




Ref. DR 0105
Revisió Anual
Data 24/05/2016

DR 0105

Memòria del Sistema de Qualitat, 2015

Parc Natural del Montseny

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció  Joana Barber Rosado	Coordinador de Qualitat  Elisabet Ros Garriga	Direcció  Joana Barber Rosado

Ref. DR 0105
Revisió Anual
Data 24/05/2016

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ÍNDEX

PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MONTSENY	6
Capítol 1. El Sistema de Qualitat	8
1. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT	8
2. REFERÈNCIES NORMATIVES.....	8
3. ABAST DE LA XARXA D'EQUIPAMENTS I SERVEIS DEL SISTEMA DE QUALITAT 9	
Capítol 2. Política i objectius	10
1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT	10
2. OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT.....	11
Capítol 3. Organització i participació.....	12
1. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ	12
2. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT	12
2.1. Comissió de manteniment.....	13
2.2. Comissió de vigilància i control	13
2.3. Comissió d'ús públic i educació ambiental.....	13
2.4. Comitè permanent	14
Capítol 4. Gestió de la documentació.....	15
1. ACTUALITZACIONS DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA.	15
Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials	16
1. GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS.	16
2. FORMACIÓ DEL PERSONAL	16
3. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.	18
Capítol 6. Acollida i recreació al Parc.....	20
1. CÀMPING I ALLOTJAMENTS	20
2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS	20
3. ITINERARIS.....	20
Capítol 7. Informació	21
1. CENTRES D'INFORMACIÓ	21
2. PUNTS D'INFORMACIÓ	21
3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA (DIP)	22
4. PUBLICACIONS.....	22
5. DIFUSIÓ WEB.....	23
6. INTERACTIUS.....	24
Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni	25
1. MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS.	25
2. ESCOLES DE NATURA.	25
3. EXPOSICIONS.....	26
4. AUDIOVISUALS.....	26
5. ITINERARIS GUIATS	26
Capítol 9. Senyalització	27
1. NOVA SENYALITZACIÓ AL PARC NATURAL	27
2. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ	27
Capítol 10. Comercialització i reserves	29
1. TAXES I PREUS PÚBLICS.	29

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Capítol 11. Seguretat	30
1. RISC D'INCENDI FORESTAL	30
2. RISC PER NEU I GELADES	30
3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL	30
Capítol 12. Manteniment i neteja	31
1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS	31
Capítol 13. Gestió ambiental.....	32
Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic	33
1. NÚMERO DE VISITANTS.....	33
___ a) Equipaments d'informació	33
___ b) Equipaments culturals i allotjaments.....	34
___ c) Ecocomptadors.....	35
___ d) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments.....	36
___ e) Estacionalitat de visitants al parc.....	37
2. PERFIL DE VISITANTS.....	38
___ a) Tipologia de visitants	38
___ b) Grups d'edat dels visitants.....	39
___ c) Procedència dels visitants	41
___ d) Principals consultes dels visitants	43
3 INFORMES D'ACTIVITAT DINS EL 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.....	48
4. MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT	48
___ a) Valoracions dels accessos del Parc Natural.....	51
___ b) Valoracions de la senyalització del Parc Natural	52
___ c) Valoracions dels aparcaments del Parc Natural	53
___ d) Valoracions dels itineraris al Parc Natural	54
___ e) Valoracions de l'estat de conservació de l'entorn.....	55
___ f) Valoracions del personal del Parc Natural.....	56
___ g) Valoració global del Parc Natural.....	57
___ h) Valoracions de la qualitat de la informació	58
___ i) Valoracions dels horaris dels equipaments.....	59
___ j) Valoracions del tracte personal a l'usuari en els equipaments	60
___ k) Valoracions de les publicacions disponibles als equipaments.....	61
___ l) Valoracions de la senyalització als equipaments.....	62
___ m) Valoracions de la neteja i manteniment dels equipaments	63
___ n) Valoracions dels audiovisuals dels equipaments.....	64
___ o) Valoracions de les exposicions dels equipaments.....	65
___ p) Valoració global dels equipaments	66
___ q) Resultats de les preguntes obertes	67
5. SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I DENÚNCIES DELS VISITANTS	70
6. INDICADORS DE QUALITAT.....	72
Capítol 16. Gestió de la millora contínua II: Avaluacions del Sistema i planificació de la millora.....	75
1. AUDITORIA EXTERNA	75
2. AUDITORIA INTERNA.....	75
3. REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA	76
4. PROPOSTES DE MILLORA, NO CONFORMITATS POTENCIALS I NO CONFORMITATS	76
5. GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA	77
ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat.....	81

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny.....	83
ANNEX III. Relació de persones del comitè de qualitat.....	84
ANNEX VI. Equipaments del sistema de qualitat 2015	87
ANNEX V. Documents del Sistema de qualitat	90

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MONTSENY

El parc natural del Montseny està situat al Sistema Prelitoral Català entre les províncies de Barcelona i Girona. Constitueix per la seva altitud, 1.712 metres, la màxima elevació de l'orografia catalana, fora del sistema pirinenc i prepirinenc. Precisament aquest factor, l'altitud, associat a la seva curta distància del mar, a la coexistència de tres substrats litològics diferents i a la diversa orientació dels seus vessants, determina un paisatge singular, en el qual es poden veure representades tres grans regions biogeogràfiques: la mediterrània, la centroeuropea i la 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 a la província de Barcelona i el 1978 a la de Girona, es va aprovar el Pla Especial, promogut per ambdues diputacions, que va suposar el naixement del parc. El 1978, la UNESCO incloïa el Montseny en la Xarxa Mundial de Reserves de la Biosfera, reconeixent així la significació del seu patrimoni natural i cultural.

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

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

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

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

D'aquesta manera es duran a terme diferents accions de coordinació entre el parc natural i els tècnics municipals per tal de executar el pla d'acció de la Reserva, un dels objectius principals del qual és el foment i la ordenació de l'ús públic al parc natural.

Capítol 1. El Sistema de Qualitat

1. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

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

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*.

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

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

Durant l'any 2015, el Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

- 5 Centres d'Informació (CI)
- 10 Punts d'Informació (PI)
- 6 Dispositius d'Informació Personalitzada (DIP)
- 5 Museus o equipaments culturals
- 3 Equipaments d'educació ambiental (Escoles de Natura)
- 1 Equipament de recerca
- 2 Centres de documentació
- 4 Equipaments d'allotjament
- 1 Restaurant
- 1 Àrea d'acampada
- 16 Aparcaments
- 3 Àrees d'esplai
- 6 Itineraris guiats
- 29 Itineraris senyalitzats

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

Capítol 2. Política i objectius

1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

Un dels objectius bàsics del projecte de creació i gestió del parc natural del Montseny és garantir i ordenar l'ús públic i es fonamenta tant en les prescripcions del *DR 0101 Pla Especial de protecció del medi natural i el paisatge* (OTPAT, 2008) aprovat l'11 de desembre de 2008 per resolució del conseller de Política Territorial i Obres Públiques, com en el Decret 105/1987 de la Generalitat de Catalunya, de declaració del parc natural del Montseny. D'altra banda, els 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 del Parc Natural del Montseny es justifica i s'estructura a partir del *DR 0103 Pla d'ús públic del Parc Natural del Montseny* (UUPEA, 2009). Anualment s'elabora un programa d'activitats, dins del qual s'inclou el subprograma d'educació ambiental i ús social i es gestiona el conjunt de serveis que s'ofereix en la xarxa d'infraestructures i equipaments.

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

2. OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

- Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per a satisfer els requisits de les normes de qualitat (Norma 2: Direcció).
- Disposar d'un mecanisme àgil de detecció d'oportunitats de millora així com de detecció de desviacions dels estàndards de qualitat (Norma 2: Direcció).
- Garantir que la millora de la qualitat dels equipaments i serveis l'ús públic atén a la participació del màxim d'agents implicats, ja siguin personal propi del Parc, visitants o professionals experts en matèria de qualitat (Norma 2: Direcció).
- Actualitzar i adaptar els aspectes del sistema de qualitat que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc (Norma 2: Direcció).
- Garantir que la gestió dels equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny es realitza, com a mínim, d'acord als estàndards de qualitat de la normativa (Norma 3: Acollida i recreació).
- Garantir que la informació subministrada pels equipaments del Parc Natural del Montseny és fiable, completa i clara (Norma 4: Informació).
- Garantir la senyalització suficient per indicar els accessos al Parc Natural i a tots els seus equipaments d'ús públic (Norma 5: Senyalització).
- Garantir que els equipaments d'ús públic que ofereixen elements educatius o d'interpretació del patrimoni tinguin un contingut programat, que s'adapti al perfil d'usuaris potencial i que argumenti la rellevància dels trets característics del Parc Natural del Montseny i Reserva de la Biosfera (Norma 6: Educació ambiental i interpretació del territori).
- Assegurar el bon aprofitament dels equipaments d'ús públic informant clarament de les seves condicions d'ús: l'horari, l'aforament, la possibilitat de realitzar reserves i el seu possible cost (Norma 7: Comercialització i reserves).
- Detectar i advertir als visitants del parc de tots els aspectes relacionats amb la seva seguretat (Norma 8: Seguretat).
- Garantir la neteja i el manteniment del Parc Natural i dels equipaments d'ús públic (Norma 9: Neteja i Manteniment).
- Promoure i implementar aquelles mesures de millora de la gestió ambiental en els equipaments d'ús públic que estiguin a l'abast dels gestors (Norma 10: Gestió ambiental).
- Realitzar el seguiment i control dels usuaris i activitats d'ús públic al Parc Natural (Norma 11: Seguiment i control).

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 del la Norma de Qualitat Turística Espanyola en els espais naturals protegits. Amb l'accepció d'aquesta norma, la direcció es compromet a:

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

2. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

2.1. COMISSIÓ DE MANTENIMENT

Durant l'any 2015 s'han realitzat dues reunions de la comissió de manteniment, el dia 11 de maig i 9 de desembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Establir un sistema de periodicitat en el moment de realitzar les comandes per tal que determinada senyalització que requereix un procés més llarg per a realitzar la comanda no encalli la resta. (*s'incorpora com a actuació per al 2016*)
- Presentació i proposta d'aprovació al comitè permanent del document de bones pràctiques ambientals en equipaments.
- Valoració de la incorporació dels criteris de manteniment recollits en el document en les inspeccions dels equipaments.
- S'acorda revisar i tenir en compte, en el disseny dels sistemes de llacunatge, les tasques de manteniment dels mateixos

2.2. COMISSIÓ DE VIGILÀNCIA I CONTROL

Durant l'any 2015 s'han realitzat dues reunions de la comissió de manteniment, el dia 11 de maig i 9 de desembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Es parla de la freqüentació al parc, de l'estima del nombre global d'usuaris anual al parc.
- Revisió del calendari d'inspeccions d'itineraris i proposta d'aprovació del document per part del comitè permanent
- Revisió de la nova fitxa d'inspecció d'itineraris per a la seva implantació durant el 2016, i proposta d'aprovació per part del comitè permanent

Destaca la poca participació de la segona reunió de la comissió, s'analitza que pot ser degut a les dates en les que va ser programada. Es tindrà en compte per a properes ocasions.

2.3. COMISSIÓ D'ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2015 s'han realitzat dues reunions de la comissió d'ús públic i educació ambiental, 7 de maig i el 4 de desembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Tipificació d'equipaments, es valora modificar-la en alguns casos per tenir-o en compte en l'anàlisi de les dades.
- Es treballarà per tenir uns criteris comuns tan en el moment de la presa de dades com a la seva recollida.
- Treballar per tal de tenir més material divulgatiu en diferents idiomes pel que fa als itineraris del parc
- Formació sobre coneixements del medi i normativa del parc per als informadors per tal d'afrontar situacions de conflicte.
- Increment i foment de la visitació a les zones perifèriques del parc
- Presentació i proposta d'aprovació al comitè permanent de l'índex de memòria anual d'activitats

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- Formació sobre les mesures de manteniment per a les bones pràctiques ambientals.

Aquestes reunions assoleixen un 40% de participació de mitjana, el resultat és positiu pel volum de gent que es convoca i per la gran quantitat de públic de diferents equipaments que participa activament en les sessions.

2.4. COMITÈ PERMANENT

Durant l'any 2015 s'han realitzat dues reunions del comitè permanent, el 19 de maig i 16 de desembre, en la que es van tractar el temes següents:

- Realització d'un escrit per als equipaments i centres d'informació per tal d'unificar criteris en matèria d'ús d'autocaravanes i pernoctació al parc.
- Donar compte als responsables/gestors dels equipaments dels resultats de les enquestes de satisfacció, així com dels suggeriments que facin referència a l'equipament en qüestió.
- Explotació de les dades de les tasques de manteniment
- Fer un inventari de les fites verdes velles per anar-les reposant
- Aprovació dels documents del sistema de qualitat modificats durant el 2015
- Treballar en l'elaboració del fulletó de "Benvinguts al parc" en clau Reserva de la Biosfera, per tal de promocionar aquelles zones perifèriques que ens interessin, i deixar de divulgar les zones centrals del parc.
- Incloure les actuacions pendents del pla de millora 2015 com a proposta per al pla de millora 2016
- Per tal d'assegurar que tot el personal del sistema disposi de la documentació actualitzada s'enviarà per correu electrònic, o el sistema que es cregui convenient en cada cas.

Capítol 4. Gestió de la documentació

1. ACTUALITZACIONS DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA.

El Sistema de Qualitat del Parc s'estructura a partir d'una sèrie de documents que s'actualitzen constantment sota la supervisió de la direcció i amb el suport del coordinador de qualitat. Les principals modificacions realitzades a l'any 2015, i aprovades pel Comitè Permanent es recullen la Taula 4.1.

Taula 4.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats enguany		
DR 0105	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2014</i>	Edició anual
DA 0105	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2015</i>	Edició anual
DR 0106	<i>Funcions i responsabilitats</i>	Desembre 2015
DA 0107	<i>Pla anual de formació, 2015</i>	Edició anual
DR 0601	<i>Preus de taxes i tarifes públiques 2015 (Diputació de Barcelona)</i>	Edició anual
DA 0103	<i>Fitxa d'inspecció d'itineraris.</i>	Desembre 2015
DA 0104	<i>Calendari d'inspecció d'equipaments i serveis</i>	Desembre 2015
PO 0102	<i>Revisió del sistema</i>	Desembre 2015
FF 0105	<i>Full general d'incidències</i>	Desembre 2015
FF 0303	<i>Albarà d'entrega o venda</i>	Desembre 2015
DA 0302	<i>Llistat d'equipaments i serveis</i>	Abril 2015
DA 0503	<i>Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i>	Desembre 2015
FR 1002	<i>Registre de seguiment dels indicadors del sistema</i>	Desembre 2015

D'altra banda, s'ha realitzat la versió anual dels registres que conformen el sistema, i que es recullen a la Taula 4.2.

Taula 4.2. Registres del Sistema de Qualitat actualitzats al 2015		
FR 0100	<i>Registre del personal del sistema Q</i>	Actualització 2015
FR 0101	<i>Registre de reunions del Sistema de Qualitat</i>	Actualització 2015
FR 0102	<i>Control de distribució de la documentació</i>	Actualització 2015
FR 0106	<i>Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis</i>	Actualització 2015
FR 0107	<i>Registre d'actuacions formatives rebudes pel personal</i>	Actualització 2015
FR 0112	<i>Registre d'estudiants o graduats en pràctiques</i>	Actualització 2015
FR 0109	<i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis institucionals</i>	Actualització 2015
FR 0110	<i>Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives</i>	Actualització 2015
FR 0111	<i>Registre d'auditories</i>	Actualització 2015
FR 0105	<i>Registre d'incidències</i>	Actualització 2015
FR 0104	<i>Registre de no conformitats</i>	Actualització 2015
FR 0105	<i>Registre de propostes de millora</i>	Actualització 2015
FR 0104	<i>Registre de suggeriments</i>	Actualització 2015
FR 0601	<i>Registre de reserves d'equipaments</i>	Actualització 2015
FR 1001	<i>Registre d'enquestes de satisfacció de l'usuari</i>	Actualització 2015
FR 0303	<i>Registre de revisió/edició de publicacions</i>	Actualització 2015
FR 0501	<i>Inventari de senyalització</i>	Actualització 2015
FR 0801	<i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i>	Actualització 2015

Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials

1. GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS.

La implantació del Sistema de Qualitat requereix que la Direcció del Parc garanteixi que els diferents llocs de treball estiguin identificats dins d'un organigrama i que les seves funcions estiguin clarament definides. Les funcions i responsabilitats estan definides al document *DR 0106 Funcions i responsabilitats*.

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 disposen de la formació i/o qualificació necessària per a l'activitat que realitzen i que se'ls hi proporcionen les accions formatives per satisfer les seves necessitats de millora professional.

El *PO0104 Formació del personal dels equipaments i serveis d'ús públic* contempla la necessitat de formació en matèria de qualitat per al personal nouvingut al Parc Natural.

Per a l'any 2015, segons el *DA 0105 Pla de Formació 2015*, s'han planificat un total de 14 cursos dels quals se n'han realitzat 9. S'ha realitzat un 64% del que estava programat respecte el 30% de grau de realització de l'any anterior. Tot i així són uns resultats força baixos, pel que fa a formació. Destaca la manca de cursos realitzats pel personal del guarderia els últims anys.

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Relació de cursos realitzats al 2015					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Curs d'introducció al SIG amb l'ArcGis Desktop Basic 10.x</i>	7, 9, 13 i 20 d'abril 2015	20	Personal tècnic	2	Positiva
<i>Recursos digitals a internet sobre conservació</i>	NO REALITZAT	-	Personal tècnic	-	-
<i>Microstation</i>	NO REALITZAT	-	Personal tècnic	-	-
<i>Habilitats comunicatives amb PowerPoint</i>	NO REALITZAT	-	Personal tècnic	-	-
<i>Instal·lacions elèctriques d'interior.</i>	<i>En diferents grups de març/abril 2015</i>	20	Personal de manteniment	6	Positiva
<i>Curs de primers auxilis al medi natural</i>	<i>En diferents grups Novembre 2015</i>	10	Personal de manteniment i de guarderia del parc	19 + 8	Positiva
<i>Jardineria.</i>	<i>3, 10, 17, 25 de juny i 1 i 8 de juliol</i>	30	Personal de manteniment	4	Positiva
<i>Com oferir una correcta atenció i acompanyament a les persones amb discapacitat.</i>	<i>19 de setembre</i>	5	Personal d'atenció al públic	2	positiva
<i>Formació sobre sistemes d'autocontrol de gestió de l'aigua.</i>	NO REALITZAT				
<i>Curs d'iniciació al sistema de qualitat,</i>	<i>1 de desembre</i>	2	Personal tècnic de nova incorporació	4	positiva
<i>Curs bàsic d'actualització de coneixement del parc natural del Montseny</i>	<i>14 de març</i>	4	Personal d'atenció al públic	15	positiva
<i>Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Parcs Naturals. Nivell1.</i>	<i>Abril 2015</i>	10	Personal d'atenció al públic		positiva
<i>Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Parcs Naturals. Nivell1.</i>	<i>Novembre 2015</i>	10	Personal de les empreses acreditades amb la CETS		positiva

Relació de cursos realitzats al 2015, no planificats al Pla de Formació					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Estudi bàsic de seguretat i autoprotecció en els esdeveniments esportius</i>	2 de desembre	4	Personal tècnic	1	Positiva
<i>Mapes conceptuals i visual thinking</i>	12 i 14 de maig	10	Personal administratiu	1	positiva
<i>Propietat intel·lectual</i>	4, 6, 11 i 13 de novembre	20	Personal tècnic	1	positiva-

3. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.

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

Quan els equipaments i serveis del Parc Natural són atesos per qualsevol de les modalitats de gestió indirecta, aquests han de quedar formalitzats mitjançant la redacció d'un conveni o una concessió administrativa. La relació dels diferents convenis establerts amb les diferents persones o entitats que presten serveis en l'àmbit d'ús públic al Parc Natural de Montseny a l'any 2015 es registren al *FR0109 registre d'elaboració i tramitació de convenis* i recull a la Taula 5.3.1.

Taula 5.3.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació			
Convenis	Equipament	Pressupost	Duració
<i>Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Collformic	7.435,40€	18/05/2015 31/12/2015
<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	25.085,46€	18/05/2015 31/12/2015
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Vallformers	7.439,72€	18/05/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'Informació de Fogars.</i>	CI de Fogars	38.099,66€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Seva per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Seva.</i>	PI de Seva	9.455,75€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Aiguafreda.</i>	PI d'Aiguafreda	9.455,75€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Gualba per al per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Gualba.</i>	PI de Gualba	12.955,75€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Tagamanent per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Tagamanent.</i>	PI de Tagamanent	9.455,75€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Figaró per per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de del Molí de Ca l'Antic.</i>	PI del Molí de Ca l'Antic	9.455,75€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera.</i>	CI de Sant Esteve de Palutordera	16.523,79€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Montseny.</i>	CI de Montseny	9.455,75€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació Rectoria del Brull.</i>	CI de la Rectoria del Brull Fortificació ibèrica Turó de Montgròs	38.809,00€	1/1/2015 31/12/2015

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Cànoves i Samalús.</i>	PI de Cànoves	9.455,75€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor per al foment i ordenació de l'ús públic al Punt d'informació de la Mongia.</i>	PI La Mongia	9.455,75€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament de Riells i Viabrea relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2015</i>	PI Riells de Montseny	6.875€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament d'Arbúcies relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2015</i>	DIP Montsoriu	6.800€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Viladrau per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Riells de Montseny.</i>	DIP Bordoriol	6.800€	1/1/2015 31/12/2015
<i>Conveni per a la col.laboració en les activitats relacionades amb el patrimoni natural i cultural del PNM</i>	Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny	10.000€	23.11.2015 31.12.2018
<i>Museu Etnològic del Montseny, La Gabella - Conveni per a la "Col.laboració en projectes de gestió cultural dins l'àmbit del Parc Natural del Montseny". (2015/2993)</i>	Museu Etnològic del Montseny – La Gabella DIP Montsoriu	9.500€	25.06.2015 31.12.2018

Pel que fa les concessions administratives, queden recollides al *FR0110 Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives*, aquest any 2015 no se n'ha renovat cap. Queden pendents de treure a concurs l'Escola de Natura de la Traïna i l'Escola de Natura de Can Lleonart i l'Escola de Natura de Vallcàrquera està en situació de pròrroga extraordinària. Des d'aquest any 2015 s'està treballant per una concessió administrativa de gestió conjunta entre l'alberg de Recerca del Puig i el nou alberg per la Recerca de Fontmartina, situada a l'antiga oficina del parc.

Taula 5.3.2. Relació de les concessions administratives dels equipaments.		
Equipament	Inici	Duració
<i>Escola de Natura la Traïna</i>	Octubre 2005	Fins nova adjudicació
<i>Escola de Natura de Can Lleonart</i>	Octubre 2006	Fins nova adjudicació
<i>Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera</i>	Setembre 2010	Setembre 2014 pròrroga extraordinària
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	Novembre 2001	Novembre 2038
<i>RCP La Morera</i>	Gener 1998	Gener 2038
<i>RCP Masia de Vallformers</i>	Novembre 2006	Novembre 2030
<i>El Bellver i l'Agustí</i>	Abril 2012	Abril 2022
<i>Càmping Fontmartina</i>	Juny 2006	Juny 2021
<i>Alberg el Polell</i>	Desembre 2007	Desembre 2027

Capítol 6. Acollida i recreació al Parc

1. CÀMPING I ALLOTJAMENTS

El càmping de Fontmartina, l'allotjament de turisme rural de La Morera, l'allotjament rural de la Masia de Vallforneres, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i l'alberg rural del Polell han continuat amb la seva activitat durant l'any 2015.

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

- *Càmping de Fontmartina: millora de la teulada del càmping.*
- *Alberg rural de Vallforneres: millora de la teulada i de la canalització de recollida d'aigües pluvials*
- *Turisme rural La Morera: reforç de la façana sud de la masia*

2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2015 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

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

- *Aparcament de Fogars de Montclús: redacció del projecte de millora i adequació de l'aparcament*

3. ITINERARIS

Aquest any 2015 s'han realitzat les tasques periòdiques de neteja, inspecció i manteniment dels itineraris del parc.

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

Durant l'any 2015 s'ha treballat conjuntament amb l'ajuntament de Cànoves per a senyalitzar un nou itinerari, el SL-C 89 del poblat ibèric del Puig del Castell.

També s'ha senyalitzat el PR-C 211 de la Riera de Gualba.

Capítol 7. Informació

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

1. CENTRES D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2015 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.

S'han realitzat actuacions de millora dels equipaments següents:

- *Centre d'informació de Can Casades: millora de la teulada del centre d'informació i protecció contra els llamps.*
- *Masia Mariona: millora del sistema de reg dels entorns de l'equipament*

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 2015, hi ha hagut la incorporació d'un nou punt d'informació a la Masia de Can Figueres a Gualba, fent així que hi hagi 10 punts d'informació al Parc Natural. (veure Annex II)

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

S'han realitzat actuacions de millora dels equipaments següents:

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- *Punt d'informació de Tagamanent: millora de la teulada i de la canalització de recollida d'aigües pluvials*

3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA (DIP)

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

Durant l'any 2015 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzada: DIP de Plana Amagada, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners, DIP de Riells i DIP de Montsoriu.

4. PUBLICACIONS

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

Reedicions

- *L'Empedrat de Morou*. Reedició del tríptic de suport a l'itinerari de l'Empedrat de Morou, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 2.800 exemplars.
- *Mapa de l'informador*. Mapa de divulgació dels principals itineraris i informació general del parc natural del Montseny. 22.750 exemplars
- *Xarxa de parcs naturals*. Díptic informatiu dels 12 parcs de la XPN. 2000 exemplars

Edicions anuals

- *Passejades 2015; Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 13.700 exemplars.
- *Rutes teatralitzades inclusives*. Informació i cartells amb la programació anual de les rutes teatralitzades a Santa Fe. 300 exemplars i 35 cartells
- *Dia Europeu dels Parcs*. Cartell i llibret d'informació als visitants de les activitats del Dia Europeu dels Parcs. 700 exemplars
- *Viu el Parc! 21a edició-2015*. Aquest llibret recull les activitats realitzades als municipis del Parc dins d'aquest programa. 9.400 exemplars
- *Viu el Parc! 21a edició-2015*. Cartells per informar de la matinal del Viu el Parc. 800 exemplars

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Material de nova edició

- *Al parc amb el vostre gos*. Fulletó de recomanacions per anar amb un animal de companyia als parcs naturals de la Xarxa de Parcs Naturals. 1000 exemplars
- *Aiguafreda de Dalt*. Edició del tríptic autoguiat de l'itinerari d'Aiguafreda de Dalt, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 2.800 exemplars.
- *APP Parcs Naturals*. Fulletó de la XPN explicatiu sobre l'existència d'una aplicació per a dispositius mòbils amb la informació dels parcs naturals. 150 exemplars
- *Turisme sostenible*. Fulletó de divulgació sobre la Carta Europea de Turisme Sostenible i les empreses acreditades amb la CETS. 5000 exemplars
- *El tritó del Montseny*. Fulletó de divulgació i les mesures de protecció de l'espècie protegida del tritó del Montseny. 1.500 exemplars´
- *El senglar: impacte i precaucions*. Fulletó de recomanacions per al visitant pel que fa referència a l'existència de la població de senglar a la Xarxa de parcs naturals.

5. DIFUSIÓ WEB

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

S'han obtingut 158.239 visites, d'1.276.493 del total de pàgines vistes a les diferents webs del portal de la XPN, i 287.783 arxius descarregats. La web d'itineraris del parc natural del Montseny és una de les més visitades amb 15.489 visites

Respecte les xarxes socials, el parc natural del Montseny compta amb 7.084 amics a finals del 2015, s'han publicat 36 notícies.

L'informatiu dels parcs es reparteix a 12.500 adreces de correu electrònic diferents.

Aquest any 2015, s'ha inaugurat la aplicació per a mòbils del parc natural del Montseny, on es pot consultar tota la informació existent a la web d'una manera més fàcil i més còmoda des dels dispositius mòbils.

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

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

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

6. INTERACTIUS

Per donar informació 24 hores en els punts de màxima freqüentació, des de l'any 2006 es va posar en diferents centres d'informació del parc, punts interactius on es pot consultar el contingut de la pàgina web del Parc Natural. Aquests tòtems interactius amb el context digital actual han quedat més aviat obsolets.

Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni

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

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

1. MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS.

Durant l'any 2015 han continuat amb la seva activitat els 5 museus o equipaments culturals del Parc: el museu Univers Patxot a Masia Mariona, el Museu Etnològic del Montseny- La Gabella d'Arbúcies, el Parc Etnològic de Tagamanent, l'Espai Montseny i la Fortificació Ibèrica del Montgròs.

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

- *Casa Museu L'Agustí: tasques de manteniment dels elements de museïtzació de l'interior de l'exposició, i obres de manteniment de la fusteria exterior.*

2. ESCOLES DE NATURA.

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

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

- *Escola de Natura la Traüna: obres de reforma de la cuina i subministrament d'aigua potable*
- *Escola de Natura de Vallcàrquera: millora de l'accés a peu a l'equipament, millora de la teulada.*

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

3. EXPOSICIONS

Aquest any 2015 s'han mantingut les exposicions de *El Montseny. Reserva de la Biosfera* (al CI de Can Casades), *L'Univers Patxot* (a l'Oficina del Parc a Masia Mariona), *Les esquelles d'en Jaume* (al casal de Cultura del Montseny) i *El Montseny. Un diàleg entre l'Home i el Territori* (a l'Espai Montseny); *els 3 Monts i la Lola de la Figuera* (Parc Etnològic de Tagamanent) i, finalment, i *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús).

4. AUDIOVISUALS

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2015: *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).

D'altra banda l'equipament de *L'Espai Montseny* compta amb dos muntatges audiovisuals: *l'Espai Bandolers i l'Espai Bruixes*, que s'endinsen en les atmosferes màgiques dels boscos del Montseny. Es tracta d'audiovisuals amb efectes d'imatge i so, de gran format, disponibles en quatre idiomes, hologrames i multiprojeccions amb tècniques museogràfiques d'última generació.

5. ITINERARIS GUIATS

Durant l'any 2015 s'ha continuat amb el programa "Passejades guiades. Tots els diumenges de l'any" amb una proposta d'itineraris pel Parc que es realitzen cada diumenge des de diferents equipaments:

En total es van programar **46 rutes**, de les quals es van realitzar 41. Es van anul·lar o bé per les condicions meteorològiques o per la manca de participants. Hi ha participat **7 empreses d'educació ambiental concessionàries** en el guiatge:

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

amb l'assistència de 831 persones.

Capítol 9. Senyalització

1. NOVA SENYALITZACIÓ AL PARC NATURAL

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

- Nova senyalització de l'itinerari PR-C 211 Riera de Gualba
- Senyalització de l'itinerari SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell
- Senyalització del tram d'itinerari del Brull a La Morera de l'itinerari SL-C 81 del Brull a Collformic.

Durant l'any 2015 s'ha fet un esforç per a resoldre les incidències pendents de senyalització, reposar les senyals que han estat fruit d'actes vandàlics, que han quedat deteriorades o que s'ha considerat idònia la seva senyalització.

2. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ

Durant el 2015 s'ha treballat per actualitzar l'inventari de senyalització al SIGEP.

Amb l'actualització de l'inventari de senyalització el recompte de senyals existents al parc natural del Montseny és la següent:

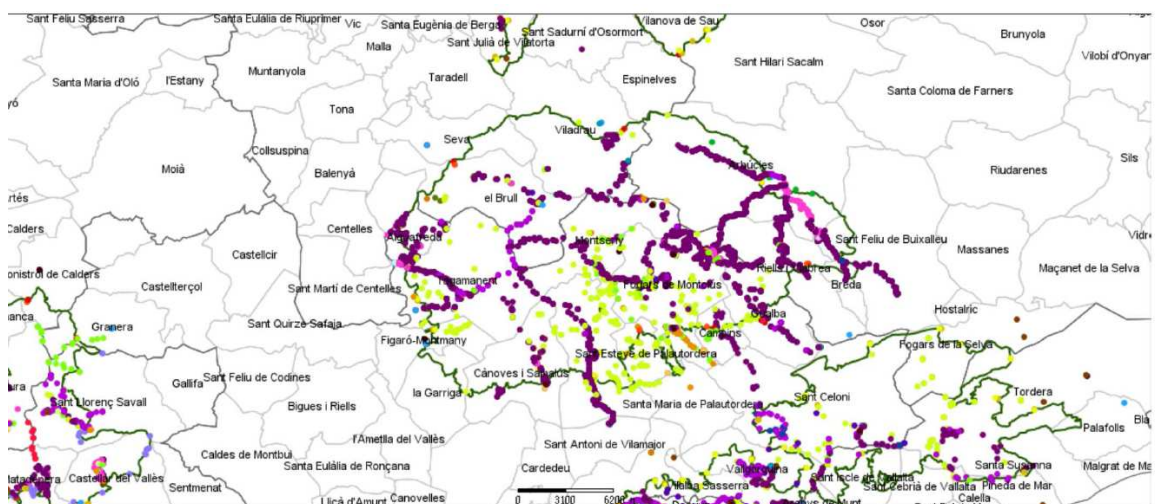


Figura 9.3.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Taula 9.3.1 Resum dels senyals inventariats a l'aplicatiu SIGEP del Parc

Tipus de senyal	Entorn carreteres	Entorn pistes	Entorn senders	Façana	Senyals circulació	Fora Parc	Total general
Número de Senyals 2013	50	310	1065	16	15	28	1484
Número de Senyals 2014	55	424	2490	30	569	44	3612
Número de senyals 2015	55	434	2532	35	569	49	3669

Capítol 10. Comercialització i reserves

1. TAXES I PREUS PÚBLICS.

L'any 2015 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona en data 31 de desembre de 2014.

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

2. RESERVES EQUIPAMENTS

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

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

La Taula 10.2.1 recull el número de reserves realitzades a els diferents equipaments. La majoria de reserves a les àrees d'esplai es concentren durant els mesos d'octubre i novembre, també destaca l'increment de reserves a l'alberg del Puig, passant de 6 a 17 grups reduïts de científics i estudiants.

Equipament	Reserves (grups)	Persones
<i>Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar</i>	18	1343
<i>Àrea d'esplai de plana del Coll</i>	4	263
<i>Exposició i audiovisual Univers Patxot.</i>	23	711
<i>Alberg el Puig</i>	17	75

Capítol 11. Seguretat

1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

Aquest any 2015 ha estat vigent el DA 0701 *Protocol de risc d'incendi*, que recull el protocol de prevenció d'incendis del Parc Natural del Montseny.

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

2. RISC PER NEU I GELADES.

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

És molt important que els usuaris i tot el personal del Parc estigui informat de l'accessibilitat al Parc. Per aquest motiu, en casos de nevades o gelades s'actualitza la *Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu* al web del Parc. A partir d'aquest any 2015 aquests avisos també apareixen als usuaris que s'han descarregat la aplicació per a mòbils del Montseny.

Aquest any 2015 han estat 26 les fitxes editades, corresponents als dies, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 30 de gener, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 20, 23 de febrer i 5 de març.

3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2015 segueix vigent el "DA 0702 *Protocol d'actuacions del Parc Natural del Montseny en situacions d'alt risc o emergències al medi natural*", que pretén incrementar les garanties de seguretat a tots els equipaments i serveis i, amb caràcter general, en relació amb les activitats dels visitants dins l'àmbit de l'espai natural protegit.

Capítol 12. Manteniment i neteja

1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2015 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2015*.

Aquest any 2015 s'ha continuat amb el control d'aquestes actuacions de neteja mitjançant la FF 0801 *Fitxa d'operacions de neteja i manteniment* i el FR 0801 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*. La Taula 12.1.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

Taula 12.1.1. Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment		
Equipaments	Dies/ Operacions de neteja	Incidències
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	299 dies	0
<i>Can Casades</i>	159 dies	3 retards justificats I 2 incidències resoltes
<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>	111	1 retard justificat I 2 incidències resoltes
<i>Exteriors, ruta 2: Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	53	3 retards

Capítol 13. Gestió ambiental

1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2015 s'han fet algunes adequacions per tal de millorar la sostenibilitat ambiental dels equipaments d'ús públic del Parc.

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

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

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

- *Redacció del projecte per a la instal·lació de plaques solars a l'alberg del Polell.*
- *Redacció del projecte de millora del sistema de depuració, de la Morera i de l'Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar.*
- *Millora dels sistemes de depuració d'aigües residuals del càmping de Fontmartina i de l'escola de natura de Vallcàrquera*
- *Instal·lacions de calderes de biomassa a la Morera, l'escola de natura de Vallcàrquera i l'alberg de recerca el Puig.*
- *Millores ambientals i de condicionament paisatgístic de diferents punts de recollida d'escombraries del parc natural.*

Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic

1. NÚMERO DE VISITANTS AL PARC NATURAL DEL MONTSENY

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

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

a) Equipaments d'informació

El número d'usuaris dels equipaments d'informació del parc natural del Montseny es recull a la Taula 14.1.1.

El conjunt d'usuaris dels equipaments ha incrementat significativament respecte l'any anterior. Ha augmentat un 22% del total dels usuaris dels equipaments, que per a l'any 2015 han estat 187.142. Això és atribuïble a que aquest any s'ha fet un gran esforç per poder tenir les dades de tots els equipaments del parc fet que l'any anterior faltaven algunes dades de visitants dels equipaments.

Així doncs, s'observa com augmenta el nombre de visitants en gairebé tots els equipaments del parc. Convé destacar la disminució del nombre de visitants a Sant Esteve de Palautordera i al CI de Fogars de Montclús. (en aquest cas la disminució és molt poc significativa) .

Taula 14.1.1. Resum del número de visitants als equipaments d'informació del Parc Natural					
EQUIPAMENT	2012	2013	2014	2015	%Δ 2014-2015
CI Can Casades	21.543	26585	18.441	24.308	24% ▲
CI Fogars de Montclús	29.082	32052	26.021	23.756	9% ▼
CI Rectoria del Brull	5.384	6718	5.312	9.007	41% ▲
CI Sant Esteve de Palautordera	11.024	11411	9.297	7.446	25% ▼
CI de Montseny	829*	1107	2.171	5.694	62% ▲
CI Univers Patxot	1.945	2218	2.205	2.568	14% ▲
PI de Viladrau – Espai Montseny	7.337	4344	2.056	2.899	29% ▲

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

PI a la La Gabella d'Arbúcies	20.486	28.638	36.508	35.058	4% ▼
PI Cànoves	4.075	2421	466	3.984	88% ▲
PI Riells del Montseny	4046	7141	9.553	8.608	11% ▼
PI de Seva	219**	532	300*	102	
PI de Tagamanent	1053	****	0*	631	
PI del Molí de Ca l'Antic	806	367	466	1.322	65% ▲
PI La Mongia	3400	3926	3.174	3.565	11% ▲
PI d'Aiguafreda	268	119	265	1.364	81% ▲
PI El Bellver	2.521	3.148	3.751	4.234	11% ▲
PI Gualba – estació de Gualba	16	12	115	191	40% ▲
PI La Garriga				2.036	
DIP Bordoriol	4716	4318	3.163	4.291	26% ▲
DIP Collformic	11255	4886	742*	4.527	
DIP Plana Amagada	3370	4752	1.586	17.423	91% ▲
DIP Montsoriu	3338	3449	3449	4.972	31% ▲
DIP Plana del Coll	2225	****	****		
DIP Vallforners	19202	14243	9.385	19.156	51% ▲
Total general	155.603	158.695	146.296	187.142	22% ▲

Durant l'any 2015 ha incrementat la visitació en la majoria d'equipaments d'informació del parc, això és degut bàsicament a la implantació completa del nou sistema de recompte de visitants, que durant els dos últims anys havia sigut parcial. Cal destacar també un increment de visitants de forma general en els diferents indrets del parc, degut principalment a les condicions meteorològiques favorables durant la tardor. Convé destacar l'increment dels usuaris al sector de Cànoves (PI de Cànoves i DIP Vallforners, degut a la major aflluència de visitants en aquesta zona). Pel que fa a l'increment de visitants del DIP Plana Amagada és degut, en part a l'increment de visitants del mes d'octubre i perquè aquest any s'han tingut en compte els visitants a la plana del Coll.

b) Equipaments culturals i allotjaments

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

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

La Taula 14.1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2015

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Taula 14.1.2. Resum del número de visitants als altres equipaments del Parc Natural					
EQUIPAMENT	2012	2013	2014	2015	%Δ 2014-2015
<i>Equipaments culturals</i>					
<i>Casa-Museu l'Agustí</i>	2.663	2.879	3.383	1.764	92% ▼
<i>Museu Etnològic del Montseny*</i> <i>(Visites audiovisual, exposicions i museu)</i>	25.666	25.927	33.103	15.153	118% ▼
<i>Museu de Granollers</i> <i>(visites al museu, grups escolars i consultes al centre de documentació)</i>	22.257	36.627	15.342	21.127	27% ▲
<i>Fortificació Ibèrica del Montgròs</i>		1.175	1.202	1.230	2 % ▲
<i>La Gabella (CD)</i>	88	111	77	80	4 % ▲
	50.674	66.719	53.107	39.354	
<i>Escoles de natura</i>					
<i>EN Can LLeonart</i>	1.078	1.552	90	214	58% ▲
<i>EN La Traïna</i>	1.620	2.645	3.306	3.786	13% ▲
<i>EN Vallcàrquera</i>	2.467	3.107	8.091	9.819	18% ▲
	5.165	7.304	11.487	13.819	
<i>Allotjaments i restauració</i>					
<i>Càmping Fontmartina</i>	5.288	4.458	3.892	3.837	2% ▼
<i>TR La Morera</i>	772	675	1.030	1.341	23% ▲
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	241	464	436	539	19% ▲
<i>Alberg Masia de Vallforners</i>	0	0	959	689	39% ▼
<i>Alberg rural El Polell</i>				832	
<i>Alberg per la recerca el Puig</i> <i>(pernoctacions)</i>	101	188	131	385	66% ▲
<i>Àrea d'esplai les Feixes del Vilar</i>	1.686	0	1.560	1.393	12% ▼
<i>Restaurant el Bellver</i>	3.066	3.637	4.447	4.644	
	8.088	9.422	12.455	13.660	

Convé destacar la davallada de visitants al Museu Etnològic del Montseny, aquest fet és degut a un canvi en el sistema de comptatge. Aquest any s'han distingit els visitants de les exposicions i museu dels usuaris del punt d'informació d'Arbúcies.

És positiu destacar l'increment constant de visitants en els últims anys a l'escola de natura de Vallcàrquera, així com un increment lent però progressiu dels clients en els allotjaments i restaurants del parc.

c) *Ecocomptadors*

A partir del més de desembre del 2015 s'han reinstal·lat de nou els ecocomptadors tan de vehicles com de persones amb un nou sistema de tramesa de dades digital que permetrà tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet. Els comptadors de persones estan situats a: Sot de l'Infern, Turó de Tagamanent i Collformic (inici de Collformic a Matagalls) i els de vehicles a la Pista de la Pedralba i a Penyacans (pista d'accés al Turó de l'Home).

d) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments

Durant els caps de setmana els informadors anoten els cotxes, motos i autocars estacionats als aparcaments més freqüentats. La recollida d'aquestes dades es realitza en quatre franges horàries, en diferents moments durant el matí, per tal d'avaluar la freqüentació dels aparcaments del Parc i valorar les hores de més afluència.

La Taula 14.1.3. és un resum d'aquestes dades en el que es recull el total anual de vehicles comptabilitzats a cada hora, la mitjana diària i el número màxim de vehicles comptabilitzats

Taula 14.1.3. Resum del comptatge 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>	645	10	26	1709	28	325	-	-	-	1107	18	56
<i>Pl. Amagada</i>	1098	10	120	4455	42	1100	5736	53	1300	6053	56	1400
<i>Vallformers</i>	513	5	22	2626	25	105	4036	38	150	4966	46	161
<i>Riells</i>	400	4	50	2094	20	117	1995	19	100	470	9	43
<i>Montsoriu</i>	143	1	5	1269	12	103	2031	19	120	1603	15	79
<i>Bordoriol</i>	503	5	29	2199	21	98	1231	12	71	1282	12	71
Motos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	12	0,4	4	137	3	12	-	-	-	52	1	8
<i>Pl. Amagada</i>	4	0	2	6	0	3	5	0	5	2	0	2
<i>Vallformers</i>	19	0	4	156	2	11	147	1	11	66	1	11
<i>Riells</i>	5	0	5	19	0	10	5	0	2	1	0	1
<i>Montsoriu</i>	2	0	0	12	0	5	16	0	6	10	0	4
<i>Bordoriol</i>	0	0	0	30	1	10	10	0	3	12	0	3
Autocars/ autobusos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic</i>	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	2
<i>Pl. Amagada</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Vallformers</i>	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Riells</i>	0	0	0	2	0	1	4	0	1	3	0	1
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	3	0	1	3	0	1	3	0	1
<i>Bordoriol</i>	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0

A mode de conclusió de les dades dels aparcaments, pel que fa a les motos i els autocars, a la zona de Vallformers hi ha una gran afluència de motoristes, mentre que destaca que a la zona de Plana Amagada n'hi ha molt pocs. És destacable la gran

afluència de vehicles a Plana Amagada sobretot a partir de les 12h del migdia, en molts casos superant la capacitat de càrrega del propi aparcament.

e) Estacionalitat de visitants al parc

A la figura 14.1.1 tenim en compte i analitzem l'estacionalitat dels visitants al llarg de l'any tan dels centres d'informació dels parc, com dels equipaments d'allotjament, escoles de natura, i els equipaments culturals. Tenim un nombre total de visitants dels equipaments i serveis del parc de 253.524 usuaris, que estan repartits durant els diferents mesos de l'any tal i com es veu en el següent gràfic.

Veiem, com era d'esperar, que la tardor és l'època de l'any que es reben més visitants, arribant als gairebé 50.000 usuaris durant el mes d'octubre. La resta de l'any es manté amb una xifra més baixa, entre els 15.000 i 30.000 usuaris, i els mesos amb menys nombre de visitants és els mesos de gener i de desembre. L'afluència de visitants en aquest cas, depèn de les condicions meteorològiques i de l'estat de la neu a les parts culminals del Montseny.

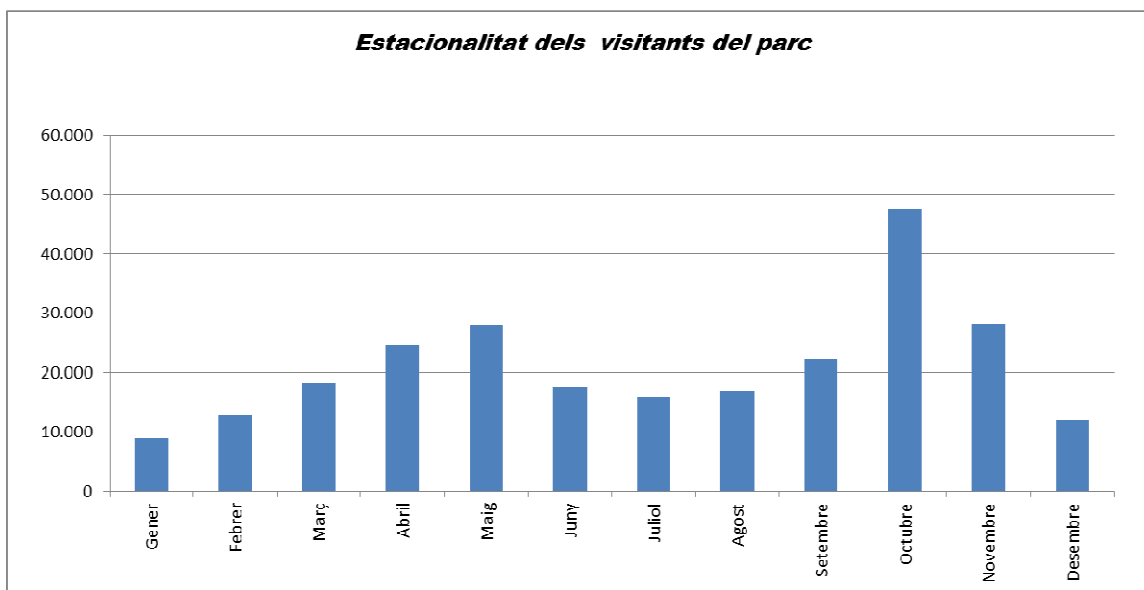


Figura 14.1.1. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2015.

2. PERFIL DELS VISITANTS

a) Tipologia de visitants

Pel que fa a les tipologies de visitants durant l'any 2015 (Figura 14.2.2) es pot observar que ha canviat una mica la tipologia respecte l'any passat. És el primer any que la majoria de persones venen en grup, (60%) seguit dels visitants en parella (26%). aquest fet és degut al canvi en el mode d'aplicació del tipus de visitants grup/família que es va decidir seguir durant l'any anterior.

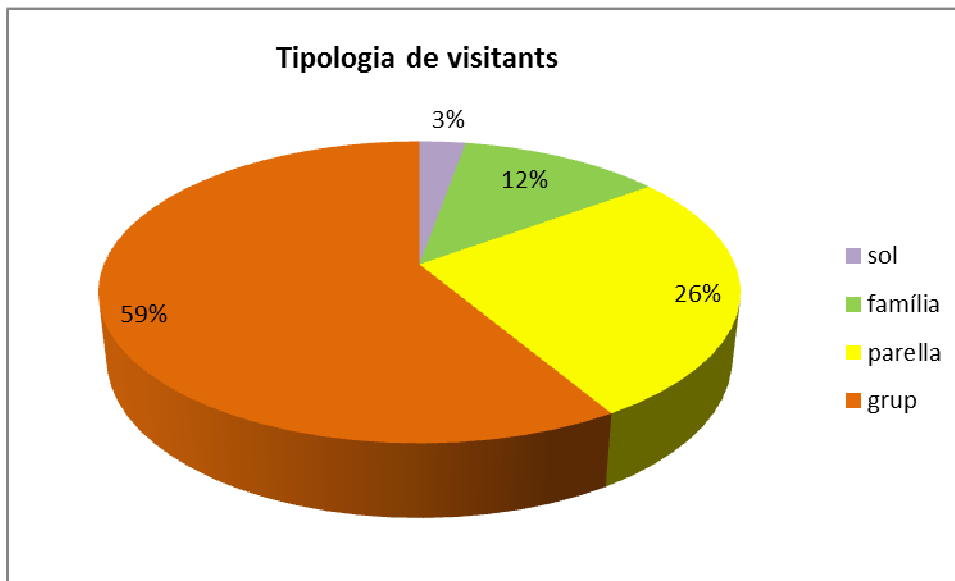


Figura 14.2.2. Classificació per perfils dels visitants l'any 2015 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

que visiten els equipaments d'informació a

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

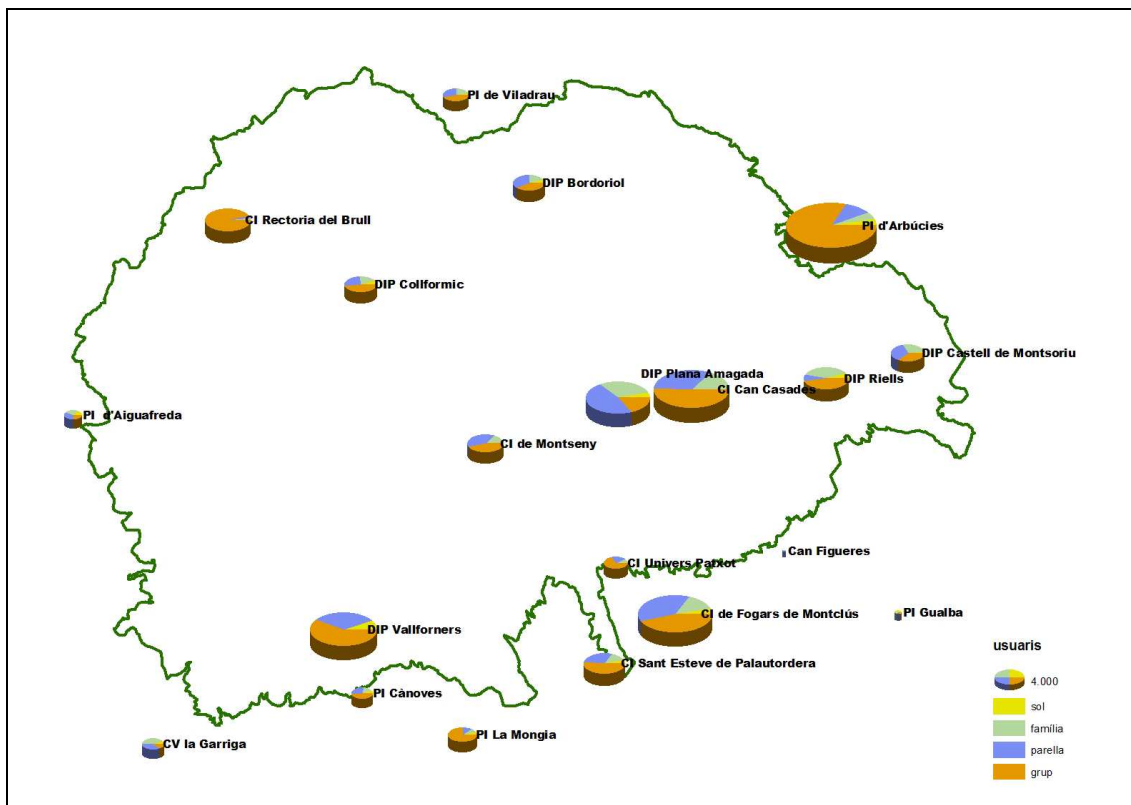


Figura 14.2.3. Distribució per equipament de les tipologies de visitants del parc natural.

Els gràfics de sectors més grans responen al major nombre d'usuàries dels equipaments. Com ja hem vist són majoritàriament, el CI de Fogars de Montclús, el PI d'Arbúcies dins el Museu Etnològic del Montseny a la Gabella i el CI de Can Casades, i els DIP de Vallforners i Plana Amagada. Destaca que la majoria de visitants que venen al Brull ho fan en grup. L'equipament d'informació on ve més gent de manera individual és el DIP Vallfornès, per la característica excursionista d'aquest emplaçament.

b) Grups d'edat dels visitants

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons uns grups d'edat determinats d'edat. En general les dades globals de tots els equipaments del parc, podem veure, tal i com era d'esperar, que la majoria de públic visitant té una edat compresa entre els 36 i 65 anys (60%), el públic jubilat representa un 11% i el públic jove fins als 25 anys un 8%; tal i com es mostra a la figura 14.2.4, seguint la tendència dels anys anteriors.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

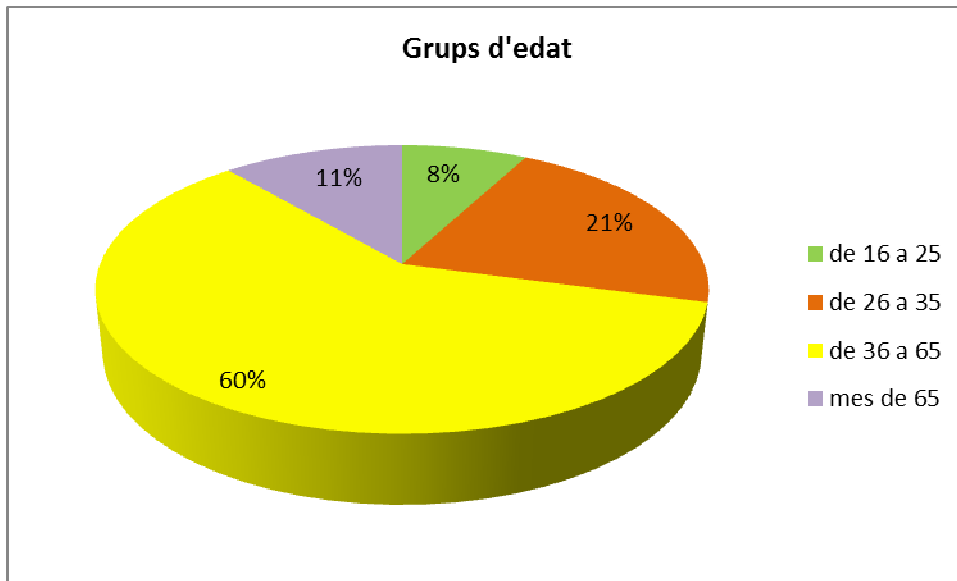


Figura 14.2.4. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

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

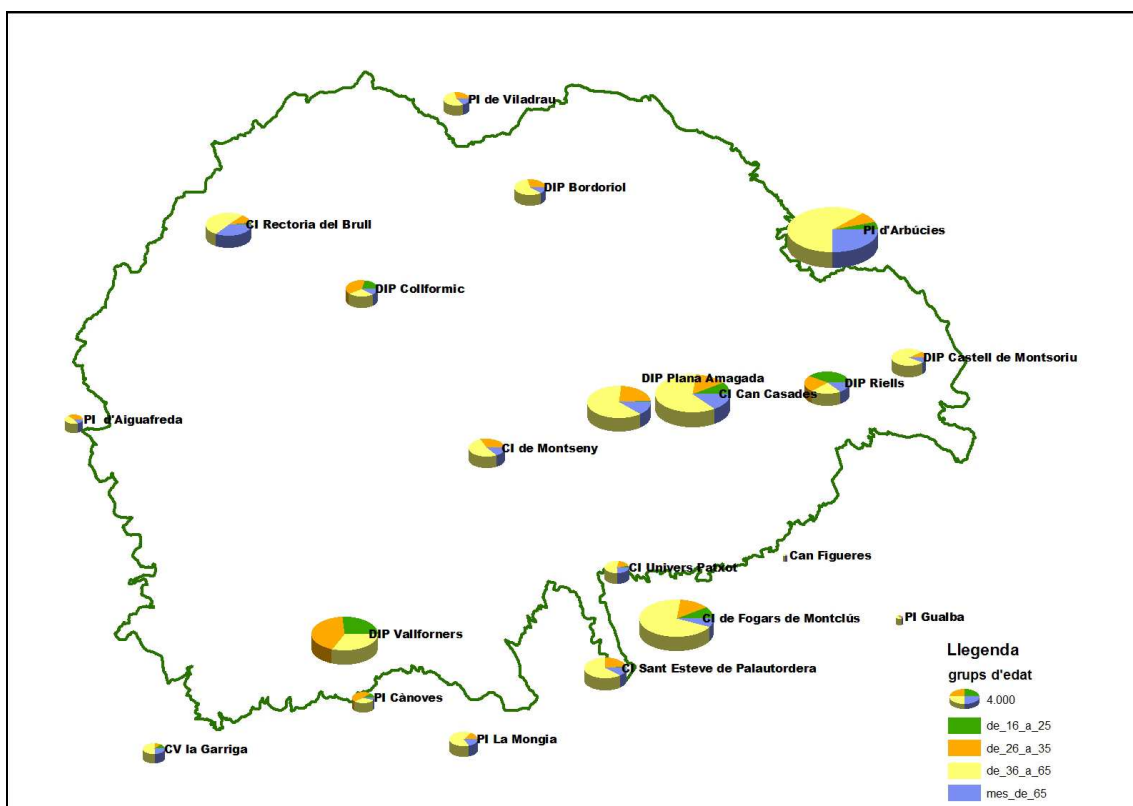


Figura 14.2.5. Distribució per equipament dels grups d'edat dels visitants del parc

Destaca observar la gran afluència de públic jubilat, de més de 65 anys, a la Gabella i al centre d'informació la Rectoria del Brull, així com també la poca afluència, al CI de

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Fogars de Montclús i al Centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera del mateix tipus de públic. En tots els casos, tal i com era d'esperar, gairebé la meitat del públic cobreix l'edat compresa entre els 36 i 65 anys (adults). Els equipaments amb més públic jove són: Vallforners i Riells.

c) *Procedència dels visitants.*

A la figura 14.2.6 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. Destaca l'increment del percentatge d'estrangers respecte l'any passat. (d'un 2% a un 7%. També destaca el 8% de visitants de resta de l'Estat espanyol. De manera que si l'any 2014 el 94% dels visitants dels equipaments del parc eren catalans, aquest any 2015 ha estat el 85%.

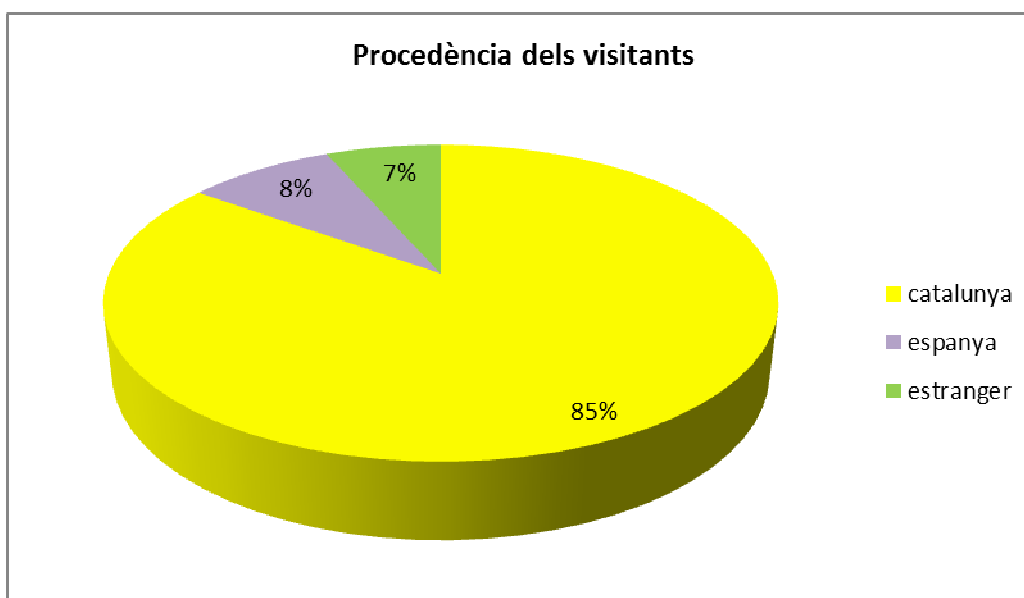


Figura 14.2.6. Classificació per procedència dels visitants

Si ens fixem en la distribució dels visitants catalans segons les comarques de procedència, observem que la majoria de visitants venen de Barcelona. Seguit de les comarques que formen part del parc, el Vallès Oriental i la Selva, i després les més properes com el Maresme o les que són més poblades com el Baix Llobregat. Aquesta distribució segueix exactament el mateix patró que els anys anteriors.

Parc Natural del Montseny Reserva de la Biosfera

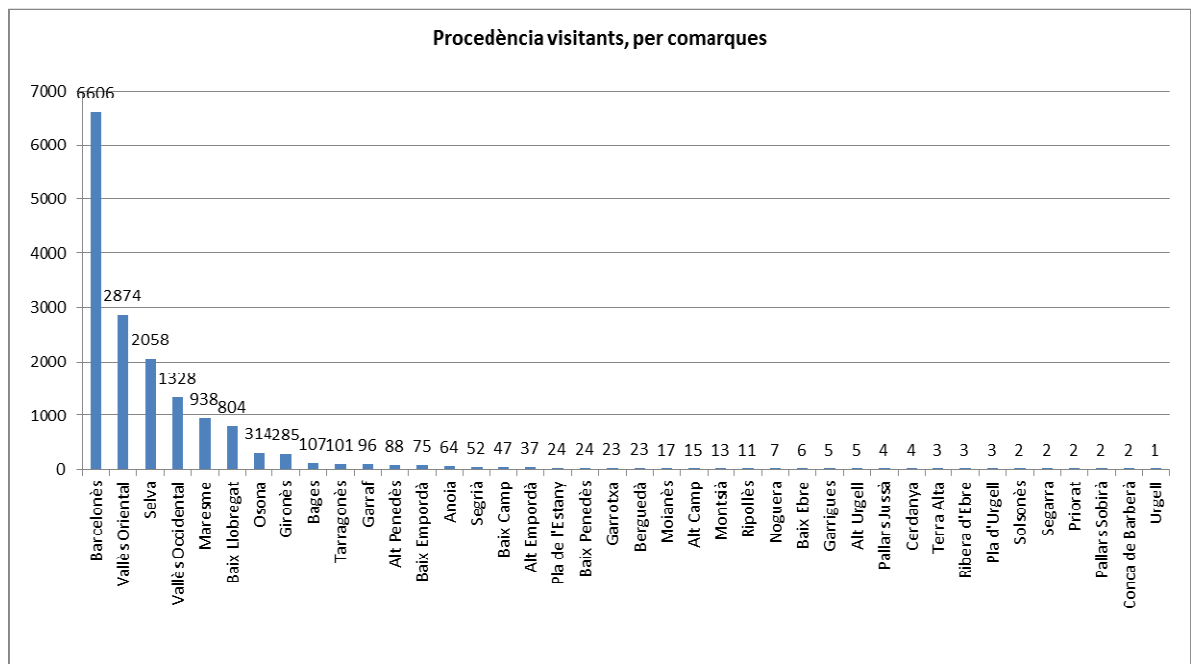


Figura 14.2.6. Classificació per procedència dels visitants catalans segons la comarca,

Pel que fa als visitants estrangers, que representen un 7% dels visitants (veure Figura 14.1.6). Els països de procedència més habituals són principalment França (40%), seguit d'Alemanya (13%) i el Regne Unit (13%). El resultat ha canviat una mica la tendència dels anys anteriors, ha incrementat el nombre d'alemanys respecte la resta de països, i ha disminuït el percentatge de francesos que vne al Montseny, doncs abans representava u 60% dels visitants estrangers.

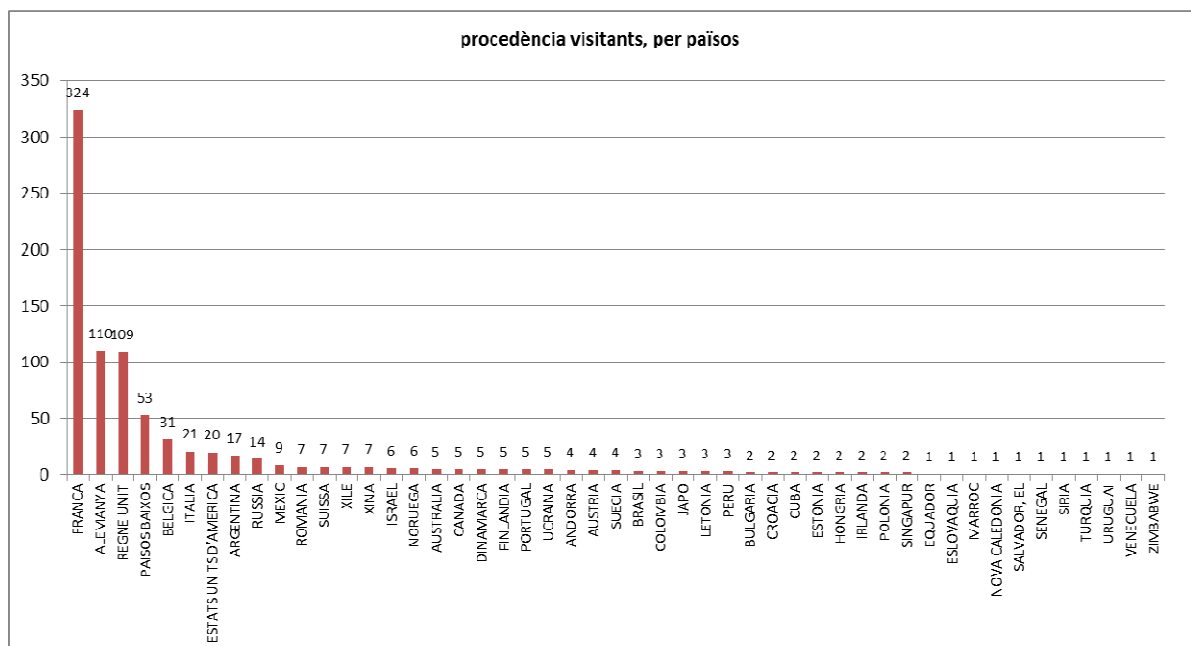


Figura 14.2.7. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2015

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

d) Principals consultes dels visitants.

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida de les principals demandes dels visitants que s'adrecen als equipaments d'informació. La figura 14.1.8, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2015. Aquestes dades són especialment significatives a l'hora de enfocar certs recursos en l'edició de publicacions, difusió web i formació dels informadors.

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

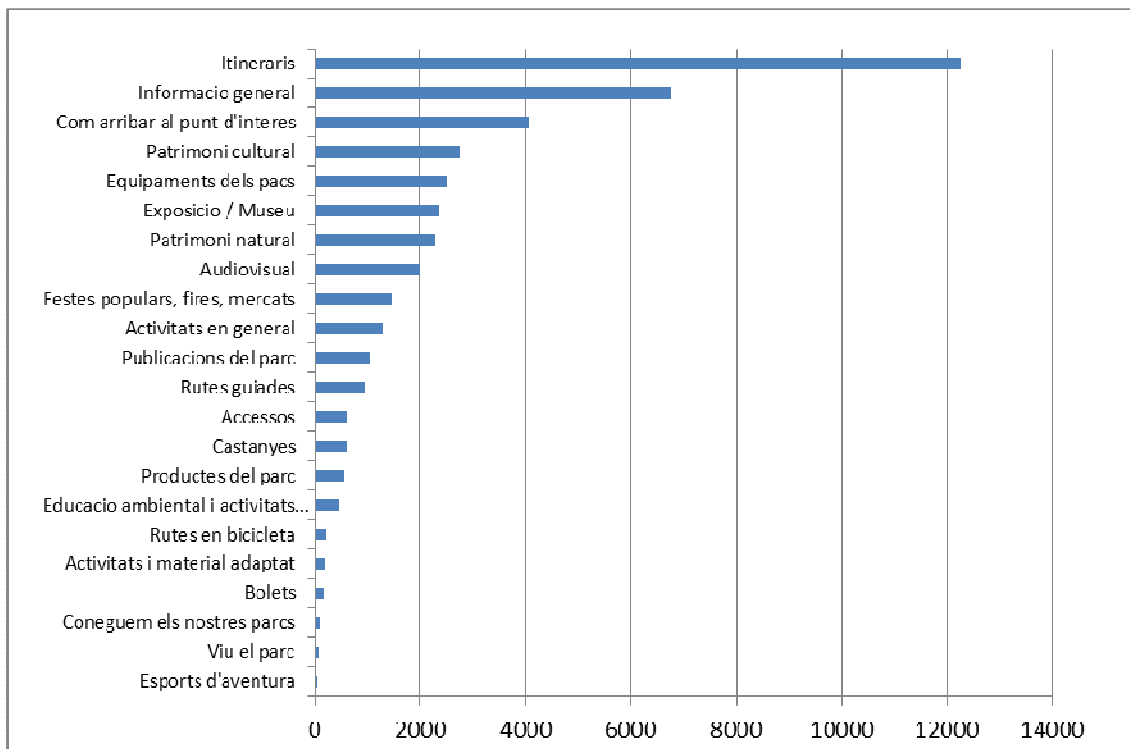


Figura 14.2.8.. Distribució del tipus de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació,

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

3 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

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

A la Taula 14.3.1 es mostren les activitats que han estat informades durant els anys 2011, 2012, 2013, 2014 i 2015.

Durant l'any 2015 s'han informat un total de 121 activitats, seguint la mateixa línia que l'any anterior. Aquest fet indica que hi ha moltes activitats que es repeteixen any rere any i que no se n'organitzen de noves. Cal destacar, també, el nombre de filmacions que són anul·lades.

Taula 14.3.1. Resum de les activitats d'ús públic informades					
	2011	2012	2013	2014	2015
Activitats científiques, culturals i educatives	7 activitats	5 activitats	4 activitats	9 activitats	5 activitats
Activitats esportives, turístiques i de lleure	47 activitats	42 activitats	49 activitats	60 activitats	72 activitats, 3 anul·lades
<i>Caminades</i>	21	23	17	28	24
<i>Sortides amb bicicleta</i>	12	10	19	14	14
<i>Curses a peu</i>	8	6	8	9	7
<i>Duatlons</i>	2	1	1	1	1
<i>Grups escolar</i>	1	2	2	2	2
<i>Activitats amb vehicles a motor</i>	5	0	0	6	14
Aplecs, fires i festes	9 activitats	11 activitats	11 activitats	13 activitats	20 activitats
<i>Aplecs</i>	5	6	6	7	7
<i>Col·locació de pessebres</i>	1	2	3	4	4
<i>Festes Majors</i>	3	3	2	2	4
Filmacions i reportatges fotogràfics	49 activitats	45 activitats	44 activitats	59 activitats	61 activitats, 21 anul·lades, 1 desfavorable
<i>Filmacions cinematogràfiques</i>	5	7	1	0	3
<i>Filmacions de curtmetratges</i>	1	1	5	4	8
<i>Filmacions publicitàries</i>	19	15	25	17	15
<i>Filmacions per televisió</i>	4	5	0	2	1
<i>Filmacions de videoclips</i>	4	1	2	1	3
<i>Altres filmacions</i>	3	1	3	3	2
<i>Sessions fotogràfiques publicitàries</i>	7	11	7	6	3
<i>Altres sessions fotogràfiques</i>	6	4	1	2	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 principal objectiu del SQ.

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

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

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

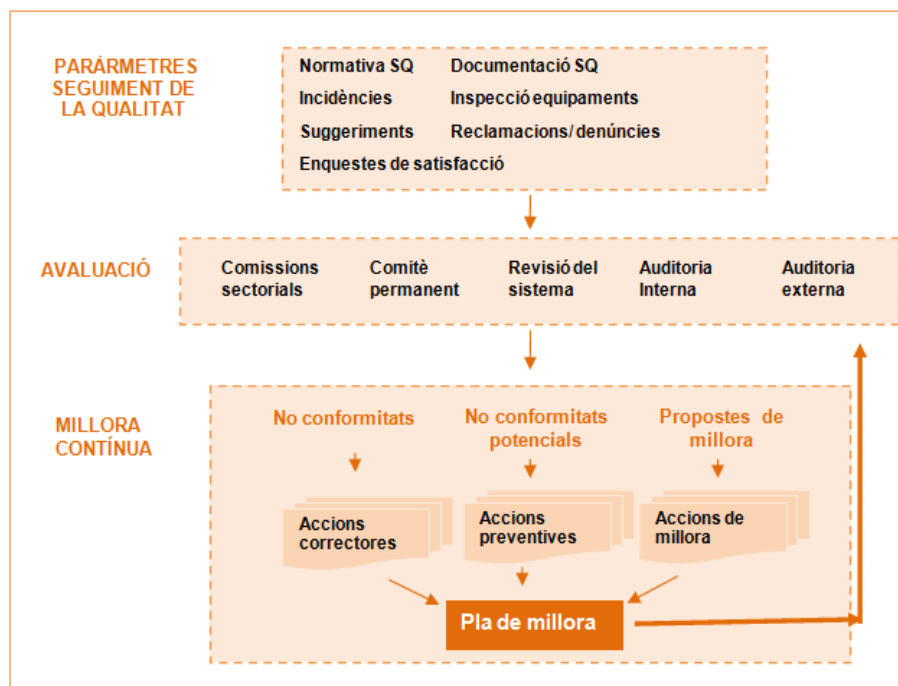


Figura 15.1.1. Diagrama de flux de gestió de la millora contínua del sistema de Qualitat.

2. GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES.

La Taula 15.2.1 recull el número d'incidències obertes i tancades així com els romanents (la diferència entre aquests dos valors) per la sèrie temporal 2004 a 2015.

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 2015.

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	11	3	8	147	121	26	28	21	26	28	22	6	10	4	6	224	171	53
2005	1	2	-1	154	138	16	19	21	-2	8	6	2	47	44	3	229	211	18
2006	5	3	2	173	148	25	11	8	3	62	29	33	66	47	19	317	235	82
2007	3	4	-1	123	143	-20	5	4	1	63	49	14	97	75	22	291	275	16
2008	1	1	0	106	92	14	6	10	-4	65	72	-7	27	62	-35	205	237	-32
2009	4	12	-8	181	148	33	15	14	1	132	63	69	60	53	7	392	290	102
2010	3	3	0	212	181	31	41	32	9	130	118	12	69	66	3	455	400	55
2011	0	0	0	262	297	-35	47	52	-5	118	140	-22	76	76	0	503	565	-62
2012	2	2	0	146	184	-38	27	26	1	88	107	-19	39	39	0	302	358	-56
2013	2	1	1	110	104	6	20	21	-1	96	83	13	32	37	-5	260	246	14
2014	0	0	0	114	87	27	33	24	9	58	59	-1	35	23	12	240	193	47
2015	3	3	0	119	109	10	25	22	3	70	84	-14	36	40	-4	253	258	-1
Totals	35	34	1	1847	1752	95	277	255	22	918	832	86	594	566	28	3671	3439	232

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2015 s'han obert 253 incidències, 13 incidències més que l'any anterior.

D'altra banda aquest 2015 s'han tancat un total de 258 incidències, 65 incidències més que l'any anterior. S'han tancat més incidències de les que s'han obert durant l'any 2015, de manera que s'han tancat més incidències que l'any anterior. Si mirem el balanç global encara queden 232 incidències pendents de tots els anys, com es veu a la figura 15.2.1, 6 menys que l'any anterior.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

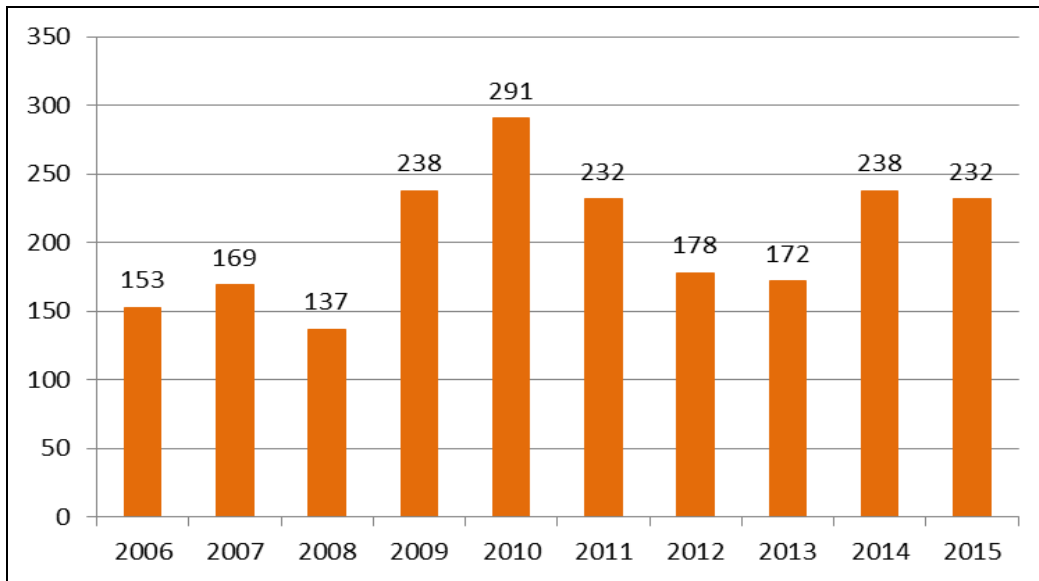


Figura 15.2.1. Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2006 fins a finals de 2015.

Pel que fa a les tipologies d'aquestes incidències pendents, la Figura 15.2.2, aquest 2015, les incidències de neteja i manteniment són les més nombroses (95), seguides de les de senyalització (86). Les de seguretat/accident segueixen essent 22 i les tipificades com d'ús públic (28). Encara queden incidències de l'any 2009 sense resoldre (14) i del 2010 (11).

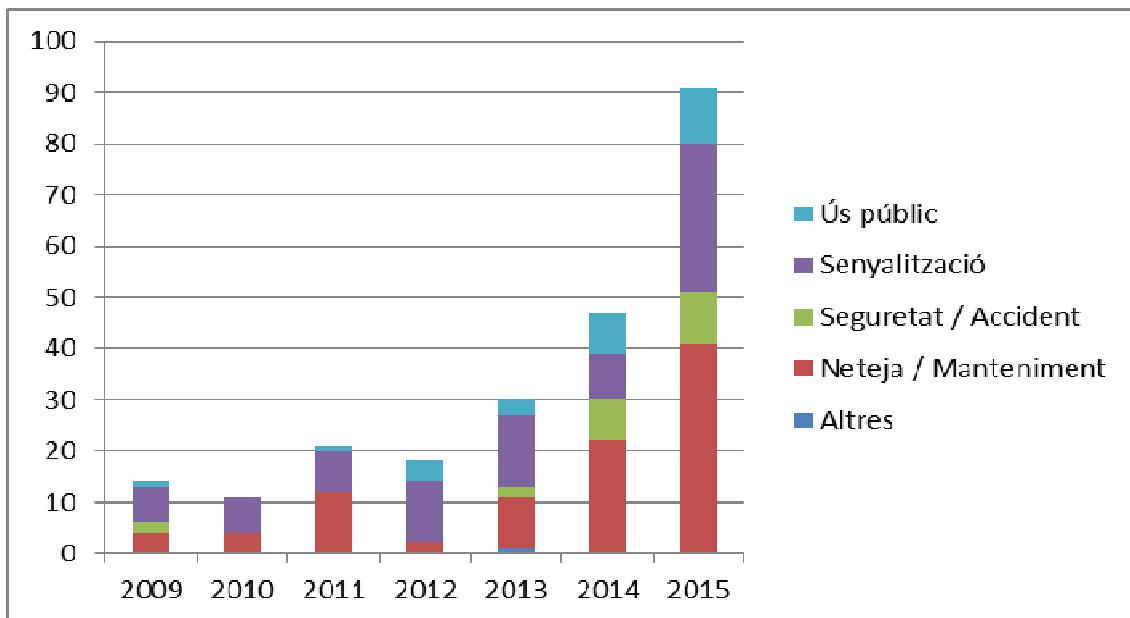


Figura 15.2.2. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2015 segons l'any que van ser obertes i classificades per tipologies.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

3 INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS.

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

L'any 2012 es va generar un calendari d'inspecció dels equipaments d'acord amb la IT 0106 *Inspecció d'equipaments i serveis*, aquest calendari es va revisar de forma anual per tal d'incorporar els nous equipaments i serveis del parc.

Es revisen els itineraris, els aparcaments i els equipaments del parc segons el *FR 0106 Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis* del parc.

Taula 15.2.1. resum de les inspeccions fetes als equipaments, 2015.		
	Nº Inspeccions fetes	% programades
Equipaments	31	39,2%
Aparcaments	26	51%
Itineraris	67	61%

4 MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.

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

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

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

Durant l'any 2015 s'ha implantat a la totalitat dels equipaments el nou model d'enquesta de satisfacció. La diferència en els models és principalment per la valoració dels serveis oferts en els diferents equipaments del parc, tot i que la valoració general dels diferents aspectes del parc és sempre la mateixa, fet que fa que es puguin obtenir uns resultats amb una mostra més gran.

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny han recollit 993 enquestes en total, un resultat més que positiu ja que s'ha duplicat la recollida d'enquestes respecte l'any anterior (456). L'esforç de recordatori i el nou model d'enquesta en tots els equipaments ha provocat aquest increment.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

A la taula següent (15.4.1) es mostra l'evolució del nombre d'enquestes recollides en els diferents equipaments.

Taula 15.4.1. Resum de les enquestes de satisfacció rebudes als equipaments, 2011 - 2015.					
Equipaments	2011	2012	2013	2015	2015
<i>CI La Gabella</i>	1	40	74	172	115
<i>DIP Montsoriu</i>	0	84	84	57	54
<i>DIP Riells del Montseny</i>	22	54	38	45	62
<i>RCP La Morera</i>	48	25	36	35	75
<i>IG Turó de Montgrós</i>	37	39	31	26	33
<i>IG Sant Esteve</i>	31	20	30	24	36
<i>IG Sant Pere de Vilamajor</i>	0	34	38	19	
<i>RCP Casa Nova de Sant Miquel</i>	9	21	20	14	13
<i>CI Can Casades</i>	139	32	10	10	19
<i>CI Montseny</i>	4	7	1	10	6
<i>CI St. Esteve de Palau.</i>	5	7	0	10	15
<i>IG Casa Nova de Sant Miquel</i>	13	11	4	9	10
<i>Alberg el Polell</i>				8	2
<i>CI Univers Patxot</i>	11	23	9	6	12
<i>CI Fogars de Montclús</i>	24	21	5	3	59
<i>CI Rectoria del Brull</i>	8	0	1	2	4
<i>DIP Coll de Bordoriol</i>	17	8	0	2	5
<i>PI Molí de Ca l'Antic</i>	10	0	0	2	60
<i>PI Bellver</i>	0	0	0	1	
<i>PI Sant Pere de Vilamajor</i>	18	27	21	1	24
<i>Càmping Fontmartina</i>	0	52	0	0	122
<i>DIP Collformic</i>	15	4	0	0	3
<i>DIP Plana Amagada</i>	36	14	0	0	29
<i>DIP Vallformers</i>	142	54	0	0	10
<i>IG Can Lleonart</i>	4	0	0	0	0
<i>PI Aiguafreda</i>	0	0	0	0	10
<i>PI Cànoves i Samalús</i>	90	27	0	0	13
<i>PI Gualba</i>	0	0	0	0	26
<i>PI Seva</i>	0	0	0	0	5
<i>PI Tagamanent</i>	0	0	0	0	5
<i>PI Viladrau</i>	1	45	12	0	5
<i>IG CCEN / Viladrau</i>	49	9	10		43
<i>IG Fogars de Montclús</i>			5		
<i>IG La Gabella</i>					12
<i>PI La Garriga</i>					15
<i>EN Vallcàrquera</i>					91
Total general	733	658	355	456	993

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Respecte l'indicador en el qual es vol aconseguir que tots els equipaments facin un mínim de 12 enquestes a l'any, aquest encara no s'ha complert. L'any 2013 van ser 10 equipaments els que van assolir aquesta fita, i durant el 2015 van ser 8 equipaments els que han recollit més de 12 enquestes, durant el 2015, si bé ha incrementat notablement el nombre d'enquestes hi ha 12 equipaments que no han arribat a realitzar 12 enquestes a l'any. Tot i així només hi ha 3 equipaments que no han realitzat cap enquesta mentre que l'any passat n'hi havia 13.

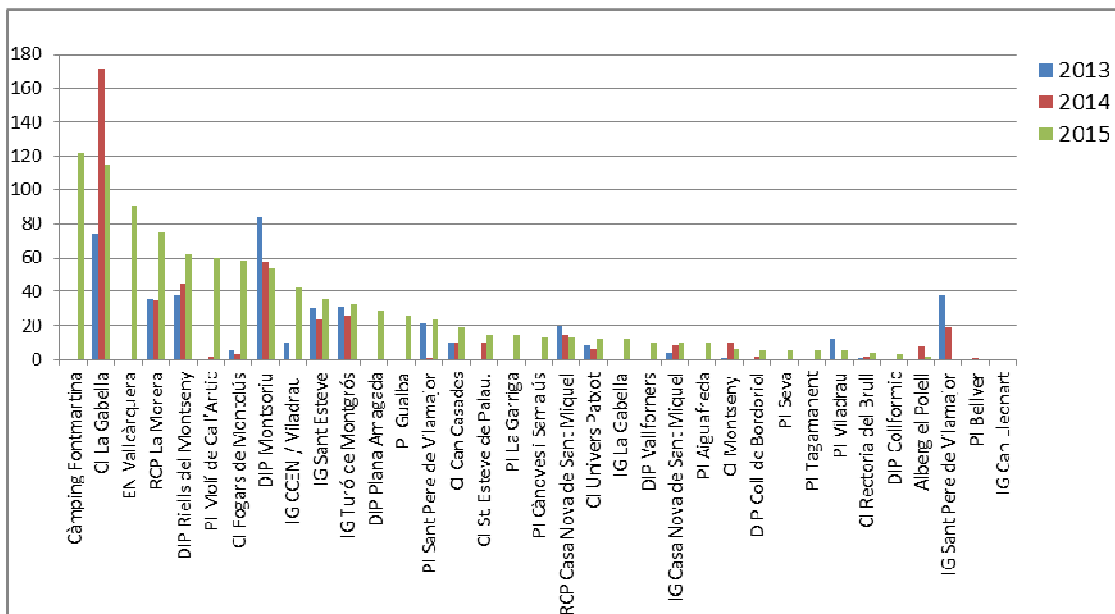


Figura 15.4.1. Numero d'enquestes de satisfacció dels equipaments i serveis del Parc l'any 2013, 2015 i 2015.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

A) VALORACIONS DELS ACCESSOS DEL PARC NATURAL.

La valoració dels accessos al parc (carreteres, pistes i camins) apareix en tots els models d'enquesta, es treballa amb una mostra de 625 enquestes. Un 84% dels enquestats troba que els accessos al parc estan bé o molt bé. L'any 2013 aquesta xifra era del 92%.

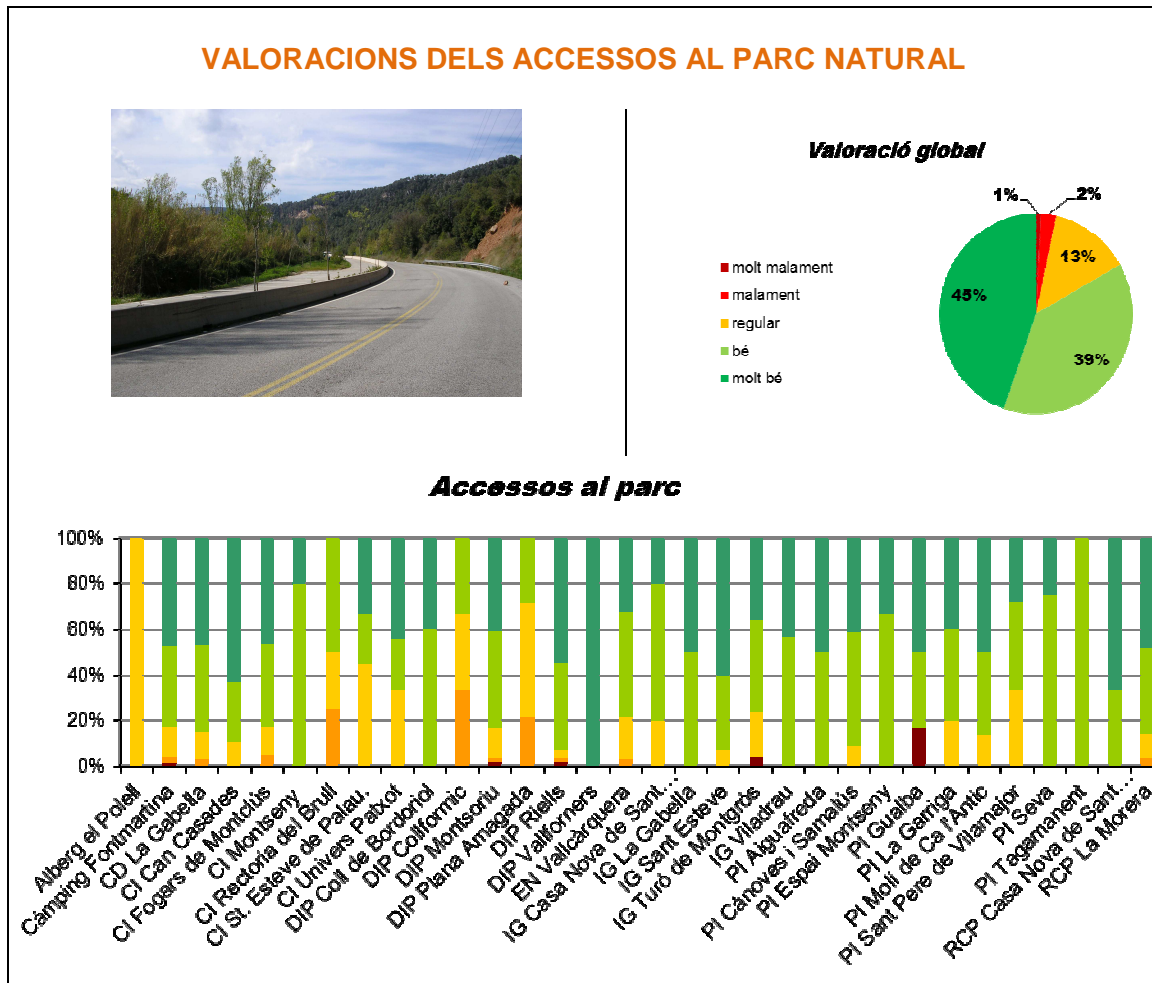


Figura 15.4.2. Resum de les valoracions dels accessos del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2015.

Les valoracions inferiors a "bona" es reflecteixen en l'anàlisi per equipaments (Figura 15.4.2). destaca la mala valoració dels accessos al PI de Gualba (degut a la poca mostra d'enquestes d'aquest equipament), al Brull, Plana Amagada i Collformic. En aquests casos entenem la mala valoració deguda a la superació de la capacitat de càrrega de determinats indrets a la tardor i en altres períodes amb molta afluència de visitants.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

B) VALORACIONS DE LA SENYALITZACIÓ DEL PARC NATURAL.

Respecte la valoració de la senyalització del parc es treballa amb una mostra de 388 enquestes. Els resultats globals mostren que un 89% dels enquestats troba que estan bé o molt bé, respecte el 87% de valoració de l'any anterior.

Si ens fixem en les valoracions que es realitzen per equipaments, s'observa que hi ha molts pocs equipaments que han valorat aquest aspecte. I que en general no hi ha queixes significatives, l'equipament que valora més negativament aquest aspecte és des del CI de Fogars de Montclús.

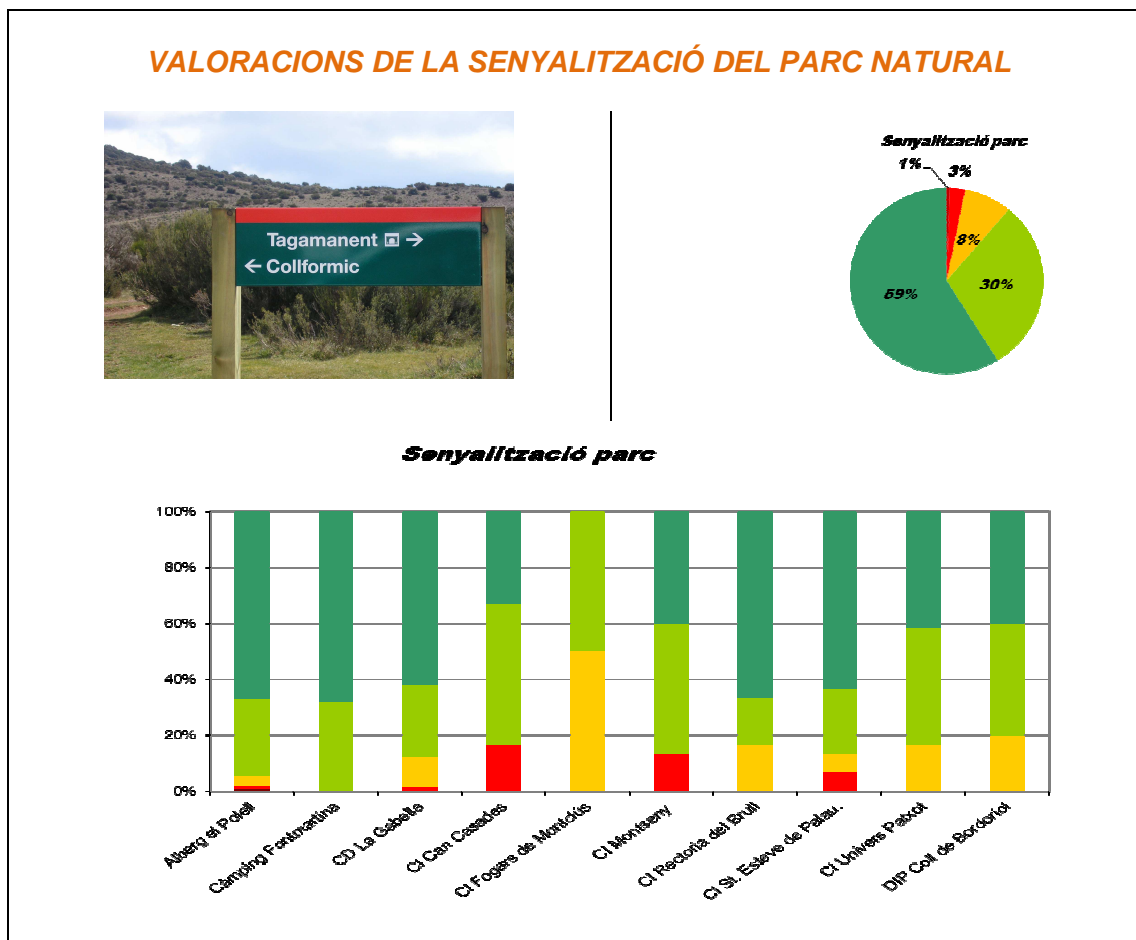


Figura 15.4.3. Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2015.

És un dels aspectes més mal valorats, hi ha un 11% de valoracions negatives. Si ens fixem per equipaments tan a la zona de Can Casades, com Sant Esteve de Palautordera i CI de Montseny.

C) VALORACIONS DELS APARCAMENTS DEL PARC NATURAL.

A la valoració dels aparcaments es treballa amb una mostra de 381 enquestes. La opinió majoritària dels visitants del Parc és positiva pel que fa als aparcaments, el 73% pensa que estan bé o molt bé (veure Figura 15.4.4.), aquest valor és més baix que durant l'any anterior (83%). És un dels aspectes més mal valorats, segurament a les condicions de saturació d'aparcaments en les èpoques de tardor.

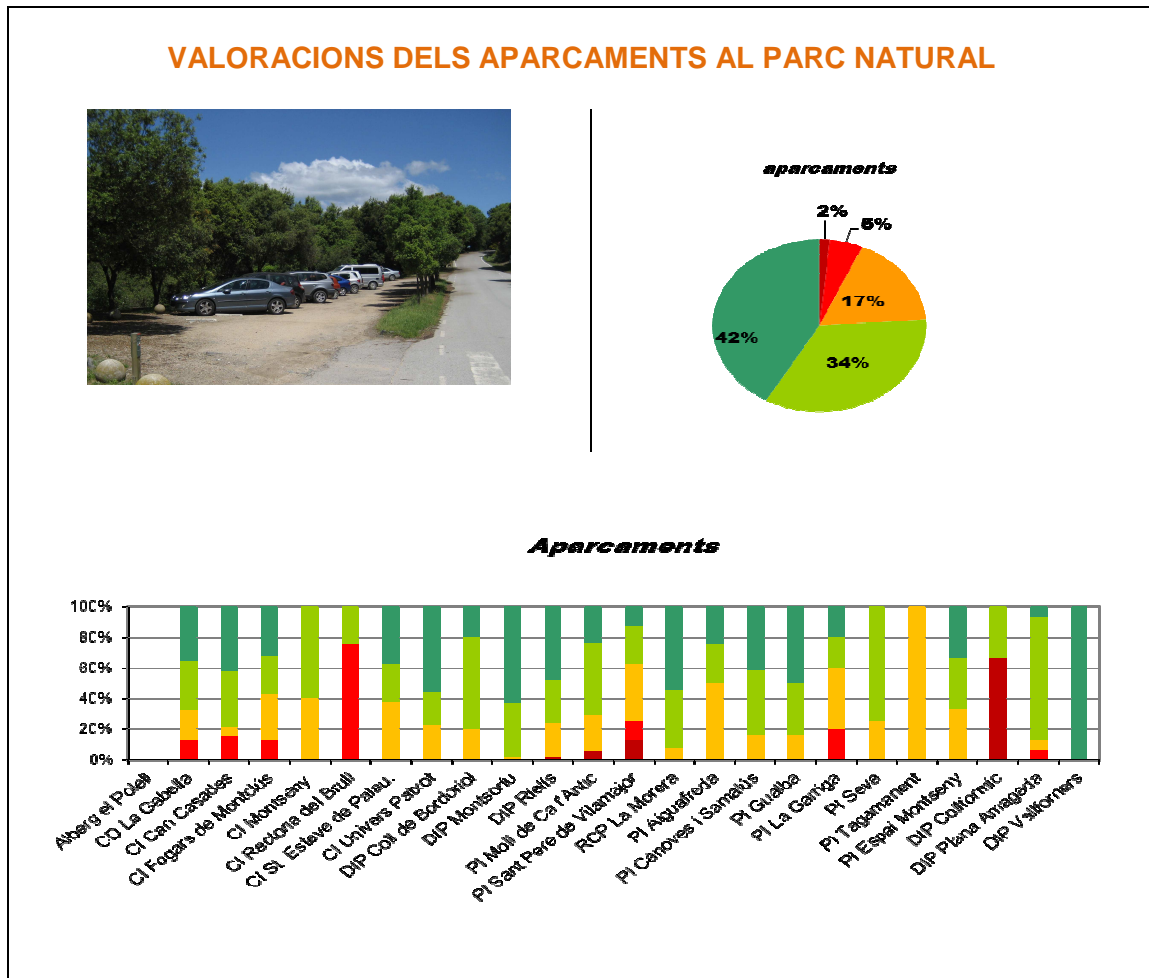


Figura 15.4.4. Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2015.

Si observem les valoracions per cada equipament, veiem que els aparcaments que han rebut inferiors valoracions són el de CI el Brull i Collformic, (poca mostra d'enquestes dels equipaments i totes negatives). A part de valoracions força baixes a Fogars de Montclús, Sant Pere de Vilamajor i Figaró, però en menys mesura que els anteriors.

D) VALORACIONS DELS ITINERARIS AL PARC NATURAL.

A la valoració sobre els itineraris del parc natural s'ha recollit un total de 424 resultats. La opinió dels usuaris que han respost aquesta qüestió de manera positiva ha estat d'un 90%. És el primer any que es demana aquest aspecte de valoració i és un resultat força positiu. La tasca d'ordenació i manteniment dels itineraris així com la seva divulgació es valoren positivament.

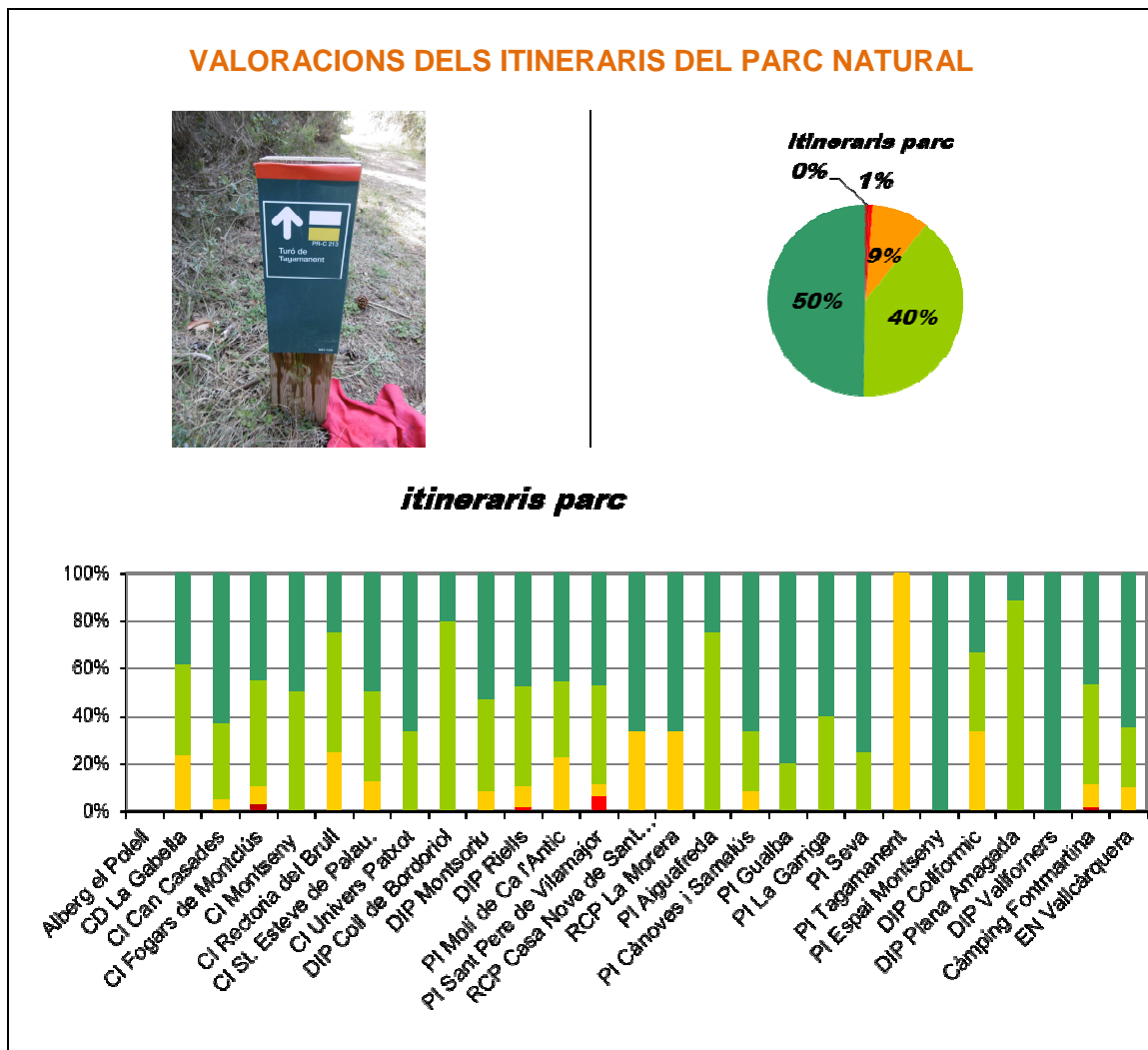


Figura 15.4.5. Resum de les valoracions dels aparcaments del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2015.

Destaca la mala valoració obtinguda al PI de Sant Pere de Vilamajor, deu ser degut a la poca existència d'itineraris des del nucli urbà de Sant Pere de Vilamajor.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

E) VALORACIONS DE L'ESTAT DE CONSERVACIÓ DE L'ENTORN

La valoració de l'estat de conservació de l'entorn és un aspecte que ha aparegut a les noves enquestes i que és comú a tots els models d'enquesta. Respon a l'anterior valoració sobre el manteniment del parc natural, es treballa amb una mostra de 591 respostes. Els resultats globals que mostra la Figura 15.4.6 són prou satisfactoris, de manera el 90% dels usuaris pensa que l'estat de conservació és bo o molt bo, la valoració de l'any 2015 respecte el manteniment del parc era del 90%.

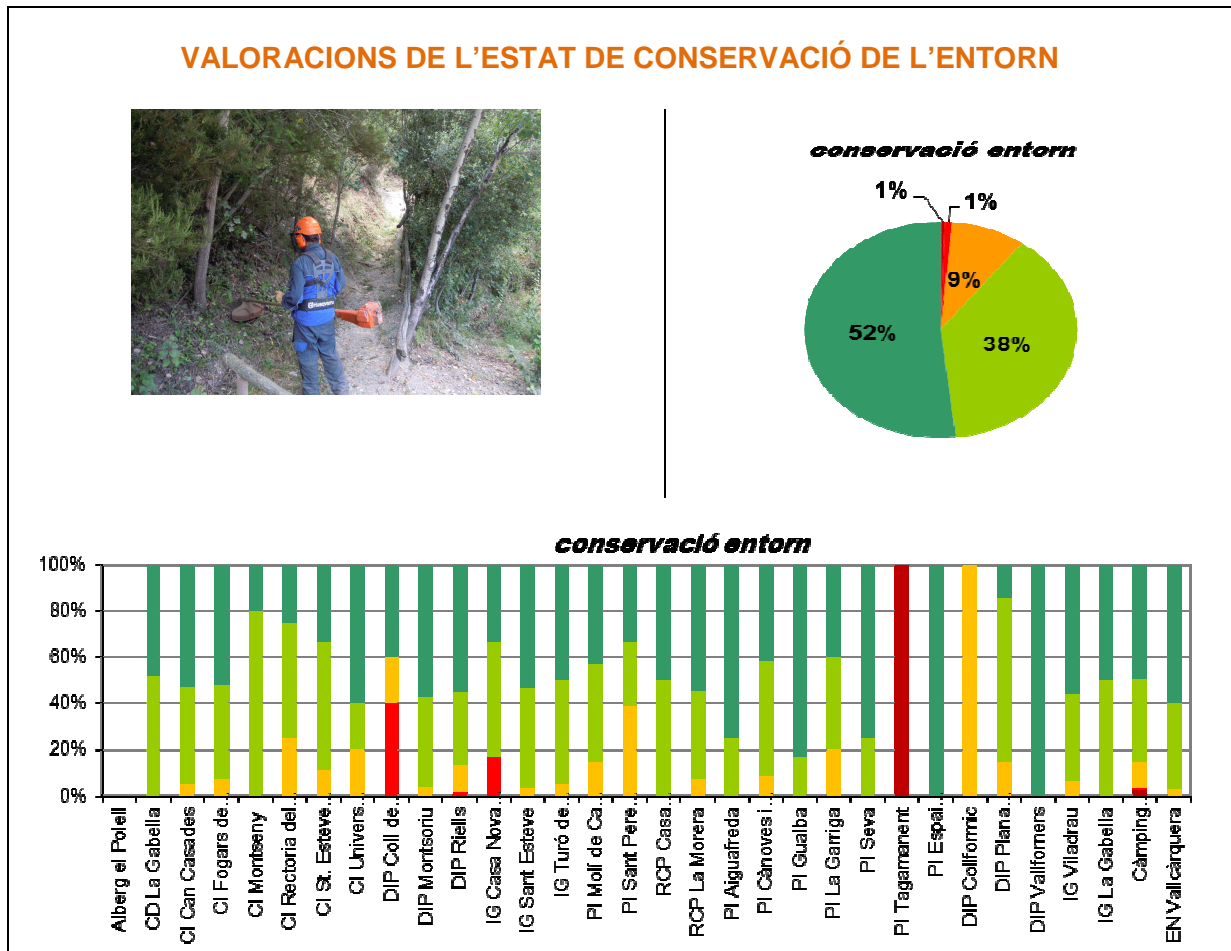


Figura 15.4.6. Resum de les valoracions del manteniment del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2015.

És positiu l'increment d'equipaments que han participat en la valoració d'aquest aspecte. Posa de manifest que aquesta frase ha estat molt més ben explicada que la valoració sobre el manteniment del parc. Destaca la mala puntuació al DIP de coll de Bordoriol, aquest fet és degut a un aprofitament forestal que s'ha fet en aquesta zona que ha tingut algunes queixes per part dels usuaris. La mala puntuació del PI de Tagamanent es pot atribuir a la poca mostra d'enquestes rebuda.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

F) VALORACIONS DEL PERSONAL DEL PARC NATURAL.

La valoració del personal del parc, s'analitza amb una mostra de 570 enquestes, respecte els 209 resultats de l'any anterior. Els resultats globals són satisfactoris (Figura 15.4.7). El 96% dels usuaris dona una puntuació bona o molt bona al personal del parc, respecte el 98% de l'any passat. Aquest és un aspecte molt positiu ja que es valora positivament el personal del parc i l'atenció rebuda

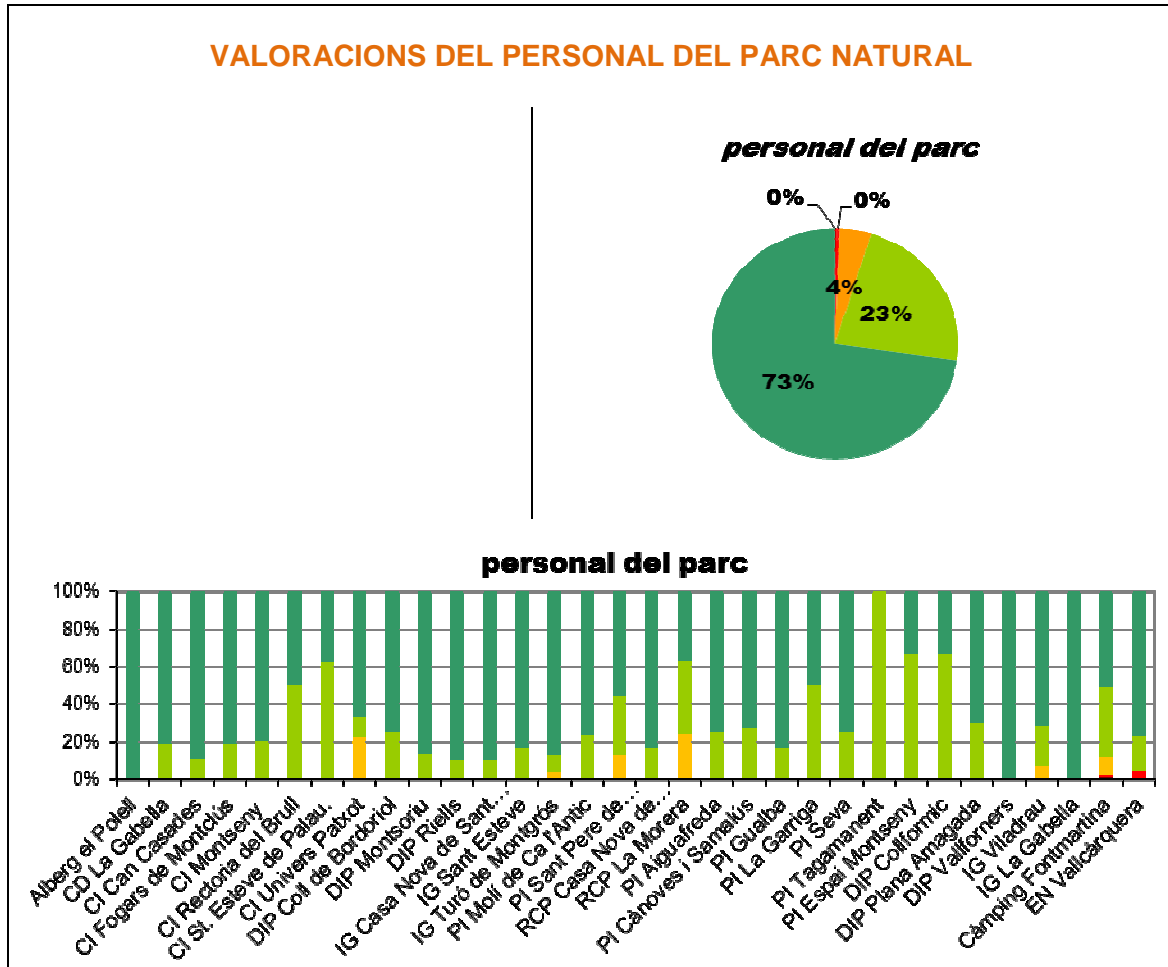


Figura 15.4.7. Resum de les valoracions de la vigilància al Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2015.

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

G) VALORACIONS GLOBAL DEL PARC NATURAL.

La valoració global del parc es valora en tots els models d'enquesta, per tant s'analitza amb una mostra de 608 enquestes. Els resultats globals són molt positius (Figura 15.4.8), de manera que un 95% dels enquestats dona un puntuació bona o molt bona al Parc Natural..

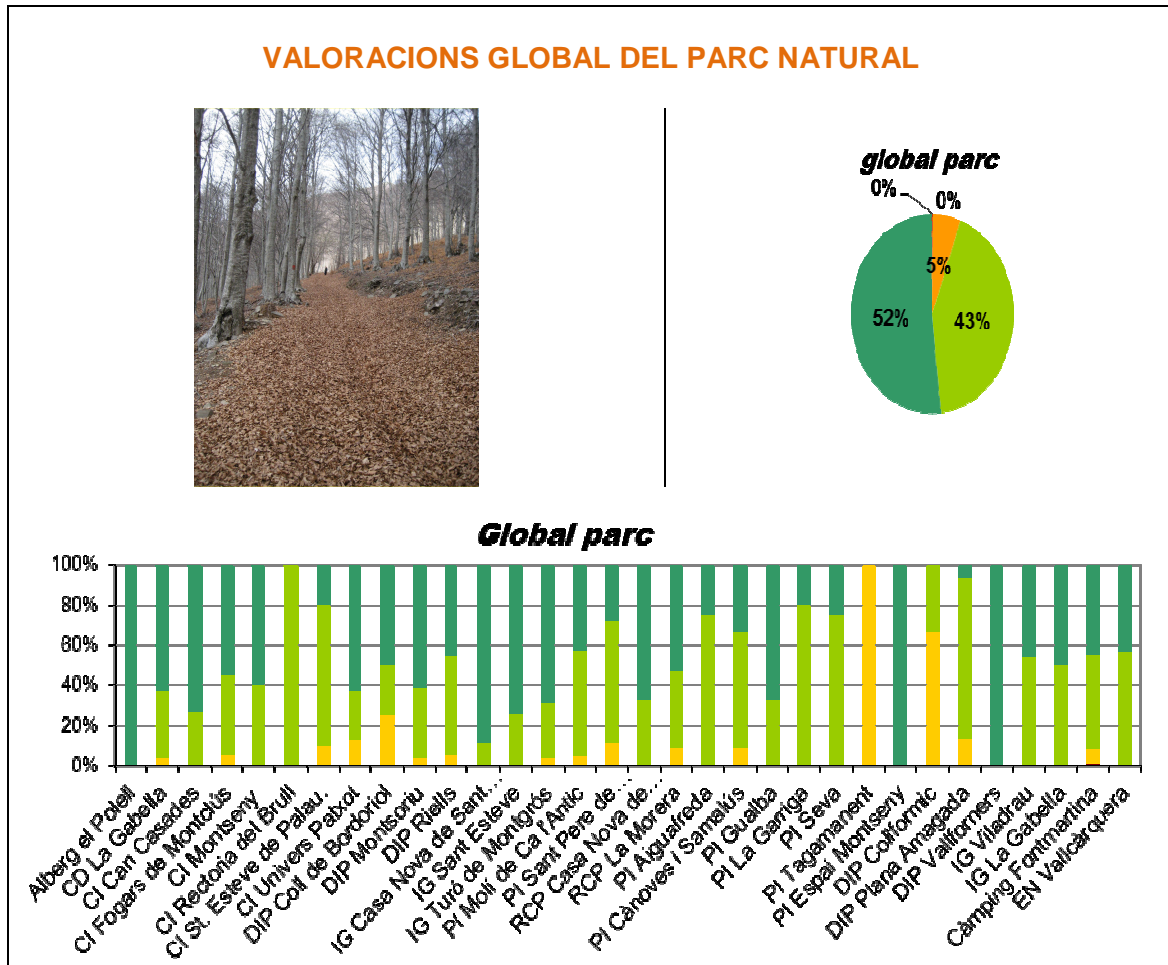


Figura 15.4.8. Resum de les valoracions del personal del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2015.

L'anàlisi de la valoració per equipaments en general també és molt bona. La valoració menys positiva és també el PI de Tagamanent, atribuïble a la poca mostra d'enquestes rebudes en aquest equipament.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

VALORACIONS EN ELS EQUIPAMENTS D'INFORMACIÓ

H) VALORACIONS DE LA QUALITAT D'INFORMACIÓ .

La valoració de la qualitat de la informació donada als equipaments del Parc apareix en tots els models d'enquesta, i per tant s'analitza amb una mostra de 940 enquestes. Els resultats globals són en general molt satisfactoris (Figura 15.4.9) tot i que surten uns resultats més baixos que l'any anterior (85% molt bé)

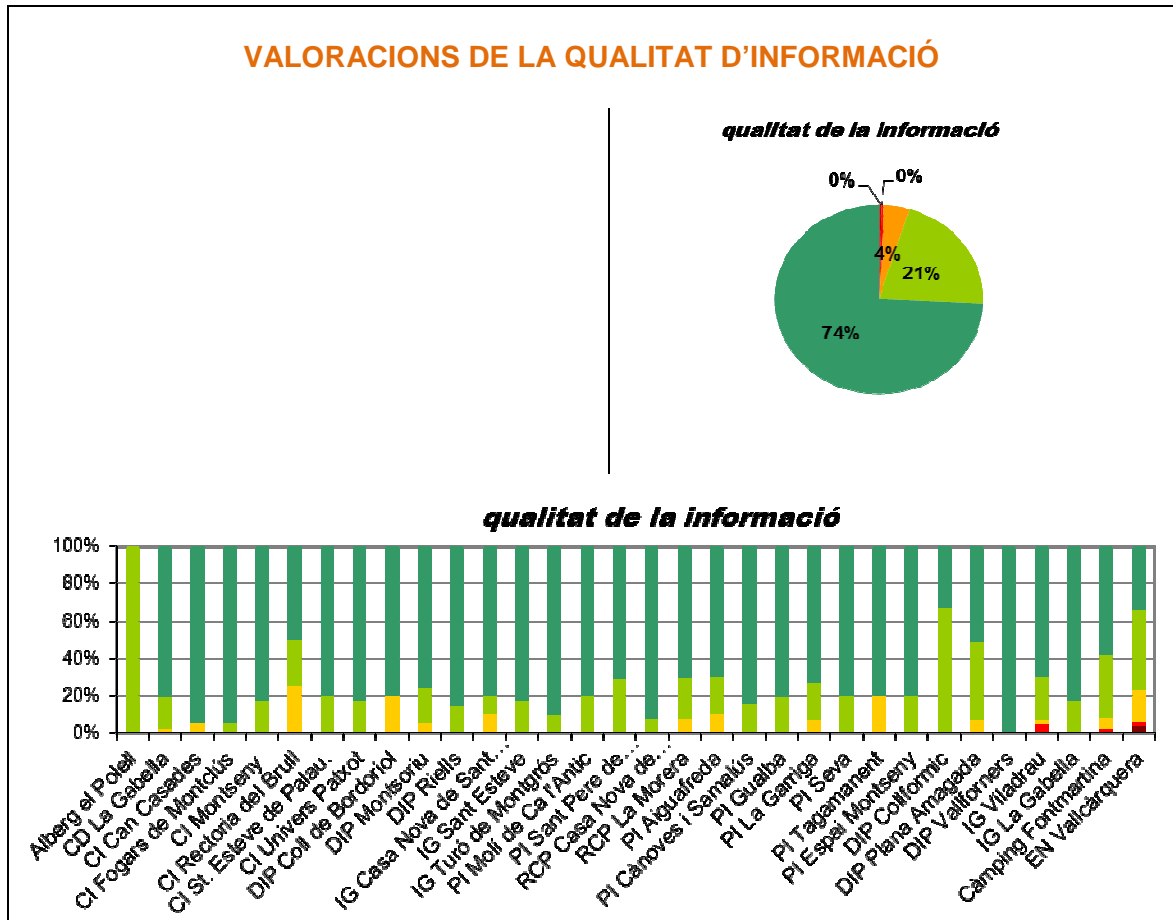


Figura 15.4.9. Resum de les valoracions sobre la qualitat de la informació donada als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015.

Per equipaments destaca una mala puntuació a l'Escola de Natura de Vallcàrquera i als Itineraris Guiats de Viladrau.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

I) 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 515 enquestes. Els resultats globals són satisfactoris (Figura 15.4.10), un resultat més baix que l'any anterior.

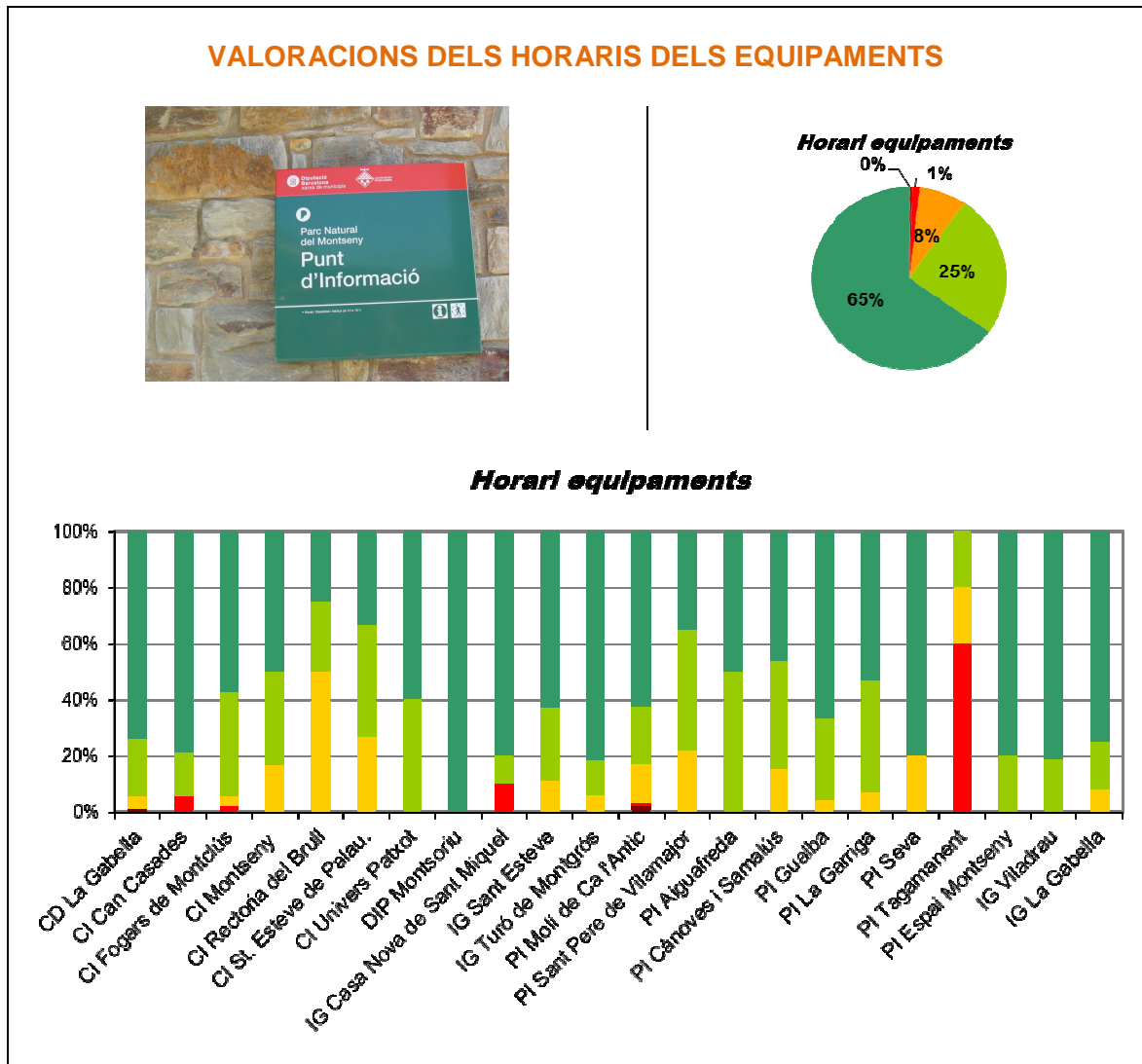


Figura 15.6.10. Resum de les valoracions dels horaris dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015

L'anàlisi de les valoracions per equipament mostren també una satisfacció general, excepte alguna mala valoració, concretament a PI de Tagamanent, i a la Casanova de Sant Miquel.

J) 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 446 opinions. Els resultats globals l'any 2015 han estat una altra vegada excel·lents (Figura 15.4.11), amb un 100% dels usuaris amb opinions positives.

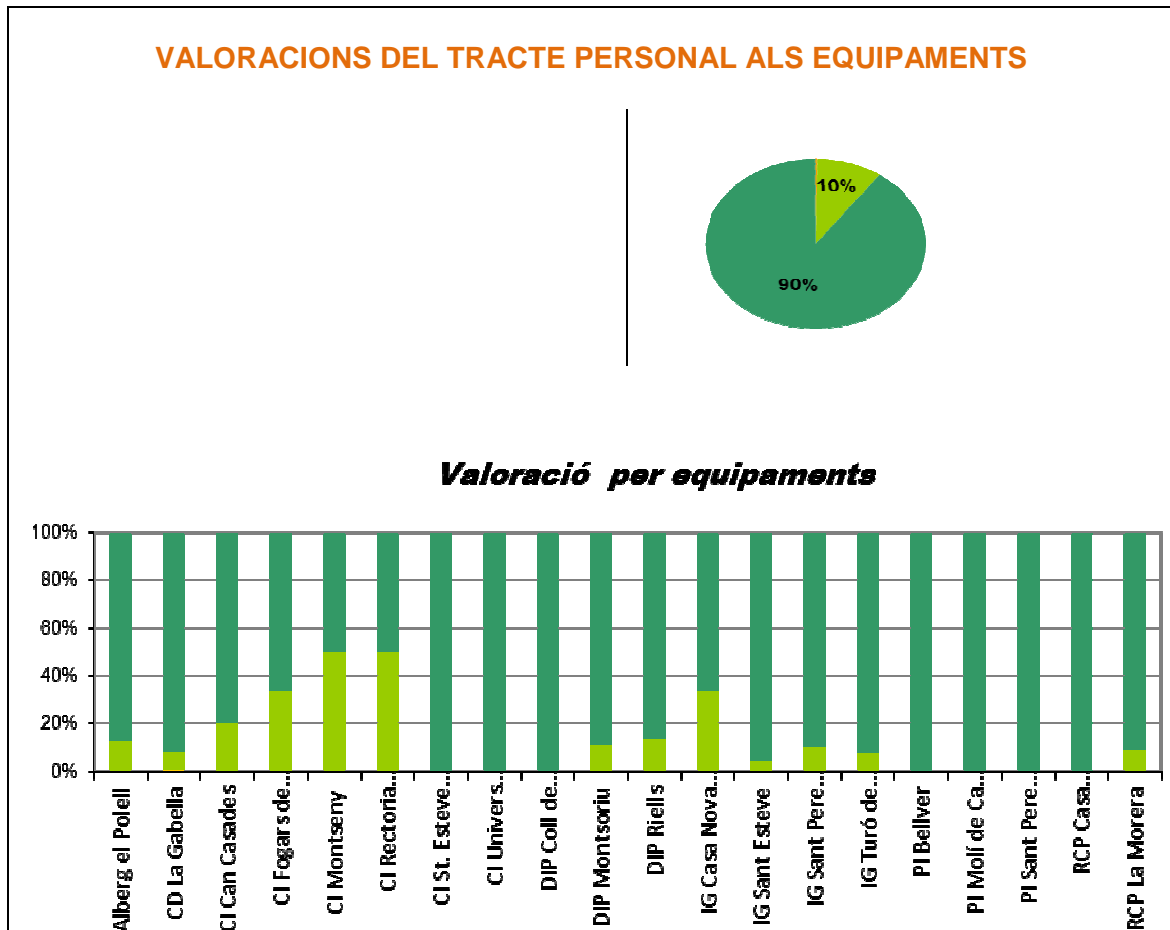


Figura 15.4.11. Resum de les valoracions del tracte personal rebut als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015

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

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

K) 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 732 opinions. Els resultats globals són satisfactoris (Figura 15.4.13), tot i que hi ha un 14% dels enquestats que valora les publicacions amb un regular. Ho atribuïm a la manca de publicacions en altres idiomes.

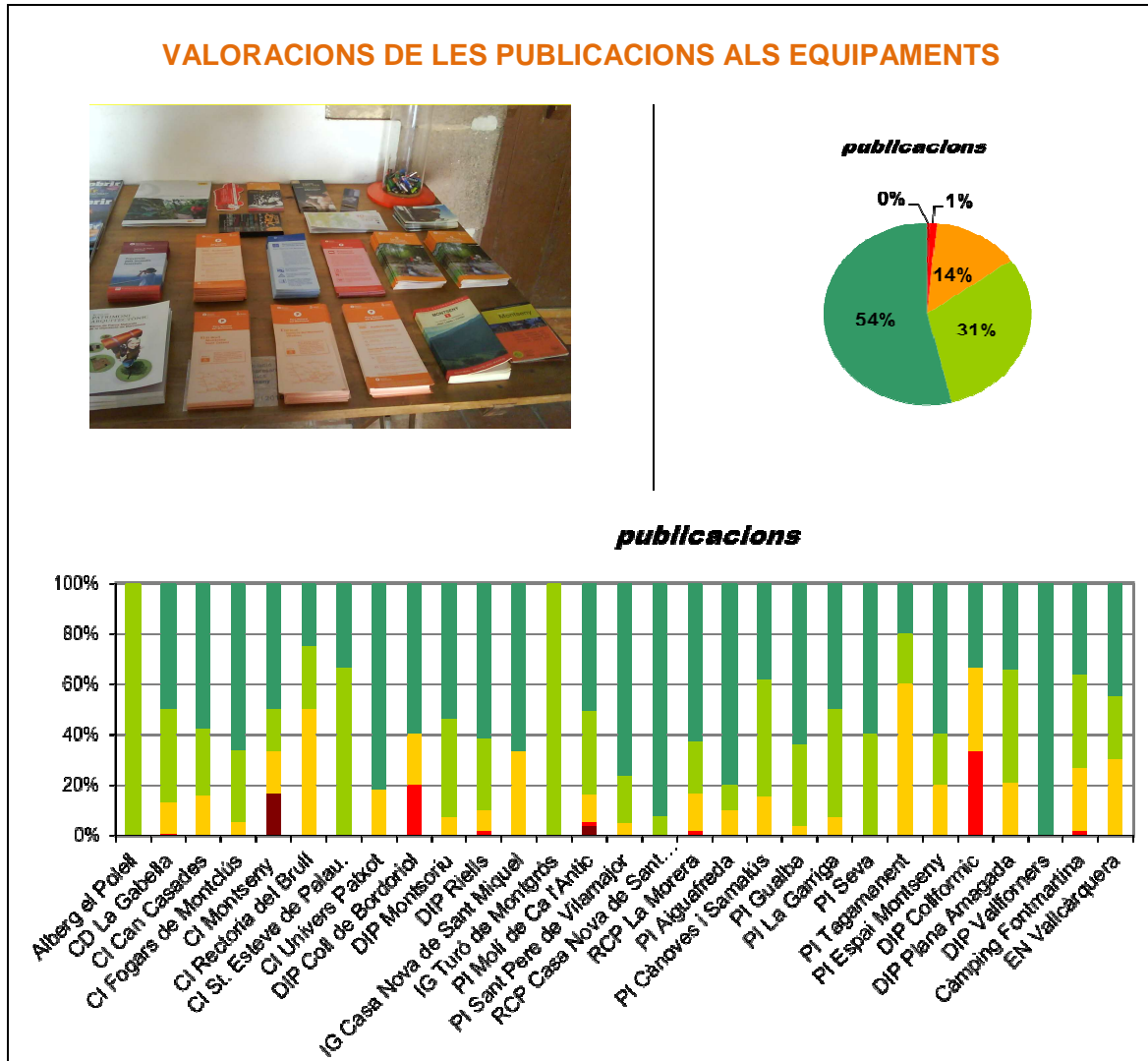


Figura 15.4.13. Resum de les valoracions de les publicacions disponibles als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015.

La valoració per equipaments es pot veure com hi ha una mala valoració tan a Collformic com a Coll de Bordoriol, a més a més del CI del Montseny. Aquest fet deu ser degut a que, sobretot en el cas del CI del Montseny s'han estat un període una mica llarg sense mapa de l'informador per finalització d'estoc.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

L) VALORACIONS DE LA SENYALITZACIÓ ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de la senyalització apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i Allotjaments així doncs, s'analitza amb una mostra de 315 opinions. Un 10% fa valoracions negatives.

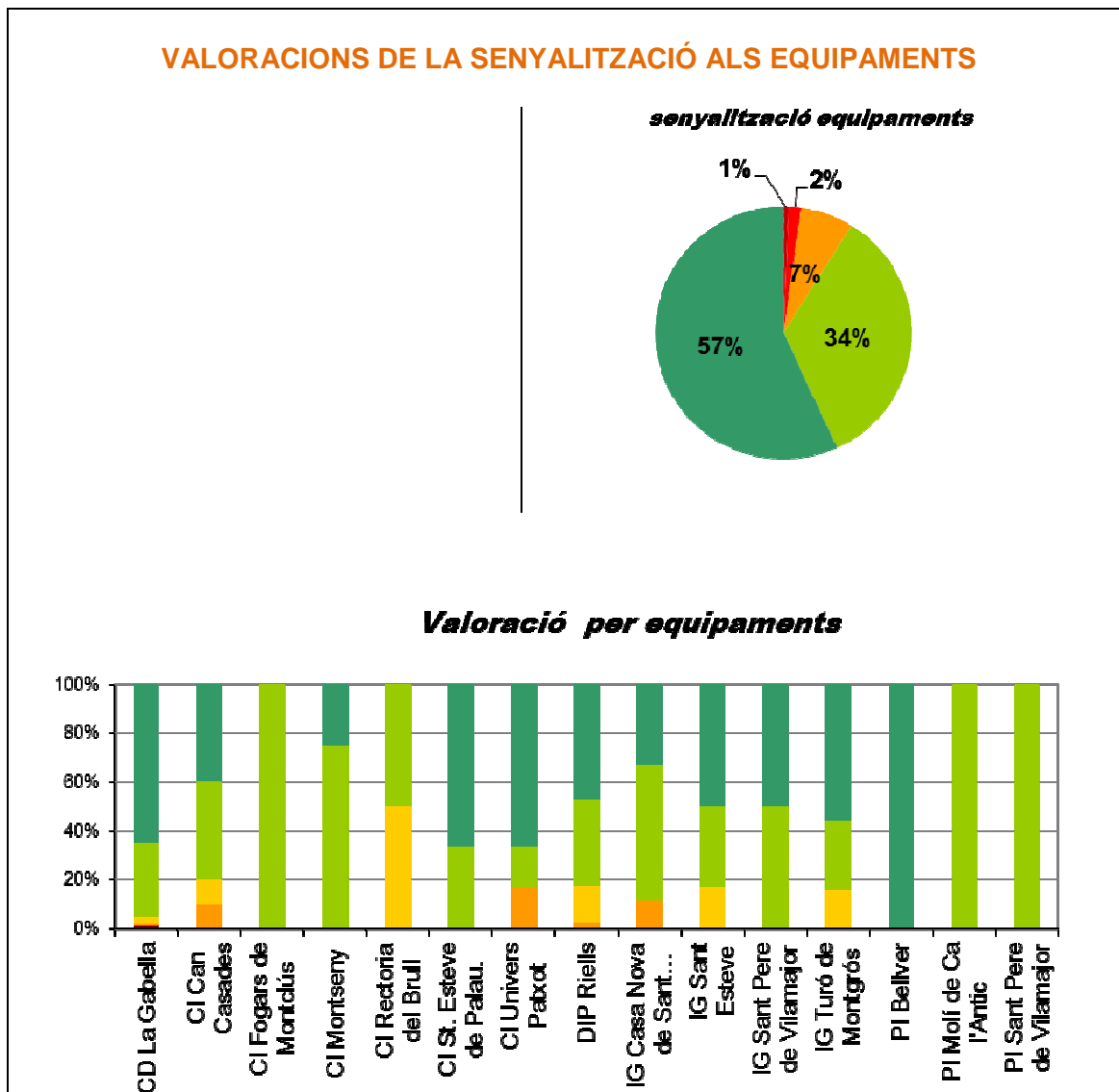


Figura 15.4.14. Resum de les valoracions de la neteja als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015.

Respecte la valoració per equipaments destaca les valoracions més dolentes a l'Univers Patxot, Casanova de Sant Miquel i Can Casades.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

M) VALORACIONS DE LA NETEJA I 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 567 opinions. Els resultats globals són en general positius (Figura 15.6.16), amb un 92% dels enquestats que pensa que es bo o molt bo.

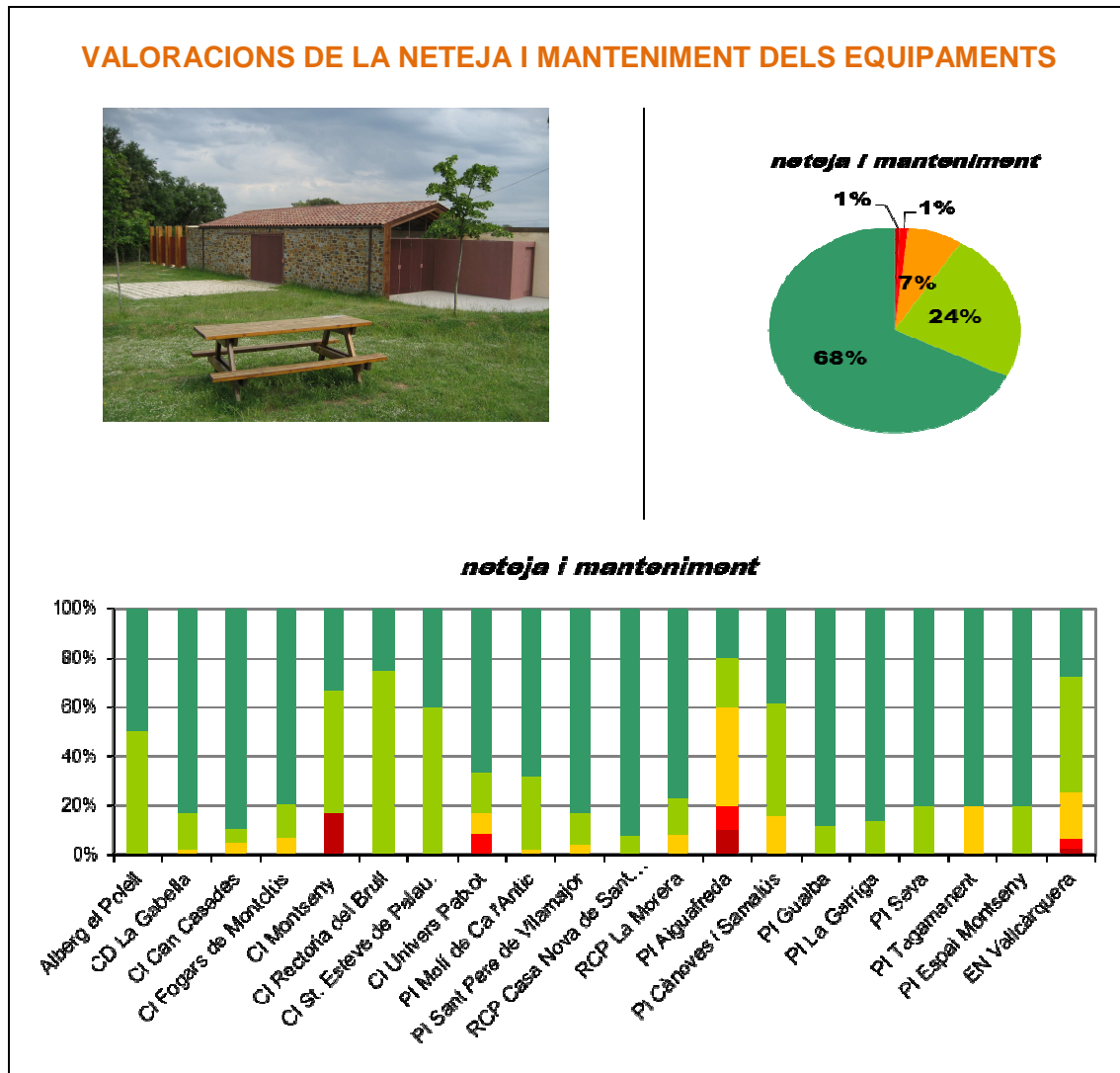


Figura 15.4.16. Resum de les valoracions del manteniment dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015.

Hi ha una mala valoració de la neteja i manteniment dels equipaments de CI Montseny, Aiguafreda i EN Vallcàrquera.

N) VALORACIONS DELS AUDIOVISUALS DELS EQUIPAMENTS.

La valoració dels audiovisuals en equipaments apareix en els centres d'informació que tenen audiovisuals, d'aquesta manera només s'han analitzat 77 enquestes.

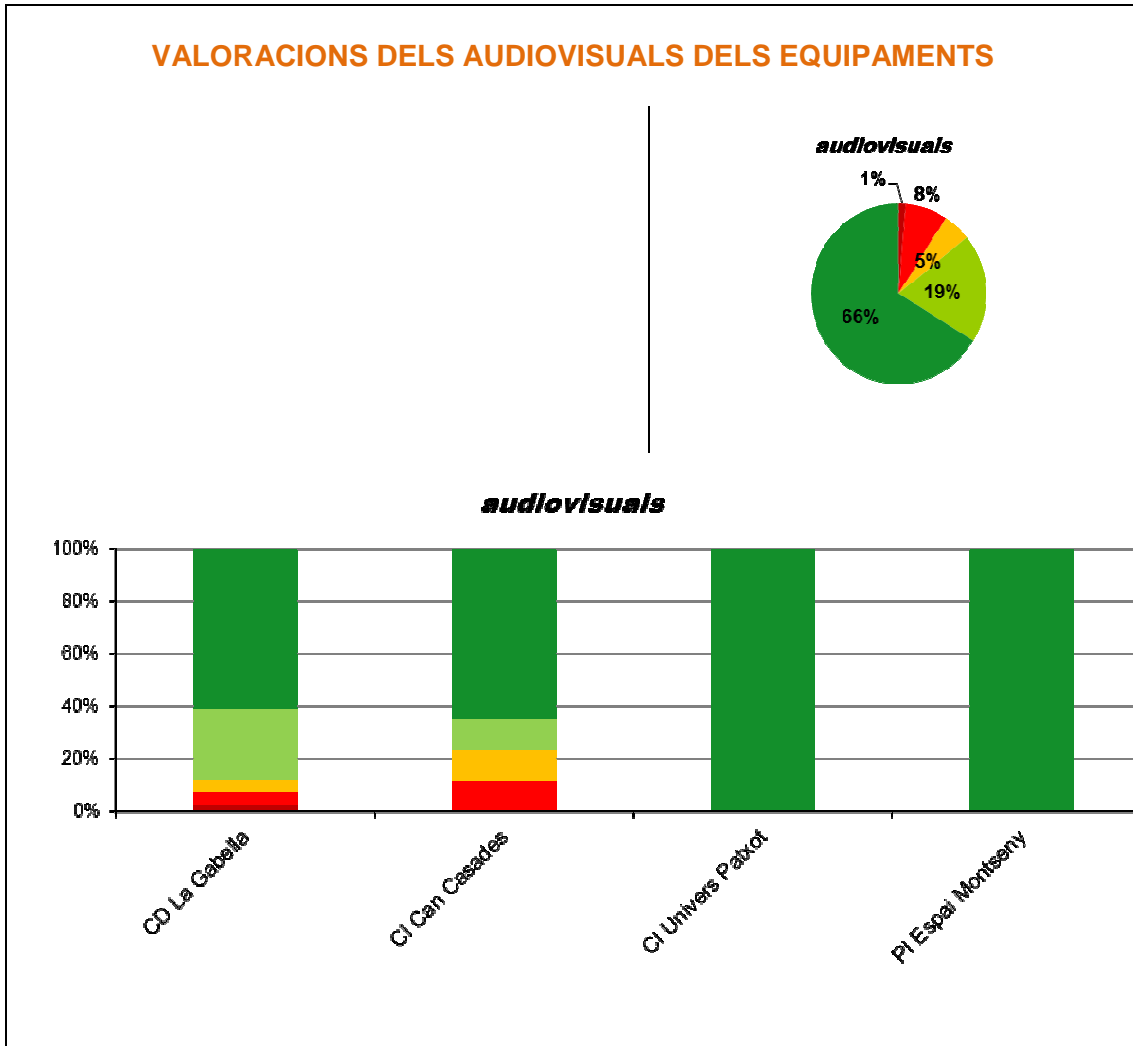


Figura 15.4.16. Resum de les valoracions del manteniment dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015.

Per equipaments, com era d'esperar hi ha una mala puntuació de l'audiovisual de Can Casades degut a la seva antiguitat. Així com tampoc hi ha una puntuació gaire positiva a l'audiovisual de la Gabella.

O) VALORACIONS DE LES EXPOSICIONS DELS EQUIPAMENTS.

La valoració dels audiovisuals dels equipaments apareix en 84 enquestes, els centres d'informació que tenen exposicions.

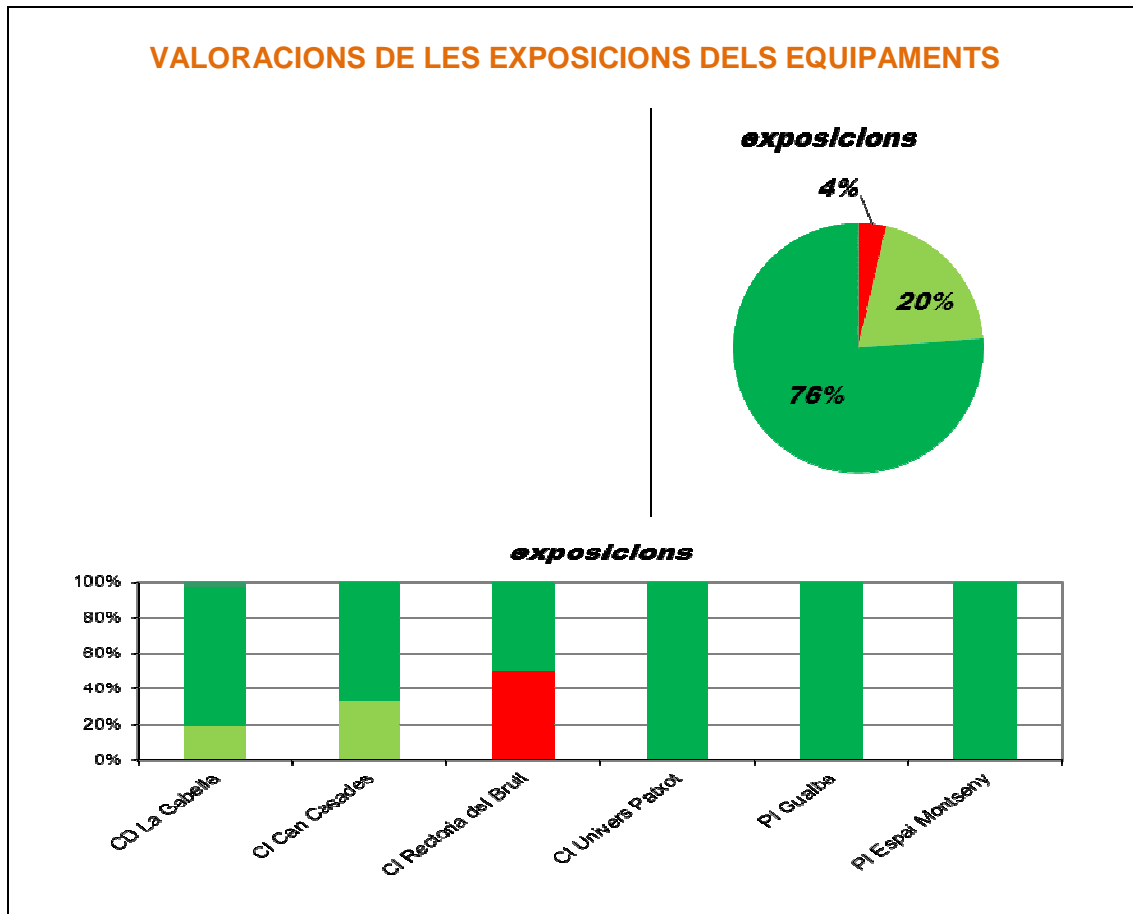


Figura 15.4.16. Resum de les valoracions del manteniment dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015.

Destaca la mala valoració de l'exposició del centre d'informació del Brull.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

P) VALORACIÓ GLOBAL DELS EQUIPAMENTS.

La valoració global dels equipaments apareix en tots els models d'enquesta excepte les dels DIPS. Així doncs, en l'anàlisi intervenen una mostra de 866 opinions. Els resultats globals són bons. En general, un 98% dels enquestats que tenen una opinió bona o molt bona de l'equipament. 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).

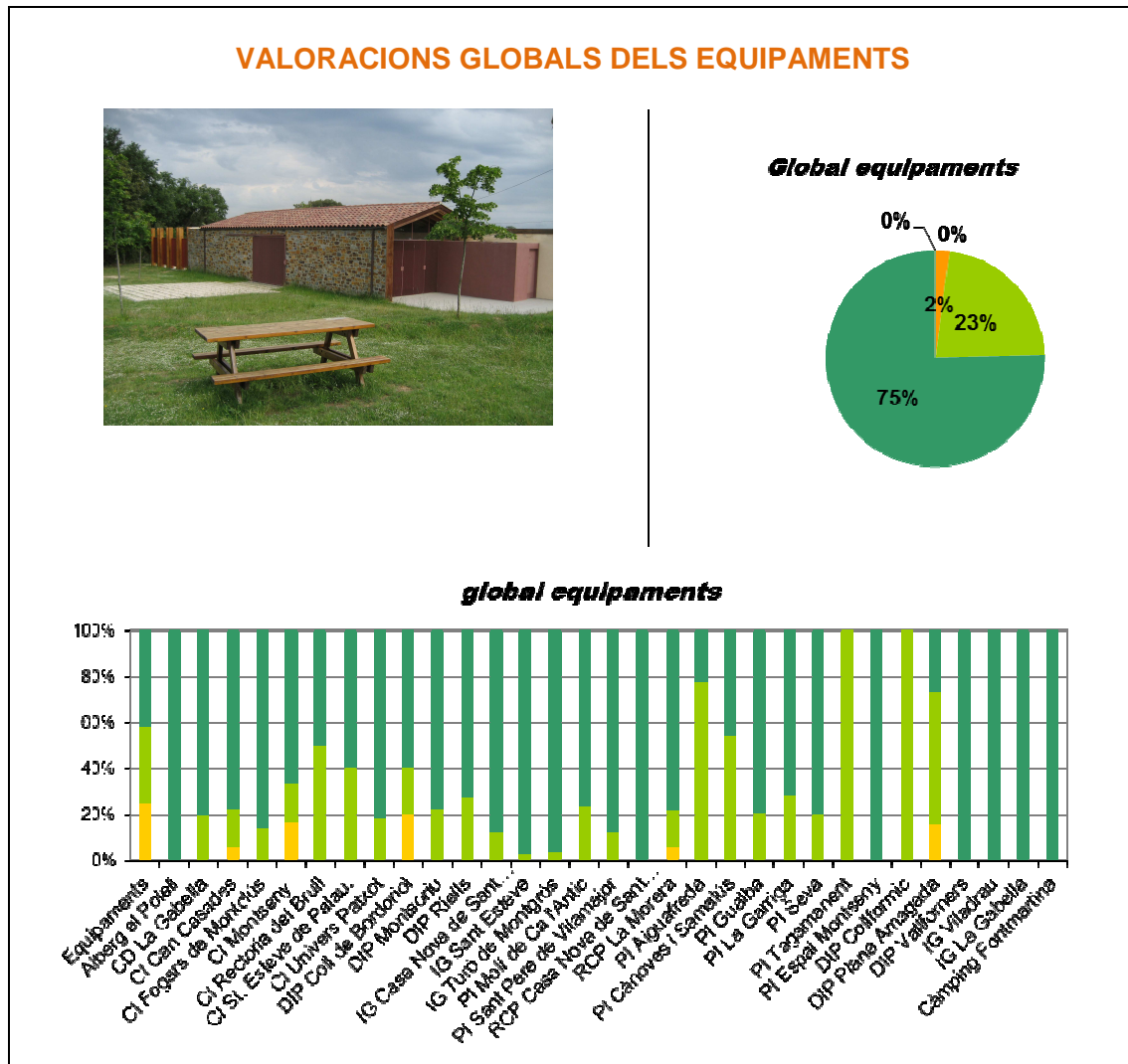


Figura 15.4.17 Resum de les valoracions globals dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2015.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Q) 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. Es tenen en compte en la revisió del sistema

Taula 15.4.1. Resum de les respostes <i>Què t'ha agradat més?</i> i <i>Què creieu que cal millorar?</i> de les enquestes de satisfacció de visitants dels equipaments i serveis del Parc Natural a l'any 2015				
Equipament	Què t'ha agradat més?	Num.	Què creieu que cal millorar?	Num.
Alberg el Polell	Entorn, paisatge, natura	3	contenedor de residus	1
			un sofà i llar de foc	1
Càmping Fontmartina	Entorn, paisatge, natura	48	llum a les parcel·les	2
	tranquil·litat	30	wifi, TV	2
	atenció al públic	17	millores de serveis WC i dutxes	9
	neteja i manteniment	4	accés animals salvatges	2
	el preu	2	horari més ampli del bar	4
	els itineraris	2	senyalització accés	3
	situació	7	piscina	
	instal·lacions i serveis	2	pagar amb VISA	
	menjar	1	neteja i manteniment de les parcel·les	5
	porcs senglars	1	botiga	1
	tot	2	res	3
La Gabella			més escombraries	2
	activitats	2	res	10
	atenció a l'usuari	4	més oferta fotogràfica	2
	audiovisual	8	audiovisual massa llarg	4
	el castell de Montsoriu	7	lavabos poc discret	1
	museu	9	marcar sentit exposició	2
	sales superiors	4	més idiomes	1
	l'espai del Bosc	6	més informació de bruixes i bandolers	1
	tot	33	guia del museu	1
	els oficis i les eines	8	il·luminació	1
	autocar	3	més zones de paleolític i neolític	1
Ci Can Casades	audiovisual	2	els aparcaments	2
	l'entorn	4	cartells identificació vegetació entorns CC	1
	atenció a l'usuari	3	audiovisual	3
	instal·lacions	1		
Ci Fogars de Montclús	atenció i tracte personal	12	educació als visitants	3
	l'entorn	4	aparcament	3
	informació	3	neteja	1
	el parc	3	mapes del parc	3
	instal·lacions	2	més taules	1
	tot	2	no cobrar taules	1
	espai per a nens	2	més horari	1
			audiovisual / pantalles TV	2
			senyalització	1
			papereres a l'exterior	1
			massa senyalització	1
Ci Montseny	entorn	2	mapes del parc	1
	GR5	2	transport públic 2	2
			rutes circulars	2
			res	1
			senyalització itineraris	1
			neteja i manteniment del parc	1
Ci Sant Esteve	Tracte personal	2	ampliar horari	1
	qualitat de la informació	2	més papereres	1
			més control d'accés a vehicles	1
Ci Univers Patxot	tot	3	servei de bar	1
	qualitat de la informació	1	neteja itinerari	1
	Tracte personal	1	traducció en castellà	1

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	exposició i audiovisual	1	escoltar cançoner	1
DIP Bordoriol	accés gratuït	1	arreglar monitors	1
	entorn	3	aprofitaments forestals	1
			unificar el nom de Bordoriol	1
DIP Collformic			conscienciació dels visitants	2
	entorn	1	senyalització	1
	vistes	1	aparcament	2
			lloc fix d'informació	1
	tot	7	més informació de fauna i flora	1
DIP Montsoriu	el castell de Montsoriu	14	zona de picnic	1
	Entorn, paisatge, natura	9	res	1
	atenció guia	4	accessos al castell	6
	vistes	3	senyalització	2
	el camí d'accés	1	panoràmic a la torre d'Homenatge	1
	visita guiada	2	aparcament	1
	reconstrucció	2		
DIP Plana Amagada			la carretera d'accés	5
DIP Riells	l'entorn	18	senyalització itineraris	10
	la Riera	8	neteja i manteniment de la vegetació	6
	Tracte personal	7	senyalització per no llençar deixalles	1
	tot	6	gossos deslligats	1
	turó de Monfort ben senyalitzat	1	recuperació de fonts	1
	tranquil·litat	2	publicacions	1
	castanyers	2	res	3
	Explicació guia	12	aparcament	1
	el castanyer de Can Cuch	2	gossos deslligats	1
	itinerari Riera de Vallforners	2	que la gent sigui més neta	1
tot	3	senyalització itineraris	1	
el Sui	2			
EN Vallcàrquera	entorn	5	menus poc flexibles	2
	menjar	2	instal·lacions	4
	el tracte	3	espai exterior	3
	la casa	7	wifi	3
	tot	6	cobertura mòbil	4
	neteja	2	res	5
			calefacció	3
		sala descans amb sofà	3	
IG Casanova de Sant Miquel	Tracte personal	5	senyalització itineraris	1
	tot	1	senyalització accés	1
	l'entorn	1	edició Guia literària del parc	1
PI Aiguafreda	tot	1		
PI Cànoves	entorn	4	senyalització	2
	tracte personal	3	falten papereres	1
	neteja	3		
	senyalització	1		
	aparcament	1		
Espai Montseny	audiovisual	2		
	Tracte personal	1		
	informació	1		
	tot	1		
PI Gualba	entorn	1	senyalització	3
	tracte personal	2	més difusió	1
	oferta d'activitats	1	res	2
	quantitat i qualitat de la informació	1		
PI La Garriga	tracte personal	5	falten mapes	2
	exposició	1		
	qualitat de la informació	1		
PI Molí de Ca l'Antic	informació	7	senyalització	5
	tracte personal	14	res	5
	tot	4	informació PR-C 33	1
	neteja	1	mapes	5
	Riera de Vallcàrquera	2	horari	1
PI La Mongia	tracte personal	2	accés a peu a l'entrada al parc	1
	l'entorn	2	aparcament	1
	exposició	5	senyalització	1
	tot	2	so de video	1
	visites guiades	1		
PI Seva	publicacions	1	senyalització	1
	tracte personal	2	gràfics dels itineraris	1
RCP Casanova de Sant Miquel	tracte personal	8	res	4
	tranquil·litat	2	senyalització accés	4
	menjar	3		

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	entorn	3		
	tot	1		
TR La Morera	la casa	11	àpats	2
	l'entorn	11	accés	2
	tot	5	neteja del bosc	1
	instal·lacions	1	hort per als nens	1
	tracte personal	28	millora de la web	1
	tranquil·litat	3	aïllament acústic	1
	àpats	6	activitats per a nens	1
	cuina per al·lèrgies	1	transport públic	2
	neteja	1	il·luminació	6
			neteja del parc	1
			incorporar temps i distància a la senyalització	1
			senyalització	1
			res	2
			llits	4
			instal·lacions	2
			piscina	1
			cadires en mal estat	1
		informació de l'entorn	1	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

5 SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I DENUNCIES DELS VISITANTS.

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

Aquest any 2015 s'han rebut un total de 63 suggeriments, 14 més que l'any anterior, a la figura 15.5.1 es veu l'evolució dels suggeriments des de l'any 2009 fins el 2015, s'observa que el nombre de suggeriments anuals es situa al voltant dels 50-70 escrits.

Respecte els suggeriments pendents de resposta, a finals d'any resten 7 suggeriments per contestar.

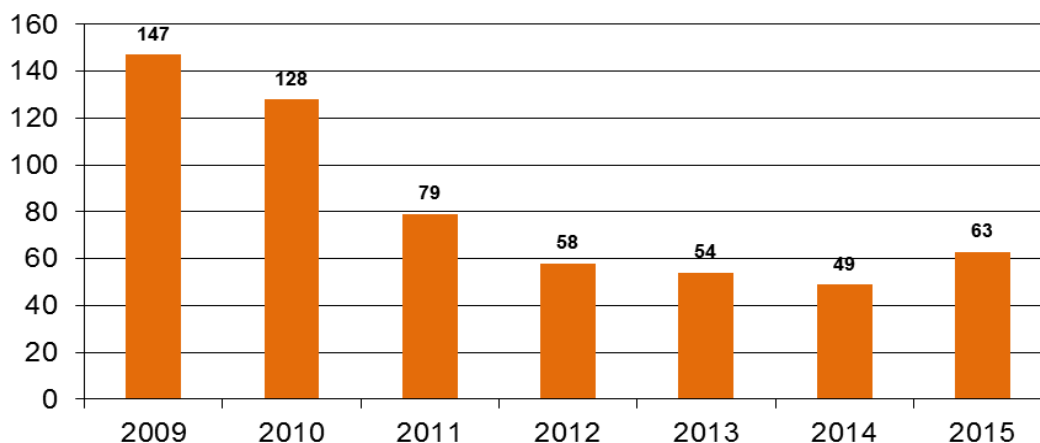


Figura 15.5.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2015.

a) Tipologia dels suggeriments

Respecte la tipologia de suggeriments escrits pels usuaris, si bé segueixen existint els temes recorrents any rere any:

- Presència d'abocaments i deixalles al territori
- Mal estat dels camins i infraestructures del parc.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- Convé destacar un grup nombrós de suggeriments fent referència a la presència de porcs senglars al càmping de Fontmartina durant el període estival. Aquest fet fou causat pel mal funcionament del pastor elèctric que de seguida va ser arreglat.
- Destaca l'increment de suggeriments que fan referència a l'ús del transport públic al parc.
- Respecte els temes relacionats amb la informació i material divulgatiu a disposició de l'usuari, hi ha diferents opinions al respecte. Es demana millora en la informació dels itineraris, així com també es demana tenir material en diferents idiomes.
- Respecte el parquímetre de Vallforners, la qual el passat 2015 hi va haver un nombre molt elevat de queixes aquest any només han estat 2 degut a un problema que hi va haver un dia determinat.

b) Terminis de resposta

Pel que fa al ritme de resposta dels suggeriments, cal dir que el temps mig de resolució dels suggeriments ha estat de 44 dies (l'any anterior va ser de 111), una disminució molt considerable de la resposta als suggeriments.

Aquest any s'ha incorporat un nou paràmetre a analitzar, el termini de rebuda del suggeriment, des de que el visitant l'escriu fins que arriba a l'oficina del parc per tal de donar-li tràmit. Es poden observar a la taula 15.7.1

	Termini de resposta		Termini rebuda	
	2014	2015	2014	2015
Mínim	1	0	0	0
Màxim	279	181	79	79
Mitjana	111	44	13	11

La Figura 14.5.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2015 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

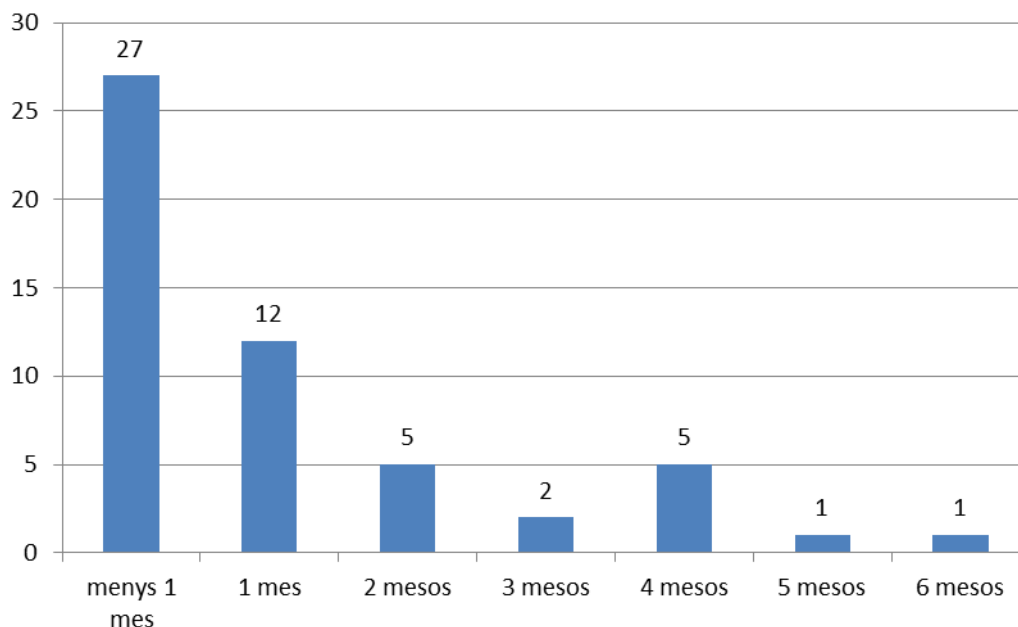


Figura 15.5.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2015.

27 suggeriments han estat respostos abans d'un mes, l'any anterior varen ser 7. I només 2 suggeriments han estat escrits amb un termini superior a 4 mesos. Es pot veure també a la taula 15.5.1 en el qual es veu la mitjana de temps per a donar resposta, i el màxim de dies per a generar un escrit.

6 INDICADORS DE QUALITAT.

Per tal d'avaluar el nivell d'assoliment dels objectius proposats amb la implantació del sistema de qualitat, el Parc Natural del Montseny disposa d'un sistema d'indicadors de qualitat que relacionen cadascun dels objectius.

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

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2015.					
1: Direcció		2015	2014	2013	VALORACIÓ
I-1.01	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de personal.	0	0	0	Favorable
I-1.02	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	0	0	0	Favorable

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2015.					
I-1.03	Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.	0	0	0	Favorable
I-1.04	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.		100%	100%	Favorable
I-1.05	Nº d'accions correctores, accions preventives i accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat per manca de personal i/o pressupost.	12 (19%)	24	19	NC
I-1.06	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents per manca de personal i/o pressupost	141	123	82	NC
I-1.07	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	11	23	10	NC
I-1.08	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	7	23	8	NC
I-1.09	Nº d'inspeccions d' equipaments no realitzades dins el seu termini.	48	47	84	NC
I-1.10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	0	0	0	Favorable
I-1.11	% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.	60%	65%	-	Favorable
I-1.12	% Percentatge de documents revisats dels que estaven pendents de modificació.	0	0	0	Favorable
2. Acollida i recreació					
I-3.01	Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat de la Norma UNE 187002:2008/1M:2011	0	0	0	Favorable
I-3.02	Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que el la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta".	0	0	0	Favorable
I-3.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	90%	83%	82%	Favorable
3. Informació					
I-3.01	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	95%	99%	99%	Favorable
I-3.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	85%	93%	95%	Favorable
4. Senyalització					
I-5.01	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	50	28	45	NC
I-5.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	89%	87%	81%	Favorable
I-5.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	89%	92%	86%	Favorable
5. Educació ambiental i interpretació del territori					
I-6.01	Nº de programes d'activitats anuals dels equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats (pendent d'habilitar registre).	-	-	-	-
I-6.02	Nº de memòries anuals d'activitat dels d'equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats.	-	-	-	-
I-6.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la oferta de les activitats complementàries en els equipaments és "Bona" o "Molt bona".	-	86%	-	Favorable
7: Comercialització i reserves.					
I-7.01	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	0	0	0	Favorable
8: Seguretat.					
I-8.01	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o	20	11	11	NC

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2015.					
	<i>pendents fora de termini.</i>				
I-8.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".	96%	85%	85%	Favorable
9: Neteja i Manteniment.					
I-9.01	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	39	38	27	NC
I-9.02	Nº d'incidències detectades en el seguiment del serveis de neteja contractats.	0	5	5	Favorable
I-9.04	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	90%	92%	90%	Favorable
I-9.05	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del la neteja de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	92%	99%	96%	Favorable
I-9.06	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	-	97%	95%	Favorable
	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la recollida selectiva de residus del Parc es "Bona" o "Molt bona" *	-	86%	98%	Favorable
10: Gestió ambiental.					
I-10.01	Nº d'accions de millora de gestió ambiental implementades als equipaments.		4	7	Favorable
	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.		84%	100%	NC

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

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

1. AUDITORIA EXTERNA

Aquest any 2015 l'auditoria externa va tenir lloc el dia 4 de juny, fou auditoria de seguiment i es va obtenir una puntuació de 9,25; seguint la línia dels últims anys(9,32 l'any 2015).

Es va fer una revisió documental del sistema, i es van proposar millores per l'avaluació del sistema, establiment d'indicadors i objectius.

Es van detectar les no conformitats següents:

- No s'evidencien documentades les accions derivades de l'anàlisi dels qüestionaris de satisfacció.
- No s'evidencia documentalment el seguiment periòdic dels indicadors
- S'evidencia que hi ha alguns punts definits per la norma a tractar a la revisió del sistema per la Direcció no estan inclosos a l'acta de la revisió del sistema.

2. AUDITORIA INTERNA

L'auditoria interna es va realitzar el 29 d'abril de 2015, per part de la Mònica Fornals, i es va obtenir una puntuació de 8,43.

Es van detectar les següents conclusions i no conformitats:

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- No s'evidencia que en els centres i punts d'informació estiguin els documents del sistema de qualitat actualitzats
- A l'exterior dels punts d'informació no apareix la informació dels altres punts on es pot trobar informació de parc per tal de que els visitants tinguin alternatives, ni els horaris d'obertura quan l'equipament està tancat

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 5 de març de 2016.

Aquestes han quedat incorporades com a no conformitats al *FR 0105 Registre de no conformitats del sistema* per a l'any 2015.

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

La direcció del Parc Natural del Montseny ha de recollir i documentar tots els aspectes de la gestió de l'ús públic susceptibles de millora. Amb aquest objectiu s'identifiquen els conceptes de proposta de millora, i no conformitats que es troben recollits a: *FR 0104 Registre de no conformitats* i *FR0105 Registre de propostes de millora*.

Durant l'any 2015, es van recollir un total de 7 no conformitats i cap proposta de millora.

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

- 1) Ha mancat realitzar una formació d'acollida del sistema de qualitat d'una part del personal del parc de nova incorporació.
- 2) Manquen algunes dades de visitants d'equipaments
- 3) No s'evidencia que en els centres i punts d'informació estiguin els documents del sistema de qualitat actualitzats
- 4) A l'exterior dels punts d'informació no apareix la informació dels altres punts on es pot trobar informació de parc per tal de que els visitants tinguin alternatives, ni els horaris d'obertura quan l'equipament està tancat

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- 5) No s'evidencien documentades les accions derivades de l'anàlisi dels qüestionaris de satisfacció.
- 6) No s'evidencia documentalment el seguiment periòdic dels indicadors
- 7) S'evidencia que hi ha alguns punts definits per la norma a tractar a la revisió del sistema per la Direcció no estan inclosos a l'acta de la revisió del sistema.

Durant l'any 2015 s'han resolt 3 no conformitats, i en resten pendents 3, dues de les quals fan referència a la revisió del sistema que tindrà lloc a principis del 2016.

5. GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA

Gràcies al *FR 0113 Registre de seguiment del pla de millora* es realitza un seguiment trimestral del grau d'assoliment de les actuacions del pla de millora, per aquest 2015 ha estat el següent:

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

El resum de les actuacions proposades i el seu nivell d'assoliment es poden revisar a la Taula 16.5.1.

A partir de l'any 2015 s'ha dividit les actuacions del pla de millora en dos tipus:

- les actuacions derivades de la revisió i anàlisi del sistema

Són les actuacions derivades de la revisió i anàlisi del sistema, són aquelles actuacions que resulten de l'anàlisi de les no conformitats, accions preventives i correctores, anàlisi dels indicadors i revisió del sistema. Es recullen en el *FR 0113 de seguiment del pla de millora*, i cada una d'elles té un indicador juntament amb un objectiu específic.
- les actuacions incloses dins el programa d'actuacions del parc

Són aquelles actuacions, ja sigui que es realitzen de manera periòdica o bé anualment que tenen a veure amb els equipaments i serveis del parc, però que no afecten directament als procediments i accions del sistema de qualitat del parc.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

B) Actuacions derivades de la revisió i anàlisi del sistema

Taula 16.5.1 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2015	Valoració
Norma / Actuacions	
1. Direcció	
Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal del DIP i dels equipaments	
Organitzar i dur a terme una jornada de formació de coneixements del parc destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments	Assolit
realitzar la introducció al sistema de qualitat a tot el personal que s'incorpori al parc	Assolit
Realització d'una jornada de formació en autocontrol i gestió de l'aigua pels equipaments	No Assolit
Realització d'un curs d'atenció al públic per al nou personal informador i les empreses acreditades amb la CETS	Assolit
Millorar la resposta de les enquestes de satisfacció	
Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin	Assolit
Habilitar la possibilitat de que les enquestes siguin contestades per internet.	Assolit
Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos	
Vetllar per als compliment dels terminis de la resolució de suggeriments	Assolit
Elaborar un nou indicador de termini de rebuda, per avaluar quin és el temps que passa entre que el visitant fa el suggeriment fins que arriba a la oficina del parc	Assolit
Incorporar l'estat de manteniment de les principals fonts que atrauen els visitants, en les rutes d'inspecció d'itineraris	
Incorporar l'avaluació de l'estat de conservació de les fonts d'ús públic en les rutines d'inspecció d'itineraris	Assolit
Disposar d'un calendari per l'execució de les tasques de manteniment programables	
En base al llistat de tasques de manteniment programables, elaborar un calendari anual	No Assolit
3. Informació	
Editar itineraris autoguiats i fer-ne difusió a la web d'itineraris del Parc.	
Itinerari autoguiat del PR-C 200. Aiguafreda de Dalt.	Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C-81 el Castanyer de les 9 Branques	No Assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba	No Assolit
Elaborar nou material de difusió de la Reserva de la Biosfera del Montseny	
Treballar conjuntament amb els ajuntaments per elaborar una proposta de fulletó d'informació de la Reserva de la Biosfera del Montseny	No Assolit
Proposta d'edició d'un nou fulletó d'animals de companyia	
Edició i actualització d'un nou fulletó de recomanacions en cas de portar animals de companyia	Assolit
Promoció i difusió de les empreses acreditades amb la CETS	
Edició i publicació d'un fulletó de difusió de la Carta Europea de Turisme Sostenible	Assolit
Incorporació de la informació de les empreses acreditades al mapa de l'informador	Assolit
Creació d'un nou portal web de Turisme sostenible	Assolit
4. Senyalització	
Dissenyar i col·locar fites d'inici en els itineraris senyalitzats	
Dissenyar i col·locar la fita d'inici del PR-C 211 Riera de Gualba	No assolit
Senyalitzar l'itinerari PR-C 211 Riera de Gualba	
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 211 Riera de Gualba	Assolit
Introduir les senyals del PR-C 211 a l'aplicatiu de senyalització del SIGEP	Assolit
Senyalitzar l'itinerari PR-C 213 de Figaró al Turó de Tagamanent	
Realitzar la comanda de fites del PR-C 213 de Figaró al Turó de Tagamanent	No Assolit
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 213 de Figaró al Turó de Tagamanent	No Assolit

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Introduir les senyals del PR-C 213 a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP	Assolit
Adequació i Senyalització de l'itinerari SL-C 89 del Poblal Ibèric del Castell de Samalús	
Realitzar la comanda de fites del SL-C 89 del Poblal Ibèric del Puig del Castell de Samalús	Assolit
Executar la instal·lació de les fites del SL-C 89 del Poblal Ibèric del Puig del Castell de Samalús	Assolit
Introduir les senyals del SL-C 89 a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP	Assolit
Senyalitzar l'itinerari SL-C 85 del Brull a Collformic	
Adequar el tram de camí del Brull fins a la Morera	Assolit
Senyalitzar el tram de camí del Brull fins a la Morera	Assolit
Millora del vandalisme de la senyalització a l'itinerari GR 5 Collformic – Matagalls	
Elaborar una proposta de canvi de senyalització	No Assolit
Treballar conjuntament amb la FEEC per a la homologació dels itineraris	
Preparar el material necessari per la homologació de l'itinerari PRC 211 Riera de Gualba	Assolit
Preparar el material necessari per la homologació de l'itinerari PRC 205 de Viladrau a Matagalls	Assolit
Preparar el material necessari per la homologació de l'itinerari PRC 213 de Figaró a Tagamanent	Assolit
Preparar el material necessari per la homologació de l'itinerari SL - C 89 Poblal Ibèric del Puig del Castell	Assolit
Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits	No Assolit
Gestió ambiental	
Implantar el control dels consum elèctrics i de l'aigua dels equipaments	
Fomentar la recollida de dades de consums en els equipaments del parc, sol·licitant la tramesa periòdica d'aquestes dades	Assolit
Seguiment i avaluació	
Revisió i actualització dels equips per a millorar el sistema de recollida de dades de vehicles i persones	
Actualització dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades	Assolit
Assegurar obtenir totes les dades dels diferents equipaments del parc	
Seguiment i recordatoris trimestrals del nombre de dades recollides pels equipaments	Assolit
Anàlisi de les causes de la manca de dades, i execució de mesures més severes	Assolit

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

1. Direcció	
Col·laborar amb l'associació d'empresaris turístics del Montseny	
Realitzar el seguiment del conveni amb l'Associació d'empresaris turístics del Montseny	Assolit
Realitzar conjuntament el seguiment del procés d'acreditació d'empreses a la CETS	Assolit
Fer una valoració de l'activitat desenvolupada per l'Associació d'empresaris turístics del Montseny	Assolit
Continuar aprofundint en el treball per tal que el Sistema de Qualitat serveixi per a la millora contínua en la gestió del parc	
vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema	Assolit
realitzar les reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del pla de millora	Assolit
Elaborar i aprovar els documents del Sistema Q	
Elaborar i aprovar els documents anuals del Sistema de Qualitat 2015	Assolit
2. Acollida i recreació	
Formular propostes i programes d'actualització i millora de les instal·lacions i serveis d'equipaments del parc.	
Adequació del sistema fotovoltaic de l'Alberg del Polell	Assolit
Redactar el projecte de l'àrea d'aparcament dels entorns de Fogars de Montclús	No Assolit
Instal·lació d'una caldera de biomassa a l'Escola de Natura de Vallcàrquera	Assolit
Executar les actuacions de millora de la masia de la Morera	No Assolit
Execució de les obres d'adequació de la Traüna	Assolit
4. Senyalització	
Assegurar el manteniment de l'inventari de senyalització del Parc.	
Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions	Assolit

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

5. Interpretació del patrimoni	
Desenvolupar el Pla d'Acció de l'Estratègia d'Educació Ambiental del PNM	
Realitzar el seguiment de les actuacions previstes en l'EEA del PNM	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment de les actuacions del Programa "El Montseny a l'Escola"	
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa el Montseny a l'Escola	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment del Programa "Passejades 2015"	
Realitzar el seguiment del Programa "Passejades 2015"	Assolit
Coordinar el programa de Passejades 2016	Assolit
Impulsar actuacions de conservació i millora del patrimoni arquitectònic arqueològic i cultural	
Execució dels projectes derivats del pla director del conjunt monumental de Tagamanent	No Assolit
Elaborar el projecte d'accés a peu al castell de Montclús	Assolit
Realitzar el seguiment del Programa "Viu el Parc 2015"	
Participar en les reunions de programació i avaluació del Programa Viu el Parc 2015	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Poesia als Parcs"	
Realitzar el seguiment dels actes del programa "Poesia als Parcs" que es realitzin al Montseny	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "Dia Europeu dels Parcs"	
Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels parcs al Montseny	Assolit
Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels parcs al Montseny	Assolit
9. Gestió Ambiental	
Millora paisatgística dels punts de recollida selectiva de residus	
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús	Assolit
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Montseny	No Assolit
realitzar obres d'integració paisatgística al punt de recollida d'escombraries de Campins	Assolit
Donar suport a les iniciatives municipals en matèria de transport públic col·lectiu	
Creació d'un grup de treball en el marc de l'àmbit de la Reserva de la Biosfera per a treballar en el foment del transport col·lectiu	Assolit
Donar suport a les iniciatives municipals de millores ambientals i paisatgístiques	
Executar el projecte de depuració d'aigües residuals del nucli de Santa Fe.	No Assolit
Realitzar el projecte de millora dels accessos al Castell de Montsoriu	No Assolit
Avaluació del document de bones pràctiques en la organització d'activitats excursionistes	
Reunió de valoració amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques	Assolit
Avaluar la utilitat del document i fer-ho extensiu a altres entitats excursionistes del territori	Assolit

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEXOS

ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

Comitè permanent

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

Comissió de manteniment.

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

Comissió de vigilància i control.

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

Comissió d'ús públic i educació ambiental

1. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
2. Tècnic de l'OTPN.
3. Tècnic d'ús públic i educació ambiental de la Diputació de Girona
4. Coordinador dels informadors
5. Administratiu de l'oficina del parc natural del Montseny

Parc Natural del Montseny

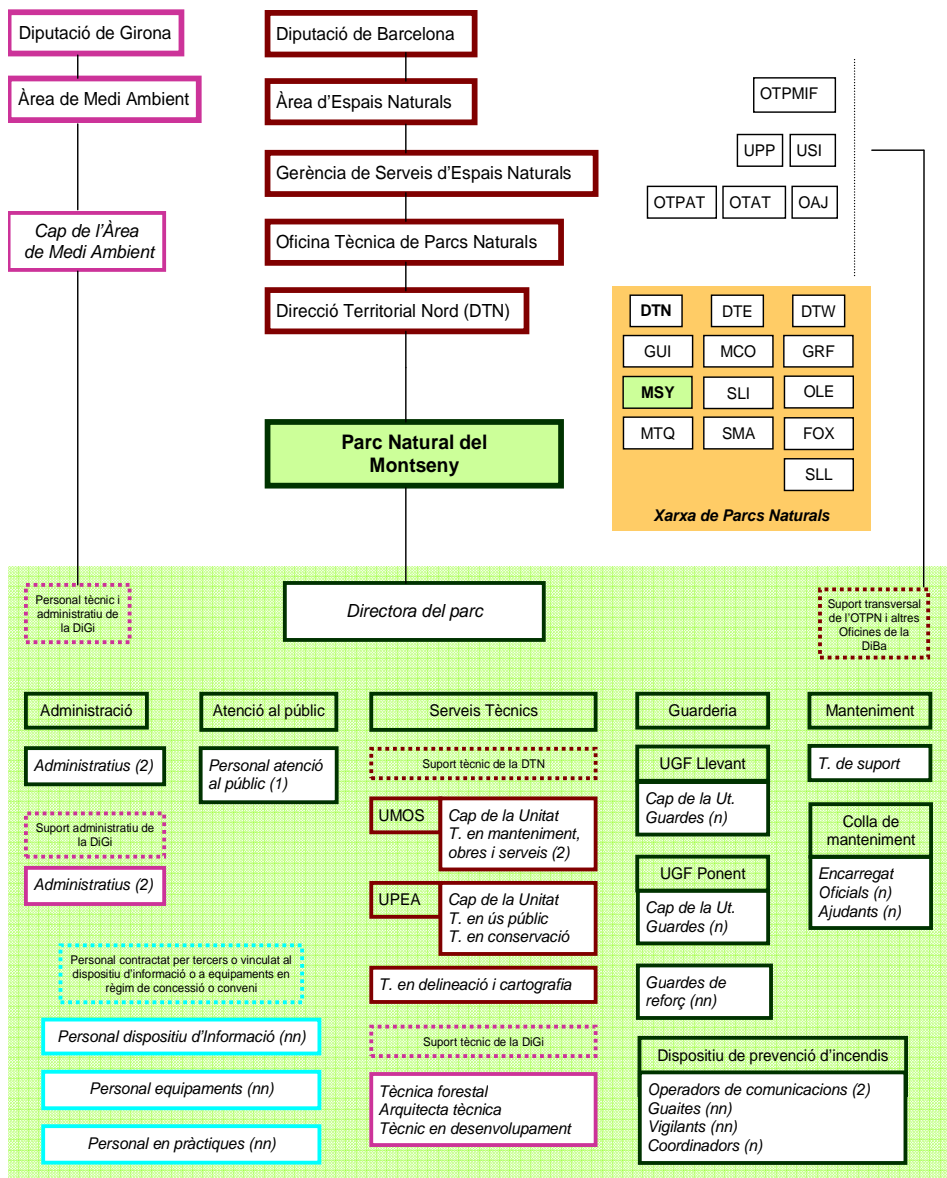
Reserva de la Biosfera

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEX II. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY



Legenda (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 Montesquiu. **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.

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

DTE DTW DTN OTPN OTPMIF USI UPP DiBa DiGi T Ut UPEA UMOS... (per ordre alfabètic)
Parcs: DTN: Direcció Territorial Nord

ANNEX III: RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
Jordi	Soler Insa	Masia Mariona	Director Territorial Nord	CP
Joana	Barber Rosado	Masia Mariona	Directora	CP
Josep	Argemí Relat	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UMOS	CP i CM
Lluís	Velasco Batlle	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UUPEA	CP, CM, CVC, CUPEA
Elisabet	Ros Garriga	Masia Mariona	Tècnic d'ús públic i coordinadora del sistema de qualitat	CP, CM, CVC, CUPEA
Juanjo	Garre López	Masia Mariona	Tècnic de suport als equipaments	CP, CM, CVC, CUPEA
Eduard	Juanati Llobet	Masia Mariona	Auxiliar tècnic de suport	CM
Lluís	Martínez Ujaldón	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM
Oscar	Sánchez Santos	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM
Martí	Comellas	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM
Montse	Amorós Missé	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Subaltern	CUPEA
Montse	Samper Téllez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Subaltern	CUPEA
Joaquim	Peláez Sánchez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc	CP, CM, CVC, CUPEA
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC
Anna	Sanitjas Olea	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM
Maria	Barrachina	Masia Mariona	Tècnic DGI	CP, CUPEA
Marina	Trepat Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM
Mònica	Fornals Sanchez	Masia Mariona	Coordinadora dels informadors	CP, CUPEA
Diego	Sierra Serrano	PNM	Encarregat de Manteniment	CM
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM
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
Jose	Dueñas Cejudo	PNM	Ajudant de Manteniment	CM
Oscar	Solé Alvarez	PNM	Ajudant de Manteniment	CM
Lluís Albert	Álvarez López	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC
Marc	Codina Ballús	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC
Xavier	Comas Torrús	PNM	Guarda	CVC

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
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
Jordi	Villaronga Llobera	PNM	Guarda	CVC
Esther	Feliubadaló	PNM	Guarda	CVC
Pere	Martorell	PNM	Guarda	CVC
Dolors	Pascual Cervera	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA
Mireia	Clapés González	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA
Laura	Rovira Rovira	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA
Marc	Tortras Cuspinera	CI Univers Patxot /	Informador	CUPEA
Carme	Clopés Traveria	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Maria	Casals Samón	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Mireia	Puig Pujol	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA
Mònica	Fornals Sánchez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Berta	Cordomí Duatis	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Laura	Rodríguez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Elisabet	Clapés Montsant	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA
Clara	Enríquez	CI Montseny	Informador	CUPEA
Barbara	Puigpelat Royo	CI Rectoria del Brull	Informador	CUPEA
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA
Alba	Vinyes	PI Viladrau	Informador	CUPEA
Neus	Amat	PI Viladrau	Informador	CUPEA
Carla	Rifà	PI Seva	Informador	CUPEA
Gemma	Lopez Paniello	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA
Àngels	Ribes	PI Tagamanent	Informador	CUPEA
Joan	Esteban	PI Cànoves i Samalús	Informador	CUPEA
Higini	Herrero Baró	PI La Mongia	Informador	CUPEA
Isabel	Cuminal	PI Gualba	Informador	CUPEA
Xavier	Pérez	PI Molí de Ca l'Antic	Informador	CUPEA

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació
Maria Lluïsa	De la Vara Pérez	DIP Vallforners	Informador	CUPEA
Jaume	Planas Palleras	DIP Plana del Coll	Informador	CUPEA
Josep	Pagès Borrell	DIP Montsoriu	Informador	CUPEA
Marc	Robusté Ballester	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA
Anna Maria	Ordeig Salarich	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA
Meritxell	Villamitjana Mas Ramon	DIP Collformic	Informador	CUPEA
Andreu	Salvat	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Israel	Molineró	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA
Ignasi	Martínez	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA
Elisenda	Casadellà Pallicera	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA
Joaquim	Mateu Gasquet	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Gemma	Font i Valentí	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Cristina	Condom i Crusellas	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Marta	Díez i Arimany	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Sandra	Pujadas Mitjà	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Montse	Plana Pineda	PI Arbúcies	Representant equipament	CUPEA
Jordi	Gascó	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA
Marita	Dalmau	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA
Gerard	Badia	EN la Traüna	Representant EAITP	CUPEA

ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2015

Aparcaments (GD)

1. Coll Sesbasses
2. Can Cruspinell
3. Can Domènec
4. Coll de Bordoriol
5. Collformic I
6. Collformic II
7. Font del Cirerer
8. Font de Passavets
9. Plana Amagada
10. Plana dels Bombers
11. Sant Marçal I
12. Sant Marçal II
13. Sant Marçal III
14. Santa Fe
15. Sesferreres
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. GR 83.1 De Breda al collet de Sant Julià
6. PR-C 33 Sender de La Garriga. De la Garriga al Figaró
7. PR-C 139 Sender del Pi Novell
8. PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
9. PR-C 201 Castell de Montsoriu
10. PR-C 202 D'Arbúcies a Viladrau
11. PR-C 204 Pujada a Santa Fe de Montseny
12. PR-C 205 De Viladrau a Matagalls
13. PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home
14. PR-C 211 Riera de Gualba
15. SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou branques
16. SL-C 82 De coll de Bordoriol a coll Pregon
17. SL-C 85 Del Brull a Collformic
18. SL-C 86 El Roc Perer
19. SL-C 88 De Gaserans a Coll de n'Orri
20. SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell
21. SL-C 91 La Riera de Vallforners
22. Sot de l'Infern
23. Font del Frare
24. La riera de Martinet
25. Empedrat de Morou
26. Volta al pantà de Santa Fè
27. Del Bellver al turó de Tagamanent
28. De plana Amagada a coll Pregon
29. Masia Mariona

Itineraris guiats (Contracte)

1. St. Esteve de Palautordera (ADEMC)
2. Can Lleonart (Signatus)
3. L'Estació del Figaró (APRÈN)
4. Viladrau (Educa Viladrau)

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

5. Casanova de Sant Miquel
6. La Morera (CALENGOBI S.C.C.L)

Àrees d'esplai (GD)

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

Àrees d'Acampada (CA)

1. Càmping de Fontmartina

Centres d'informació

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

Punts d'informació

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

Equipaments de recerca (GD)

1. Alberg per a la recerca el Puig

Museus i equipaments culturals

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

Dispositiu d'informació personalitzada (CC)

1. DIP del Castell de Montsoriu
2. DIP de Collformic
3. DIP de Vallforners
4. DIP de plana Amagada/ plana del Coll
5. DIP del coll de Bordoriol
6. DIP de Riells

Equipaments d'educació ambiental

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Centres de Documentació

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

Allotjament rural i restauració

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

ANNEX V: DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
3	DIRECCIÓ	
3.1	Responsabilitat de la direcció	
3.2	Política de qualitat i planificació	DR 0103 <i>Pla d'ús Públic*</i>
3.3	Organització	DR 0106 <i>Funcions i responsabilitats</i> PO 0101 <i>Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat</i> FF 0101 <i>Fitxa reunions del comitè de qualitat</i> FR 0101 <i>Registre de reunions del comitè de qualitat</i>
3.4	Sistema de gestió de la qualitat	
	3.4.1. Generalitats	DR 0102 <i>Manual de qualitat*</i>
	3.4.2. Control de la documentació del sistema	IT 0102 <i>Control de la documentació i registres*</i> FR 0102 <i>Control de distribució de la documentació</i> DA 0101 <i>Llistat de documents de sistema de qualitat</i> FF 0102 <i>Full de recepció de documents</i>
3.5	Gestió ambiental	
3.6	Gestió del a seguretat i prevenció de riscos	Inspecció d'equipaments i serveis FR 0103 <i>Calendari d'inspecció d'equipaments/ aparcaments/ itineraris</i> DA 0103 <i>Formulari d'inspecció d'equipament/ aparcaments/ itineraris</i> FF 0106 <i>Acta d'Inspecció d'equipaments i serveis</i> FR 0106 <i>Registre d'Inspecció d'equipaments i serveis</i>
3.7	Gestió de recursos	
	3.7.1. Gestió dels recursos humans	FR 0100 <i>Relació del personal del sistema Q</i> PO 0104 <i>Formació del personal dels equipaments i serveis*</i> DA 0107 <i>Pla anual de formació</i> PO 0105 <i>Servei de formació</i> FR 0107 <i>Registre d'accions formatives rebudes pel personal</i> IT 0111 <i>Recepció i acollida del personal nou del parc que s'integra al sistema de qualitat i d'estudiants o graduats en pràctiques</i> FR 0112 <i>Registre d'estudiants o graduats en pràctiques</i> IT 0101 <i>Atenció a l'usuari</i> FF 0107 <i>Fitxa d'avaluació de la formació del personal del parc</i>
3.6	Gestió de recursos (continuació)	
	3.7.2. Gestió dels recursos materials i dels serveis de contractats	IT 0109 <i>Control de la contractació de béns i serveis</i> IT 0103 <i>Elaboració de plecs de condicions i/o convenis</i> DA 0102 <i>Models de plecs de condicions</i> FR 0109 <i>Registre d'elaboració i tramitació de convenis</i> FR 0110 <i>Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions.</i> IT 0112 <i>Gestió de l'Alberg el Puig</i> DA 0112 <i>Reglament d'ús de l'Alberg del Puig</i> IT 0113 <i>Centres de documentació</i> DA 0113 <i>Model de Convenis dels Centres de Documentació</i> DA 0302 <i>Llistat d'equipaments i serveis</i>
3.8	Comercialització	
3.9	Control i millora continua	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
	3.9.1. Mesurament i seguiment	De la satisfacció del visitant DA 1002 <i>Enquesta de satisfacció d'usaris</i> Auditoria interna de qualitat IT 0107 <i>Auditories internes</i> FR 0111 <i>Registre d'auditories internes</i> DA 0104 <i>Qüestionari d'autoavaluació</i>
	3.9.2. Gestió de les no conformitats	IT 0104 <i>Gestió de les incidències, accions de millora i correctives</i> FF 0105 <i>Full general d'incidències</i> FR 0105 <i>Registre de propostes de millora</i> FR 0104 <i>Registre de no conformitats</i> Gestió de queixes i suggerències dels usuaris IT 0105 <i>Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> FF 0103 <i>Full de suggeriments</i> FF 0104 <i>Full oficial de reclamació/ denúncia</i> FR 103 <i>Registre de suggeriments i reclamacions</i> Accions preventives PO 0103 <i>Accions de millora i correctives</i> FR 0105 <i>Registre de propostes de millora</i>
	3.9.3. Revisió del sistema	PO 0102 <i>Revisió del sistema</i>
	3.9.4. Millora contínua	IT 0108 <i>Elaboració del Pla anual de millora</i> DA 0105 <i>Pla anual de millora</i> FR 0113 <i>Registre de seguiment del pla de millora</i>
4	ACOLLIDA I RECREACIÓ	
4.1	Generalitats	PO 0201 <i>Acollida i recreació</i> IT 0201 <i>Regulació de l'accés al Turó de l'Home</i> DA 0201 <i>Encartable de la regulació</i>
4.2	Aparcaments	FF 0302 <i>Fitxa d'aforaments d'aparcaments</i> DA 0302 <i>Registre d'aforaments d'aparcaments</i>
4.3	Senders senyalitzats	
4.4	Miradors	
4.5	Arrees recreatives	IT 0203 <i>Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
4.6	Zones i àrees d'acampada controlada	IT 0203 <i>Càmping de Fontmartina</i> DA 0202 <i>Reglament de règim interior del càmping de Fontmartina</i>
4.7	Refugis de muntanya	IT 0204 <i>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>
5.5	Publicacions	IT 0304 <i>Edició de publicacions</i> DA 0304 <i>Guia de publicacions i productes</i> DA 0305 <i>Model de notificació de reimpressió i reedició de productes</i> IT 0305 <i>Control d'existències i estoc de publicacions</i>

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
5.6	Mecanismes de control	PO 0301 Actualització de la informació FF 0301 Fitxa de consultes i atencions FR 0301 Registre de consultes i atencions DA 0307 Model per a la recollida de dades mensuals de consultes i atencions FF 0303 Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiquet de venda) FR 0303 Registres de vendes i estoc DA 0306 Model de resposta des consultes/sol·licitud de publicacions
6	SENYALITZACIÓ	
6.1	Generalitats	PO 0401 Adquisició i col·locació de la senyalització DA 0401 Manual gràfic del Servei de Parcs Naturals (senyalització i publicacions) DA 0402 Inventari de senyalització del Parc
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 Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental
7.2	Centre de visitants	PO 0503 Centres de visitants IT 0502 Projecció d'audiovisuals
7.3	Rutes autoguiades	
7.4	Aula de Natura	PO 0501 Escoles de Natura PO 0501 Reglaments de règim interior d'Escoles de Natura
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 Itineraris guiats
7.10	Mecanismes de control	PO 0504 Control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació. IT 0501 Revisió i manteniment dels audiovisuals DA 0503 Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc
8	COMERCIALIZACIÓ I RESERVES	
8.1	Generalitats	PO 0504 Comercialització i reserves IT 0601 Comercialització
8.2	Informació i comunicació	
8.3	Tarifes	DA 0601 Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals
8.4	Reserves, autoritzacions i permisos	FF 0601 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis FR 0601 Registre de reserves d'equipaments i serveis
8.5	Venda de productes i publicacions	FF 0303 Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiquet de venda) FR 0303 Registres de vendes i estoc
8.6	Mecanismes de control	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
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> FR 1002 <i>Registre de seguiment dels indicadors del sistema</i>