendents de modificació.	100%	Positiva
2. Acollida i recreació			
I-3.01	Nº d'equipaments que no compleixen amb tots els criteris de qualitat de la Norma UNE 187002:2008/1M:2011	0	Positiva
I-3.02	Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que el la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta".	0	Positiva
I-3.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	74%	Positiva
	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels itineraris es "Bona" o "Molt bona" (pendent d'habilitar registre).	-	-

**Taula 15.6.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2011.**

<b>3. Informació</b>			
I-3.01	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	95%	Positiva
I-3.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	89%	Positiva
<b>4. Senyalització</b>			
I-5.01	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	69	No conformitat
I-5.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	70%	Positiva
I-5.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	80%	Positiva
<b>5. Educació ambiental i interpretació del territori</b>			
I-6.01	Nº de programes d'activitats anuals dels equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats (pendent d'habilitar registre).	-	-
I-6.02	Nº de memòries d'activitat dels d'equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats.	0	Positiva
I-6.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de les activitats d'educació ambiental es "Bona" o "Molt bona".	71%	Positiva
<b>7: Comercialització i reserves.</b>			
I-7.01	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	0	Positiva
<b>8: Seguretat.</b>			
I-8.01	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	6	No conformitat
I-8.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".	71%	Positiva
<b>9: Neteja i Manteniment.</b>			
I-9.01	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	44	
I-9.02	Nº d'incidències detectades en el seguiment del serveis de neteja contractats.	5	Positiva
I-9.03	Nº d'actuacions de manteniment programades i no realitzades dins del termini (pendent d'habilitar registre).	-	-
I-9.04	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	79%	Positiva
I-9.05	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la neteja de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	88%	Positiva
I-9.06	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	82%	Positiva
	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la recollida selectiva de residus del Parc es "Bona" o "Molt bona".	65%	Proposta de millora
<b>10: Gestió ambiental.</b>			
I-10.01	Nº d'accions de millora de gestió ambiental implementades als equipaments.	5	Positiva
	Nº d'equipaments que no compleixen 2/3 dels criteris de mesures ambientals de la inspecció (pendent d'habilitar registre).	-	-
<b>11: Seguiment i control</b>			
I-11.01	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	100%	Positiva
I-11.02	Nº d'activitats d'ús públic que no tramiten l'informe preceptiu requerit (pendent d'habilitar registre).	-	-



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

---

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

### 1. AUDITORIA EXTERNA

El Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny és auditat anualment per una empresa certificadora externa. Cada tres anys, la superació d'aquesta auditoria comporta la renovació de la marca Q de Qualitat Turística. La superació de l'auditoria externa de l'any 2011 va comportar la renovació del distintiu. No obstant, es van detectar les següents no conformitats:

- No s'evidencien indicadors / objectius mesurables per al sistema de Qualitat.
- No s'evidencia un Pla d'accions correctives derivades de l'auditoria interna.
- S'evidencia que el Manual de Qualitat no esta actualitzat a la norma UNE 187002:2008/1M 2011.
- S'evidencia que l'aparcament de l'àrea d'esplai de la Guardiola no esta senyalitzat i al de Can Casades les places d'aparcament no estan senyalitzades.

### 2. AUDITORIA INTERNA

La direcció del Parc Natural del Montseny porta a terme auditories internes anuals en les que s'avalua el funcionament de tots processos del SQ i el nivell d'assoliment de tots els requisits. Aquesta avaluació es fa amb la col·laboració d'una persona inclosa en el Sistema, que fa d'auditor. L'auditoria es va realitzar el dia 26 de març de 2012.

### 3. REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA.

Anualment, la direcció del Parc Natural realitza una revisió de tota la documentació i estructura del sistema Q per tal de que s'adapti a les noves necessitats i a les millores en la gestió del Parc Natural que poden desenvolupar-se des de altres àmbits no relacionats amb l'ús públic. La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 19 de gener de 2012 i es van treure les següents conclusions:

- Hi ha equipaments que no fan un número d'enquestes de satisfacció suficients per poder extreure'n conclusions.
- Falten les fites d'inici de diversos itineraris
- Caldria posar una senyal de l'àrea d'esplai de les Plana del Coll que indiqués que els autocars han d'estacionar a l'aparcament de plana Bombers.
- No hi ha cap lloc per estacionar les bicicletes
- Falten murals del Parc
- No hi ha guies de les exposicions en diversos idiomes.
- Es proposa millorar la il·luminació de l'exposició de Can Casades.
- Convindria millorar el tancament del garatge, que ara només consisteix en un cademat.

Les actes de les reunions de les revisions de revisió del sistema es recullen al *FR 0111 Registre d'auditories*.

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

La direcció del Parc Natural del Montseny ha de recollir i documentar tots els aspectes de la gestió de l'ús públic susceptibles de millora. Amb aquest objectiu s'identifiquen els conceptes de proposta de millora, no conformitat potencial i no conformitat.

A final de l'any 2011, com a resultat de les sessions d'avaluació del sistema i d'algunes conclusions sorgides en la gestió diària es van recollir un total de 12 no conformitats i 14 propostes de millora. Addicionalment, a la Revisió del Sistema realitzada el 19 de gener de 2012 es van detectar 3 no conformitats i 9 propostes de millora.

Aquest any s'han resolt 8 no conformitats ( 2 del 2010 i 6 del 2011) i s'ha portat a terme la realització d'un proposta de millora.

## **ANNEXOS**

## **ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT**

### **Comitè permanent**

1. Representat de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals.
2. Directora del parc.
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. Cap d'Unitat de Control i Vigilància Est.
7. Un representant dels centres d'informació.
8. Coordinador dels informadors.
9. Un representant del Dispositiu d'Informació Personalitzada.
10. Quatre representants de la comissió d'ús públic i educació ambiental.
11. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental)

### **Comissió de manteniment.**

1. Personal de la colla de manteniment.
2. Auxiliar tècnic de manteniment.
3. Personal de la Unitat de manteniment, obres i serveis.
4. Tècnics de manteniment, obres i serveis de la Diputació de Girona.
5. Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.
6. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
7. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).

### **Comissió de vigilància i control.**

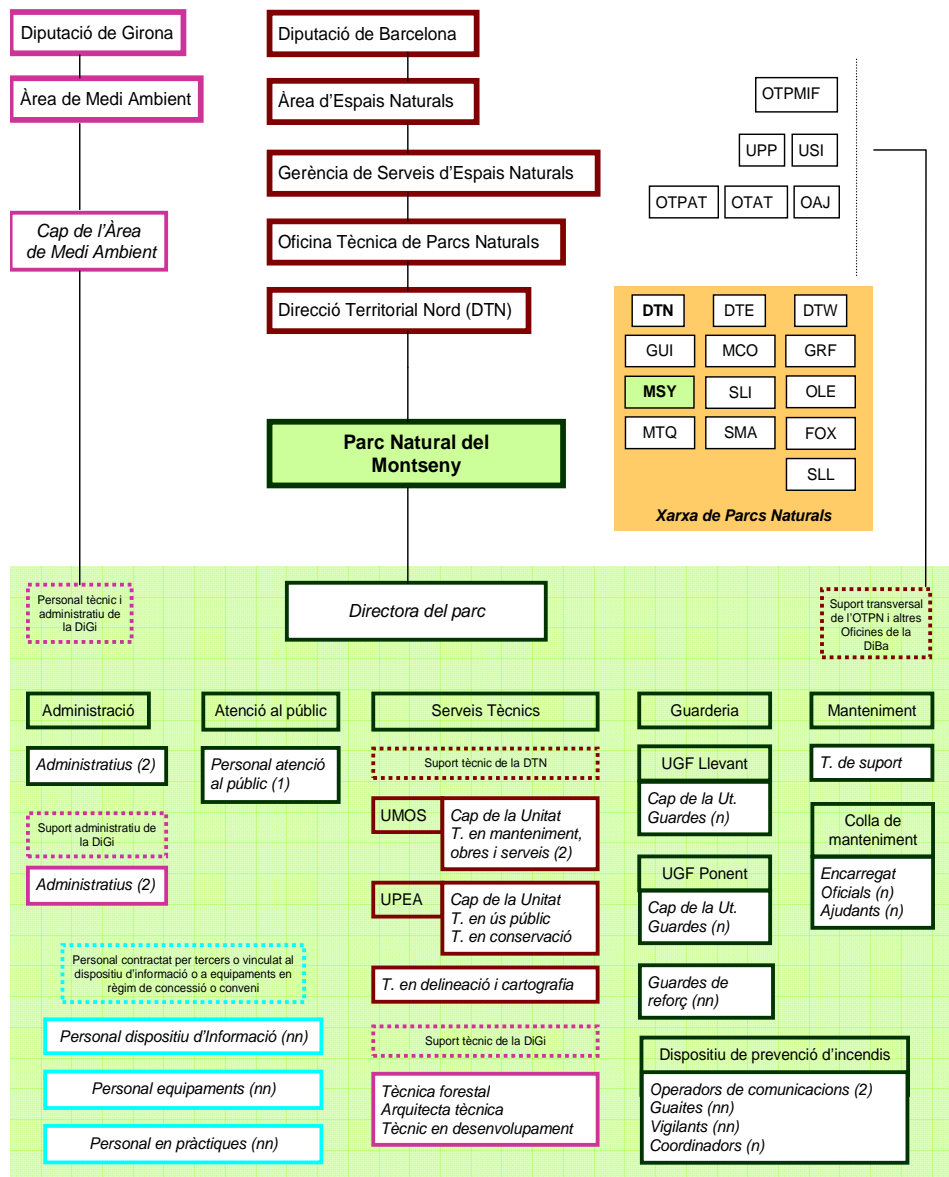
1. Personal de guarderia.
2. Caps de les dues unitats de guarderia.
3. Biòleg.
4. Tècnic d'ús públic de la Diputació de Girona.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).

### **Comissió d'ús públic i educació ambiental**

1. Cap de la Unitat de Conservació, Ús Públic i Educació Ambiental.
2. Tècnic de l'OTPN. Anna Ramon.
3. Tècnic d'ús públic i educació ambiental
4. Coordinador dels informadors
5. Administratiu de l'oficina del parc natural del Montseny
6. CI Univers Patxot

7. CI Can Casades.
8. CI El Brull.
9. CI Montseny.
10. CI Sant Esteve de Palautordera.
11. CI Fogars de Montclús
12. PI L'Estació del Figaró.
13. PI La Rectoria de Sant Pere de Vilamajor.
14. PI El Figaró.
15. PI Tagamanent
16. PI Aiguafreda.
17. PI Seva.
18. PI Cànoves i Samalús
19. PI Gualba
20. PI El Bellver.
21. Tots els informadors del Dispositiu d'Informació Personalitzada
22. CD La Gabella.
23. CD La Tela
24. Casa Museu L'Agustí.
25. Centre Cultural Europeu de la Natura.
26. EN La Traïna.
27. EN Can Lleonart.
28. EN Rectoria de Vallcàrquera.
29. Alberg El Polell
30. Alberg de Joventut Casanova de Sant Miquel
31. Turisme Rural La Morera.
32. Càmping de Fontmartina.
33. Can Gorgs.
34. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).

## ANNEX II. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY



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

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

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

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

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

Parcs: DTN: Direcció Territorial Nord

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

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
Jordi	Soler Insa	Masia Mariona	Director Territorial Nord	CP
Joana	Barber Rosado	Masia Mariona	Directora	CP
Josep	Argemí Relat	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UMOS	CP i CM
Lluís	Velasco Batlle	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UUPEA	CP, CM, CVC, CUPEA
Ana	Cabrerizo Andrés	Masia Mariona	Tècnic de la UUPEA, coordinadora del SQ	CP, CM, CVC, CUPEA
Lluís	Martínez Ujaldón	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM
Oscar	Sánchez Santos	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM
Marc	Marí Romeo	Diputació de Girona	Tècnic DGI	-
Jesús	Gómez Perarnau	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Delineant	CUPEA
Joaquim	Peláez Sánchez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Suport al SQ	CP, CM, CVC, CUPEA
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC
Anna	Sanitjas Olea	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM
Narcís	Vicens Perpinyà	Masia Mariona	Tècnic DGI	CP, CVC, CUPEA
Marina	Trepat Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM
Jaume	Rota Llargés	Masia Mariona	Auxiliar Tècnic de Manteniment	CM
Elisabet	Clapés Montsant	Masia Mariona	Coordinadora dels informadors	CUPEA
Montse	Amorós Missé	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Subaltern	CUPEA
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM
Isidre	Planas Cortada	PNM	Ajudant de Manteniment	CM
David	Riera Rodríguez	PNM	Ajudant de Manteniment	CM
Jordi	Blas Solano	PNM	Ajudant de Manteniment	CM
Xavier	Comas Torrús	PNM	Guarda	CM
Diego	Sierra Serrano	PNM	Encarregat de Manteniment	CM
Antoni	Pascual Rovira	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CM
Marc	Codina Ballús	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CM
Oleguer	Plana Perxacs	PNM	Guarda	CVC
Joana	Colomer Budó	PNM	Guarda	CVC
Josep M	Lacruz Pie	PNM	Guarda	CVC
Albert	Rovira Rovira	PNM	Guarda	CVC
Dolors	Rodríguez Cano	PNM	Guarda	CVC
Lluís	López López	PNM	Guarda	CVC
Josep	Masnou Clopés	PNM	Guarda	CVC
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC
Xavier	Torra revés	PNM	Guarda	CVC
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC
Antonio	Álvarez Amigó	PNM	Guarda	CVC
Teresa	Galo Pou	PNM	Guarda	CVC

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
Jordi	Villaronga Llobera	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA
Mireia	Clapés González	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA
Laura	Rovira Rovira	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA
Dolors	Pascual Cervera	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA
Carme	Clopés Traveria	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Maria	Casals Samón	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Mireia	Puig Pujol	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Mònica	Fornals Sánchez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Berta	Cordomí Duatis	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Jordi	Serra Canals	CI Montseny	Informador	CUPEA
Barbara	Puigpelat Royo	CI Rectoria del Brull	Informador	CUPEA
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA
Xavier	López Vázquez	CCEN	Informador	CUPEA
Rubén	Vázquez Almeda	CCEN	Informador	CUPEA
Toni	Mas Paré	PI Seva	Informador	CUPEA
Nidaa	Elarsi Ejaberri	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA
Xavier	Villanueva Capella	PI Tagamanent	Informador	CUPEA
Joep	Moratona	PI Cànoves i Samalús	Informador	CUPEA
Higini	Herrero Baró	PI La Mongia	Informador	CUPEA
Josep Maria	Navarro Navarro	PI Gualba	Informador	CUPEA
Irene	Estévez	PI Molí de Ca l'Antic	Informador	CUPEA
Maria Antònia	Egui Julià	DIP Plana Amagada	Informador	CUPEA
Maria Lluïsa	De la Vara Pérez	DIP Vallforners	Informador	CUPEA
Jaume	Planas Palleras	DIP Plana del Coll	Informador	CUPEA
Martí	Auledas	DIP Montsoriu	Informador	CUPEA
Marc	Robusté Ballester	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA
Anna Maria	Ordeig Salarich	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA
Meritxell	Pascual Cibernat	DIP Collformic	Informador	CUPEA
Jordi	Enériz	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Andreu	Salvat	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Israel	Molinero	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Ignasi	Martínez	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA
Elisenda	Casadellà Pallicera	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA
Joaquim	Mateu Gasquet	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Gemma	Font i Valentí	La Gabella	Representant equipament	CUPEA



Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
Cristina	Condom i Crusellas	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Marta	Díez i Arimany	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Sandra	Pujadas Mitjà	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Montse	Plana Pineda	PI Arbúcies	Representant equipament	CUPEA
Jordi	Gascó	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA
Marita	Dalmau	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA
Gerard	Badia	EN la Traüna	Representant EAITP	CUPEA
David	Cano	AR La Morera	Allotjaments Rurals	CUPEA
Walter	Emde	Alberg Casanova Sant Miquel	representant Alberg de Joventut	CUPEA
Susi		DIP Neteja	Neteja	CUPEA
Assumpció	Oliva Limones	DIP Neteja	Neteja	CUPEA
Marc	Guàrdia	Itinerari guiat Murallès ibèriques	Representant equipament	CUPEA
Manel	Lladó	Itinerari guiat Vall de la Tordera	Representant equipament	CUPEA
Ignasi	Castellví	EN Can Lleonart	Representant equipament	CUPEA
Toni	Arrizabalaga	PI Granollers	Representant equipament	CUPEA
Èlia	Montagut	PI Granollers	Representant equipament	CUPEA
Elisabet		PI Granollers	Representant equipament	CUPEA
Belen	Fernández	PI Granollers	Representant equipament	CUPEA
Jordi	Oller	Can Gorgs	Obrador	CUPEA
Pau	Nieto	AR El Polell	Allotjament rural	CUPEA
Marisa	Pérez	AR El Polell	Allotjament rural	CUPEA

## **ANNEX IV. EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT AL 2011**

### **Aparcaments**

1. Coll Sesbasses
2. Plana Amagada
3. Can Cruspinell
4. Coll Formic I
5. Coll Formic II
6. Font de Passavets
7. Sesfarreres
8. Plana dels Bombers
9. Sant Marçal I
10. Sant Marçal II
11. Sant Marçal III
12. Can Pla
13. Font del Cirerer
14. Vallforners

### **Itineraris senyalitzats (GD)**

1. GR 2: De Seva al Brull
2. GR 5: D'Aiguafreda a Sant Celoni
3. GR 5-2. El sender dels miradors.
4. GR 83. Camí del Nord o del Canigó. D'Arbúcies a Gualba.
5. PR-C 33. De la Garriga al Figaró.
6. PR-C 139. Sender del Pi Novell
7. PR-C 200. D'Aiguafreda a Sant Miquel de Canyelles i Aiguafreda de Dalt.
8. PR-C 201. D'Arbúcies a Vialdrau.
9. PR-C 202. Castell de Montsoriu.
10. PR-C 204. Pujada a Santa Fe.
11. PR-C 208. De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home.
12. SL-C 81. El Castanyer de les 9 branques.
13. SL-C 82. De Coll de Bordoriol a Coll Pregon.
14. SL-C 85. De l'aparcament de la Castanyera a Collformic.
15. SL-C 86. El Roc Perer.
16. Font del Frare.
17. Empedrat de Morou.
18. Volta al Pantà de Santa Fè.
19. Del Bellver al turó de Tagamanent.
20. De l'estació de Gualba a Gualba.

### **Itineraris guiats (Contracte)**

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

### **Àrees d'esplai (GD)**

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

### **Àrees d'Acampada**

1. Càmping de Fontmartina (CA)

### **Centres d'informació i punts d'informació**

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

### **Equipaments de recerca**

1. Alberg per a la recerca el Puig (GD)

### **Museus i equipaments culturals**

1. Museu Etnològic del Montseny-la Gabella d'Arbúcies(CC)
2. Casa Museu l'Agustí (CA)
3. Museu Univers Patxot
4. Centre Cultural Europeu de la Natura (CC)
5. Fortificació ibèrica del Turó del Montgrós (CC)



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

1. DIP Castell de Montsoriu
2. DIP Collformic.
3. DIP de Vallforners.
4. DIP de Plana Amagada
5. DIP de Plana del Coll.
6. DIP de Bordoriol.

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

1. Escola de Natura Can Lleonart (CA)
2. Escola de Natura La Traüna (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 Casanova de Sant Miquel (CA)
2. Alberg el Polell (CA)
3. Allotjament Vallforners (CA)
4. Allotjament la Morera (CA)

## ANNEX V. DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
<b>3 DIRECCIÓ</b>	
<b>3.1 Responsabilitat de la direcció</b>	
<b>3.2 Política de qualitat i planificació</b>	DR 0104 <i>Política i objectius de qualitat*</i> DR 0103 <i>Plà d'ús Públic*</i>
<b>3.3 Organització</b>	DR 0106 <i>Funcions i responsabilitats</i> PO 0101 <i>Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat</i> FF 0101 <i>Fitxa reunions del comitè de qualitat</i> FR 0101 <i>Registre de reunions del comitè de qualitat</i>
<b>3.4 Sistema de gestió de la qualitat</b>	
3.4.1. Generalitats	DR 0104 <i>Manual de qualitat*</i>
3.4.2. Control de la documentació del sistema	IT 0102 <i>Control de la documentació i registres*</i> FR 0102 <i>Control de distribució de la documentació</i> DA 0101 <i>Llistat de documents de sistema de qualitat</i>
<b>3.5 Gestió ambiental</b>	
<b>3.6 Gestió del a seguretat i prevenció de riscos</b>	<b>Inspecció d'equipaments i serveis</b> FR 0103 <i>Taula d'inspecció d'equipaments/ aparcaments/ itineraris</i> FF 0103 <i>Formulari d'inspecció d'equipament/ aparcaments/ itineraris</i> FF 0106 <i>Acta d'Inspecció d'equipaments i serveis</i> FR 0106 <i>Registre d'Inspecció d'equipaments i serveis</i> DA 0103 <i>Caràtula formulari d'inspecció d'equipaments i serveis</i>
<b>3.7 Gestió de recursos</b>	
3.7.1. Gestió dels recursos humans	FR 0100 <i>Relació del personal del sistema Q</i> PO 0104 <i>Formació del personal dels equipaments i serveis*</i> DA 0107 <i>Pla anual de formació</i> PO 0105 <i>Servei de formació</i> FR 0107 <i>Registre d'actuacions formatives rebudes pel personal</i> DA 0108 <i>Model de resposta admès a activitat formativa</i> DA 0109 <i>Model de resposta no admès a activitat formativa</i> DA 0110 <i>Model "Faig constar" assistència a activitat formativa</i> DA 0111 <i>Convenis o acords per escollir estudiants en pràctiques</i> IT <i>Recepció i acollida d'estudiants o graduats en pràctiques</i> FR 0112 <i>Registre d'estudiants o graduats en pràctiques</i>
<b>3 DIRECCIÓ (continuació)</b>	
<b>3.6 Gestió de recursos (continuació)</b>	
3.7.2. Gestió dels recursos materials i dels serveis de contractats	IT 0109 <i>Control de la contractació de bens i serveis</i> IT 0103 <i>Elaboració e plecs de condicions i/o convenis</i> DA 0102 <i>Models de plecs de condicions</i> FR 109 <i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis</i> FR 0110 <i>Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions.</i> IT 0112 <i>Gestió de l'Alberg el Puig</i> DA 0112 <i>Reglament d'ús de l'Alberg del Puig</i> IT 0113 <i>Centres de documentació</i> DA 0113 <i>Convenis Centres de Documentació</i>

Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
<b>3 DIRECCIÓ (continuació)</b>	<b>3</b>
<b>3.8 Comercialització</b>	
<b>3.9 Control i millora continua</b>	
3.9.1. Mesurament i seguiment	<b>De la satisfacció del visitant</b> DA 1002 <i>Enquesta de satisfacció d'usaris</i> <b>Auditoria interna de qualitat</b> IT 0107 <i>Auditories internes</i> FR 0111 <i>Registre d'auditories internes</i> DA 0104 <i>Qüestionari d'autoavaluació</i>
3.9.2. Gestió de les no conformitats	IT 0104 <i>Gestió de les incidències, accions de millora i correctives</i> FF 0105 <i>Full general d'incidències</i> FR 0105 <i>Registre d'incidències</i> FR 0104 <i>Registre de no conformitats</i> <b>Gestió de queixes i suggerències dels usuaris</b> IT 0105 <i>Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> FF 103 <i>Full de suggeriments</i> FF 104 <i>Full oficial de reclamació/ denúncia</i> FR 103 <i>Registre de suggeriments i reclamacions</i> <b>Accions preventives</b> PO 0103 <i>Accions de millora i correctives</i>
3.9.3. Revisió del sistema	PO 0102 <i>Revisió del sistema</i>
3.9.4. Millora continua	IT 0108 <i>Elaboració del Pla anual de millora</i> DA 0105 <i>Pla anual de millora</i>
<b>4 ACOLLIDA I RECREACIÓ</b>	
<b>4.1 Generalitats</b>	PO 0201 <i>Acollida i recreació</i> IT 0201 <i>Regulació de l'accés al Turó de l'Home</i> DA 0201 <i>Encartable de la regulació</i>
<b>4.2 Aparcaments</b>	FF 0302 <i>Fitxa d'aforaments d'aparcaments</i> DA 0302 <i>Registre d'aforaments d'aparcaments</i>
<b>4.3 Senders senyalitzats</b>	
<b>4.4 Miradors</b>	
<b>4.5 Arrees recreatives</b>	IT 0203 <i>Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
<b>4.6 Zones i àrees d'acampada controlada</b>	IT 0203 <i>Càmping de Fontmartina</i> DA 0202 <i>Reglament de règim interior del càmping de Fontmartina</i>
<b>4.7 Refugis de muntanya</b>	IT 0204 <i>Allotjament rural</i> DA 0203 <i>Reglament a l'interior de la Morera</i>
<b>4.8 Mecanismes de control</b>	Veure apartat 3.6
<b>5 INFORMACIÓ</b>	
<b>5.1 Generalitats</b>	PO 0301 <i>Informació</i> <i>Desplegable del Parc Natural del Montseny</i>
<b>5.2 Informació personalitzada</b>	PO 0304 <i>Equipaments d'informació</i> PO 0302 <i>Dispositiu d'informació personalitzada</i> IT 0303 <i>Can casades</i>
<b>5.3 Comunicacions externes</b>	PO 0303 <i>Comunicacions externes</i> IT 0302 <i>Comunicacions telefòniques</i>
<b>5.4 Punts d'informació personalitzada</b>	DA 0301 <i>Model de comunicació informativa als equipaments i serveis</i>

## 5 INFORMACIÓ (continuació)

<b>5.5</b>	<b>Publicacions</b>	DA 0302 <i>Guia d'equipaments i serveis</i> IT 0304 <i>Edició de publicacions</i> DA 0304 <i>Guia de publicacions i productes</i> DA 0305 <i>Model de notificació de reimpressió i reedició de productes</i> IT 0305 <i>Control d'existències i estoc de publicacions</i>
<b>5.6</b>	<b>Mecanismes de control</b>	PO 0301 <i>Actualització de l'la informació</i> FF 0301 <i>Fitxa de consultes i atencions</i> FR 0301 <i>Registre de consultes i atencions</i> DA 0307 <i>Model per a la recollida de dades mensuals de consultes i atencions</i> FF 0303 <i>Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiquet de venda)</i> FR 0303 <i>Registres de vendes i estoc</i> DA 0306 <i>Model de resposta des consultes/sol·licitud de publicacions</i>

## 6 SENYALITZACIÓ

<b>6.1</b>	<b>Generalitats</b>	PO 0401 <i>Adquisició i col·locació de la senyalització</i> DA 0401 <i>Manual gràfic del Servei de Parcs Naturals (senyalització i publicacions)</i> DA 0402 <i>Inventari de senyalització del Parc</i>
<b>6.2</b>	<b>Senyalització exterior</b>	
<b>6.3</b>	<b>Senyalització dels equipaments</b>	
<b>6.4</b>	<b>Senyalització de les dependències</b>	
<b>6.5</b>	<b>Mecanismes de control</b>	

## 7 EDUCACIÓ AMBIENTAL E INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI

<b>7.1</b>	<b>Requisits generals</b>	DA 0502 <i>Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i>
<b>7.2</b>	<b>Centre de visitants</b>	PO 0503 <i>Centres de visitants</i> IT 0502 <i>Projecció d'audiovisuals</i>
<b>7.3</b>	<b>Rutes autoguiades</b>	
<b>7.4</b>	<b>Aula de Natura</b>	PO 0501 <i>Escoles de Natura</i> PO 0501 <i>Reglaments de règim interior d'Escoles de Natura</i>
<b>7.5</b>	<b>Jardí botànic</b>	
<b>7.6</b>	<b>Observatori de fauna</b>	
<b>7.7</b>	<b>Parc de fauna silvestre</b>	
<b>7.8</b>	<b>Punts d'interpretació</b>	
<b>7.9</b>	<b>Rutes guiades</b>	PO 0502 <i>Itineraris guiats</i>
<b>7.10</b>	<b>Mecanismes de control</b>	PO 0504 <i>Control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació.</i> IT 0501 <i>Revisió i manteniment dels audiovisuals</i>

## 8 COMERCIALITZACIÓ I RESERVES

<b>8.1</b>	<b>Generalitats</b>	PO 0504 <i>Comercialització i reserves</i> IT 0601 <i>Comercialització</i>
<b>8.2</b>	<b>Informació i comunicació</b>	
<b>8.3</b>	<b>Tarifes</b>	DA 0601 <i>Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i>

## 8 COMERCIALIZACIÓ I RESERVES (continuació)

<b>8.4</b>	<b>Reserves, autoritzacions i permisos</b>	FF 0601 <i>Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i> FR 0601 <i>Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>
<b>8.5</b>	<b>Venda de productes i publicacions</b>	FF 0303 <i>Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiquet de venda)</i> FR 0303 <i>Registres de vendes i estoc</i>
<b>8.6</b>	<b>Mecanismes de control</b>	

## 9 SEGURETAT

<b>9.1</b>	<b>Generalitats</b>	PO 0701 <i>Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i>
<b>9.2</b>	<b>Seguretat en els equipaments</b>	
<b>9.3</b>	<b>Seguretat en l'espai natural protegit</b>	IT 0701 <i>Condicions generals de seguretat dins l'àmbit del Parc</i> FF 0701 <i>Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> FR 701 <i>Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> DA 0701 <i>Protocol de risc d'incendi</i>
<b>9.4</b>	<b>Mecanismes de control</b>	IT 0702 <i>Control de la seguretat ens els equipaments i serveis</i>

## 10 NETEJA I MANTENIMENT

<b>10.1</b>	<b>Generalitats</b>	PO 0801 <i>Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</i> DA 0801 <i>Model de contractes de manteniment i neteja</i>
<b>10.2</b>	<b>Equipaments exteriors</b>	IT 0801 <i>Neteja i manteniment d'equipaments exteriors i de l'entorn</i>
<b>10.3</b>	<b>Equipaments interiors</b>	IT 0802 <i>Neteja i manteniment dels equipaments de gestió directe</i>
<b>10.4</b>	<b>Mecanismes de control</b>	FR 0802 <i>Calendari de neteja en equipaments de gestió directe i exteriors</i> FF 0801 <i>Fitxa d'operacions de neteja i manteniment</i> FR 0801 <i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i> IT 0803 <i>Control de la neteja i manteniment d'equipaments de gestió indirecte</i>

## 11 GESTIÓ AMBIENTAL

<b>11.1</b>	<b>Requisits generals</b>	DR 0101 <i>Pla Especial del Parc Natural del Montseny</i>
<b>11.2</b>	<b>Gestió ambiental dels equipaments</b>	DA 0901 <i>Relació de bones pràctiques mediambientals</i> IT 0901 <i>Recollida selectiva de la brossa</i> DA 0902 <i>Contractes de recollida de deixalles</i>
<b>11.3</b>	<b>Integració de les instal·lacions amb l'entorn</b>	
<b>11.4</b>	<b>Mecanismes de Control</b>	FR 0901 <i>Registre de serveis de recollida selectiva</i>

## 12 SEGUIMENT I AVALUACIÓ

<b>12.1</b>	<b>Generalitats</b>	DA 1001 <i>Memòria anual del Sistema de Qualitat en la gestió d'ús públic</i>
<b>12.2</b>	<b>Seguiment del ús públic</b>	<i>Aplicatiu de visitants</i>
<b>12.3</b>	<b>Avaluació de l'ús públic</b>	DA 1004 <i>Sistema d'indicadors</i> DA 1005 <i>Diagrama de flux de seguiment i avaluació de l'ús públic</i>