

Ref. DR 0102
Revisió 3 / Data 17.05.2013

DR 0102

Memòria del Sistema de Qualitat, 2012

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
Capítol 1. El Sistema de Qualitat	9
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
Capítol 2. Política i objectius	11
1. Política del Sistema de Qualitat	11
2. Objectius del Sistema de Qualitat	12
Capítol 3. Organització i participació.....	13
1. Compromisos de la direcció	13
2. Organització del Sistema de Qualitat	13
2.1. Comissió de manteniment	14
2.2. Comissió de vigilància i control	14
2.3. Comissió de ús públic i educació ambiental	14
2.4. Comitè permanent.....	14
Capítol 4. Gestió de la documentació.....	16
1. Actualitzacions de la documentació del Sistema.	16
Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials	18
1. Gestió dels recursos humans.....	18
2. Formació del personal.....	18
3. Gestió dels recursos materials o serveis contractats.	20
Capítol 6. Acollida i recreació al Parc.....	22
1. Càmping i allotjaments.....	22
2. Àrees d'esplai i aparcaments	22
3. Itineraris senyalitzats.....	22
Capítol 7. Informació	23
1. Centres d'informació	23
2. Punts d'informació.....	23
3. Dispositius d'informació personalitzada	23
4. Publicacions.....	24
5. Difusió web.....	25
6. Interactius	25
Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni	26
1. Museus i equipaments culturals.....	26
2. Escoles de natura.	26
3. Exposicions.....	26
4. Audiovisuals.....	27
5. Itineraris guiats.....	27
Capítol 9. Senyalització	28
1. Nova senyalització al parc natural.....	28
2. Actualitzacions de la normativa de senyalització	28
3. Inventari de senyalització.....	29
Capítol 10. Comercialització i reserves	30
1. Taxes i preus públics.	30
2. Reserves d'equipaments.....	30

Capítol 11. Seguretat	31
1. Risc d'incndi forestal.....	31
2. Risc per neu i gelades.....	31
Capítol 12. Manteniment i neteja	32
1. Neteja i manteniment dels equipaments.....	32
Capítol 13. Gestió ambiental.....	33
Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic	34
1. Aplicatiu de visitants als Centres i punts d'informació.....	34
1.1. Número de visitants.....	34
1.1. Distribució anual de l'afluència de visitants.....	37
1.2. Perfil dels visitants.....	37
1.3. Medi de transport dels visitants	38
1.4. Procedència dels visitants.....	39
1.5. 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
Capítol 15. Gestió de la millora contínua I: Seguiment dels paràmetres de qualitat. 45	45
1. El sistema de millora contínua	45
2. Gestió de les incidències.....	46
3. Inspeccions dels equipaments.....	47
4. Mesura i seguiment de la satisfacció del visitant.....	48
4.1.1. Valoracions dels accessos del Parc Natural.....	49
4.1.2. Valoracions de la senyalització del Parc Natural.....	50
4.1.3. Valoracions dels aparcaments del Parc Natural.....	51
4.1.4. Valoracions de la recollida selectiva de residus al Parc Natural.....	52
4.1.5. Valoracions del manteniment del Parc Natural.....	53
4.1.6. Valoracions de la vigilància al Parc Natural.....	54
4.1.7. Valoracions del personal del Parc Natural.....	55
4.1.8. Valoracions de la senyalització dels equipaments.....	56
4.1.9. Valoracions dels horaris dels equipaments.....	57
4.1.10. Valoracions del tracte personal a l'usuari en els equipaments.....	58
4.1.11. Valoracions de la qualitat de la informació subministrada als equipaments.....	59
4.1.12. Valoracions de les publicacions disponibles als equipaments.....	60
4.1.13. Valoracions de la oferta d'activitats complementàries oferides als equipaments.....	61
4.1.14. Valoracions de la neteja als equipaments.....	62
4.1.15. Valoracions del manteniment dels equipaments.....	63
4.1.16. Valoracions de la recollida selectiva als equipaments.....	64
4.1.17. Valoracions global dels equipaments.....	65
4.1.18. Resultats de les preguntes: Què li ha agradat més? I Què creieu que cal millorar.....	66
5. Suggestiments, reclamacions i denúncies dels visitants.....	69
6. Indicadors de qualitat	70
Capítol 16. Gestió de la millora contínua II: Avaluacions del Sistema i planificació de la millora. 73	73
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
ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat.....	79
ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny.....	81
ANNEX III. Relació de persones del comitè de qualitat.....	82

ANNEX IV. Equipaments del sistema de qualitat al 2012	85
ANNEX V. Documents del Sistema de qualitat	88

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 boreoalpina.

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 2012, Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

- 5 Centres d'Informació (CI)
- 8 Punts d'Informació (PI)
- 7 Dispositius d'Informació Personalitzada (DIP)
- 5 Museus o equipaments culturals
- 3 Equipaments d'educació ambiental (EN)
- 3 Equipaments d'allotjament
- 1 Restaurant
- 1 Àrea d'acampada
- 16 Aparcaments
- 3 Àrees d'esplai
- 5 itineraris guiats
- 22 Itineraris senyalitzats

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

Capítol 2. Política i objectius

1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

Les estratègies de gestió de l'ús públic, dins 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* (UUPEA, 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 completa i en el transcurs dels darrers anys ha anat cobrint les necessitats derivades del model d'ús públic del parc. Aquesta xarxa respon a un criteri de qualitat pel que fa a la seva diversitat i a la seva distribució geogràfica 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 pel equipaments del Parc Natural del Montseny és fiable, 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 2012 l'assoliment dels objectius anuals que es detallen en l'apartat de millores.

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.

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

2.1. COMISSIÓ DE MANTENIMENT

Durant l'any 2012 s'han realitzat les dues reunions de la comissió de manteniment, en les que es van tractar el temes següents:

- Realitzar un registre amb els resultats de les analítiques d'aigua dels equipaments del Parc.
- Actualització de la documentació de Qualitat.
- Criteris per a realitzar un calendari amb les feines periòdiques de manteniment que es realitzen cada any.
- Revisió dels tècnics de la UMOS i del personal de manteniment pendents de fer l'acollida al Sistema de Qualitat.

2.2. COMISSIÓ DE VIGILÀNCIA I CONTROL

Durant l'any 2012 s'han realitzat les dues reunions de la comissió de vigilància i control, en les que es van tractar el temes següents:

- Completar l'inventari de senyalització del Parc i introduir les dades a l'aplicatiu SIGEP perquè estigui a l'abast de tot el personal de la Xarxa de Parcs.
- Es treballa sobre la determinació d'una metodologia per resoldre provisionalment incidències de senyalització per evitar porblemes de confusissió en els usuaris.
- Revisió dels guardes pendents de fer l'acollida al Sistema de Qualitat.

2.3. COMISSIÓ DE ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2012 s'han realitzat les dues reunions de la comissió d'ús públic i educació ambiental, en les que es van tractar el temes següents:

- Avaluació del número d'enquestes realitzades. Valoració i proposta de mínims a complimentar perquè els resultats de budatge siguin signifiatius.
- Es treballa sobre un nou model d'enquesta. Alguns camps a omplir es presten a diverses interpretacions i pot ser que els usuaris responguin valorant coses diferents.

2.4. COMITÈ PERMANENT

Durant l'any 2012 s'han realitzat les dues reunions del comitè permanent, en les que es van tractar el temes següents:

- Avaluació del número d'enquestes realitzades. Valoració i proposta de mínims a complimentar perquè els resultats de budatge siguin signifiatius.
- S'actualitza la instrucció de treball IT0 0201 Regulació de l'accés motoritzat al turó de l'Home.

- Es determinen uns objectius/indicadors mesurables per a la gestió del Sistema de Qualitat.
- Es treballa sobre la unificació de documents per tal simplificar la documentació del sistema de Qualitat.

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. 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, 2012</i>	Edició anual
DA 0105	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2012</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
FR 0106	<i>Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis</i>	Revisió 2013
IT 0201	<i>Regulació de l'accés motoritzat al turó de l'Home</i>	Revisió 2013
	<i>Registre de publicacions</i>	Revisió 2013

Per altra banda, s'ha realitzat la versió anual dels 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 2012

01	Direcció
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>
FR	<i>Registre d'enquestes de satisfacció de l'usuari</i>
3	Informació
FR 0303	<i>Registre de revisió/edició e publicacions</i>
5	Senyalització
FR 0501	<i>Inventari de senyalització</i>
8	Neteja i Manteniment
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 2012 s'ha reduït una plaça de tècnic auxiliar al parc. Les seves tasques s'han repartit entre la resta del personal de l'oficina i de la colla de manteniment.

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

2. FORMACIÓ DEL PERSONAL.

Pel que fa a la formació del personal, la direcció ha de garantir que els treballadors 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. Realització de cursos realitzats al 2011

Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>La qualitat en la prestació del servei: sistemes de coordinació entre els diferents professionals implicats</i>	9, 11, 16 i 18 d'oct.	20 h	Sobreguardes i coordinador informadors	2	Positiva
<i>Vigilància i seguiment de flora vascular de conservació prioritària, i control de flora exòtica invasora</i>	Teoria: 7, 11 i 16 de maig Pràctica: 21 de maig, 12 i 18 de juny	30 h	Sobreguardes i guardes	8	Positiva
<i>Curs per als Informadors Nivell 1: Tècniques de comunicació</i>	2 i 9 de juny	10 h	Informadors	4	Positiva
<i>Curs per als Informadors Nivell 2: Habilitats en la comunicació</i>	30 juny i 7 de juliol	10 h	Informadors		Positiva
<i>Curs d'iniciació a l'atenció sanitària immediata per al personal de la Diba (primers auxilis)</i>	Torn 1: 14 i 21 de juliol Torn 2: 17 i 24 de novembre	10 h	Informadors i coordinador informadors	12	Positiva
<i>Manteniment: àrea fontaneria</i>	19, 21, 26 i 28 de novembre	20 h	Personal de manteniment	7	Positiva
<i>Maneig de Serra Mecànica</i>	18 i 20 d'octubre	14 h	Sobreguardes i guardes	13	Positiva
<i>Compromís de qualitat en l'atenció al públic</i>	20, 22, 27 i 30 de març de 2012	16 h	Guardes	5	Positiva
<i>Curs de conducció segura</i>	Torn 1: 5 de juliol Torn 2: 12 de juny Torn 3: 25 d'octubre Torn 4: 12 de nov. Torn 5: 26 de nov. Torn 6: 27 de nov.	6 h	Personal del parc	13	Positiva
<i>Curs de conducció en 4x4</i>	Torn 1: 30 de nov. Torn 2: 13 de des.	5 h	Personal del parc	10	Positiva
<i>Atenció telefònica i comunicació</i>	20, 22, 27 i 30 de març	16 h	Personal del parc	1	Positiva
<i>Iniciació a word</i>	Torn 1: 19, 22, 26 i 28 de març Torn 2: 11, 16, 19 i 23 d'octubre	16 h	Personal del parc	4	Positiva
<i>Iniciació a Access</i>	17, 20, 24 i 27 d'abril	20 h	Personal del Parc	1	Positiva
<i>Organització d'actes protocolaris</i>	15, 19, 22, 26 i 30 de març	25 h	Personal del Parc	1	Positiva
<i>Outlook</i>	del 6 de març al 20 d'abril	20 h	Personal del Parc	1	Positiva
<i>Tractament de situacions Difícils en l'atenció a la ciutadania (semipresencial)</i>	9, 16, 30 de març i 24 i 27 d'octubre	30 h	Personal del Parc	3	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 serveis 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 2012 es recull a la Taula 5.3.1.

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

Convenis	Equipament	Duració
<i>Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Collformic	Gen. 2012 – Des. 2012
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	Coordinadora DIP Plana Amagada DIP Plana del Coll	Gen. 2012 – Des. 2012
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Vallformers	Gen. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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. 2012 – Des. 2012
<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>	Punt d'Informació de Viladrau.	Gen. 2012 – Des. 2012

Pel que fa les concessions administratives, aquest any no s'ha renovat cap i romanen pendents de treure a concurs l'Escola de Natura de la Traüna i l'Escola de Natura de Can Lleonat.

Taula 5.3.1. Relació de les concessions administratives dels equipaments.

Equipament	Inici	Duració
<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 Vallforners</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, l'allotjament rural de La Morera i de la Casanova de Sant Miquel i l'Allotjament Rural de la Masia de Vallforners han continuat amb la seva activitat durant l'any 2012.

2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2012 s'ha mantingut la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

Aquest any s'han realitzat millores a l'aparcament de plana Amagada, que han consistit en l'asfaltat i delimitació de les places del aparcament, que actualment te amb una capacitat de 30 places. Aquest arranament ha estat una de les actuacions del projecte de restauració paisatgística del turó de l'home que inclou també una nova regulació de l'accés motoritzat a l'aparcament de coll Sessbasses. La nova regulació de l'aparcament es recull al document IT 0201 *Regulació de l'accés motoritzat al turó de l'Home*.

3. ITINERARIS SENYALITZATS

Aquest any 2012 s'han senyalitzat els següents trams d'itineraris:

- Senyalització del PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
- Senyalització del GR 5.2 entre el corral del Deumal i coll Sesbasses
- Finalització de la senyalització del PR-C 208 de Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home
- Senyalització del GR 2 La Jonquera a Aiguafreda entre Aiguafreda i el dolmen de Can Serra de l'Arca
- Senyalització de la connexió del SL-C 81 Sender del Castanyer de les Nou branques amb el seu inici a l'aparcament municipal de Viladrau.

Capítol 7. Informació

El Parc Natural del Montseny disposa d'equipaments especialitzats en donar informació del Parc i del municipi on es troben.

1. CENTRES D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2012 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 2012 s'han mantingut els 8 punts d'informació del Parc Natural de l'any passat : 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, el PI del Molí de Ca l'Antic i el PI de Viladrau.

Adicionalment s'ha formalitzat un conveni amb l'Oficina de Turisme de Sant Celoni perquè sigui també punt d'informació del parc.

3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA

Els dispositius d'informació personalitzada són informadors del Parc situats en els punts de màxima afluència de visitats 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 2012 s'han mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzats: 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. S'han editat les següents:

- *Univers Patxot. Masia Mariona. Parc Natural del Montseny.* Catàleg de l'exposició de l'exposició permanent sobre el personatge de Rafael Patxot situada a Masia Mariona. 540 exemplars.
- *Masia Mariona. Un exemple d'arquitectura noucentista al Montseny.* Nou tríptic que recull informació sobre l'edifici de Masia Mariona; la seva arquitectura, les seves arts decoratives o la seva relació amb el paisatge. La seva distribució està adreçada als visitants de la masia. 2.000 exemplars.
- *Masia Mariona. "L'Univers Patxot".* Reedició del tríptic amb informació general de l'exposició permanent i l'audiovisual sobre el personatge de Rafael Patxot i el seu context històric. 3.750 exemplars.
- *La Caça del Senglar al Montseny. Una activitat regulada per controlar-ne la població.* Reedició del tríptic amb informació sobre la regulació de la caça del senglar al Parc Natural del Montseny. 2.054 exemplars.
- *L'Empedrat de Morou.* Reedició del tríptic de suport a l'itinerari de l'Empedrat de Morou. 6.400 exemplars.
- *Benvinguts al Parc 2012. Xarxa de Parcs naturals.* Reedició del desplegable amb la informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 1.000 exemplars.
- *Bienvenidos al Parque 2012. Red de Parques Naturales.* Reedició del desplegable en castellà amb la informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 1.000 exemplars. 300 exemplars.
- *Passejades 2012.* Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 13.400 exemplars.
- *Viu el Parc!* Aquest llibret recull les activitats que s'han realitzat als municipis del Parc dins d'aquest programa. 8.700 exemplars
- *Viu el Parc!* Cartells per informar de la la matinal del Viu el Parc. 660+80 exemplars
- *Dia Europeu dels Parcs, 2012.* Cartell i fulletó per informar als visitants de les activitats del Dia Europeu dels Parcs
- *Dia Internacional de les muntanyes.* Cartell i fulletó per informar als visitants de les activitats del Dia Internacional de les Muntanyes
- *Poesia als Parcs. "Poesia als quatre vents".* En aquest fulletó es recull el programa d'actes de recitals de poesia en diferents ambients de la Xarxa de Parcs Naturals.

5. DIFUSIÓ WEB

Aquest any s'han portat a terme les actualitzacions habituals 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:

- *El Montseny a l'Escola.* En aquest lloc web es troba el material del programa el Montseny a l'escola.



Figura 7.5.1: Vista del portal web del Montseny a l'Escola.

- *Viu el Parc.* Aquest programa renova la seva pàgina web amb més continguts.

6. INTERACTIUS

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

Durant aquest 2012 han estat en funcionament els interactius del CI de Fogars de Montclús, del CI del Montseny, del CI de la Rectoria del Brull i del Punt d'Informació d'Aiguafreda.

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.

1. MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS.

Durant l'any 2012 ha continuat amb la seva activitat els 4 museus o equipaments culturals del Parc: 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.

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 s'ha realitzat obres de millora i reforma durant el 2012, però s'ha mantingut el servei d'activitats d'educació ambiental que realitzen des de aquest equipament.

3. EXPOSICIONS

Aquest any 2012 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), *els 3 Monts* (Parc Etnològic de Tagamanent) i *la lola de la Figuera* (Parc Etnològic de Tagamanent).

4. AUDIOVISUALS

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2012: *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 2012 s'ha continuat amb el programa "Passejades" amb una proposta d'itineraris pel Parc que es realitzen cada diumenge des de diferents equipaments del Parc: el Punt d'Informació de Viladrau, centre d'informació de Fogars de Montclús, l'allotjament de la Casanova de Sant Miquel, des del centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera, centre d'informació de Can Casades, l'àrea d'aparcament de Collformic, el centre d'informació de la Rectoria del Brull, 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:

- Senyalització del PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
- Senyalització del GR 5.2 entre el corral del Deumal i coll Sesbasses
- Finalització de la senyalització del PR-C 208 de Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home
- Senyalització del GR 2 La Jonquera a Aiguafreda entre Aiguafreda i el dolmen de Can Serra de l'Arca
- Senyalització de la connexió del SL-C 81 Sender del Castanyer de les Nou branques amb el seu inici a l'aparcament municipal de Viladrau

2. ACTUALITZACIONS DE LA NORMATIVA DE SENYALITZACIÓ

Aquest any no hi ha hagut actualitzacions en la normativa de senyalització de parcs. No obstant la nova edició de la normativa està pendent pel proper gener de 2013.

Per altra banda, s'ha adoptat el criteri de que la senyalització dels senders homologats per la Federació d'Entitats Excursionistes dins de nuclis urbans es faci amb adhesius col·locats sobre suports existents, evitant així la implantació de fites, normalment difícil sobre voreres pavimentades (Veure Figura 9.2.1).



Figura 9.2.1: Senyalització del tram de sender urbà del SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou Branques.

3. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ

La tasca de completar l'inventari de senyalització va avançant any rere any. Aquest any 2012 s'han incorporat 387 senyals noves a l'inventari, que compta amb un total de 1467 senyals introduïdes. Una part important d'aquestes senyals introduïdes al 2012 (338) corresponen a senyals d'itineraris.

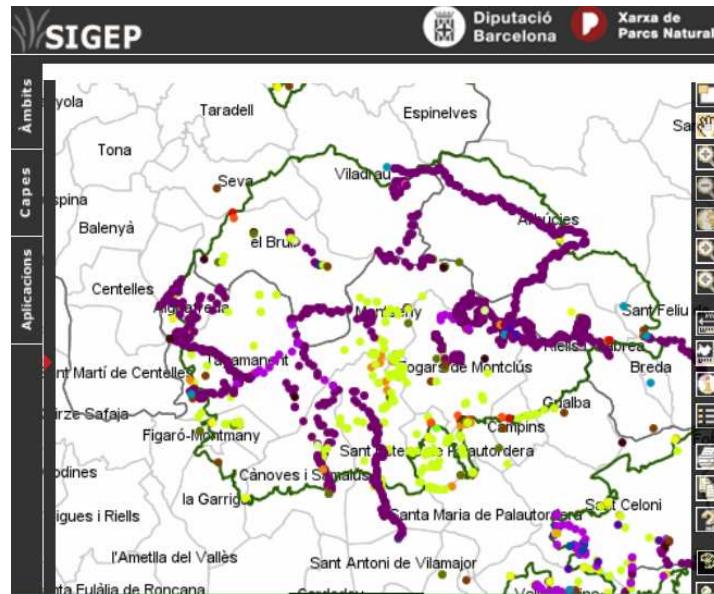


Figura 9.3.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

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

Tipus de senyal	Entorn carreteres	Entorn pistes	Entorn senders	Façana	Altres senyals	Fora Parc	Total general
<i>Benvinguts</i>	9	13					22
<i>Circulació</i>					15		15
<i>Direccional</i>	27	243					270
<i>Elements d'interès</i>				2			2
<i>Faristol</i>						1	1
<i>Fita d'inici d'itinerari</i>			19				19
<i>Fites de normes de comportament i complementàries</i>			6				6
<i>Fites direccionals</i>			5				5
<i>Fites ordinàries d'identificació de recorregut</i>			1018				1018
<i>Fites ordinàries recorregut. Banderols</i>			4				4
<i>Identificador d'equipaments</i>	2	27					29
<i>Mapa cartogràfic</i>						27	27
<i>Placa identificativa d'equipaments</i>				12			12
<i>Plafó d'entrada al parc</i>	10	9					19
<i>Senyal d'advertència</i>		3					3
<i>Senyal de tràfic</i>		15					15
Total general	48	310	1052	14	15	28	1467

Capítol 10. Comercialització i reserves

1. TAXES I PREUS PÚBLICS.

L'any 2012 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 2011.

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

2. RESERVES 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 2012

Equipament	Reserves
<i>Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar</i>	22 grups
<i>Àrea d'esplai de plana del Coll</i>	5 grups
<i>Exposició i audiovisual Univers Patxot.</i>	10 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 2012 ha esta vigent el DA 0701 *Protocol de risc d'incendi 2012*. Addicionalment, s'ha elaborat un protocol de prevenció d'incendis.

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 web del Parc.

Aquest any 2012 han estat 14 les fitxes editades, corresponents al 14, 28, 30 i 31 de gener, 1, 2, 3, 10, 20, 24 i 28 de febrer, 3 de març, 30 de novembre i 5 de desembre.

Capítol 12. Manteniment i neteja

1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2012 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2012*.

Aquest any 2012 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

Equipaments	Dies/ Operacions de neteja	Incidències
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	295	0
<i>Can Casades</i>	50	3 retards justificats
<i>Garatge</i>	50	0
<i>El Puig</i>	11	0
<i>Exteriors, ruta 1: Rotonda Campins per Mosqueroles, Feixes del Vilar, Plana del Coll, Penyacans, Santa Elena, Can Casades, La Guardiola, Passavets, Sant Marçal, tornada per Campins.</i>	105	2 retards
<i>Exteriors, ruta 2: Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	52	7 retards

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 2012 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.

- *Tractament d'aigües residuals a l'alberg Masia de Vallforners.* Per tal de millorar la qualitat de les aigües residuals s'ha instal·lat un tractament previ a la l'abocament consistent en un filtre de grava i un llacunatge.
- *Tractament d'aigües residuals al Bellver.* S'han realitzat millores en el llacunatge pel tractament de les aigües residuals del restaurant del Bellver.
- *Millores del rec de l'Escola de Natura de Vallcarquera.* S'ha refet la captació d'aigua d'aquest reg per l'espai d'hort de manera que es millora la capacitat d'aprofitar l'aigua captada. Una futura instal·lació de reg per goteig farà més eficient la despesa d'aigua.

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. 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 d'usuaris dels equipaments que fan servir aquest aplicatiu ha pujat en un 8% respecte l'any anterior, de 142.736 visitants registrats al 2011 a 155.603 registrats al 2012.

No obstant, aquest augment no ha estat igual en tots els equipaments. Alguns equipaments com ara CI Fogars de Montclús, el CI Sant Esteve de Palautordera, el CI de la Rectoria del Brull, de l'Univers Patxot, el PI d'Arbúcies a La Gabella, el CI de Tagamanent i el DIP de Collformic han pujat el seu número de visitants.

Per altra banda, el CI Can Casades, el PI de Cànoves, el PI d'Aiguafreda, el DIP de Plana Amagada i el DIP de Montsoriu han rebut menys visites.

Les dades del PI de Seva i del CI de Montseny no són representatives de l'afluència de visitants en aquest equipaments donat que no han recollit les dades durant un ampli període de temps. Aquest fet a comportat la obertura d'una no conformitat.

Taula 14.1.1. Resum del número de visitants als equipaments d'informació del Parc Natural (aplicatiu de gestió de visitants, 2012)

Oficina	Total anual 2010	Total anual 2011	Total anual 2012	%Δ 2011-2012
<i>CI Can Casades</i>	21.118	24.135	21.543	-12 % ▼
<i>CI Fogars de Montclús</i>	30.676	24.533	29.082	16 % ▲
<i>CI Rectoria del Brull</i>	5.735	3.706	5.384	31 % ▲
<i>CI Sant Esteve de Palautordera</i>	5.382	5.057	11.024	54 % ▲
<i>CI de Montseny</i>	8.495	4.691	829*	-466 % ▼
<i>CI Univers Patxot</i>	4.259	1.643	1.945	16 % ▲
<i>PI de Viladrau</i>	-	6.269	7.337	15 % ▲
<i>PI a la La Gabella d'Arbúcies</i>	29.009	10.951	20.486	47 % ▲
<i>PI Cànoves</i>	1.192	6.556	4.075	-61 % ▼
<i>PI de Riells del Montseny</i>	8.302	4.372	4.046	-8 % ▼
<i>PI de Seva</i>	908	2.210	219**	-909 % ▼
<i>PI de Tagamanent</i>	614	721	1.053	32 % ▲
<i>PI del Molí de Ca l'Antic</i>	-	843	806	-5 % ▼
<i>PI La Mongia</i>	3.058	3.408	3.400	0 %
<i>PI d'Aiguafreda</i>	676	446	268	-66 % ▼
<i>DIP Borderiol</i>	6.468	4.878	4.716	-3 % ▼
<i>DIP Collformic</i>	6.924	7.424	11.255	34 % ▲
<i>DIP Plana Amagada</i>	6.700	5.593	3.370	-66 % ▼
<i>DIP Montsoriu</i>	8.732	6.530	3.338	-96 % ▼
<i>DIP Plana del Coll</i>	2.322	2.396	2.225	-8 % ▼
<i>DIP Vallforners</i>	16.420	16.034	19.202	16 % ▲
Total general	173.514	142.736	155.603	8 % ▲

*El CI de Montseny no va recollir les dades de febrer a setembre

**El PI de Seva no ha recollit dades des de abril a desembre

La Figura 14.1.2. mostra gràficament la distribució del total d'usuaris d'aquests equipaments.

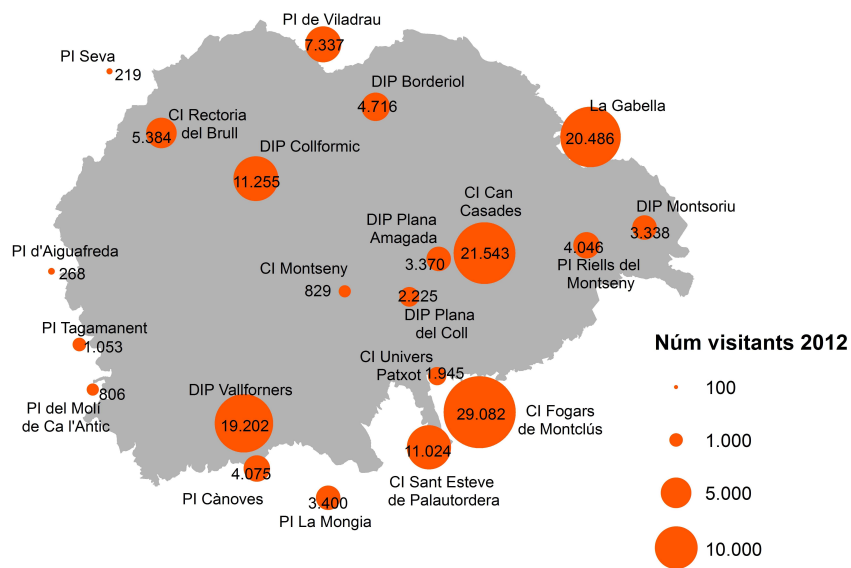
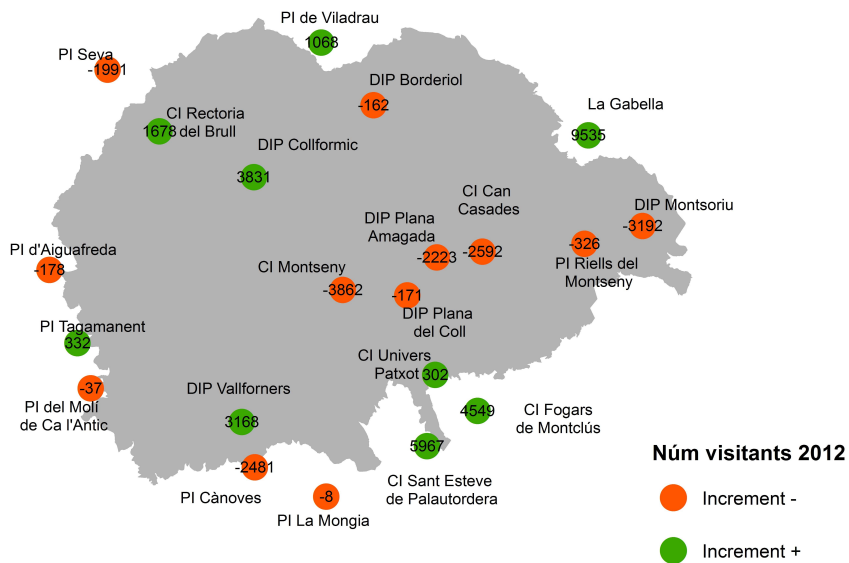


Figura 14.1.2. Número anual de visitants als equipaments d'informació de l'any 2012 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.



1.1. DISTRIBUCIÓ ANUAL DE L'AFLUÈNCIA DE VISITANTS.

La Figura 14.1.1 mostra la distribució dels visitants per cada mes de l'any 2012. Com és habitual en el Parc Natural del Montseny, les èpoques de màxima afluència de visitants al Parc ha estat la primavera i la tardor.

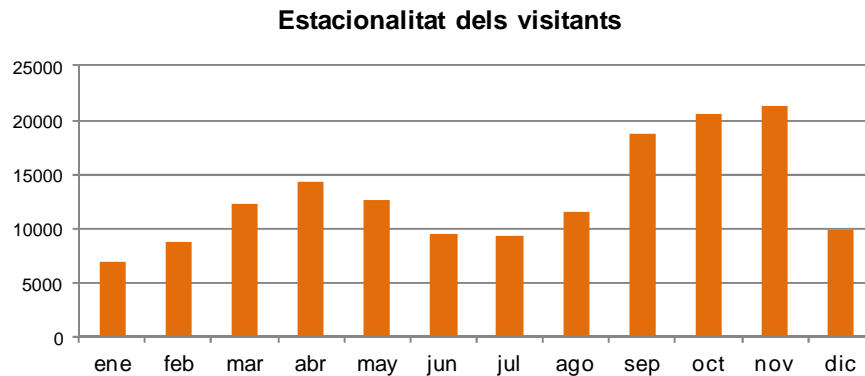


Figura 14.1.1. Distribució del número de visitants dels equipaments d'informació en els mesos de l'any 2012 i recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

1.2. PERFIL DELS VISITANTS.

Per que fa a les tipologies de visitants del 2012 (Figura 14.1.4) es pot observar com els grups són la tipologia més important (48,2%), seguit de les famílies (27,5%). A la Figura 14.1.6 es pot veure la distribució espacial d'aquestes tipologies segons la localització de cada equipament. A la figura 14.1.4 podem veure també com el volum d'escolars, tot i representar menys del 1% dels visitants d'ha duplicat enguany.

Entre els alumnes que visiten els equipaments (Figura 14.1.5), els més nombrosos són els d'educació primària (58,9%). Al contrari que l'any passat, al 2012 els alumnes de secundària (21%) han estat més nombrosos que els d'educació infantil (19%).

Els equipaments que més grups han rebut són el centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera (101 grups, 5248 alumnes) i el Museu Etnològic del Montseny-La Gabella (61 grups, 3.610 alumnes) i el Centre d'Informació Can Casades (44 grups, 2.197 alumnes).

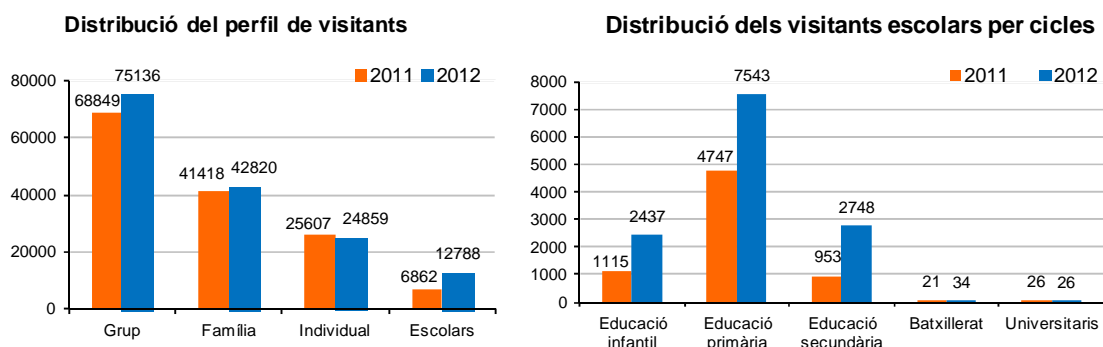


Figura 14.1.4. Classificació per perfils dels visitants que dels equipaments d'informació de l'any 2012 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

Figura 14.1.5. Classificació per cicles dels escolars visiten els equipaments d'informació a l'any 2012 amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

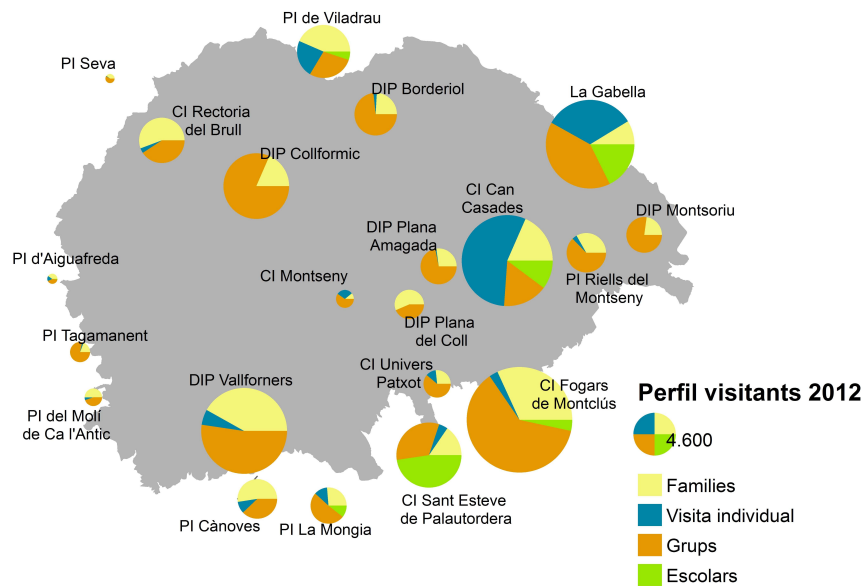


Figura 14.1.6. Distribució per perfils i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2012 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

1.3. MEDI DE TRANSPORT DELS VISITANTS

Les dades de l'aplicatiu de visitants de l'any 2012 mostren també el medi de transport amb els que s'han traslladat els usuaris dels equipaments. El transport àmpliament majoritari é el vehicle particular (66,0%). Transports més sostenibles com ara el venir a peu (11,4%), amb bicicleta (6,2%), amb autocar (7,0%), o amb el transport públic (1,9%), són molt menys utilitzats. Val a dir que aquest últim, ha pujat un 1% respecte l'any anterior. La Figura 14.1.7 mostra la distribució d'aquestes dades amb valors absoluts.

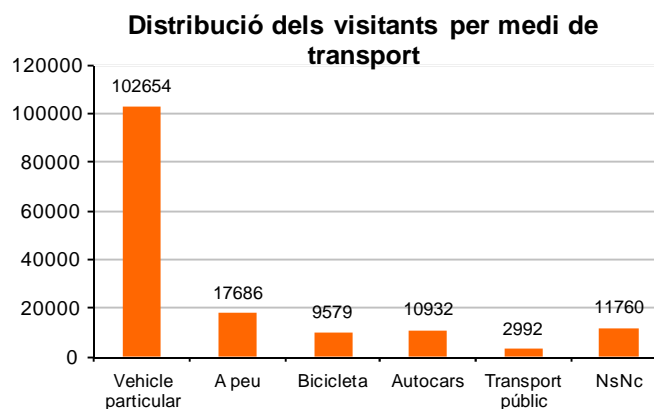


Figura 14.1.7. Classificació per medis de transport utilitzat dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2012 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

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

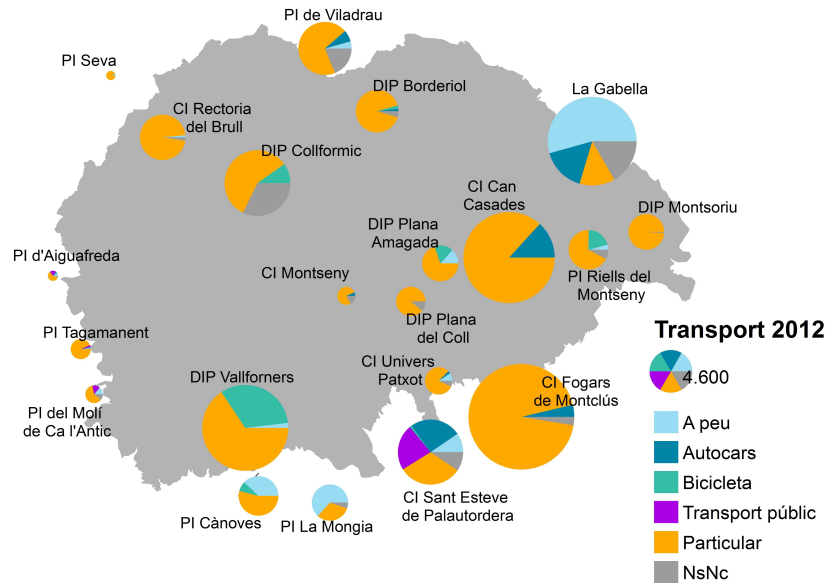


Figura 14.1.8. Distribució per medis de transport utilitzat i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2012 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

1.4. PROCEDÈNCIA DELS VISITANTS.

Aquest any 2011, la gran majoria dels visitants han vingut de la província de Barcelona (81,1%), seguida de la província de Girona (8,4%). Molt més reduït ha estat el número de visitants de Tarragona (0,6) o Lleida (0,4%). El percentatge de persones que venen de la resta de l'Espanya ha pujat des del 4,9 a l'any 2011 al 7,8 a l'any 2012. L'any 2004 també s'han registrat 402 estrangers més que l'any passat, tot i que el percentatge és encara reduït (Figura 14.1.9).

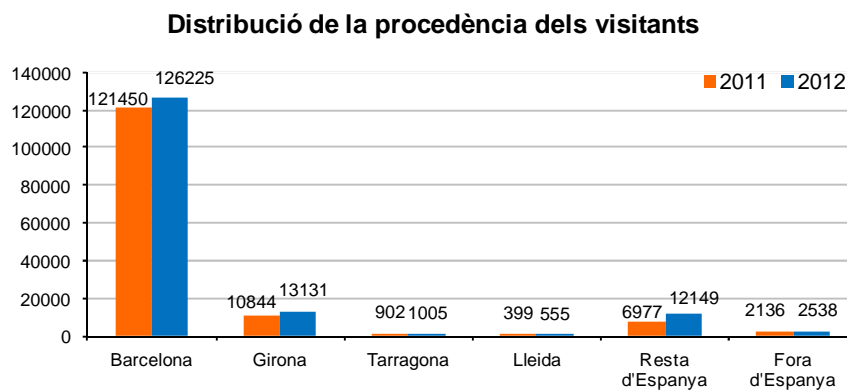


Figura 14.1.9. Classificació per procedència dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2012 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

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

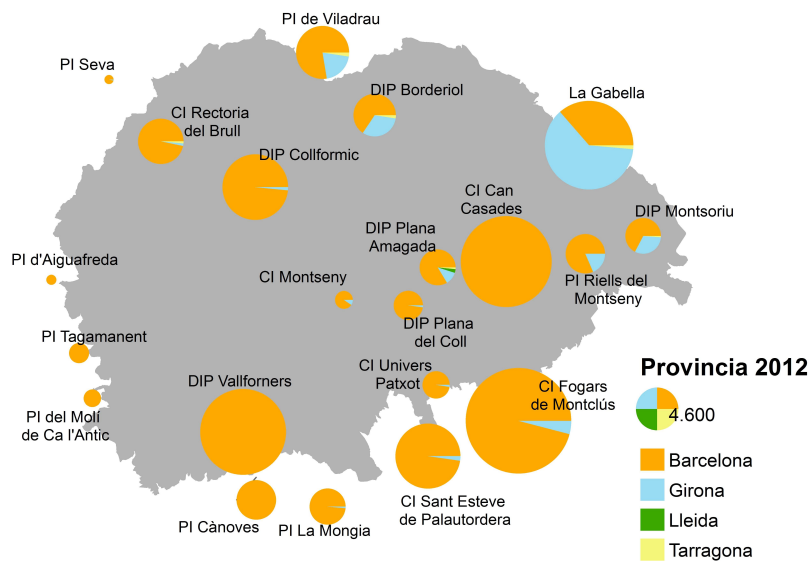


Figura 14.1.10. Distribució per província catalana de procedència i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2012 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

Pel que fa als visitants estrangers, han estat 48 les nacionalitats de procedència. No obstant, en conjunt només representen un 1,6 % dels visitants (veure Figura 14.1.11). Els països de procedència més habituals són França (0,55%), Regne Unit (0,21%), Alemanya (0,20%) i Països Baixos (0,17%).

Els equipaments que més persones estrangeres reben són el CI de Fogars (804), el CI de Sant Esteve de Palautordera (356) i el PI a la Gabella d'Arbúcies (334).

Distribució dels visitants estrangers per països de procedència (1,6% del total de visitants)

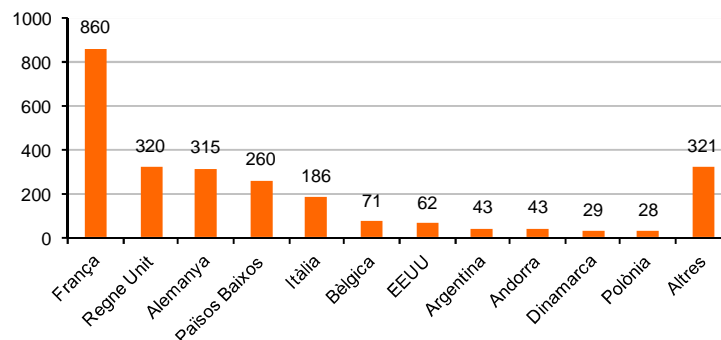


Figura 14.1.11. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2012 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

1.5. PRINCIPALS CONSULTES DELS VISITANTS.

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida de les 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 2012. 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.

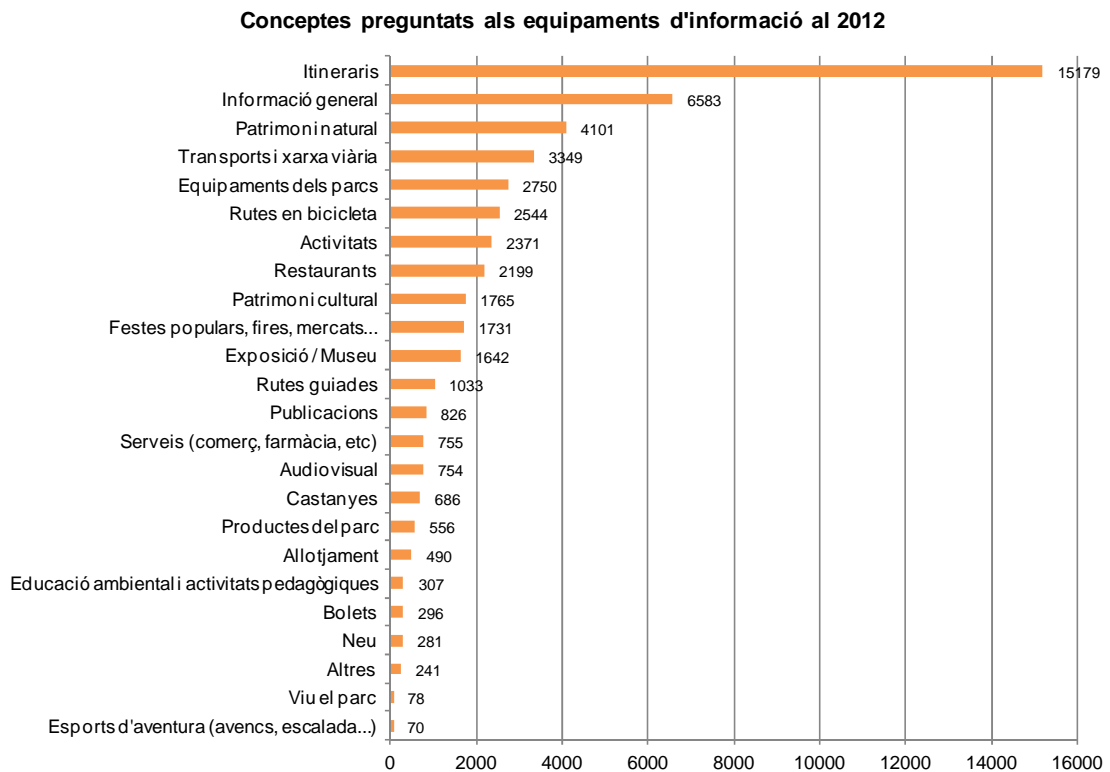


Figura 14.1.12. Distribució de les freqüències dels temes consultats pels visitants als equipaments d'informació recollits a l'aplicatiu de gestió de visitants.

2. QUANTIFICACIÓ DELS USUARIS ALS EQUIPAMENTS D'ALLOTJAMENT, CULTURALS I ESCOLES DE NATURA

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 2012.

Taula 14.2.1. Número de visitants durant el 2012 als equipaments del Parc Natural que no els comptabilitzen amb el programa de gestió de visitants.

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Oct	Nov	Des	Total 2012	Total 2011
<i>Casa Museu l'Agustí</i>	0	309	498	463	329	203	261	0	0	204	247	149	2.663	3.388
<i>La Gabella (CD)</i>	8	9	10	11	10	16	5	2	5	12	0	0	88	Falta nov-des
<i>Museu La Gabella</i>	79	208	292	212	320	276	538	40	247	105	0	0	2.317	Falta nov-des
<i>CD La Tela</i>	235	69	331	3.183	6.587	3.371	2.257	1.170	897	890	1.465	1.802	22.257	11.364
<i>EN Can Lleonart</i>	1	60	127	135	506	232	5	12	0	0	0	0	1.078	1.824
<i>EN La Traüna</i>	0	0	0	0	0	0	599	412	179	62	192	176	1.620	860
<i>EN Vallcàrquera</i>	0	0	420	451	791	515	0	0	121	118	51	0	2.467	3.856
<i>Càmping Fontmartina (pernотacions)</i>	0	0	390	884	440	497	706	952	531	396	455	37	5.288	6.258
<i>RCP La Morera (pernотacions)</i>	0	39	69	63	128	47	70	34	35	39	92	156	772	717
<i>Alberg El Puig (pernотacions)</i>	0	0	0	0	38	168	144	0	0	432	9	0	791	66
<i>AJ Casanova de Sant Miquel (pernотacions)</i>	0	12	30	15	32	37	50	2	2	17	34	10	241	303
<i>Feixes del Vilar</i>	0	0	0	0	120	0	120		100	885	1.005		2.230	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>	1.697	18,4	40	1.995	25,6	43	1.976	24	41	1.845	23	41
<i>Collformic II</i>	1.020	12	98	1.696	21	51	1.578	20	50	1.755	24	125
<i>Pl. Amagada</i>	269	45	30	766	10	54	813	13	72	467	7	56
<i>Pl del Coll</i>	502	6	51	1.423	16	98	2.081	23	169	1.932	23	167
<i>Feixes Vilar</i>	109	3	10	349	5	46	440	6	52	400	6	53
<i>Can Crusp.</i>	109	4	18	230	4	29	240	5	32	213	6	30
<i>Vallformers</i>	1.631	15	39	3.457	32	80	3.810	37	120	3.105	34	160
<i>Riells</i>	316	5	40	1.995	26	68	1.548	22	78	1.539	19,7	65
<i>Montsoriu</i>	142	2	18	843	11	64	1.232	16	48	888	12	38
<i>Bordoriol</i>	360	5	27	1.444	18	80	691	8,9	29	690	9	42

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>	5	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2
<i>Collformic II</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	1	21
<i>Pl. Amagada</i>	9	0	2	56	1	13	39	1	7	19	0	3
<i>Pl del Coll</i>	0	0	0	0	0	0	59	1	59	0	0	0
<i>Feixes Vilar</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Can Crusp.</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Vallformers</i>	8	0	2	29	0	3	43	0	3	26	0	3
<i>Riells</i>	0	0	0	6	0	1	5	0	3	5	0	3
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	1	0	1	3	0	1	1	0	1
<i>Bordoriol</i>	0	0	0	10	0	2	5	0	2	5	0	2

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>	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Collformic II</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
<i>Pl. Amagada</i>	0	0	0	25	0	13	0	0	0	0	0	0
<i>Pl del Coll</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Feixes Vilar</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Can Crusp.</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Vallformers</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Riells</i>	2	0	1	0	0	0	3	0	1	2	0	1
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
<i>Bordoriol</i>	1	0	1	3	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 requireixen de l'informe favorable per part de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals.

Durant l'any 2012 s'han informat un total de 103 activitats (nou menys que l'any passat). A la Taula 14.4.10 es mostren les activitats que han estat informades durant l'any 2011 i 2012. 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 i 2012		
	2011	2012
Activitats científiques culturals i educatives	7 activitats	5 activitats
Activitats esportives, turístiques i de lleure	47 activitats	42 activitats
<i>Caminades</i>	21	23
<i>Sortides amb bicicleta</i>	12	10
<i>Curses a peu</i>	8	6
<i>Duatlons</i>	2	1
<i>Grups escolar</i>	1	2
<i>Activitats amb vehicles a motor</i>	5	0
Aplecs, fires i festes	9 activitats	11 activitats
<i>Aplecs</i>	5	6
<i>Col·locació de pessebres</i>	1	2
<i>Festes Majors</i>	3	3
Filmacions i reportatges fotogràfics	49 activitats	45 activitats
<i>Filmacions cinematogràfiques</i>	5	7
<i>Filmacions de curtmetratges</i>	1	1
<i>Filmacions publicitàries</i>	19	15
<i>Filmacions per televisió</i>	4	5
<i>Filmacions de videoclips</i>	4	1
<i>Altres filmacions</i>	3	1
<i>Sessions fotogràfiques publicitàries</i>	7	11
<i>Altres sessions fotogràfiques</i>	6	4

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

1. EL SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA

La cerca de l'avaluació de la qualitat en l'ús públic i la seva millora contínua és el 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 2012. Com es pot veure a la Taula, durant l'any 2012 s'han obert 299 incidències, 203 incidències menys que l'any passat. Aquesta disminució es pot deure a que algunes incidències han passat a ser considerades propostes de millora directament.

Per altra banda l'any 2012 s'han tancat un total de 355 incidències, així que el balanç de resolució d'incidències és molt positiu perquè hi han 56 incidències tancades més que incidències obertes. Aquest resultat s'entén considerant que aquest any s'han tancat part de les incidències obertes en anys anteriors a l'any 2012.

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 2012.

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	147	121	26	27	21	6	29	22	7	10	4	6	219	171	48
2005	1	1	0	154	138	16	18	21	-3	8	7	1	47	44	3	228	211	17
2006	4	3	1	158	149	9	11	8	3	58	27	31	60	47	13	291	234	57
2007	4	4	0	138	144	-6	5	4	1	62	50	12	95	73	22	304	275	29
2008	0	1	-1	98	90	8	7	10	-3	63	73	-10	32	63	-31	200	237	-37
2009	5	8	-3	197	159	38	15	12	3	134	59	75	61	52	9	412	290	122
2010	3	3	0	216	185	31	40	31	9	131	117	14	69	66	3	459	402	57
2011	0	0	0	261	295	-34	46	51	-5	118	141	-23	78	77	1	503	564	-61
2012	2	2	0	145	182	-37	26	27	-1	88	104	-16	38	40	-2	299	355	-56
Totals	25	25	0	1514	1463	51	195	185	10	691	600	91	490	466	24	2915	2739	176

Evolució de la quantitat d'incidències pendents 2006 - 2012

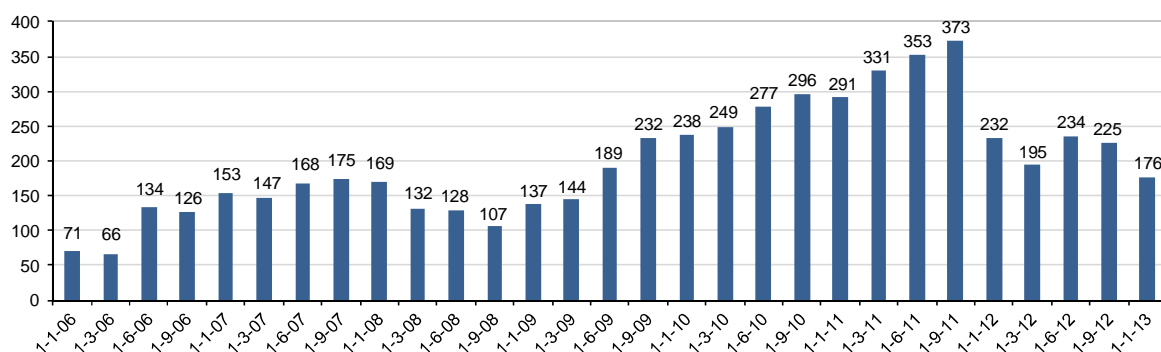


Figura 15.2.1. Evolució del número d'incidències pendents en cadascun dels trimestres des de l'any 2006 fins a finals de 2012.

Com es pot veure a la Figura 15.2.1., a l'acabar l'any resten 176 incidències pendents per resoldre, 56 menys que l'any passat. Aquesta dada és molt positiva ja que el fet de tenir menys incidències pendents incrementa la capacitat de l'equip per entomar altres millores.

Pel que fa a les tipologies d'aquestes incidències pendents, la Figura 15.2.2. ens mostra com les de senyalització continuen sent les més nombroses (91 incidències) seguides per les de neteja/manteniment (51 incidències), les d'ús públic (23 incidències) i les de seguretat/accident (11 incidències).

Tipologia i antiguitat de les incidències pendents al final de l'any 2012

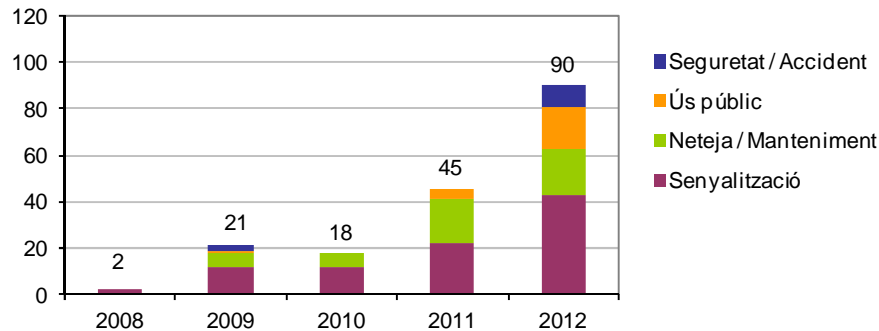


Figura 15.2.1. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2012 segons l'any en que van ser obertes i classificades per tipologies.

Pel que fa a l'antiguitat d'aquestes incidències que s'observa a la mateixa Figura 15.2.1. cal donar prioritat a aquelles incidències antigues, sobretot aquelles que acumulen més de tres anys, 23 en 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.

El nivell de realització de les inspeccions dels aparcaments durant l'any 2012 ha estat molt satisfactori arribant al 90% de les inspeccions programades. En el cas dels itineraris senyalitzats s'han dut a terme el 81% de les inspeccions programades i en el cas dels equipaments s'han realitzat el 40% de les inspeccions. En la gran majoria dels equipaments s'ha realitzat una inspecció com a mínim durant l'any 2012.

Com a conseqüència del deficient ritme de realització de les inspeccions dels equipaments, 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.

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 658 enquestes en total, un 13% menys que l'any passat.

L'objectiu per aquest any 2012 és que tots els equipaments fessin, com a mínim 12 enquestes a l'any. A l'any 2011, només 15 equipaments van arribar a aquesta xifra; aquest any 2012, han estat 17 equipaments els que han assolit aquesta fita.

Tot i així, perquè les dades obtingudes tinguin certa significació estadística, encara s'han de recollir més enquestes de satisfacció a molts dels equipaments, especialment aquells que no en recullen cap.

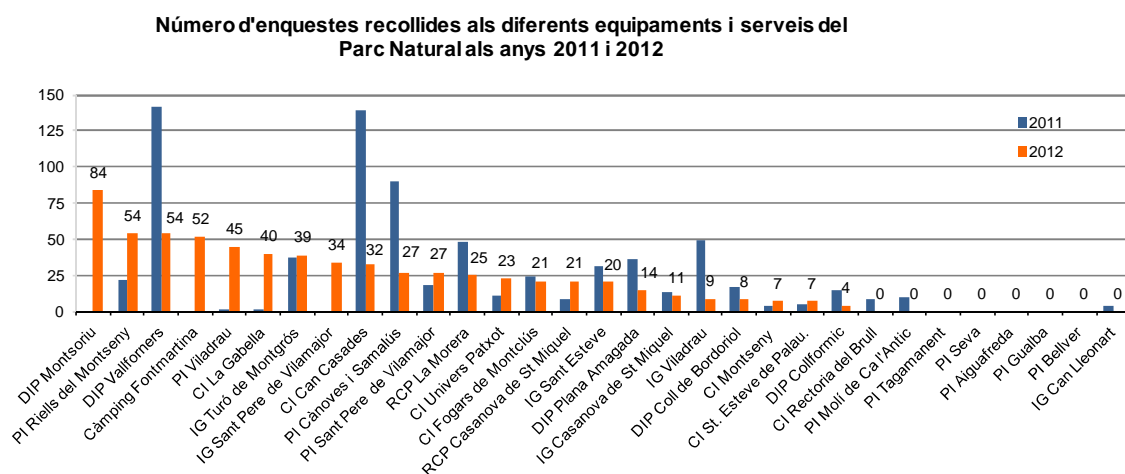


Figura 15.4.1. Número d'enquestes de satisfacció que ha recollit cada equipament i serveis del Parc durant els anys 2011 i 2012. Els valors indicats corresponen a les dades del 2012.

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 658 enquestes. Els resultats globals són prou satisfactoris si es considera que un 70% dels enquestats troba que estan bé o molt bé. L'any 2011 aquesta xifra era del 83%.

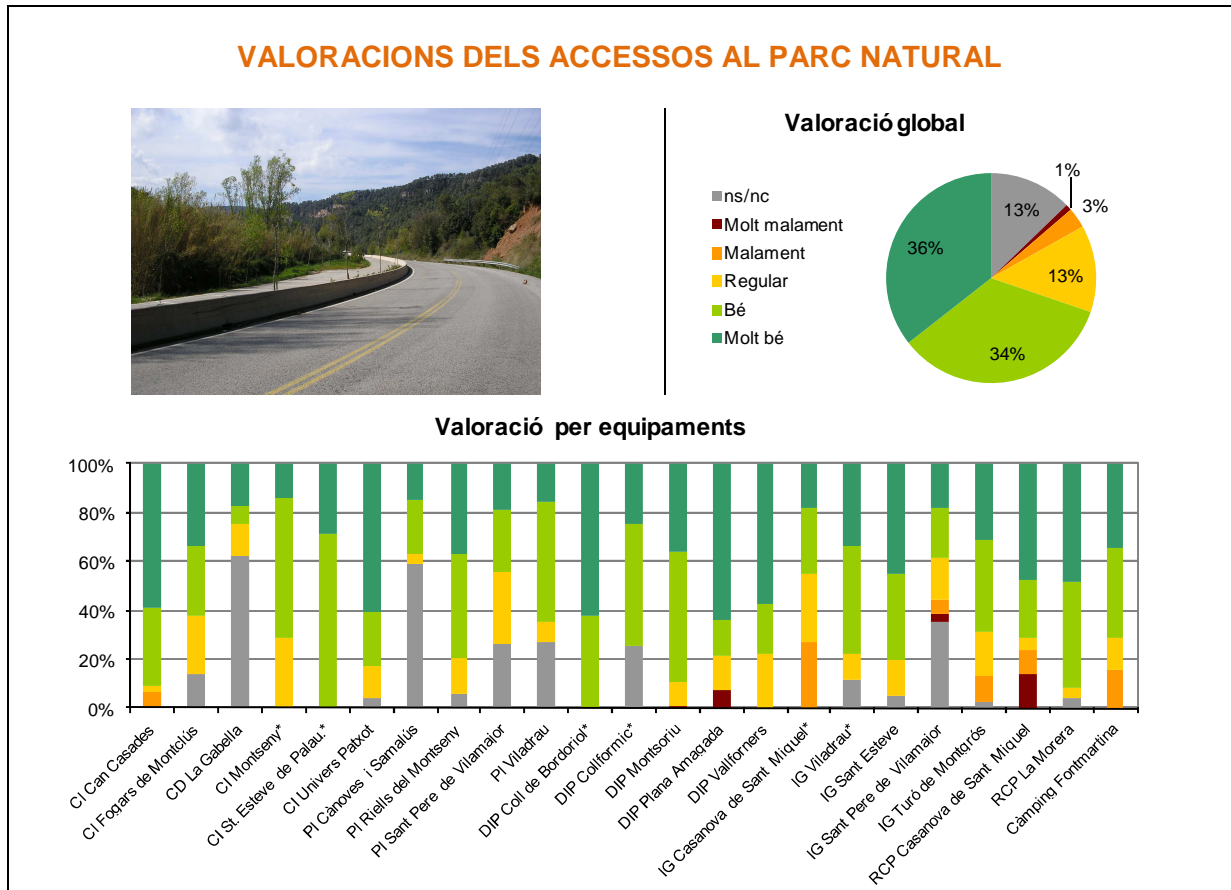


Figura 15.4.2. Resum de les valoracions dels accessos del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

Les principals mancances es reflecteixen en l'anàlisi per equipaments (Figura 15.4.2). Podem veure com els accessos al turó de l'Home, a la Casanova de de Sant Miquel i al turó de Montgrós mostren els valors de satisfacció més baixos.

Val a dir que durant aquest 2012 s'ha arranjat el camí d'accés a la Casanova de Sant Miquel.

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 658 enquestes. Els resultats globals són prou satisfactoris si es considera que un 71% dels enquestats troba que estan bé o molt bé i que les opinions sobre senyalització sovint són controvertides (Figura 15.4.3).

Si comparem aquests resultats amb els de l'any passat podem dir que el percentatge de persones que pensen que la senyalització és bona o molt bona és manté en un valor similar (70% l'any 2011).

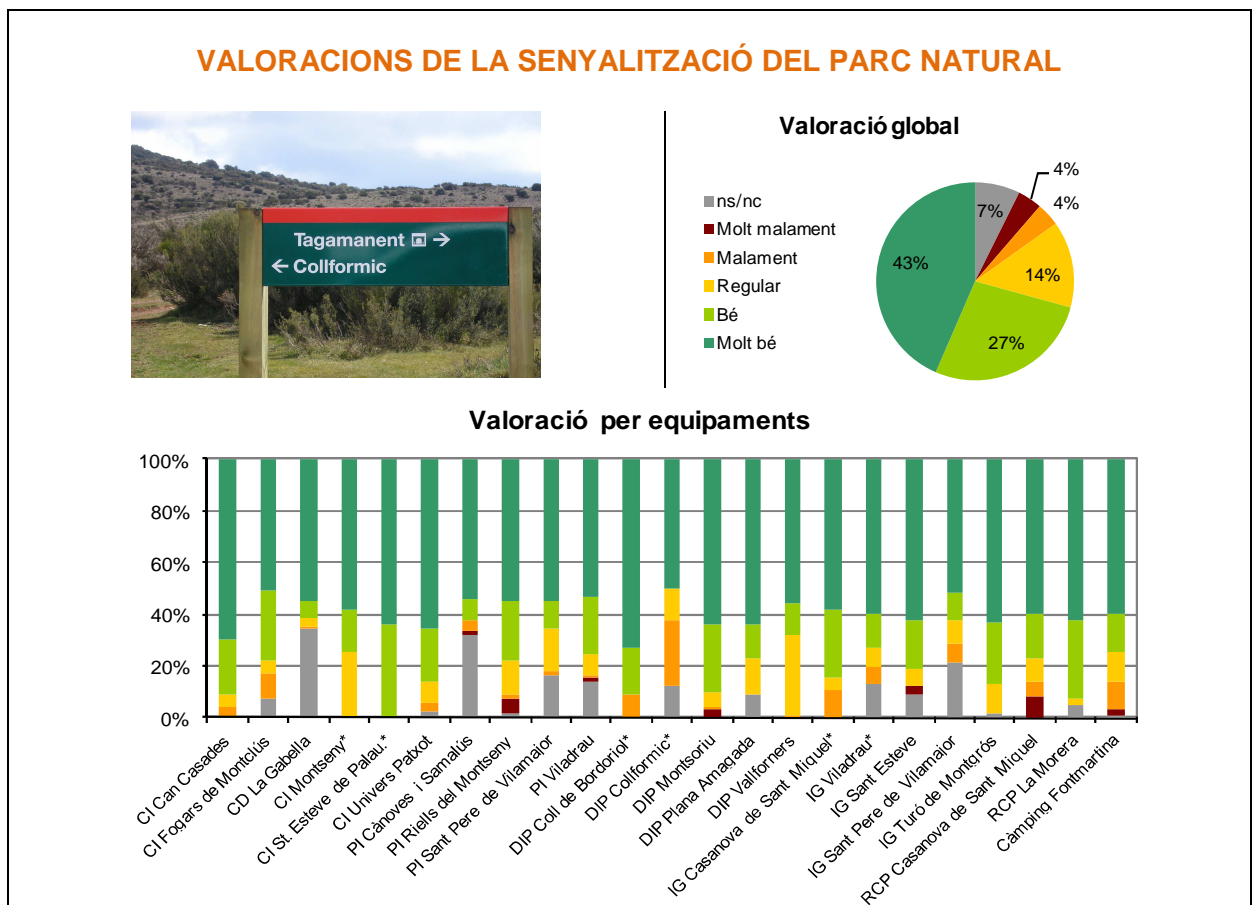


Figura 15.4.3. Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

Si analitzem els resultats per cadascun dels equipaments, trobem que el PI de Riells, el DIP de Montsoriu i la Casanova de Sant Miquel han estat senyalats per mancances en la senyalització, com també ho reflecteixen els apartats *Que creu que cal millorar?*.

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

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 447 enquestes. La opinió majoritària dels visitants del Parc és positiva pel que fa als aparcaments, el 56% pensa que estan bé o molt bé (veure Figura 15.4.4). L'any passat el percentatge de usuaris que els valorava bé o molt bé era del 74%.

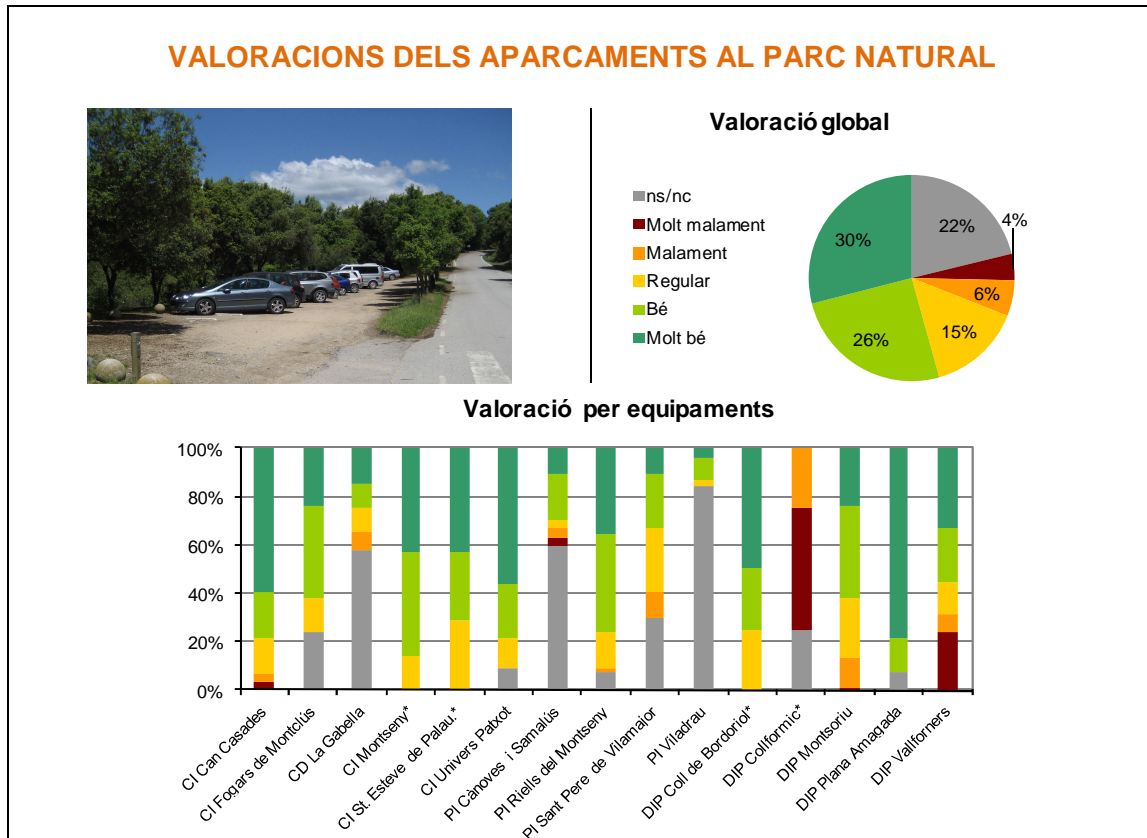


Figura 15.4.4. Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

Si observem les valoracions per cada equipament, veiem que els aparcaments que pitjors valoracions han rebut són el de Collformic i el de Vallforneres. Val a dir que la millora de l'aparcament de Collformic és una de les millores previstes per l'any 2013. També està prevista l'obertura d'un nou aparcament a Cànoves per tal de descarregar l'aparcament de Vallforneres. Les enquestes de l'any següent valoraran si aquestes obres aconseguen millorar la percepció dels visitants respecte al passat 2012.

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 283 opinions. La opinió dels usuaris que han respost aquesta qüestió de manera positiva ha estat especialment baixa, un 39 %.

Val a dir que un 45% dels enquestats han deixat la casella en buit (Figura 15.4.5), quan al 2011 eren només el 19%. 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. També s'hi pot afegir el fet de que alguns dels usuaris no estiguin familiaritzats amb el concepte "recollida selectiva de residus" i dubtin a l'hora de respondre.

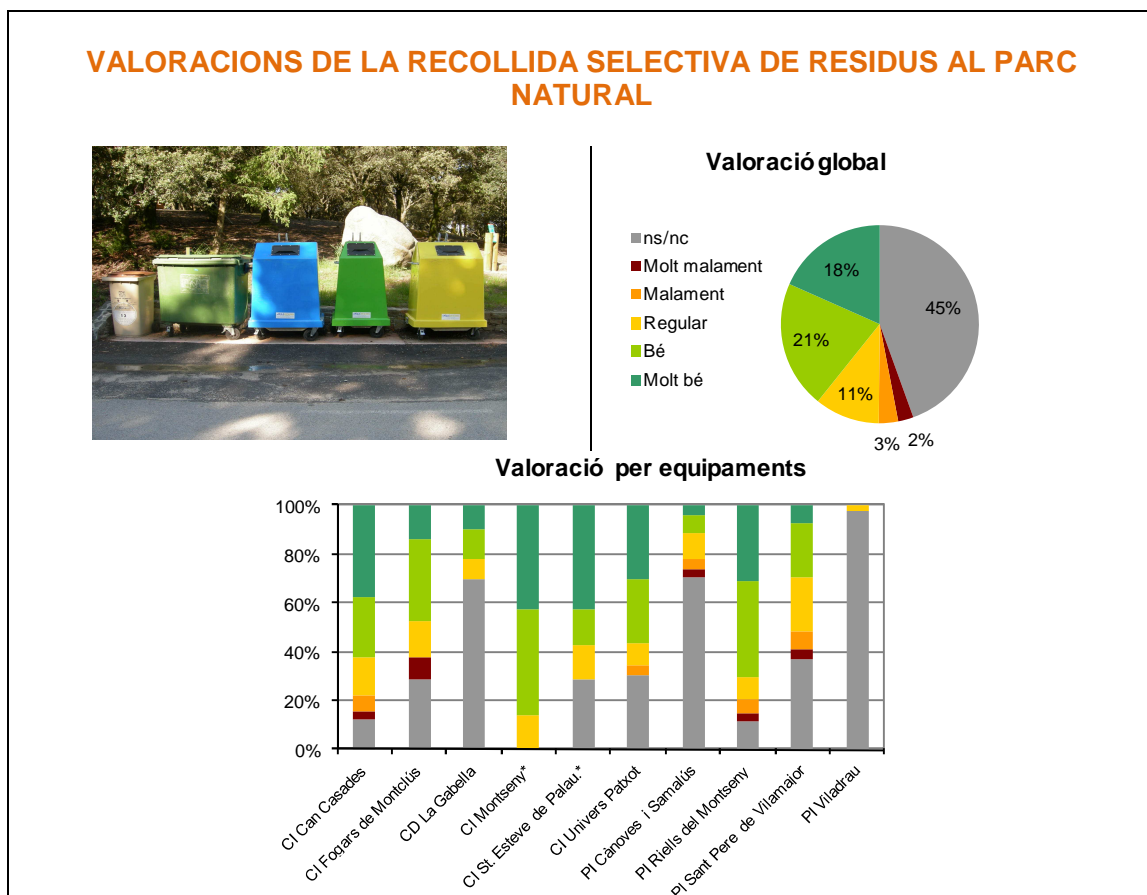


Figura 15.4.5. Resum de les valoracions dels aparcaments del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

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 560 enquestes. Els resultats globals que mostra la Figura 15.4.6 són prou satisfactoris, de manera el 66% dels usuaris pensa que el manteniment és bo o molt bo. En aquesta valoració es veu representada l'eficient tasca del personal de manteniment.

Si fem la comparació entre els resultats del 2012 i els de l'any anterior, veiem que la mitjana de les valoracions del manteniment ha baixat des de un 4,3 a l'any 2011, a un 3,9 l'any 2012.

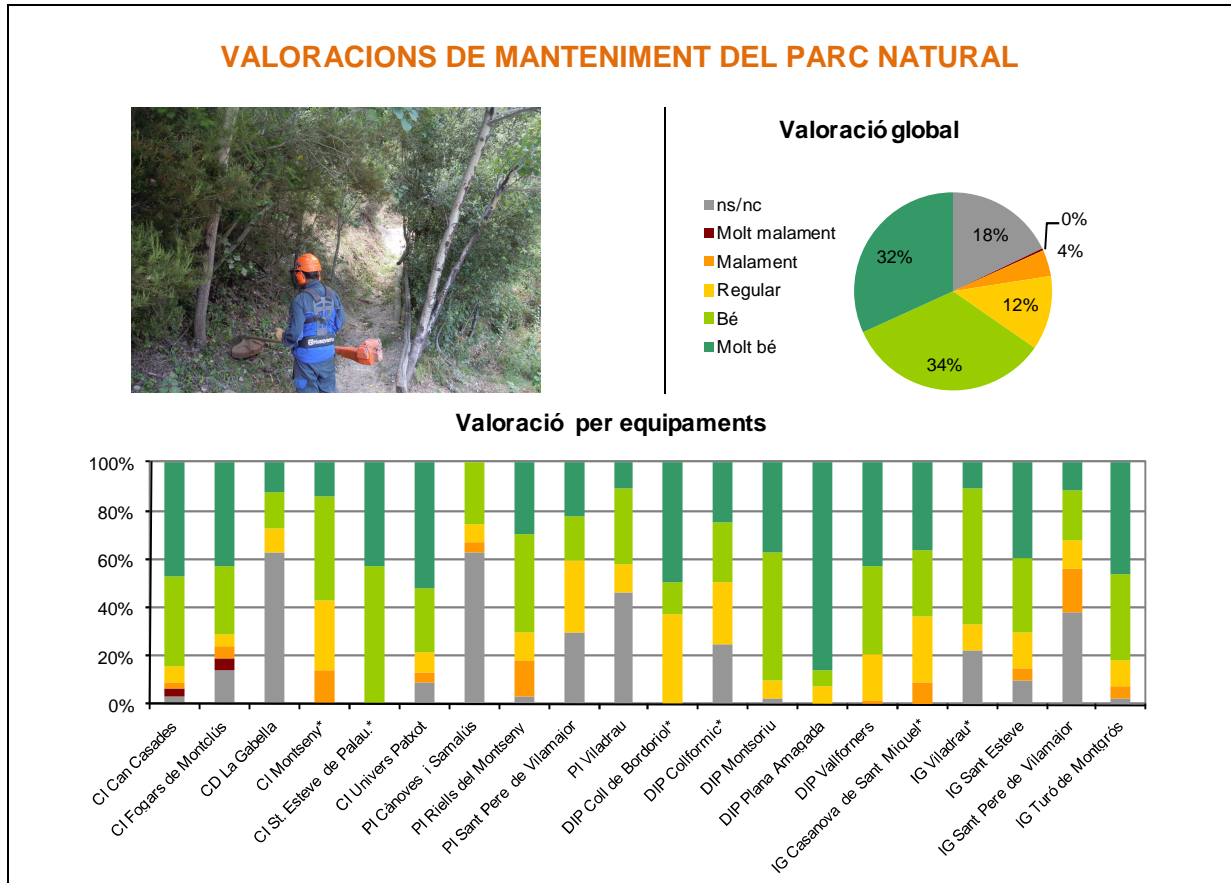


Figura 15.4.6. Resum de les valoracions del manteniment del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

L'anàlisi de les valoracions per equipaments mostra també uns resultats força positius per tots els equipaments.

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 447 enquestes. Els resultats globals són satisfactoris (Figura 15.4.7). El 52% dels usuaris pensa que la vigilància al Parc és bona o molt bona. No obstant, aquest valor l'any passat era de 71%.

Val a dir que aquesta és una de les preguntes que crea confusió als usuaris perquè és susceptible de diferents interpretacions.

Si comparem els resultats entre aquest any 2012 i l'anterior, observem que la mitjana de les valoracions de les enquestes contestades ha baixat també en unes dècimes, des de un 4,3 al 2011 a un 3,9 al 2012.

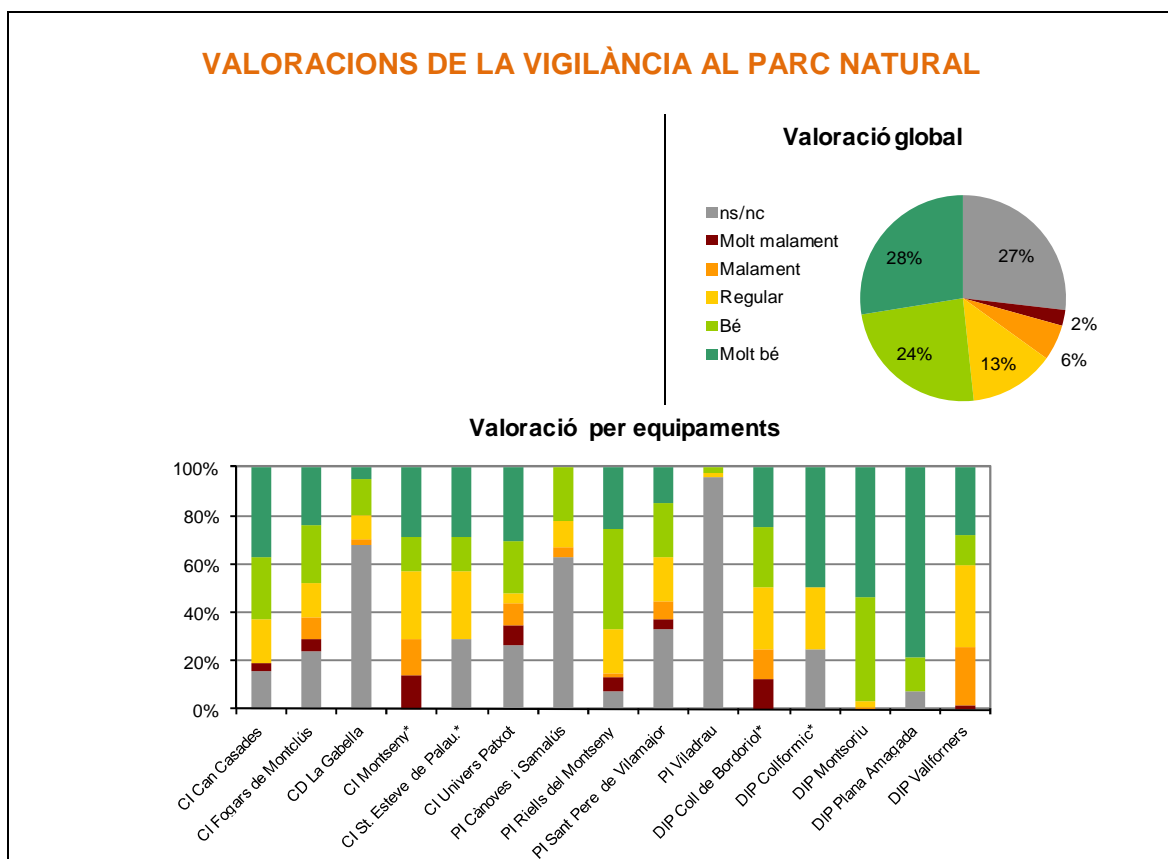


Figura 15.4.7. Resum de les valoracions de la vigilància al Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

L'anàlisi de les valoracions per equipament són també positives en general.

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 283 enquestes. Els resultats globals són molt positius (Figura 15.4.8), de manera que un 92% dels enquestats dona un puntuació bona o molt bona al personal del Parc Natural. Aquest valor és un dels que ha pujat respecte a l'any passat, que era del 88%.

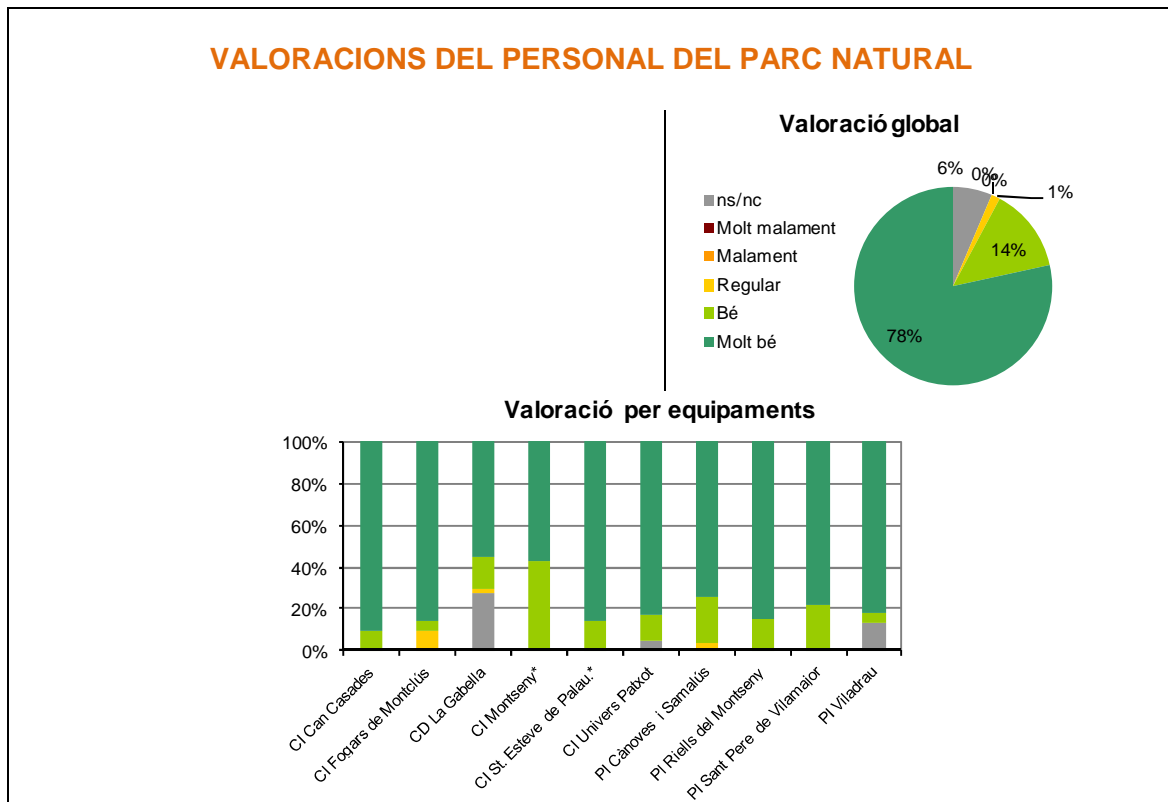


Figura 15.4.8. Resum de les valoracions del personal del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes

La bona opinió del personal ha estat generalitzada en tots els equipaments.

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 283 enquestes. Els resultats globals són en general molt satisfactoris (Figura 15.4.9), donat que gairebé el 77% dels usuaris dels equipaments els ha trobat bé o molt bé senyalitzats (l'any 2011 era el 80%).

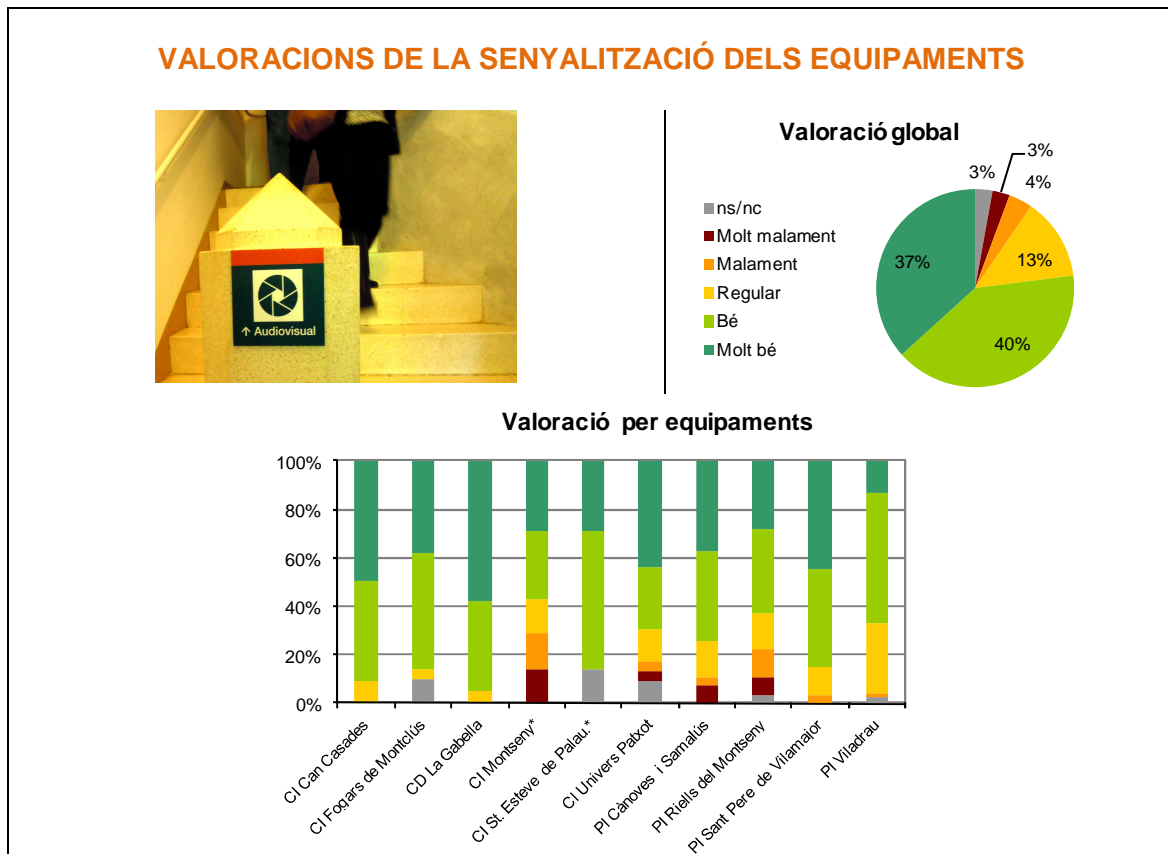


Figura 15.4.9. Resum de les valoracions de la senyalització dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

L'anàlisi de les valoracions per equipament mostren que s'ha de fer una revisió de la senyalització del CI de Montseny, l'Univers Parxot, el PI de Cànoves i Samalús i el PI de Riells de Montseny.

A l'Univers Patxot alguns usuaris ha suggerit la possibilitat de que els horaris s'exposessin en el cartell d'accés a l'aparcament.

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 396 enquestes. Els resultats globals són molt satisfactoris (Figura 15.4.10), donat que gairebé el 95% dels usuaris els troba adequats.

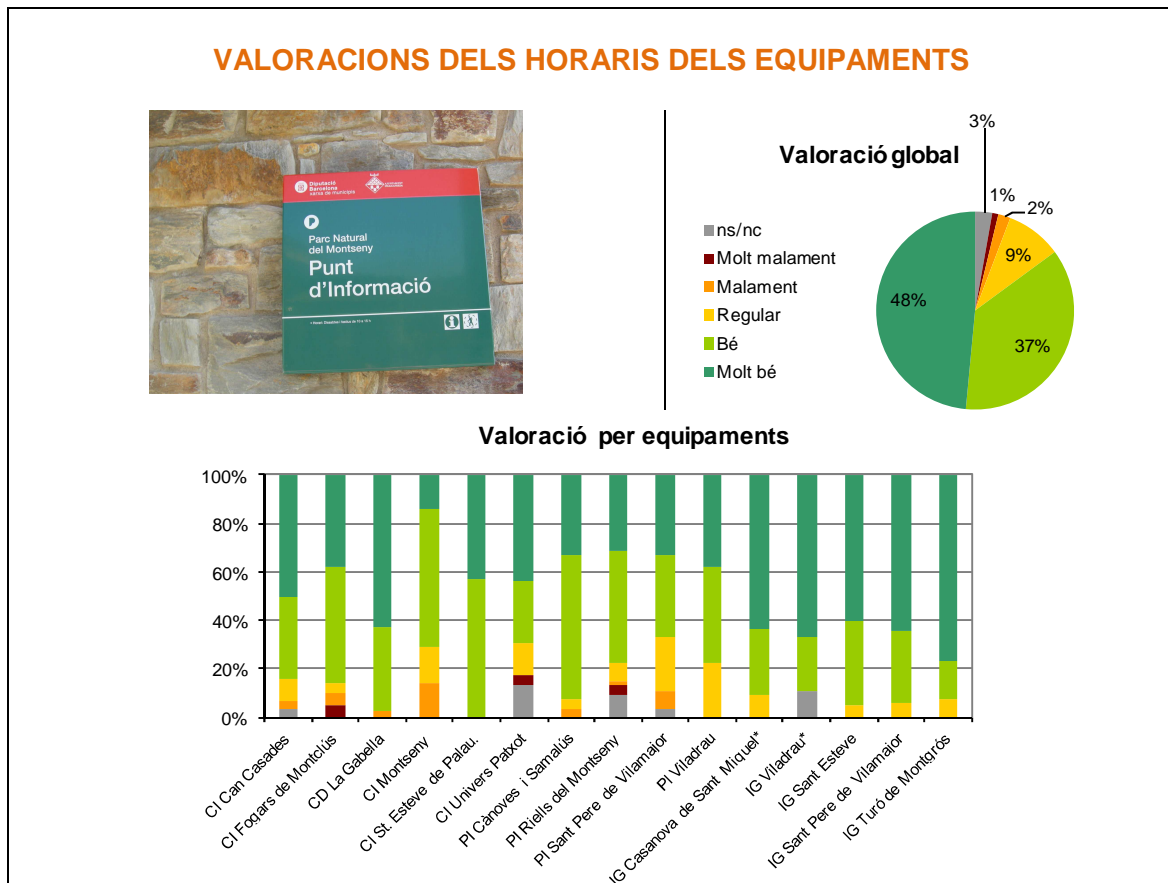


Figura 15.4.10. Resum de les valoracions dels horaris dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

L'anàlisi de les valoracions per equipament mostren també una satisfacció general.

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 658 opinions. Els resultats globals en aquest any 2012 han estat una altre vegada excel·lents (Figura 15.4.11), amb un 98% dels usuaris amb opinions positives.

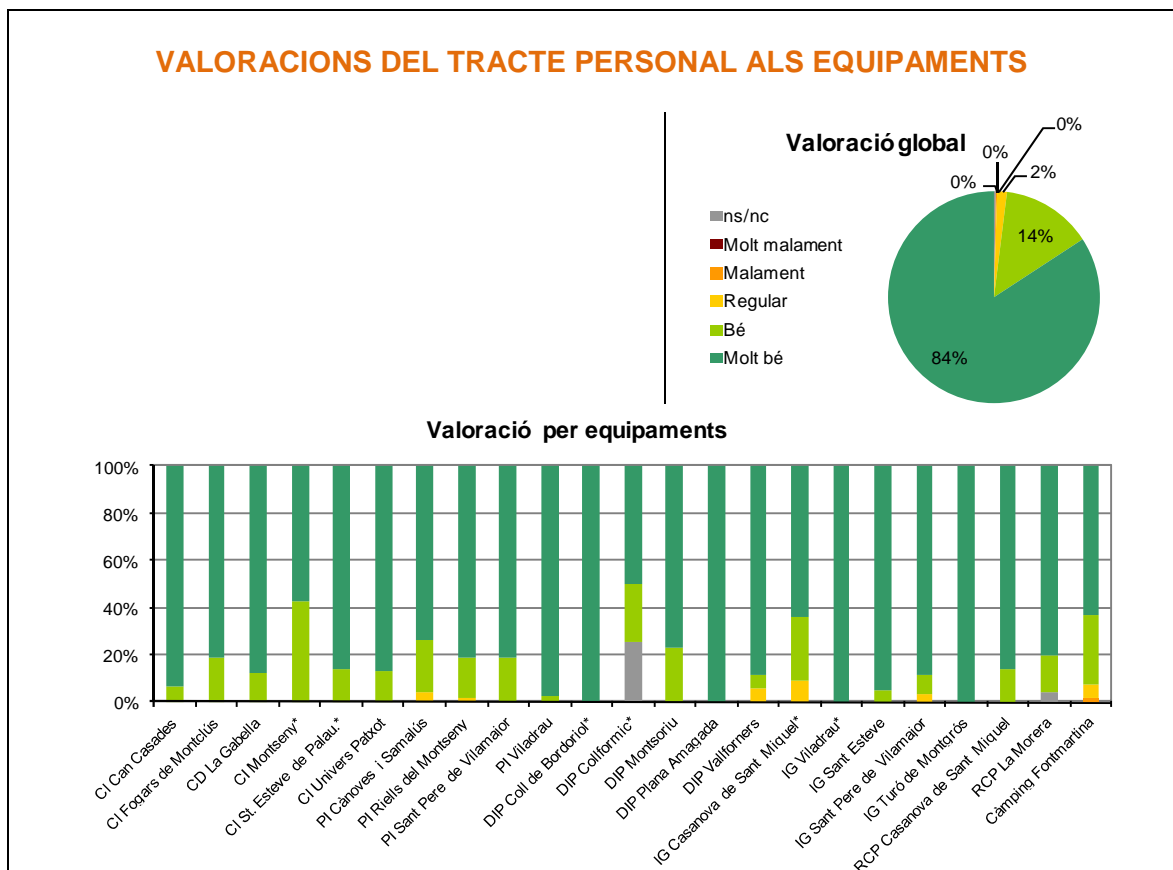


Figura 15.4.11. Resum de les valoracions del tracte personals rebut als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

La bona opinió del tracte personal rebut es fa extensiva a tots els equipaments valorats.

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 658 opinions. Els resultats globals són molt satisfactoris (Figura 15.4.12), amb un 82% dels usuaris que l'han trobat molt bona i un 16% que l'han valorat com bona.

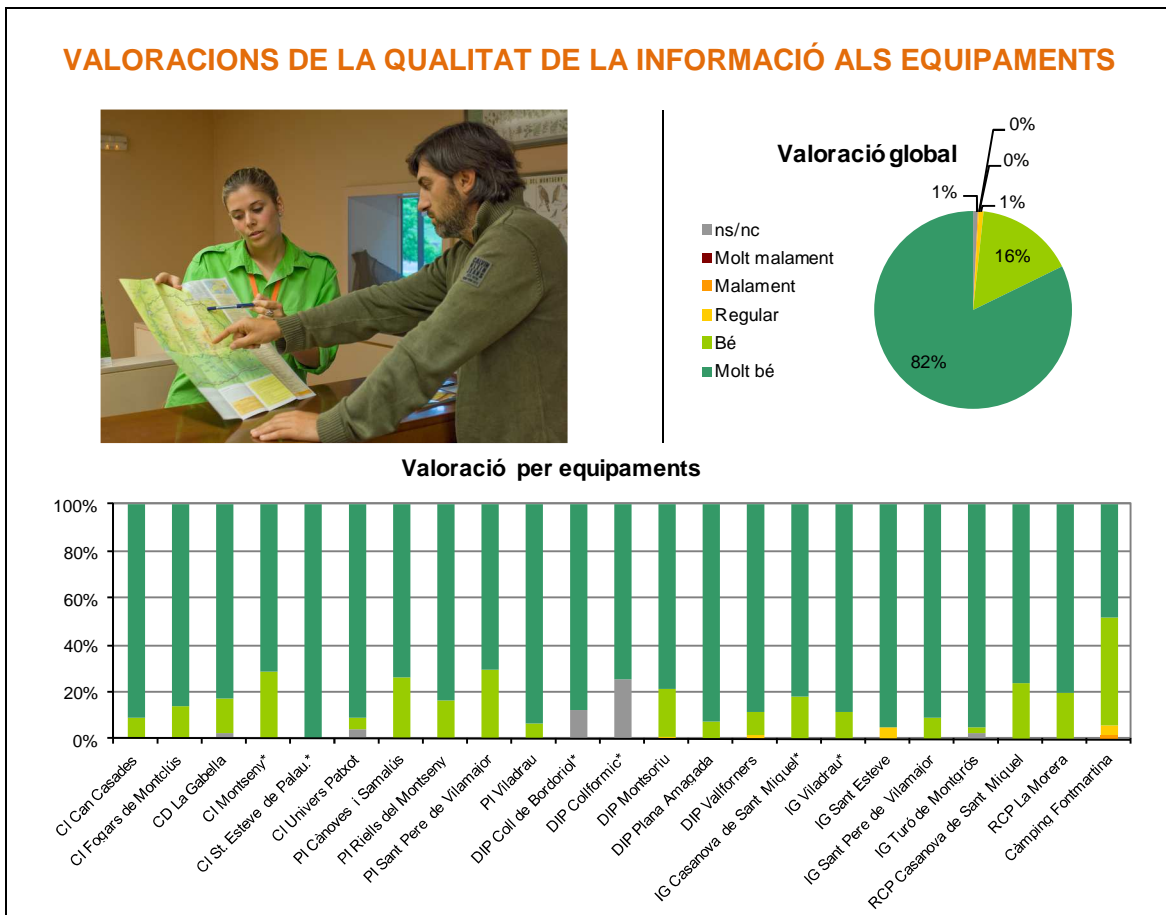


Figura 15.4.12. Resum de les valoracions de la qualitat de la informació rebuda als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

Els informadors, amb els seus coneixements del territori i les publicacions disponibles aconseguixen 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 545 opinions. Els resultats globals són en general satisfactoris (Figura 15.4.13), amb quasi un 85% del enquestats que les valora positivament o molt positivament. Es detecta una demanda d'informació d'itineraris senyalitzats.

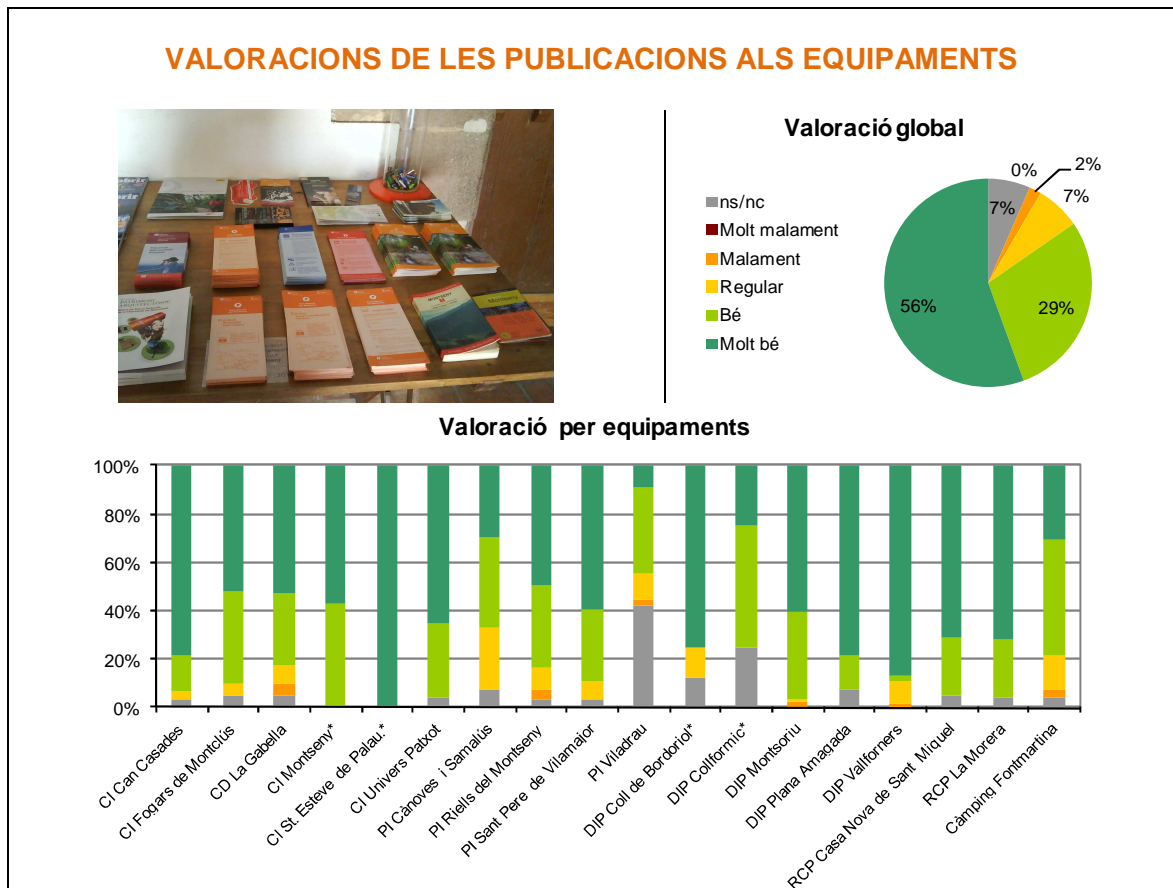


Figura 15.4.13. Resum de les valoracions de les publicacions disponibles als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

A la valoració per equipaments, es pot veure com en tots ells les valoracions han estat generalment positives.

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 506 opinions. Els resultats globals són en general satisfactoris (Figura 15.4.14), tot i que les opinions són més disperses que amb altres qüestions.

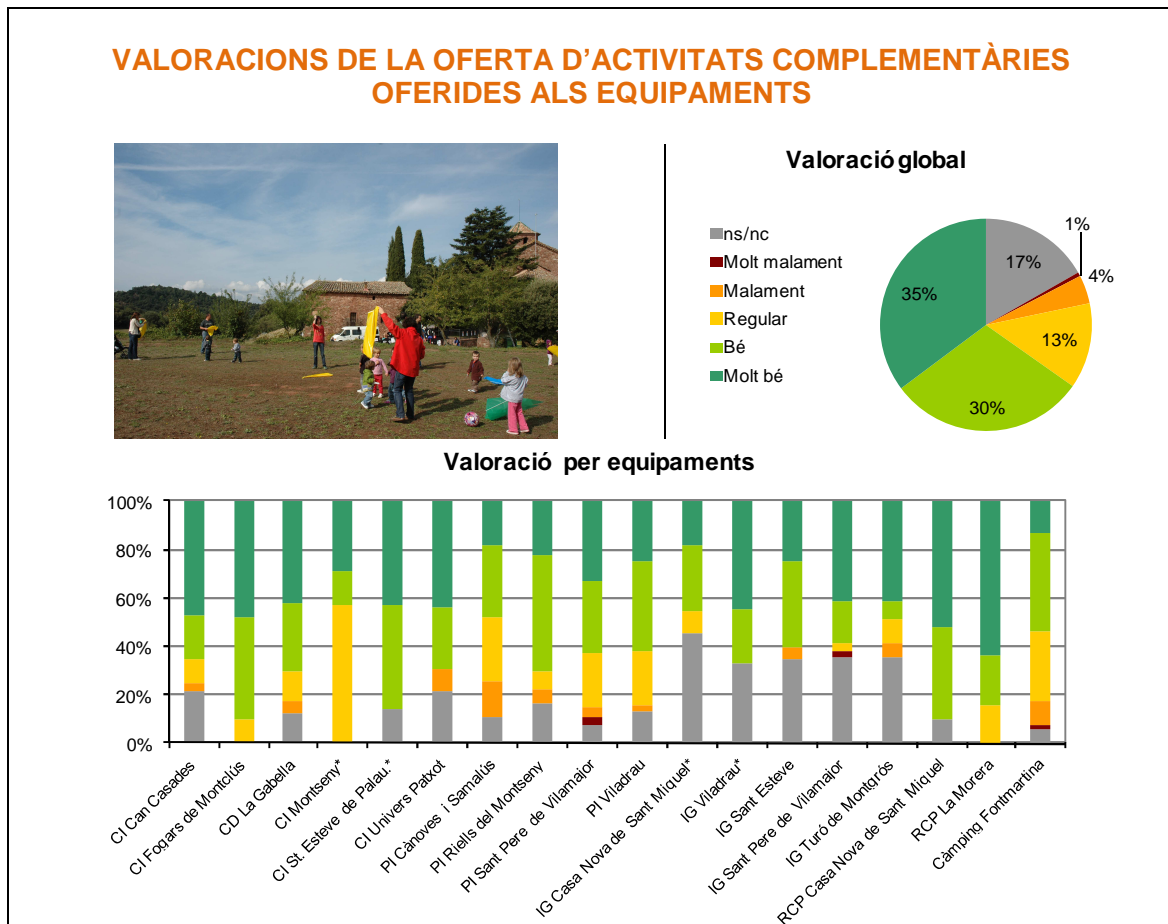


Figura 15.4.14. Resum de les valoracions de les activitats complementàries als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

A la figura anterior podem veure com un 17% dels enquestats no han respost la pregunta, i un altre 17% les ha trobat regulars o insuficients.

Una 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 381 opinions. Els resultats globals són en general positius (Figura 15.4.15), amb un 86% dels enquestats que pensa que es bona o molt bona.

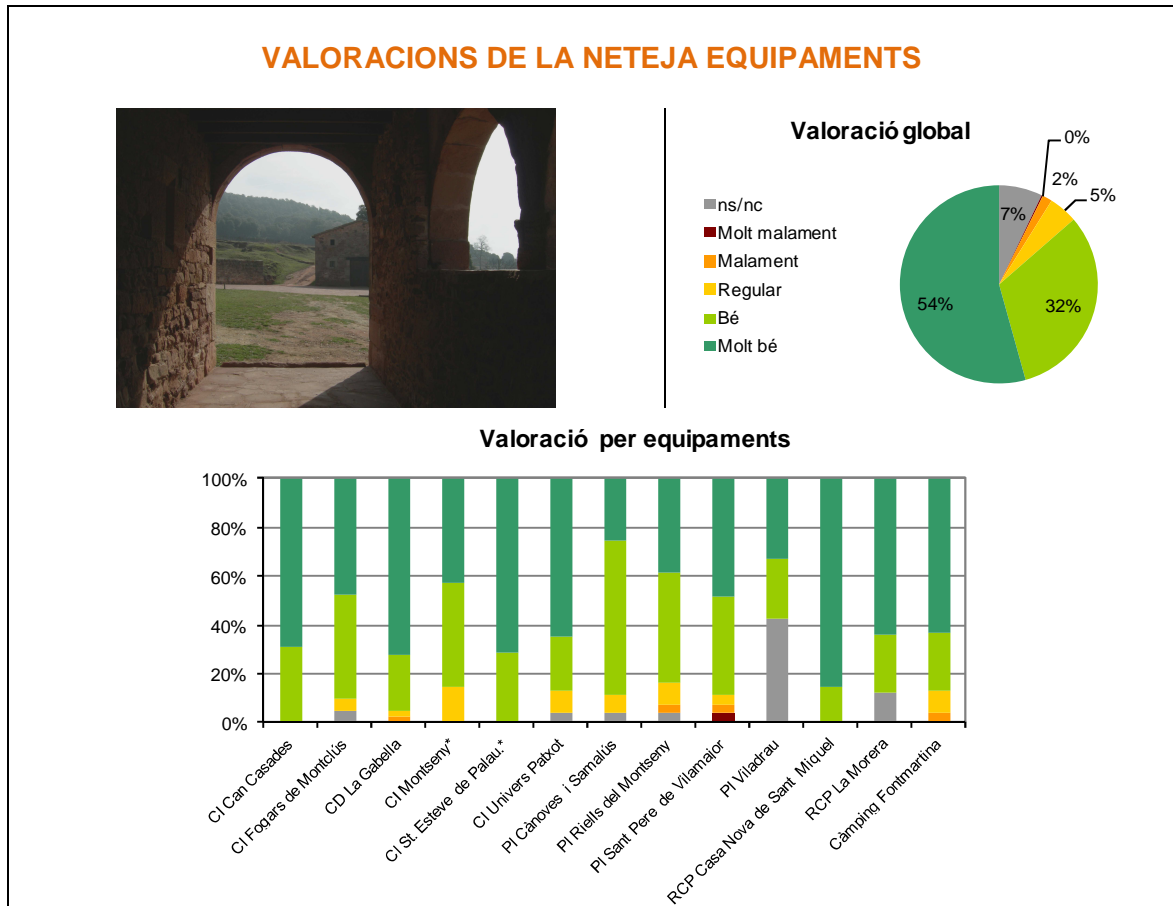


Figura 15.4.15. Resum de les valoracions de la neteja als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

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 381 opinions. Els resultats globals són en general molt positius (Figura 15.4.16), amb un 86% dels enquestats que pensa que es bo o molt bo.

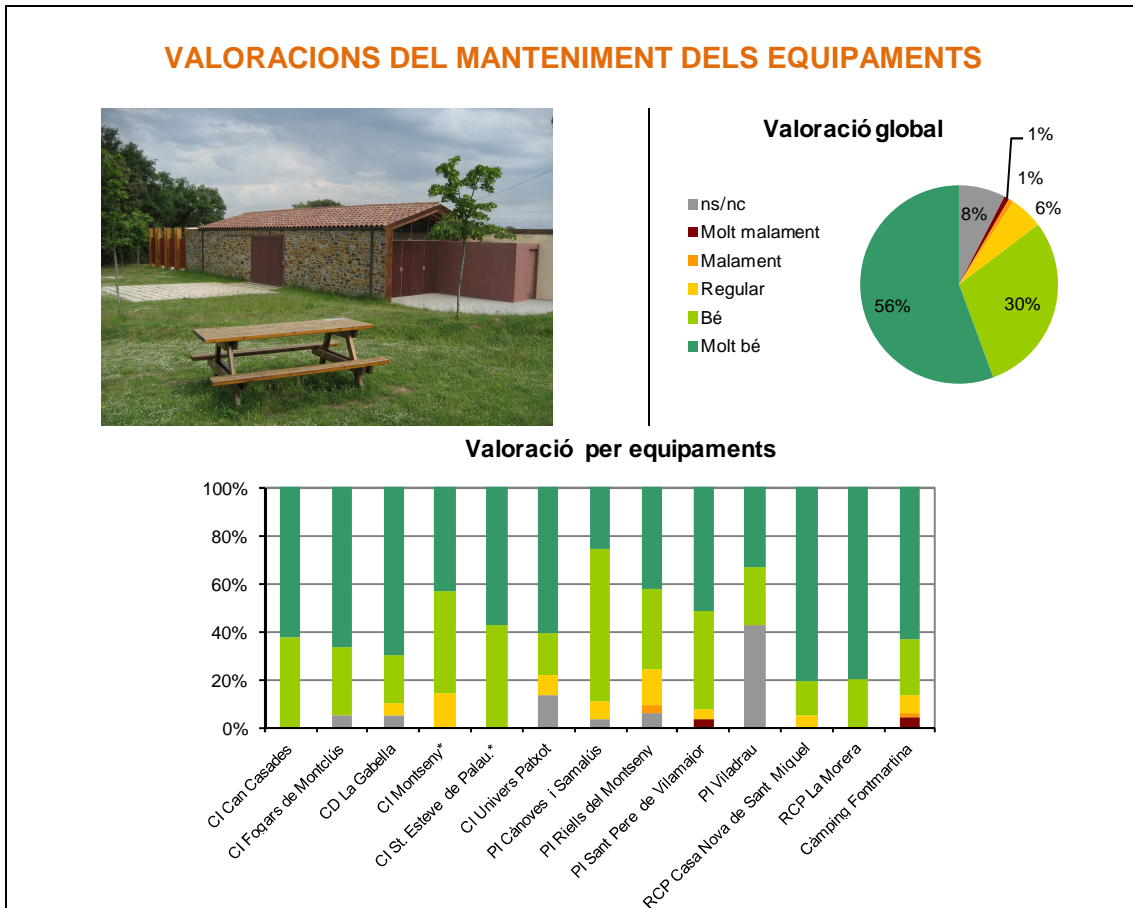


Figura 15.4.16. Resum de les valoracions del manteniment dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2012. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

4.1.16. VALORACIONS DE LA RECOLLIDA SELECTIVA ALS EQUIPAMENTS.

Adicionalment, en els allotjaments (46 enquestes) es valora la recollida selectiva de residus a la casa que ocupen (Figura 15.4.17).

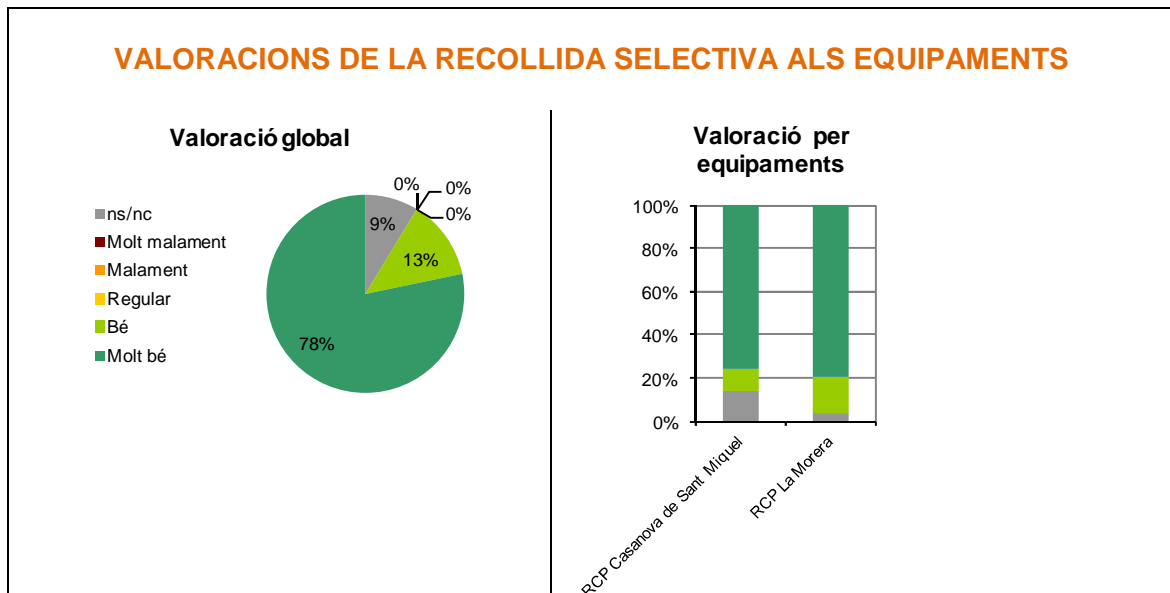


Figura 15.4.17. Resum de les valoracions de la neteja als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

Aquest aspecte només és valorat en els equipaments d'allotjament, 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 658 opinions. Els resultats globals són molt positius en general, amb un 90% dels enquestats que tenen una opinió bona o molt bona de l'equipament (un 6% 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).

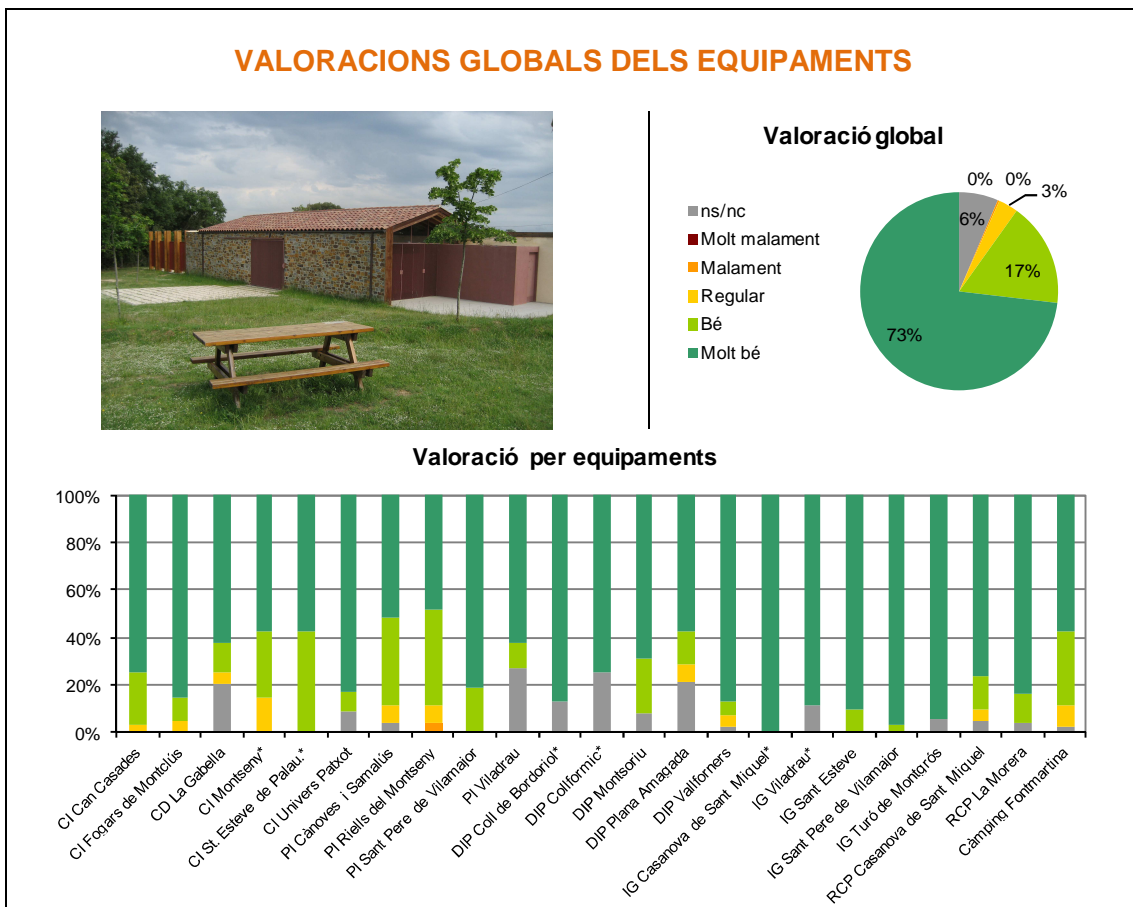


Figura 15.4.18. Resum de les valoracions globals dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2011. Els equipaments amb asterisc són aquells amb menys de 10 enquestes.

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 2012.

Equipament	Què t'ha agradat més?	Num.	Què creieu que cal millorar?	Num.
CI Can Casades	Audiovisual	13	Audiovisual	2
	Atenció a l'usuari	5		
	Entorn, paisatge, pantà Santa Fe	2		
	Informació	1		
	Tot	1		
CI Fogars de Montclús	Masia Mariona - Univers Patxot	5	Recollida selectiva de residus	2
			Podria ser fer les sortides a les 10 enlloc de les 11	2
	Atenció a l'usuari	4	Informació en castellà	1
	Entorn, paisatge, natura	2	Falten activitats pels més grans	1
	Tracte personal i amabilitat	2	Excés de senyalització al Parc	1
	Audiovisual	1	Incident amb gossos en el GR de Vallformers	1
	El Centre d'Informació	1	Senyalització d'itineraris	1
	Tot	1	Mes taules per poder menjar assegut	1
			Oficines Informació obertes tota la setmana	1
			Punts d'aigua	1
			Senyalització des de Sant Celoni	1
		Altres	1	
La Gabella	Museu - audiovisual	17	Res	4
	Tot	5	Audiovisual no funciona	2
	Tracte personal i amabilitat	4	Altres	2
	Entorn, paisatge, natura	3	Algun lloc per seure	1
	Itineraris	2	Aparcament	1
	Visita al castell de Montsoriu	2	Incidències en senyalització d'itineraris	1
			Museu: Més informació de l'evolució dels pobles i ciutats	1
	Atenció a l'usuari	2	Faria falta més informació de rutes	1
	Els Jardins dendrològics d'en Roquer	1	L'accés al castell de Montsoriu	1
			L'accés al jardins per discapacitats	1
			Que la visita fos gratuïta	1
			Senyalització	1
			Un pont de fusta per travessar la carretera amb baranes que no hi son o falten troços	1
				1
CI Montseny	El poble del Montseny	2	Els accessos	1
	Atenció a l'usuari	2	Rutes familiars pel cap de setmana	1
CI St. Esteve de Palau.*	El poble del Montseny	1	Res	1
	Entorn, paisatge, natura	1		
	Atenció a l'usuari	1		
	Itineraris	1		
	Tot	1		
	Visita guiada al castell de Montclús	1		
Univers Patxot	Museu - Audiovisual	9	Més difusió de l'equipament	8
	Tracte personal i amabilitat	4	Informació en castellà i altres idiomes	4
	Entorn, paisatge, natura	3	Horari a l'entrada de l'aparcament	1
	Tot	3	Font	1
	Itineraris	2	Senyalització a Masia Mariona	1
			Falta quadrar diferents detalls tècnics del Museu: Bombetes,...	1
			Posar un servei de cafeteria	1
			Falten itineraris senyalitzats a peu	1
PI Cànoves i Sanalús	Entorn, paisatge, natura, castanyer de Can Cuc	4	Senyalització	3
	Itineraris	2	Informació sobre la pesca	1
	Atenció a l'usuari	2	Informar als usuaris que s'ha de respectar el parc	1
			Falta d'aparcaments	1

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 2012.

Equipament	Què t'ha agradat més?	Num.	Que creieu que cal millorar?	Num.
PI Riells del Montseny	Entorn, paisatge, natura, les vistes itineraris	29	Senyalització itineraris	8
	Atenció a l'usuari	7	Senyalització	8
	Tot	5	La neteja del bosc	8
	Tracte personal i amabilitat	3	Neteja de deixalles	5
		1	Res	3
PI Riells del Montseny			Accessos	1
			Més educació ambiental	1
			Aparcament	1
			Horari més ampli, Demanar el DNI per saber qui visita	1
			Lavabos	1
			Prevenició incendis, vigilància	1
				1
PI Sant Pere de Vilamajor	Entorn, natura, patrimoni arquitectònic	5	Res	3
	Atenció a l'usuari	3	Aparcaments	1
	Exposició	2	Cuidar més els boscos	1
	El cava	1	Accessos	1
	El Punt d'Informació	1	Neteja de deixalles	1
	Tracte personal i amabilitat	1	Altres	1
	Tot	1		
PI Viladrau	Atenció a l'usuari, originalitat i qualitat de la informació	21	Res	3
	Tracte personal i amabilitat	7	Aquesta enquesta	2
	Tot	5	Fer alguna parada	1
	Explicació de contes	4	Falta informació en castellà	1
	Itineraris	3	Senyalització	1
	Publicacions	1		
DIP Coll de Bordoriol	Entorn, paisatge, natura, les vistes	3	Res	1
	Itineraris	2	Més aparcament	1
	Informació	1	Ombra a l'aparcament	1
DIP Collformic			Papereres	1
	El tracte personal	1	Res	1
	Entorn, paisatge, natura, les vistes	1	Més aparcament	1
DIP Plana Amagada			Ombra a l'aparcament	1
	Entorn, paisatge, natura, les vistes	7	Papereres	4
	Tot	3	Lavabos	4
	Tracte personal	2	Accés	3
	Itineraris	1	Res	3
			La restauració	1
DIP Montsoriu			Servei de cafeteria al turó de l'Home	1
	Entorn, paisatge, natura, les vistes	27	Reconstrucció	6
	Visita al Castell de Montsoriu	22	Aparcament	6
	Tot	8	Senyalització	5
	Itinerari	6	Millorar el transport per a persones grans	4
	Atenció a l'usuari	4	Res	4
	Tracte personal	1	Papereres	3
			Accés	2
			Neteja del bosc	2
			Font	2
			Accés per a nens amb cotxet	1
			Boira	1
			Plafons informatius	1
			Res	1
			Aclarir punt de trobada per l'inici de la visita	1
			Lavabos	1
			El ciment d'unes columnes del castell	1
			Publicacions sobre el castell	1
			Fauna del voltant	1
			Poder arribar en cotxe	1
			Preus populars per a família	1
		Més difusió	1	
		Que fos gratuït	1	
DIP Vallforners	Entorn, paisatge, natura, castanyer de Can Cuc	13	Res	3
	Tot	3	Senyalització	2
	El tracte personal	1	L'aparcament	2
			Senyalització d'itineraris	1
			El volum de gent	1
			Caseta per la informadora	1
			Temps del trajecte per saber quan queda	1
AJ Casanova St. Miquel*	El tracte personal	8	Accés	5
	Menjar	3	Res	2
	Entorn, paisatge, natura	2	Senyalització	2
	Tot	2	La calefacció	1
	Itineraris	1		
	Ubicació	1		
	Confort de la casa	1		
	Tranquil·litat	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 2012.

Equipament	Què t'ha agradat més?	Num.	Què creieu que cal millorar?	Num.
RCP La Morera	Entorn, paisate, natura, patrimoni	13	Senyalització itineraris	1
	El tracte personal	11	Manteniment camins	1
	La casa	6	Poder visitar l'església del Brull i granges de Figuerola	1
	Tranquil·litat	3	Senyalització	1
	Accés	2	Una dutxa exterior; falta llum a la casa	1
	Menjar	1	Oferta activitats complementàries	1
	Ubicació	1	Sala d'estar més acollidora i calenta	1
	Càmping Fontmartina	Entorn, paisate, natura	24	Accés
	Tranquil·litat	18	Senyalització	4
	Tot	4	Els serveis (lavabos;...)	4
	Tracte personal	3	Aigües residuals per autocaravanes	3
	Instal·lacions	3	Res	3
	Accés	2	Activitats per nens	2
	Ubicació	2	Drenatge a algunes parcel·les	2
	Activitats	1	Els penjadors dels vestidors i dutxes	2
			Piscina	2
			Més educació ambiental	1
			Manteniment en general	1
			L'estat de l'escaleta petita a la feixeta de dalt	1
			Llum	1
			Mes punts de recollida de brossa	1
			Paviment d'accés al càmping	1
			Poder acampar la caravana a la zona de tendes	1
	Recorregut en general	1	Suport paper en rutes	1
			Wiffi	1
IG Casanova St. Miquel	Entorn, paisate, natura, ermita, font	3	El camí de baixada	1
	El tracte personal	2	Res	1
	Tot	1	Posar una corda a la baixada	1
IG Viladrau	Explicacions del guia	5	Està perfecte	1
	Tot	4	Manteniment de l'itinerari	1
			Senyalització	1
IG Sant Esteve	Explicacions del guia	10	Poder seguir les obres de restauració	2
	Entorn, paisate, natura, castell	5	La seguretat del Castell	1
	El tracte personal	1	L'accés fins al castell	1
			Separar excursions per famílies i altres per adults	1
	Tot	1		1
IG Sant Pere de Vilamajor	Explicacions del guia	16	El recorregut	1
	Tot	3	Els accessos i la senyalització	1
	Entorn, paisate, natura	2	Es una mica llarg	1
			Estat general del Parc	1
			Mes activitats culturals	1
			Res	1
			Suport paper pels usuaris	1
Visites al Montgròs	Explicacions del guia	27	Explicacions del guia	27
	Fortificació del Montgròs	7	Fortificació del Montgròs	7
	Tot	3	Tot	3
	El tracte personal	2	El tracte personal	2
	Atenció a l'usuari	2	Atenció a l'usuari	2
	Entorn, paisate, natura	1	Entorn, paisate, natura	1
			Explicacions del guia	27
			Fortificació del Montgròs	7
			Tot	3
			El tracte personal	2
			Atenció a l'usuari	2

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 58 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.

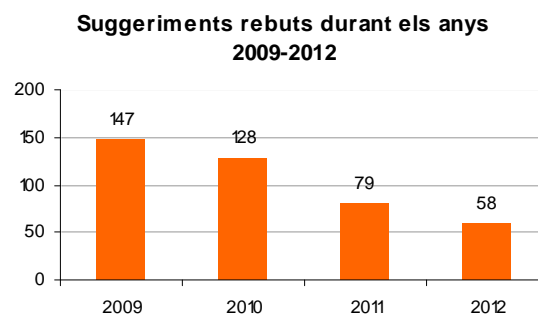


Figura 15.5.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2012.

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. Els suggeriments a destacar han estat:

- Control de la circulació en bicicleta per l'entorn de Vallforners.
- Millora de l'estat del ferm de l'aparcament de Passavets.
- Senyalització de les cadenes de regulació de l'accés per evitar ensopegaments.
- Millora dels horaris de transport públic a Santa Fe.
- Millora de la senyalització dels itineraris.
- Deixalles a l'entorn de la Tordera després de l'estiu.
- Posar la distància a les fites de seguiment d'itinerari.

Pel que fa al ritme de resposta dels suggeriments, cal dir que el temps mig de resolució dels suggeriments ha estat de 75 dies (l'any passat va ser de 79) i que a finals d'any resten 5 suggeriments per contestar.

La Figura 15.5.1 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2012 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta. L'objectiu plantejat per a l'any 2012 era aconseguir no tenir cap suggeriment respost en 4 mesos o més de temps. Aquest objectiu, tot i que no ha estat assolit a causa dels 10 suggeriments amb temps superior de resposta, ha millorat respecte l'any passat, quan es van produir 13 casos.

Un aspecte que també ha millorat és la reducció del temps màxim de resposta de 12 mesos a 6 mesos.

Temps de resposta dels suggeriments rebuts l'any 2012

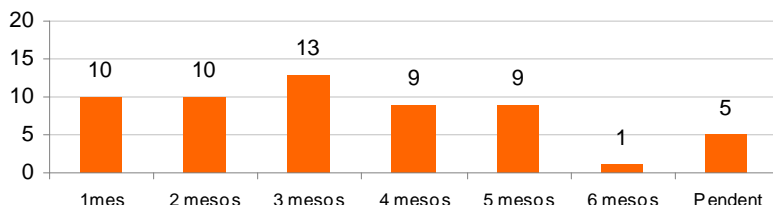


Figura 14.5.1. Distribució per temps de resolució dels suggeriments pendents i resolts al 2011.

No obstant, per millorar l'atenció a aquells visitants que volen col·laborar amb el Parc, es decideix que s'enviarà un correu electrònic com a acús de rebut, en aquells suggeriments que indiquin la seva adreça.

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 2012.

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.	57	No conformitat
I-1.06	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents per manca de personal i/o pressupost	86 (124)	No conformitat
I-1.07	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	16 (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 fóruns de participació dins del SQ.		
I-1.12	% Percentatge de documents revisats dels que estaven pendents de modificació.	100%	Positiva
2. Acol·lida 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

Taula 15.6.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2012.

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".	56%	Positiva
	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels itineraris es "Bona" o "Molt bona" (pendent d'habilitar registre).	-	-
3. Informació			
I-3.01	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	98%	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".	85%	Positiva
4. Senyalització			
I-5.01	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	48 (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".	60% (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".	77% (80)	Positiva
5. Educació ambiental i interpretació del territori			
I-6.01	Nº de programes d'activitats anuals dels equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats (pendent d'habilitar registre).	-	-
I-6.02	Nº de memòries 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".	100%	Positiva
7: Comercialització i reserves.			
I-7.01	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	0	Positiva
8: Seguretat.			
I-8.01	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	2 (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".	52% (71)	Positiva
9: Neteja i Manteniment.			
I-9.01	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	31 (44)	
I-9.02	Nº d'incidències detectades en el seguiment del serveis de neteja contractats.	12	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".	66% (79)	Positiva
I-9.05	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del la neteja de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	86% (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".	86% (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".	39% (65)	Proposta de millora
10: Gestió ambiental.			
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 de mesures ambientals de la inspecció (pendent d'habilitar registre).	-	-
11: Seguiment i control			
I-11.01	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	100%	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. L'auditoria externa de l'any 2012 ha estat de seguiment. Com a resultat d'aquesta revisió va sortir una la no conformitat següent:

- No es documenta l'eficàcia de les accions correctives que se realitzen, per assegurar que s'eliminen les causes de les no conformitats detectades.

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 amb l'encarregat de la colla de manteniment, que va fer les següents observacions:

- Falten fites d'inici de diversos itineraris.
- La senyalització de l'aparcament de plana del Coll no és suficient per autocars, perquè no indica que han d'anar a aparcar a l'aparcament de plana Bombers.
- No hi ha cap lloc per estacionar bicicletes.
- Falten murals de parc en alguns aparcaments.
- No hi ha guies de les exposicions en diversos idiomes.

- Es proposa millorar la il·luminació de l'exposició de Can Casades.
- Actualment la porta del garatge es tanca amb un cademat. Convindria posar una tanca amb cademat perquè doni sensació de més seguretat.

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 12 de desembre de 2012 i es van treure les següents conclusions:

- S'ha de revisar la programació del Pla d'Ús Públic del Montseny.
- Proposta per que el personal de guarderia disposi de les publicacions ben endreçades en els vehicles de vigilància.

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.

Durant l'any 2012, com resultat de les sessions d'avaluació del sistema i d'algunes conclusions sorgides en la gestió diària es van recollir un total de 1 no conformitat i 22 propostes de millora. Comparat amb l'any anterior es pot dir que han desminuit el número de no conformitats i han augmentat el de propostes de millora. No obstant, si recollim les no conformitats obertes d'anys anteriors, trobem que queden 30 per resoldre.

Aquest any s'ha resolt 1 no conformitat i s'ha portat a terme la realització set propostes de millora.

Pel que fa al pla de millores programat per l'any 2012 s'ha de dir que moltes no han pogut dur per diversos motius part de les propostes. Aquest balanç ha de servir per fer una planificació més realista de cara al 2013. El resum de les actuacions proposades i el seu nivell d'assoliment es poden revisar a la Taula 16.4.1.

Taula 16.4.1. Resum del resultat del les actuacions de millora programades per l'any 2012.

1. Direcció	
Realitzar el seguiment del conveni amb l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	Assolít
Formalitzar l'assistència tècnica per desenvolupar el pla d'acció de la CETS.	Assolít
Fer una valoració de l'activitat amb la CETS desenvolupada durant l'any 2012	Assolít
Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nouvingut al Parc	En procés
Revisar l'estructura de carpetes de la carpeta Sistema de Qualitat del Servidor.	En procés
Escollir una alternativa de gestor de documents consultable on-line.	No assolit
Realitzar un repàs general de les incidències de senyalització pendents i fer una comanda conjunta.	Assolít
Col·locar la senyalització pendent de les incidències.	Assolít
Vetllar pels compliment dels terminis de la resolució dels suggeriments.	
Adaptar els models d'enquesta per a cada tipus d'equipament perquè els conceptes a valorar siguin més entenedors.	Assolít
Modificar el registre d'enquestes de satisfacció per adaptar-lo als nous models d'enquesta.	En procés
Fer el seguiment semestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments.	Assolít
Habilitar la possibilitat de que les enquestes siguin contestades per internet.	No assolit
Traduir els models d'enquesta als idiomes castellà i anglès.	En procés
Realitzar el seguiment de les inspeccions mensualment i exposar les possibles incidències a la reunió de Parc bimensualment	No assolit
Realitzar el seguiment de les inspeccions mensualment i exposar les possibles incidències a la reunió de Parc bimensualment	No assolit
Seguir la planificació del calendari d'inspeccions	En procés
Definir els indicadors necessaris per avaluar es objectius	Assolít
Acabar de definir el traçat dels itineraris que completen la llista d'itineraris del Pla d'itineraris.	En procés
Elaborar la fitxa descriptiva dels itineraris que componen el Pla d'itineraris.	No assolit
Col·laborar amb la Comissió de tècnics d'ús públic per a la realització del document del Pla d'itineraris.	Assolít
2. Acollida i Recreació	
Iniciar l'execució de les accions del Pla Director del turó de Tagamanent.	Assolít
Elaborar una proposta d'arranjament del Centre de Fogars de Montclús i del seus entorns	No assolit
Aconseguir finançament per a les obres de millora del Centre d'Informació de Fogars de Montclús.	No assolit
Executar les obres de millora del Centre d'Informació de Fogars de Montclús.	No assolit
Redactar i aprovar el conveni amb l'Ajuntament de Cànoves per a la construcció i gestió d'una àrea d'aparcament al nucli de Cànoves.	Assolít
Disposar d'un projecte o memòria per la realització del les obres de l'aparcament de Cànoves	Assolít
Aprovar el conveni amb la propietat de Sant Andreu de la Castanya per a la gestió de l'àrea d'aparcament de Collformic.	No assolit
Disposar d'un projecte o memòria per la realització de les obres de millora de l'aparcament de Collformic.	Assolít
Executar les obres per la realització de les obres de millora de l'aparcament de Collformic.	No assolit
Aprovar el conveni amb l'Ajuntament de Viladrau i amb la propietat de la finca dels Molins per a la construcció i gestió d'una àrea d'aparcament a la Solana dels molins.	No assolit
Disposar d'un projecte o memòria per la realització del les obres de l'aparcament de la finca del Molins.	No assolit
Executar les obres d'habilitació de l'aparcament per la realització del les obres de l'aparcament de la finca del Molins.	No assolit
Executar les obres per la realització de les obres de millora de l'aparcament de Montsoriu.	No assolit
Realitzar les obres d'adequació de l'entorn del punt d'informació de Riells del Montseny.	No assolit
Reeditar el document de règim intern del Puig i posar-lo a disponibilitat dels seus usuaris	Assolít
Col·laborar amb l'Ajuntament de Fogars de Monclús per tal d'agilitar la legalització del centre d'informació de Fogars de Montclús.	No assolit
Executar les obres de restauració de les parts culminals del turó de l'Home.	Assolít
Revisar la instrucció de treball del Control de l'accés motoritzat al turó de l'Home.	Assolít

Renovar l'ordinador del punt d'informació d'Aiguafreda.	No assolit
Renovar l'ordinador del punt d'informació de Seva.	No assolit
Renovar l'ordinador del punt d'informació de la Mongia.	No assolit
Renovar l'ordinador del punt d'informació de Tagamanent.	No assolit
3. Informació	
Itinerari autoguiat de la Font del Frare.	No assolit
Itinerari autoguiat de l'Empedrat de Morou.	Assolít
Itinerari autoguiat del Sot de l'Infern.	En procés
Itinerari autoguiat de la volta al Pantà de Santa Fe.	No assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 33. De la Garriga al Figaró.	No assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 139. Sender Pi Novell.	No assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 200. Aiguafreda de Dalt.	No assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 201. El Castell de Montsoriu.	No assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 202. D'Arbúcies a Viladrau.	No assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 204. Pujada a Santa Fe.	No assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 208. De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home.	No assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 81. El castanyer de les 9 branques.	No assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 82. De coll de Bordoriol a Coll Pregon.	No assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 85. Del Brull a Collformic.	No assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 85. Roc Perer.	No assolit
Inventariar els punts d'interès dels itineraris del Parc incorporant fotografies i descripcions.	Assolít
Editar el catàleg de l'exposició de l'Univers Patxot.	Assolít
Presentar el catàleg de l'exposició de l'Unives Patxot	Assolít
Gestionar la itinerància de l'exposició de Reserves de la Biosfera.	Assolít
Realitzar una base de dades de publicacions que gestioni l'estoc disponible al Parc.	Assolít
Documentar els canvis en la gestió de l'estoc i document de Qualitat de Gestió de l'estoc.	En procés
Mostrar al personal que actualment gestiona les publicacions el nou procediment de gestió de l'estoc de publicacions.	En procés
3. Senyalització	
Dissenyar, encarregar i col·locar la fita d'inici dels itineraris de Santa Fe.	Assolít
Dissenyar, encarregar i col·locar la fita d'inici d'itineraris d'Aiguafreda (GR-2, GR-5, PR-C 200 i SL-C 88).	No assolit
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 208 de santa fe a les Agudes i el turó de l'Home.	Assolít
Definir la proposta de senyalització del PR-C 200 Aiguafreda de Dalt.	Assolít
Realitzar la comanda de fites del PR-C 200 Aiguafreda de Dalt.	Assolít
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 200 Aiguafreda de Dalt.	Assolít
Introduir les senyals del PR-C 200 Aiguafreda de Dalt a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	Assolít
Definir la proposta de senyalització del PR-C 202 de Viladrau a Matagalls.	En procés
Realitzar la comanda de fites del PR-C 202 de Viladrau a Matagalls.	En procés
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 202 de Viladrau a Matagalls.	En procés
Introduir les senyals del PR-C 202 de Viladrau a Matagalls a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	En procés
Definir la proposta de senyalització del SL-C 83 de Tagamanent al turó de Tagamanent.	No assolit
Realitzar la comanda de fites del SL-C 83 de Tagamanent al turó de Tagamanent.	No assolit
Executar la instal·lació de les fites del SL-C 83 de Tagamanent al turó de Tagamanent.	No assolit
Introduir les senyals del SL-C Xx de Tagamanent al turó de Tagamanent a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	Assolít
Definir la proposta de senyalització del SL-C xx del Figaró Tagamanent al turó de Tagamanent.	No assolit
Realitzar la comanda de fites del SL-C xx del Figaró al turó de Tagamanent.	No assolit
Executar la instal·lació de les fites del SL-C 83 del Figaró al turó de Tagamanent.	No assolit
Introduir les senyals del SL-C Xx del Figaró al turó de Tagamanent a l'aplicatiu de l'inventari de	No assolit

senyalització del SIGEP.	
Definir la proposta de senyalització del SL-C 88 Riera de Martinet.	Assolít
Realitzar la comanda de fites del SL-C 88 Riera de Martinet.	Assolít
Executar la instal·lació de les fites del SL-C 88 Riera de Martinet a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	No assolit
Introduir les senyals del SL-C 88 Riera de Martinet a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	Assolít
Definir la proposta de senyalització del SL-C 83 d'Arbúcies a Sant Marçal.	En procés
Realitzar la comanda de fites del SL-C 83 d'Arbúcies a Sant Marçal.	En procés
Executar la instal·lació de les fites del SL-C 83 d'Arbúcies a Sant Marçal.	En procés
Introduir les senyals del SL-C 83 d'Arbúcies a Sant Marçal a l'aplicatiu SIGEP.	En procés
Elaborar i introduir al SIGEP l'inventari de les senyals associades als equipaments B5, D1, etc.	No assolit
Elaborar i introduir al SIGEP l'inventari de les senyals dels itineraris.	No assolit
Elaborar i introduir al SIGEP l'inventari de les senyals de pistes i carreteres A1, A2, etc.	No assolit
4. Comercialització i reserves	
Adaptar el registre a cadascun dels equipaments que fan reserves.	No assolit
Ensenyar al personal encarregat de fer la gestió de reserves com es recullen al registre.	No assolit
Modificar el document PO 0601 de Comercialització i reserves.	No assolit
5. Gestió ambiental	
Elaborar el projecte de depuració d'aigües residuals del nucli de Santa Fe.	No assolit
Col·laborar en el projecte de depuració i captació d'aigua del nucli de Vallcàrquera.	Assolít
Recollir els consums d'electricitat i d'aigua dels equipaments d'ús públic del Parc.	No assolit
Incorporar les lectures a les inspeccions dels equipaments	No assolit
Recollir les mesures de gestió ambiental presents als equipaments d'ús públic del parc i incorporar aquesta informació a l'inventari d'equipaments del Parc.	No assolit
Potenciar la xarxa d'equipaments connectada amb el transport públic mitjançant la difusió dels itineraris disponibles en transport públic	No assolit
6. Seguiment i control	
Definir les activitats que requereixen de l'informe preceptiu d'activitats dins del Parc.	Assolít
Realitzar un resum explicatiu del requeriment d'obtenir el corresponent informe preceptiu d'activitats realitzades al Parc adreçat al públic en general.	No assolit
Dissenyar i conduir les reunions participatives amb els centres excursionistes locals per tal de definir les bones pràctiques en la realització d'activitats de lleure organitzades.	En procés
Redactar el manual de bones pràctiques en la organització d'activitats de lleure dins del Parc Natural del Montseny.	En procés
Resoldre les incidències de funcionament del ecomptadors	No assolit

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

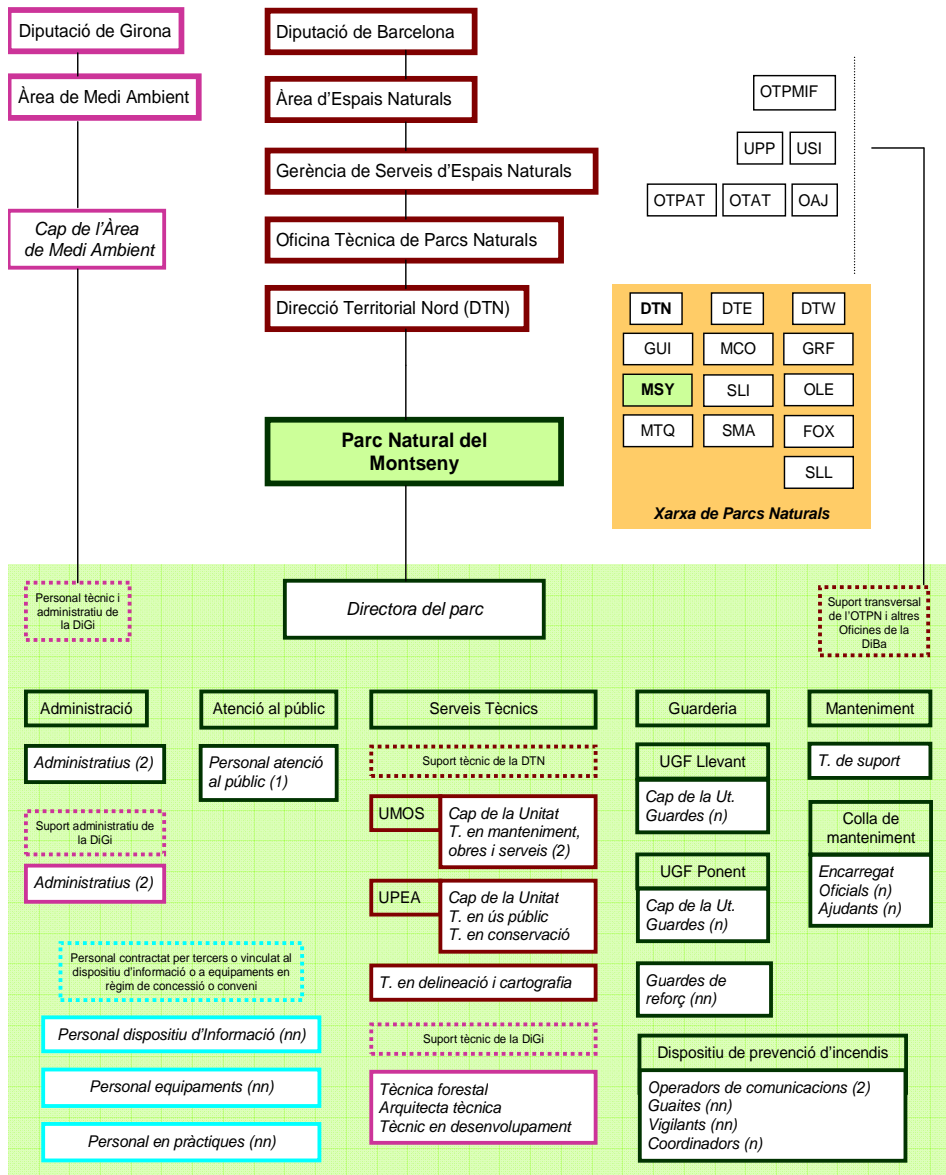
1. Cap de la Unitat de Conservació, Ús Públic i Educació Ambiental.
2. Tècnic de l'OTPN. Anna Ramon.
3. Tècnic d'ús públic i educació ambiental
4. Coordinador dels informadors
5. Administratiu de l'oficina del parc natural del Montseny
6. CI Univers Patxot



**Parc Natural
del Montseny**

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 Traüna.
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 participació	de
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	
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	
Joan	Comellas Blanchart	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Diego	Sierra Serrano	PNM	Encarregat de Manteniment	CM	
Antoni	Pascual Rovira	PNM	Cap d'unitat de la UCV (només fins al novembre)	CM	
Marc	Codina Ballús	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CM	
Xavier	Comas Torrús	PNM	Guarda	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	
Damià	Garcia Fernandez	PNM	Guarda	CVC	
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC	
Xavier	Torra Revés	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC	
Antonio	Álvarez Amigó	PNM	Guarda	CVC	
Teresa	Galo Pou	PNM	Guarda	CVC	

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
Jordi	V L	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA
Mireia	C G	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA
Laura	R R	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA
Dolors	P C	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA
Carme	C T	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Maria	C S	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Mireia	P P	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Mònica	F S	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Berta	C D	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Jordi	S C	CI Montseny	Informador	CUPEA
Barbara	P R	CI Rectoria del Brull	Informador	CUPEA
Remei	T C	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA
Xavier	LV	PI Viladrau	Informador	CUPEA
Rubén	V A	PI Viladrau	Informador	CUPEA
Toni	M P	PI Seva	Informador	CUPEA
Nidaa	E E	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA
Xavier	V C	PI Tagamanent	Informador	CUPEA
Angel	S P	PI Cànoves i Samalús	Informador	CUPEA
Higini	H B	PI La Mongia	Informador	CUPEA
Josep Maria	N N	PI Gualba	Informador	CUPEA
Martí	P S	PI Molí de Ca l'Antic	Informador	CUPEA
Francesc	P C	DIP Plana Amagada	Informador	CUPEA
Maria Lluïsa	D V P	DIP Vallforners	Informador	CUPEA
Jaume	P P	DIP Plana del Coll	Informador	CUPEA
Josep	P B	DIP Montsoriu	Informador	CUPEA
Marc	R B	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA
Anna Maria	O S	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA
Meritxell	V M R	DIP Collformic	Informador	CUPEA
Jordi	E	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Andreu	S	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Israel	M	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Ignasi	M	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA
Elisenda	C P	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA
Joaquim	M G	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Gemma	F i V	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Cristina	C i C	La Gabella	Representant equipament	CUPEA

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
Marta	D i A	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Sandra	P M	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Montse	P P	PI Arbúcies	Representant equipament	CUPEA
Jordi	G	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA
Marita	D	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA
Gerard	B	EN la Traüna	Representant EAITP	CUPEA
David	C	AR La Morera	Allotjaments Rurals	CUPEA
Walter	E	Alberg Casanova Sant Miquel	representant Alberg de Joventut	CUPEA
Marc	G	Itinerari guiat Muralles ibèriques	Representant equipament	CUPEA
Manel	L	Itinerari guiat Vall de la Tordera	Representant equipament	CUPEA
Ignasi	C	EN Can Lleonart	Representant equipament	CUPEA
Toni	A	CD La Tela	Representant equipament	CUPEA
Èlia	M	CD La Tela	Representant equipament	CUPEA
Jordi	O	Can Gorgs	Obrador	CUPEA
Pau	N	AR El Polell	Allotjament rural	CUPEA
Marisa	P	AR El Polell	Allotjament rural	CUPEA

ANNEX IV. EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT AL 2012

Aparcaments (GD)

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

Itineraris senyalitzats (GD)

1. GR 2 La Jonquera a Aiguafreda. De Seva a Aiguafreda
2. GR 5 Sender dels miradors. D'Aiguafreda a Sant Celoni
3. GR 5.2 Del cafè a Fontmartina
4. GR 83 Camí del Nord o del Canigó. D'Arbúcies a Riells
5. PR-C 33 Sender de La Garriga. De la Garriga al Figaró
6. PR-C 139 Sender del Pi Novell
7. PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
8. PR-C 201 Castell de Montsoriu
9. PR-C 202 D'Arbúcies a Viladrau
10. PR-C 204 Pujada a Santa Fe
11. PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home
12. SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou branques
13. SL-C 82 De coll de Bordoriol a coll Pregon
14. SL-C 85 Del Brull a Collformic (actualment senyalitzat només el tram des de l'aparcament de la Castanyera a Collformic)
15. SL-C 86 El Roc Perer
16. Sot de l'Infern
17. Font del Frare



Parc Natural del Montseny

18. Empedrat de Morou
19. Volta al pantà de Santa Fè
20. Del Bellver al turó de Tagamanent
21. De l'estació de Gualba a Gualba
22. De plana Amagada a coll Pregón
23. Masia Mariona

Itineraris guiats (Contracte)

1. St. Esteve de Palautordera (ADEMC)
2. Can Leonart (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 (CA)

1. Càmping de Fontmartina

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 Riells (CA)

Equipaments de recerca (GD)

1. Alberg per a la recerca el Puig

Museus i equipaments culturals

1. Museu Etnològic del Montseny-la Gabella d'Arbúcies(CC)
2. 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 del Castell de Montsoriu
2. DIP de Collformic
3. DIP de Vallforners
4. DIP de plana Amagada
5. DIP de plana del Coll
6. DIP del coll de Bordoriol
7. Coordinadora d'informadors

Equipaments d'educació ambiental

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

Centres de Documentació

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

Allotjament rural i restauració

1. Allotjament 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
3 DIRECCIÓ	
3.1 Responsabilitat de la direcció	
3.2 Política de qualitat i planificació	DR 0104 <i>Política i objectius de qualitat*</i> DR 0103 <i>Plà d'ús Públic*</i>
3.3 Organització	DR 0106 <i>Funcions i responsabilitats</i> PO 0101 <i>Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat</i> FF 0101 <i>Fitxa reunions del comitè de qualitat</i> FR 0101 <i>Registre de reunions del comitè de qualitat</i>
3.4 Sistema de gestió de la qualitat	
3.4.1. Generalitats	DR 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>
3.5 Gestió ambiental	
3.6 Gestió del a seguretat i prevenció de riscos	Inspecció d'equipaments i serveis 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>
3.7 Gestió de recursos	
3.7.1. Gestió dels recursos humans	FR 0100 <i>Relació del personal del sistema Q</i> PO 0104 <i>Formació del personal dels equipaments i serveis*</i> DA 0107 <i>Pla anual de formació</i> PO 0105 <i>Servei de formació</i> FR 0107 <i>Registre d'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>
3 DIRECCIÓ (continuació)	
3.6 Gestió de recursos (continuació)	
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
3 DIRECCIÓ (continuació)	3
3.8 Comercialització	
3.9 Control i millora continua	
3.9.1. Mesurament i seguiment	De la satisfacció del visitant DA 1002 <i>Enquesta de satisfacció d'usaris</i> Auditoria interna de qualitat IT 0107 <i>Auditories internes</i> FR 0111 <i>Registre d'auditories internes</i> DA 0104 <i>Qüestionari d'autoavaluació</i>
3.9.2. Gestió de les no conformitats	IT 0104 <i>Gestió de les incidències, accions de millora i correctives</i> FF 0105 <i>Full general d'incidències</i> FR 0105 <i>Registre d'incidències</i> FR 0104 <i>Registre de no conformitats</i> Gestió de queixes i suggerències dels usuaris IT 0105 <i>Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> FF 103 <i>Full de suggeriments</i> FF 104 <i>Full oficial de reclamació/ denúncia</i> FR 103 <i>Registre de suggeriments i reclamacions</i> Accions preventives PO 0103 <i>Accions de millora i correctives</i>
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>
4 ACOLLIDA I RECREACIÓ	
4.1 Generalitats	PO 0201 <i>Acollida i recreació</i> IT 0201 <i>Regulació de l'accés al Turó de l'Home</i> DA 0201 <i>Encartable de la regulació</i>
4.2 Aparcaments	FF 0302 <i>Fitxa d'aforaments d'aparcaments</i> DA 0302 <i>Registre d'aforaments d'aparcaments</i>
4.3 Senders senyalitzats	
4.4 Miradors	
4.5 Arrees recreatives	IT 0203 <i>Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
4.6 Zones i àrees d'acampada controlada	IT 0203 <i>Càmping de Fontmartina</i> DA 0202 <i>Reglament de règim interior del càmping de Fontmartina</i>
4.7 Refugis de muntanya	IT 0204 <i>Allotjament rural</i> DA 0203 <i>Reglament a l'interior de la Morera</i>
4.8 Mecanismes de control	Veure apartat 3.6
5 INFORMACIÓ	
5.1 Generalitats	PO 0301 <i>Informació</i> <i>Desplegable del Parc Natural del Montseny</i>
5.2 Informació personalitzada	PO 0304 <i>Equipaments d'informació</i> PO 0302 <i>Dispositiu d'informació personalitzada</i> IT 0303 <i>Can casades</i>
5.3 Comunicacions externes	PO 0303 <i>Comunicacions externes</i> IT 0302 <i>Comunicacions telefòniques</i>
5.4 Punts d'informació personalitzada	DA 0301 <i>Model de comunicació informativa als equipaments i serveis</i>

5 INFORMACIÓ (continuació)

5.5	Publicacions	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>
5.6	Mecanismes de control	PO 0301 <i>Actualització de lla informació</i> FF 0301 <i>Fitxa de consultes i atencions</i> FR 0301 <i>Registre de consultes i atencions</i> DA 0307 <i>Model per a la recollida de dades mensuals de consultes i atencions</i> FF 0303 <i>Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiktet de venda)</i> FR 0303 <i>Registres de vendes i estoc</i> DA 0306 <i>Model de resposta des consultes/sol·licitud de publicacions</i>

6 SENYALITZACIÓ

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

7 EDUCACIÓ AMBIENTAL E INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI

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

8 COMERCIALITZACIÓ I RESERVES

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

8 COMERCIALIZACIÓ I RESERVES (continuació)

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

9 SEGURETAT

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

10 NETEJA I MANTENIMENT

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

11 GESTIÓ AMBIENTAL

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

12 SEGUIMENT I AVALUACIÓ

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