






DR_340_01

Memòria del Sistema de Qualitat, 2020

Parc Natural del Montseny

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció  Lluís Martínez Ujaldón	Comitè de Qualitat  Elisabet Ros Garriga	Direcció  Lluís Martínez Ujaldón

ÍNDEX

1.	<i>Presentació del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny</i>	4
2.	<i>Introducció al Sistema de Qualitat</i>	5
Capítol 3 - Gestió de la Qualitat		7
1-	<i>Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis Del sistema de qualitat</i>	7
Sistema de Gestió de la Qualitat		8
1-	<i>Política del Sistema de Qualitat</i>	8
2-	<i>El sistema de millora contínua</i>	8
3-	<i>Compromisos de la direcció</i>	9
4-	<i>Organització del Sistema de Qualitat</i>	9
a)	<i>Comissió de manteniment</i>	¡Error! Marcador no definido.
b)	<i>Comissió de vigilància i control</i>	¡Error! Marcador no definido.
c)	<i>Comissió d'ús públic i educació ambiental</i>	¡Error! Marcador no definido.
d)	<i>Comitè permanent</i>	¡Error! Marcador no definido.
5-	<i>documentació del Sistema de Qualitat</i>	10
6-	<i>Revisió anual del sistema</i>	10
Capítol 4 - Gestió de l'ús públic		28
1.	<i>Número de visitants als equipaments del parc</i>	28
a)	<i>Equipaments d'informació</i>	28
b)	<i>Equipaments culturals i allotjaments</i>	29
a)	<i>Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments</i>	31
c)	<i>Ecocomptadors</i>	32
2.	<i>Perfil dels visitants</i>	36
a)	<i>Tipologia de visitants</i>	36
b)	<i>Grups d'edat dels visitants</i>	37
c)	<i>Procedència dels visitants</i>	37
d)	<i>Principals consultes dels visitants</i>	39
d)	<i>Estacionalitat de visitants al parc</i>	40
3	<i>Informes d'activitat dins del parc natural</i>	41
Capítol 5 -Prestació de serveis		43
1.	<i>informació</i>	43
2.	<i>educació ambiental i interpretació del patrimoni</i>	47
2.	<i>reserves</i>	49
Capítol 6 - Instal·lacions		50
1.	<i>Centres i punts d'informació</i>	50
2.	<i>Itineraris</i>	51
3.	<i>àrees d'acampada controlada i allotjaments</i>	51
4.	<i>Àrees d'esplai i aparcaments</i>	52
Capítol 7 - Subcontractació		53
1.	<i>Gestió dels recursos materials o serveis contractats</i>	53
2.	<i>Taxes i preus públics</i>	55
Capítol 8 - Seguretat		56
1.	<i>Risc d'incEndi forestal</i>	56
2-	<i>Risc per neu i gelades</i>	56
3.	<i>Alt Risc o emergències al medi natural</i>	56



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment	57
Annexos.....	59
ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat	59
ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny	61
ANNEX III: Relació de persones del comitè de qualitat	62
Annex IV: Equipaments del sistema de qualitat 2019.....	65
Annex V: Documents del Sistema de qualitat	68
Annex VI: Revisió del sistema per la direcció ¡Error! Marcador no definido.	

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

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

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

- Comunicació i implantació de la marca
- Eficiència energètica
- Gestió de l'aigua
- Mobilitat i transport
- Igualtat de gènere.

2. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

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

3. Gestió de la qualitat

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

4. Gestió de l'ús públic

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

5. Prestació de serveis

- Accés i recepció
- Informació
- Interpretació i educació ambiental
- Reserves

- Gestió de queixes i suggeriments
6. Instal·lacions
 - Centre de visitants
 - Itineraris
 - Miradors
 - Àrees d'esplai
 - Zones i àrees d'acampada controlada
 - Refugis/allotjaments
 - Escoles de natura
 - Aparcaments
 - Altres instal·lacions per la interpretació i l'educació ambiental
 7. Subcontractació
 8. Seguretat
 9. Gestió de residus, neteja i manteniment

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

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

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

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



Capitol 3 - Gestió de la Qualitat

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

Durant l'any 2020, el Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

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

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

Sistema de Gestió de la Qualitat

1- POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT

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*, com en el Decret 105/1987 de la Generalitat de Catalunya, de declaració del parc natural del Montseny.

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- 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.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

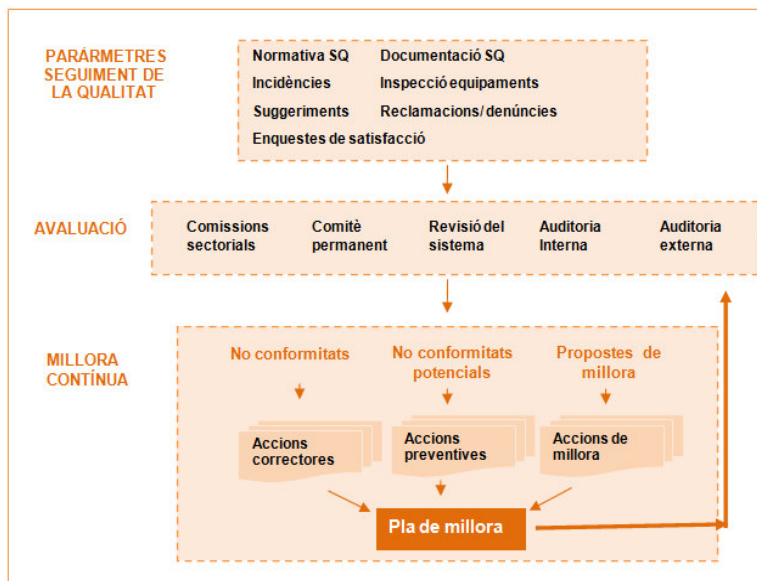


Figura 3.2.1. Diagrama de flux de gestió de la millora contínua del sistema de Qualitat.

3- COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ

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

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

4-ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

Durant l'any 2020 no s'han dut a terme les reunions de les comissions ni del comitè Permanent com a tal, si que s'han realitzat reunions amb el personal, més temàtiques per a fer front a diverses situacions sobrevingudes després del confinament.

- Reunió amb el personal informador del parc, 7 de març. Es fa un treball participatiu sobre l'anàlisi de les fortaleses i debilitats de l'atenció al visitant.
- Reunions de la direcció amb el personal de guarderia per la implantació del sistema de regulació d'accessos al parc natural.
- Reunió per la valoració del programa Passejades Guiades, finals de desembre amb els equipaments d'educació ambiental.

5- DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

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 2020, i aprovades pel Comitè Permanent es recullen la Taula 3.5.

Taula 3.5. Documents del Sistema de Qualitat modificats enguany		
DR_340_01	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2019</i>	Edició anual
DA_340_01	<i>Pla anual de millora en l'ús públic, 2020</i>	Edició anual
DA_440_01	<i>Pla anual de formació, 2020</i>	Edició anual
DA_540_01	<i>Preus de taxes i tarifes públiques 2020 (Diputació de Barcelona)</i>	Edició anual

Durant l'any 2020 s'ha treballat per tal que tota la documentació estigui accessible per a tot el personal en un Google Drive, consultable per a tots els membres del comitè de qualitat.

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

6- REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA.

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 26 de maig de 2021. Les conclusions de la reunió un cop revisats i analitzats tots els punts donen lloc al *DA_340_01 Pla anual de millora*, i les no conformitats registrades al *FR_320_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

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

- RESULTATS DE LES AUDITORIES EXTERNES I INTERNES

Auditoria Externa

Aquest any 2020 l'auditoria externa va tenir lloc el dia 9 de juny de 2020 i fou auditoria de renovació. Degut a la situació provocada per la Covid-19 aquesta es va realitzar íntegrament en línia.

Es va obtenir una puntuació de 9,43, seguint la línia dels últims anys. Es pot veure la relació de les puntuacions al *FR_330_01 Registre d'auditories*.

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

No es van detectar no conformitats.

Auditoria interna

Durant l'any 2020 es va realitzar el dia 29 de maig també en format virtual, per part de Josep Canals, tècnic d'ús públic i coordinador de qualitat del parc

Es va obtenir una puntuació de 8,96, seguint la línia dels últims anys. Es pot veure la relació de les puntuacions al *FR_330_01 Registre d'auditories*.

No es detecta cap no conformitat, com a proposta de millora es suggereix la revisió de la política de qualitat per afegir informació relacionada amb la prevenció, la neteja i la seguretat per la transmissió de malalties (tipus Covid-19).

- REGISTRE DE QUEIXES I SUGGERIMENTS DELS VISITANTS

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

Durant el 2020, i en motiu de la Covid-19, els centres i punts d'informació van estar tancats en el període del mes de març al mes de juny, posteriorment, i com a mesures per a prevenció i transmissió de la Covid-19 es va limitar la tramesa d'informació en paper, així com també els fulls de suggeriments, i és per aquest motiu que el nombre recollit ha estat considerablement inferior als anys anteriors, en aquest cas la majoria han arribat via correu electrònic. Es van rebre un total de 24 suggeriments, respecte els 62 suggeriments rebuts l'any anterior.

Respecte els suggeriments pendents de resposta, a finals d'any resten 28 suggeriments per contestar.

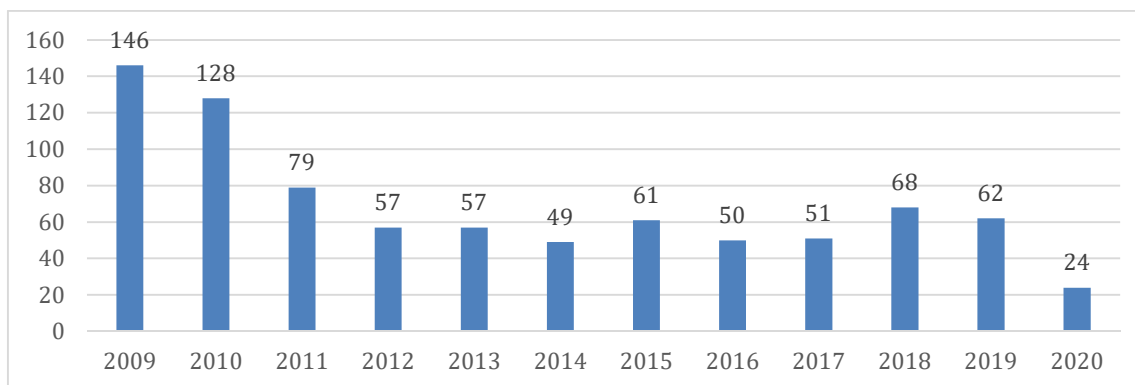


Figura 3.6.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2020.

SUGGERIMENTS			
	REBUTS	RESPOSTS	PENDENTS
2004	113	95	18
2005	76	60	16
2006	50	58	-8
2007	81	85	-4
2008	81	83	-2
2009	146	90	56
2010	128	154	-26
2011	79	100	-21
2012	57	73	-16
2013	57	41	16
2014	49	58	-9
2015	61	72	-11
2016	50	45	5
2017	51	37	14
2018	68	45	23
2019	62	84	-22
2020	24	25	-1
Total	1233	1205	28

a) Tipologia dels suggeriments

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

- Sobre el mal estat per la circulació de vehicles i bicicletes per la carretera d'accés al turó de l'Home
- Sobre la massificació que va tenir lloc al parc sobretot durant el mes de juny. Moltes queixes relacionades amb els actes incívics dels visitants: bany a gorgs, deixalles, pernoctació en autocaravanes, sobre la circulació motoritzada a gran velocitat per les carreteres del parc...
- Sobre els aprofitaments forestals.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

- Sobre el servei de transport públic: una proposta de millora per al servei

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 119 dies, quatre mesos, just al límit de l'objectiu establert. El màxim de dies de resposta d'un suggeriment és molt elevat, fet que fa augmentar la mitjana.

Respecte el termini de rebuda del suggeriment, des de que el visitant l'escriu fins que arriba a l'oficina del parc per tal de donar-li tràmit, segueix la mateixa tendència que els anys anteriors. Es poden observar a la taula 3.6.1

Taula 3.6.1 terminis de resposta de suggeriments

	Termini de resposta						Termini rebuda					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Mínim	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
Màxim	181	178	200	441	275	366	79	212	127	93	96	259
Mitjana	44	58	74	84	81	119	11	22	20	26	13	15

La Figura 3.6.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2020 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

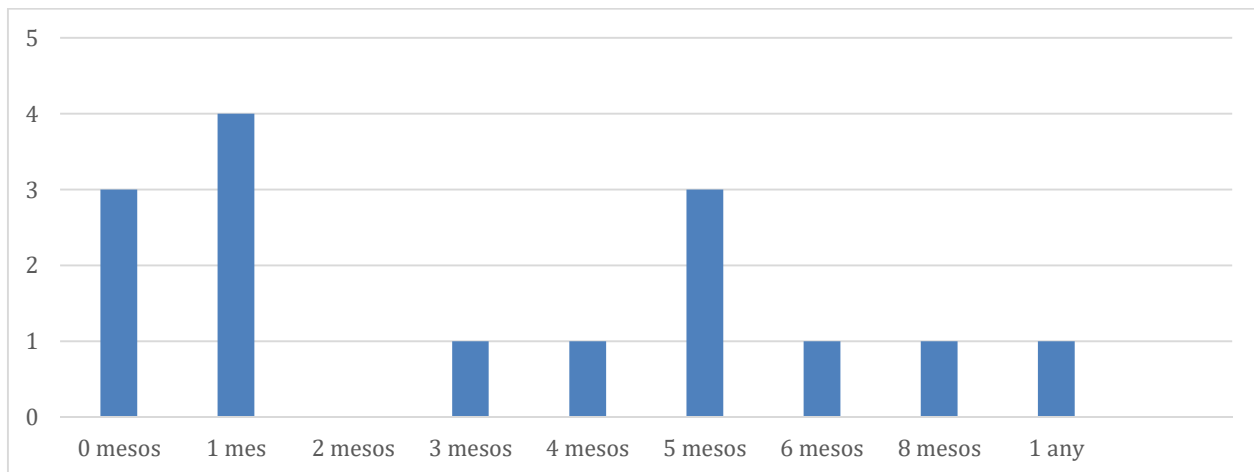


Figura 3.6.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2020.

• GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La Taula 3.6.2 recull el número d'incidències obertes i tancades, la diferència entre aquests dos valors que indica el nombre d'incidències tancades respecte les obertes per cada sèrie anual, així com les pendents totals després de cada any.(PENDENTS)

Taula 3.6.2. Resum de les incidències classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2020

Data	Altres				Neteja / Manteniment				Seguretat / Accident				Senyalització			
	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.
2004	11	3	8	8	147	121	26	26	28	21	26	7	28	22	6	6
2005	1	2	-1	7	154	138	16	42	19	21	-2	5	8	6	2	8
2006	5	3	2	9	173	148	25	67	11	8	3	8	62	29	33	41
2007	3	4	-1	8	123	143	-20	47	5	4	1	9	63	49	14	55
2008	1	1	0	8	106	92	14	61	6	10	-4	5	65	72	-7	48
2009	4	12	-8	0	181	148	33	94	15	14	1	6	132	63	69	117
2010	3	3	0	0	212	181	31	125	41	32	9	15	130	118	12	129
2011	0	0	0	0	262	297	-35	90	47	52	-5	10	118	141	-23	106
2012	2	2	0	0	146	184	-38	52	27	26	1	11	88	107	-19	87
2013	2	1	1	1	110	104	6	58	20	21	-1	10	96	83	13	101
2014	0	0	0	1	114	91	23	81	33	24	9	19	58	59	-1	101
2015	3	3	0	1	120	115	5	86	25	22	3	22	70	84	-14	85
2016	0	0	0	1	107	1110	-1	83	49	40	9	31	84	104	-18	67
2017	1	2	-1	0	111	144	-33	50	28	44	-16	15	83	89	-5	62
2018	5	5	0	0	98	89	9	59	32	27	5	20	66	46	35	97
2019	5	5	0	0	80	70	10	69	28	26	2	22	60	52	8	86
2020	0	0		0	62	22	40	109	29	11	18	40	58	53	5	91
Total	46	46		0	2306	2197			443	403			1271	1180		

	Ús públic				Total general			
	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS
2004	10	4	6	6	224	171	53	53
2005	47	44	3	9	229	211	18	71
2006	66	47	19	28	317	235	82	153
2007	97	75	22	50	291	275	16	169
2008	27	62	-35	15	205	237	-32	137
2009	60	53	7	22	392	290	102	239
2010	69	66	3	25	455	400	55	294
2011	76	76	0	25	503	566	-62	231
2012	39	39	0	25	302	358	-56	175
2013	32	37	-5	20	261	246	14	190
2014	35	22	13	33	241	197	47	234
2015	36	41	-5	29	254	267	-1	221
2016	40	47	-7	21	281	301	-15	201
2017	26	18	8	29	251	297	-42	155
2018	29	21	8	37	228	188	85	195
2019	37	29	8	45	210	182	28	223
2020	29	7	22		178	93	85	308
Total	755	688			4822	4514		



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2020 s'han obert 178 incidències, el període de confinament total des del 13 de març al 13 de juny i la posterior posada en funcionament d'una forma gradual ha estat el causant que no es generessin tantes incidències com els anys anteriors, també ha provocat una disminució en la resolució de les mateixes.

És per això que aquest any només s'han tancat 93 incidències, tan les corresponents a aquest any com les dels anys anteriors, fent que arribem a tenir un total de 308 incidències pendents. En la gràfica següent (figura 3.6.3) es pot veure l'evolució de les incidències pendents en els diferents anys. Hi ha una certa tendència a una corba amb alts i baixos pel que fa a les incidències pendents.

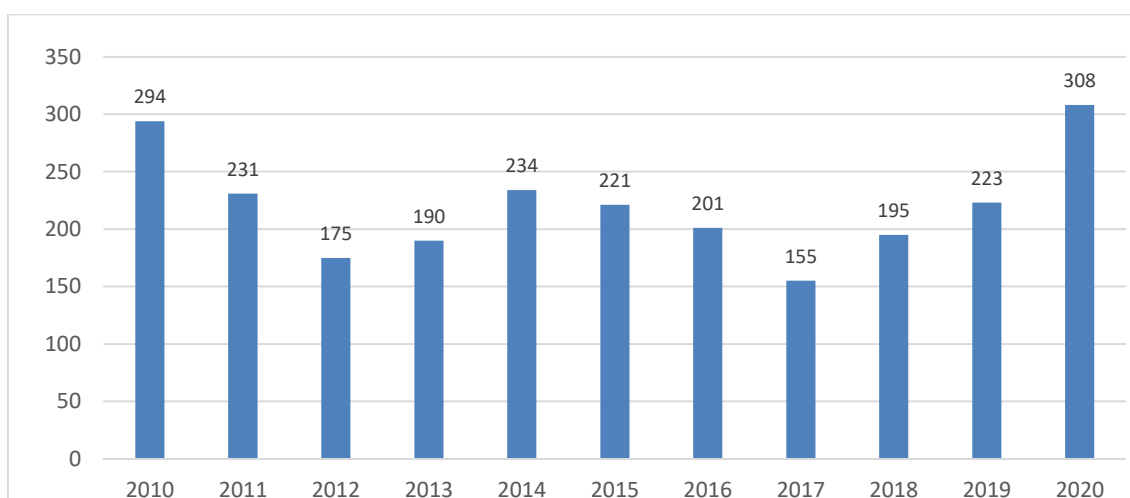


Figura 3.6.3. Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2004 fins a finals de 2020

A la Figura 3.6.4 es mostra la distribució de les 308 incidències pendents en funció del seu any d'obertura i el tipus. Queden pendents sense resoldre incidències de l'any 2011 (només 2) i si ens fixem en la tipologia queda un gruix molt gran d'incidències de senyalització i de neteja i manteniment per resoldre.

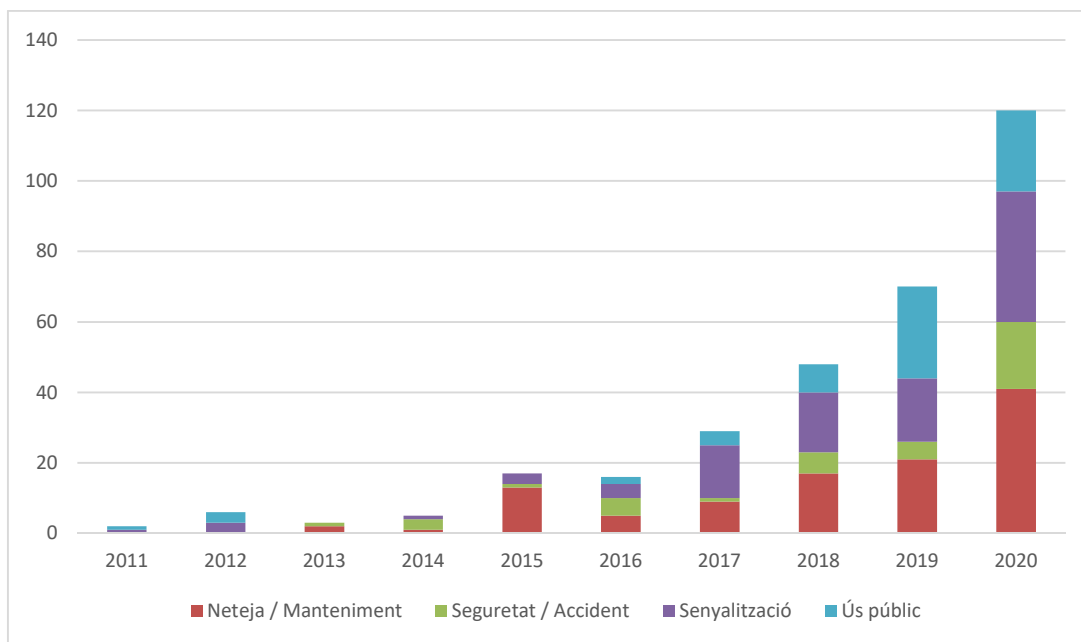


Figura 3.6.4. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2020 segons l'any que van ser obertes i classificades per tipologies.

- **INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS.**

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

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

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

Durant l'any 2020 els equipaments d'informació han estat tots tancats al públic des del 13 de març de 2020 al 6 de juny de 2020. A partir d'aleshores s'han anat obrint a mesura que es complien les mesures de seguretat en base als protocols establerts. És per això que es va realitzar una inspecció extra en els equipaments de gestió directa i amb responsabilitat per part de la Oficina de Prevenció de Riscos de la Diputació de Barcelona per tal que complissin els requisits fixats.

Taula 3.6.3. Resum de les inspeccions fetes als equipaments, 2020

	Nº inspeccions fetes	Nº inspeccions programades	%
Equipaments	4	78	0%
Aparcaments	10	35	29%
Itineraris	15	52	29%

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

- MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.

La direcció del Parc Natural del Montseny analitza el nivell de satisfacció dels seus visitants mitjançant l'anàlisi dels resultats de les DA_320_04 *Enquesta de satisfacció d'usuaris* que estan disponibles per a tots els usuaris d'equipaments i serveis d'ús públic del Parc.

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

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

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny han recollit **31** enquestes durant el 2020, recollides entre els mesos de gener a març de diferents punts i centres d'informació. El tancament durant el confinament i la posterior recomanació de no donar material imprès per evitar la propagació del virus han impossibilitat la realització del sistema d'enquestes com el teníem entès fins ara.

És per aquest motiu que en aquesta ocasió no s'ha elaborat una explotació de les dades donat que la mostra no es considera significativa. Durant l'any 2020 s'ha copsat el grau de satisfacció dels visitants a través d'altres mecanismes (bústia de suggeriments, feedbacks a través de XXSS, etc)

- SEGUIMENT DELS OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

- Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per a satisfer els requisits de les normes de qualitat
- Disposar d'un mecanisme àgil de detecció d'oportunitats de millora així com de detecció de desviacions dels estàndards de qualitat
- Garantir que la millora de la qualitat dels equipaments i serveis l'ús públic atén a la participació del màxim d'agents implicats, ja siguin personal propi del Parc, visitants o professionals experts en matèria de qualitat
- Actualitzar i adaptar els aspectes del sistema de qualitat que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc
- Garantir que la gestió dels equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny es realitza, com a mínim, d'acord als estàndards de qualitat de la normativa
- Garantir que la informació subministrada pels equipaments del Parc Natural del Montseny és fiable, completa i clara

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

Els **objectius específics** del Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny per a l'any 2020 són:

1. Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments - OK
 2. Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes
 3. Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos
 4. Introduir sistemes d'inspecció on-line per tal de garantir la realització de les inspeccions programades.
 5. Continuar amb l'elaboració dels continguts per a la redacció del Pla d'ús Públic - OK
 6. Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències eliminant el paper i assegurant-ne la traçabilitat i agilitzar el procediment. - OK
 7. Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents - OK
 8. Realitzar millores en els itineraris senyalitzats - OK
 9. Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant.
 10. Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant. - OK
 11. Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc - OK
 12. Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals - OK
- **ANÀLISI DE LES NO CONFORMITATS, ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES, I DE LES CONDICIONS ADVERSES A LA QUALITAT**



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

A continuació s'identifiquen els conceptes de proposta de millora, i no conformitats que es troben recollits al *FR_320_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

Durant l'any 2020, es van recollir les següents no conformitats i propostes de millora, fruit de la revisió del sistema, les reunions de les comissions, l'auditoria interna i l'auditoria externa són les següents:

No conformitats:

1. Queixa sobre l'estat dels sanitaris de l'aparcament del coll de Castellar, arrel de la qual es va realitzar una millora dels mateixos.
2. Falta fita d'inici de l'itinerari de Figaró – Tagamanent – RESOLTA
3. Cal millorar la senyalització un cop s'arriba a l'Empedrat de Morou - RESOLTA
4. Es detecta que no es realitzen totes les inspeccions en els equipaments programades

Propostes de millora

1. Cal renovar el mapa mural del parc dels equipaments i aparcaments, afegint els límits de la Reserva de la Biosfera
2. Les dues cabanes de vinya que hi ha al GR-2 estan en mal estat.
3. Procurar fer difusió als mitjans de les activitats que impliquen més d'1 dia per tal de millorar la demanda dels allotjaments del parc.
4. Establir un sistema de retorn de les incidències resoltes als autors de les mateixes per veure quina ha estat la solució adoptada. Es presentarà una proposta a la següent comissió.
5. En el mapa d'itineraris de la Vall de Santa Fe hi manca el nou itinerari PR-C 211 de la Riera de Gualba
6. Elaboració d'un mapa de zones sensibles al vol en dron
7. Fer una sessió de formació amb la colla més pràctica per veure com funciona el pla de manteniment
8. Es creu oportú que es valori la possibilitat d'ordenar les places d'aparcament de l'àrea d'esplai de la Guardiola per aprofitar l'espai disponible
9. Es proposen una sèrie de millores en la publicació sobre la informació del senglar.
10. Falta fita d'inici de l'itinerari SL_ C 91 la Riera de Vallfornès
11. Revisar la política de qualitat per afegir informació sobre la COVID
12. Repàs i actualització de la senyalització del tram entre el collet de Sant Martí i Aiguafreda.
13. Mal estat del camí entre el collet de Sant Martí i el turó de Tagamanent. Fita perduda
14. A l'entorn de la plana del coll cal senyalitzar millor l'itinerari forestal de Fontmartina

- **GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA**

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

Gràcies al *FR_340_01 Registre de seguiment del pla de millora* es realitza un seguiment trimestral del grau d'assoliment de les actuacions del pla de millora. Aquest any s'ha incorporat una columna d'observacions per tal d'analitzar el motiu pel qual no s'han assolit les accions.

De les 81 actuacions planificades se n'han resolt 44, s'han quedat com a pendents 29 i 7 parcialment assolides. Això dona que el grau de compliment del pla de millora és del 62,96%.

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

Taula 3.6.7 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2020	Valoració
Actuacions	
<i>Organitzar i dur a terme una jornada de formació de coneixements del parc destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.</i>	Assolít
<i>Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.</i>	Assolít
<i>Treballar conjuntament amb les empreses acreditades per elaborar una proposta de formació adaptada a les seves necessitats</i>	No Assolít
<i>Realització d'un curs de primers auxilis per al personal informador</i>	No Assolít
<i>Realització d'un curs d'atenció al públic per al personal informador de nova incorporació</i>	Assolít
<i>Informar de forma periòdica sobre la possibilitat formativa d'altres administracions i entitats relacionada amb l'atenció al públic i el turisme per al personal informador.</i>	Assolít
<i>Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin.</i>	No Assolít
<i>Difondre la possibilitat de contestar les enquestes de satisfacció a través de la web.</i>	Assolít
<i>Donar compte del resultat de l'avaluació de les enquestes de satisfacció als ajuntaments, com a responsables dels punts d'informació municipals.</i>	No Assolít
<i>Implantar un sistema digital d'enquestació al CI de Fogars de Montclús</i>	Assolít
<i>Establir la revisió mensual dels suggeriments pendents de resposta per assegurar la seva resolució en els terminis establerts.</i>	No Assolít
<i>Elaborar el material necessari per tal de poder realitzar la inspecció en línia</i>	No Assolít
<i>Proposar als diferents equipaments la possibilitat d'aquest nou mètode d'inspecció</i>	No Assolít
<i>Implantació del nou sistema a mode de prova</i>	No Assolít
<i>Aprovació del Pla de Comunicació de la Xarxa de Parcs Naturals</i>	Assolít
<i>Aprovació del Pla d'Educació Ambiental i Voluntariat de tota la Xarxa de Parcs</i>	No Assolít
<i>Valorar la idoneïtat dels mitjans tècnics per la correcta aplicació del procediment</i>	Parcialment Assolít
<i>Facilitar al personal del sistema de qualitat els mitjans necessaris per avaluar la idoneïtat d'aquest procediment</i>	Parcialment Assolít
<i>Itinerari autoguiat del Sot de l'Infern</i>	No Assolít
<i>Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba</i>	Parcialment Assolít
<i>Dissenyar i col·locar la fita d'inici del PR-C 213 Figaró- Tagamanent</i>	Assolít
<i>Itinerari autoguiat del itinerari forestal de Fontmartina</i>	No Assolít
<i>Modificar el contingut de la fita d'inici de la vall de Santa Fe</i>	No Assolít
<i>Dissenyar i col·locar la fita d'inici de SL-C 90 Riera de Vallformès</i>	Assolít
<i>Modificar la senyalització a l'itinerari de Collformic a Matagalls</i>	Assolít
<i>Acabar la reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització, el tram del collet de Sant Martí a Aiguafreda</i>	No Assolít
<i>Millores en la senyalització de l'itinerari de l'Empedrat de Morou i el Roc Perer.</i>	Assolít



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Modificació de l'itinerari del <i>Sot de l'infern</i>	Assolit
Habilitar la senyalització del <i>SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits</i>	No Assolit
Nodrir la zona del turó de l'Home de plafons interpretatius panoràmics per la millora de la interpretació del territori.	No Assolit
Instal·lar els plafons interpretatius relacionats amb el carboneig i els pous de neu per a interpretar la zona del pou del Comte	No Assolit
Tenir en compte els criteris interpretatius en l'elaboració dels materials de difusió: passejades guiades i mapa de l'informador	Assolit
Disseny de nous plafons interpretatius Panoràmic de Can Pla	Assolit
Disseny de nous plafons interpretatius Panoràmic del nucli del Montseny	No Assolit
Participar activament en el taller "Sistemes de coordinació entre els diferents professionals implicats en el servei d'informació de la Xarxa de Parcs"	Assolit
Aplicar els coneixements del taller en el desenvolupament de les tasques de coordinació entre el personal informador del parc	Assolit
Estudiar la viabilitat de la implantació de noves rutes amb transport col·lectiu en altres indrets del parc	Assolit
Elaboració d'una guia d'itineraris amb transport públic a la XPN	Assolit
Avaluació de l'adaptació al canvi climàtic d'empreses del sector agrari i turístic de la Reserva de la Biosfera del Montseny	Assolit
Aplicació de la nova metodologia del sistema de freqüentació aplicada al parc natural del Montseny	Assolit
Desenvolupament d'una eina d'adaptació al canvi climàtic per empreses del sector agrari i turístic de la Reserva de la Biosfera del Montseny	Assolit
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	Parcialment Assolit
Desenvolupar el pla d'actuacions de la Reserva de la Biosfera	Parcialment Assolit
Elaborar convenis amb els municipis pel desenvolupament d'accions prioritàries en la Reserva de la Biosfera	Assolit
Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema	No Assolit
Realitzar reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del Pla de Millora	Assolit
Elaborar i aprovar documents anuals del Sistema de Qualitat del 2020	Assolit
Execució de les obres d'adequació del cobert-magatzem de la Casanova de Sant Miquel	Assolit
Millora dels acumuladors del sistema fotovoltaic de la masia de Vallforners	Assolit
Millora de la captació i xarxa d'aigua de la Casanova de Sant Miquel	No Assolit
Millora de l'accessibilitat a la casa de colònies de Vallcàrquera	No Assolit
Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de grava) al centre d'informació de Fogars de Montclús	Parcialment Assolit
Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de grava) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll	No Assolit
Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de grava) al càmping de Fontmartina	Assolit
Adequació i millora del tancament perimetral del càmping de Fontmartina	Parcialment Assolit
Millora de la teulada de la Casanova de Sant Miquel	Assolit
Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel	No Assolit
Ampliació del camp solar de Vallforners	Assolit
Substitució de la bancada de bateries de Vallforners	Assolit
Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el Fòrum Permanent de la CETS	Assolit
Assistir i participar a les reunions de la Xarxa CETSCAT i al seminari permanent de la CETS	Assolit
Participar en el procés de renovació d'empreses CETS	Assolit
Treballar en el procés de renovació de la CETS 2021 - 2025	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions previstes en l'Estratègia d'Educació Ambiental del Parc Natural del Montseny.	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "El Montseny a l'escola"	Assolit
Revisar el programa per adequar-lo a la nova realitat de treball per projectes del currículum escolar	Parcialment Assolit
Realitzar el seguiment del programa Passejades 2020	Assolit
Coordinar el programa Passejades 2021	Assolit
Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc	Assolit
Realitzar el seguiment del actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny	Assolit
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
Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.	Assolit
Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús, Montseny i Campins.	Parcialment Assolit
Realitzar el projecte de millora dels accessos al Castell de Montclús	Assolit
Adequació dels accessos al conjunt monumental de Santa Maria de Tagamanent per minimitzar el risc per desprendiments	Parcialment assolit
Manteniment del grup de treball 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

ANÀLISI DELS INDICADORS DE QUALITAT

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

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

NÚM_IND	DESCRIPCIÓ INDICADOR	VALOR LLINDAR	2020	2019	2018	2017	Valoració
I_1	Nº de jornades en que algun equipament resta tancat	Més de 10	36	10	43	20	NC
I_2	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	Més de 1	0	12	0	8	Favorable
I_3	Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.	Més de 1	0	0	0	0	Favorable
I_4	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	menys de 50%	52,38%	100%	100%	100%	Favorable
I_5	Nº d'accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat	més de 7	29	16	14	16	NC
I_6	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents	més de 50	197	146	162	95	NC
I_7	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	més de 3	37	18	12	16	NC
I_8	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	més de 6	31	25	26	29	NC
I_9	Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.	més de 7	37	24		28	NC
I_10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	més de 1	0	0	0	4	Favorable
I_11	% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.	menys del 70%		54%	54%	57%	NC
I_12	Documents del sistema pendents de revisió	més de 5	0	0	0	-	Favorable
I_13	Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat	més de 2	0	0	0	0	Favorable



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

I_14	Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta".	més de 3		0	0	0	Favorable
I_15	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		83%	81%	88%	Favorable
I_16	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		98%	94%	97%	Favorable
I_17	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		89%	93%	97%	Favorable
I_18	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	més de 20	99	86	97	61	NC
I_19	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		87%	80%	91%	Favorable
I_20	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		90%	92%	98%	Favorable
I_23	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la temàtica dels itineraris guiats és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		100%	97%	97%	Favorable
I_24	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	més de 5	0	0	0	0	Favorable
I_25	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	més de 5	41	22	25	17	NC
I_26	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		97%	80%	88%	Favorable
I_27	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	més de 70	109	68	83	56	Favorable
I_28	Nº d'incidències detectades en el seguiment dels serveis de neteja contractats.	més de 20	0		0%	0%	Favorable
I_29	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		90%	80%	86%	Favorable
I_30	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la neteja i manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%		98%	60%	97%	Favorable
I_31	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	menys del 90%	95%		98%	100%	Favorable

A partir del 2020, i després de les recomanacions de l'auditoria externa, es realitza un

l·listat dels indicadors específics que serviran per a avaluar l'estat dels objectius marcats, es resumeixen en la següent taula:

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

ORIGEN	INDICADOR	VALOR LLINDAR	RESULTAT
Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments - OK	<i>Nombre activitats formatives realitzades per tot el personal</i>	1	11
Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes	<i>Nº enquestes de satisfacció totals</i>	1000	31
	<i>Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.</i>	3	36/37
Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos	<i>Nº de suggeriments pendents i respost fora de termini (4 mesos).</i>	5	31
Introduir sistemes d'inspecció on-line per tal de garantir la realització de les inspeccions programades.	<i>Nº d'inspeccions en línia realitzades</i>	Més de 5	0
Continuar amb l'elaboració dels continguts per a la redacció del Pla d'ús Públic	<i>Documents del PUP elaborats</i>	1	1
Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències eliminant el paper i assegurant-ne la traçabilitat i agilitzar el procediment.	<i>Existència del procediment</i>	1	SI
Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents	<i>Nº d'accions de difusió d'itineraris realitzades</i>	2	3
Realitzar millores en els itineraris senyalitzats	<i>Nº d'accions de millora dels itineraris</i>	2	3
Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant.	<i>Nº de senyals interpretatives dissenyades</i>	2	0
Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant.	<i>Nº de material de suport informatiu entregat</i>	2	3
Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc	<i>Nº d'iniciatives per afavorir el transport públic</i>	2	4
Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals	<i>Existència i implantació del mètode</i>	1	si

- **PLA DE FORMACIÓ GENERAL**



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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

El PO_440_01 Formació del personal dels equipaments i serveis d'ús públic contempla la necessitat de formació en matèria de qualitat per al personal nouvingut al Parc Natural.

Per a l'any 2020, la realització dels cursos de formació s'ha vist fortament afectada per la Covid-19, de tota la planificació per a l'any 2020 s'ha pogut fer el següent:

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 3.6.9.

Taula 3.6.9 Relació de cursos realitzats durant el 2020					
Cursos	Dates previstes	Hores previstes	Persones adreçades	Nº per.	Observacions
Curs bàsic de coneixement del parc.	Març 2020	4	Personal d'atenció al públic	17	REALITZAT
Sortida de coneixement del territori	Maig 2020	5	Tot el personal	-	NO REALITZAT
Curs d'iniciació al sistema de qualitat pel personal de nova incorporació	Abril 2020	3	Tot el personal de nova incorporació	1	Realitzat en línia
Sistemes de coordinació entre els diferents professionals implicats en el servei d'informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona.	Gener – Desembre 2020	25	Personal tècnic i coordinadors d'informadors	2	REALITZAT 5h presencial (febrer) 5h (videoformació)
Ús i gestió dels portals globals i nacional de GBIF	Gener 2020	5	Personal tècnic	2	REALITZAT Presencial
Legislació bàsica als espais naturals	Gener 2020	20	Personal tècnic i guardes forestals	4	REALITZAT
Primers auxilis	Març 2020	10	Personal d'atenció al públic	-	NO REALITZAT, POSPOSAT per poder-lo realitzar presencial
Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Parcs Naturals. Nivell1	Abril 2019	10	Personal d'atenció al públic	8	Posposat, al mes de setembre es va fer una sessió extra de 2 hores en línia
Xarxes Socials	Abril 2020	10	Personal tècnic	-	NO REALITZAT, Posposat per realitzar-lo de forma presencial.
Identificació de rapinyaires en vol pel programa de seguiment de la XPN. Tècniques	Abril 2020	9	Guardes forestals	11	REALITZAT, videoformació
Jornades tècniques: prevenció de danys per senglars			Tot el personal	-	NO REALITZAT, Posposat per realitzar-lo de forma presencial

<i>Infraestructura verda</i>	Setembre 2020		Personal tècnic	-	NO REALITZAT, Posposat per realitzar-lo de forma presencial
<i>Bioenginyeria</i>	Octubre 2020		Personal tècnic	-	NO REALITZAT, Posposat per realitzar-lo de forma presencial

<i>Poda d'arbust</i>	Març 2020		Personal de manteniment	-	NO REALITZAT
<i>Soldadura elèctrica</i>	Març 2020		Personal de manteniment	-	NO REALITZAT
<i>Lightroom</i>			Tot el personal	-	NO REALITZAT
<i>Planificació i organització personal del treball</i>			Tot el personal	-	NO REALITZAT
<i>Ciberseguretat a la Diputació de Barcelona (microaprenentatges)</i>	Juliol – octubre 2020	2	Tot el personal	13	Realitzat per aplicació mòbil
<i>Introducció a la comunicació no violenta</i>	Octubre – novembre 2020	14	Tot el personal	1	REALITZAT
<i>Pautes per editar imatges amb GIMP</i>	Octubre-novembre 2020	12	Tot el personal	2	REALITZAT
<i>Reunions eficaces, aprenentatge mòbil</i>	Novembre – desembre	2	Tot el personal	1	Realitzat per aplicació mòbil

A continuació es presenten els cursos realitzats pel personal del parc com a desenvolupament de les seves capacitats professionals i inclosos a dins el BAF (Banc d'accions formatives) de la Diputació de Barcelona i no previstos en el pla de formació.

Cursos	Persones adreçades	Nº per.
<i>Això també és anglès! (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Quasi 100 trucs per ser més productius (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	4
<i>Com crear presentacions efectives (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	2
<i>Gestió del temps (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Reunions eficaces (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Gestió de l'estrès (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Intel·ligència emocional i atenció al client (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Habilitats comunicatives (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Negociació eficaç (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	2
<i>Prevenió de riscos laborals en viatges (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	2
<i>Xarxes socials i marca digital (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	4
<i>Diversitat funcional en les empreses (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Mesures preventives per al personal administratiu (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Tècniques de mediació i gestió del conflicte (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Comunicació intercultural (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Gamificació: Press Start (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

<i>Propietat intel·lectual i drets d'autor (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Aliments de major risc i APPCC (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	1
<i>Tecnologia 5G (aprenentatge mòbil)</i>	Personal DIBA	2

- **ASSIGNACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I FINANCERS**

La implantació del Sistema de Qualitat requereix que la Direcció del Parc garanteixi que els diferents llocs de treball estiguin identificats dins d'un organigrama i que les seves funcions estiguin clarament definides. Les funcions i responsabilitats estan definides al document *DR_440_01 Funcions i responsabilitats*.

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

- **CANVIS QUE PODEN AFECTAR AL SISTEMA.**

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

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

Capítol 4 - Gestió de l'ús públic

1. Seguiment i control de l'ús públic

1. NÚMERO DE VISITANTS ALS EQUIPAMENTS DEL PARC

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

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

a) Equipaments d'informació

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

Aquest any 2020 les dades dels usuaris s'han vist afectades, com no podia ser d'una altra manera, per la situació provocada per la Covid-19. Des del 13 de març fins el 6 de juny els equipaments d'informació del parc van estar tancats. Aquest fet ha propiciat que el nombre de visitants totals dels punts i centres d'informació disminueixi fins un 32%.

Taula 4.1.1. Resum del número de visitants dels equipaments d'informació del Parc Natural						
EQUIPAMENT	2016	2017	2018	2019	2020	%Δ 20-19
CI Can Casades	25.527	24.563	20.986	26.271	11.261	-57%
CI Rectoria del Brull	9.001	7.092	7.071	3.872	2.236	-42%
CI Fogars de Montclús	11.353	10.631	6.855	6.918	4.649	-33%
CI de Montseny	5.338	7.294	12.984	13.456	7.589	-44%
CI Sant Esteve de Palautordera	7.358	7.026	5.594	5.303	3.444	-35%
CI La Mongia	2.892	3.111	4.409	5.468	1.639	-70%
PI d'Aiguafreda	986	1.471	2.012	2.513	410	-84%
PI Cànoves i Samalús	905	2.676	3.472	5.611	12.821	128%
PI del Molí de Ca l'Antic	1.406	1.065	943	920	559	-39%
PI La Garriga	1.898	1.343	1.180	729	652	-11%
PI Gualba – Can Figueres	1.609	1.330	866	1094	980	-10%
PI Gualba – estació de Gualba	163	101	85	122	3	-98%
PI de Seva	415	426	992		1809	



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

<i>PI de Tagamanent</i>	209	26	-	625	71	-89%
<i>PI de Viladrau – Espai Montseny</i>	3.193	1.589	3.868	5.674	4.578	-19%
<i>DIP Bordoríol</i>	4.227	1.956	2.114	2.591	3.047	18%
<i>DIP Collformic</i>	3.469	2.118	1.218	2.628	1.714	-35%
<i>DIP Montsoriu</i>	3.638	5.194	4.167	2.765	788	-72%
<i>DIP Plana Amagada</i>	7.593	23.352	11.327	2.747	407	-85%
<i>DIP Plana del Coll*</i>			4191	2651		
<i>DIP Santa Fe*</i>				885		
<i>DIP Riells</i>	6.045	8.304	7.143	5.893	3.393	-42%
<i>DIP Vallformers</i>	16.547	13.550	9.232	18.886	26.917	43%
<i>Museu- Univers Patxot</i>	2.455	1.106	965	1288	680	-47%
<i>PI a La Gabella d'Arbúcies</i>	46.546	36.406	17.464	18.974	3.035	-84%
<i>PI El Bellver</i>	6.013	3.569	4.773		3.545	
Total general	168.786	165.299	133.911	137.884	94.418	-32%

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

b) Equipaments culturals i allotjaments

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

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

La Taula 4.1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2020

Com en l'apartat anterior aquestes dades s'han vist greument afectades per la situació de la pandèmia provocada per la Covid-19, i en aquest cas la davallada de visitants s'ha vist molt més acusada, sobretot en les escoles de natura i en els allotjaments del parc on la davallada de visitants és superior al 50%.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	%Δ 20 - 19
<i>Equipaments culturals</i>						
<i>Casa-Museu l'Agustí</i>	918	3.006	857	2.184	1.460	-33,15%
<i>Museu Etnològic del Montseny*</i>	13.554	8.586	13.498	26.605	4.903	-81,57%
<i>(Visites audiovisual, exposicions i museu)</i>						
<i>Museu de Granollers</i>	12.869			-	-	

<i>Fortificació Ibèrica del Montgròs</i>	1.092	1.177	.	-		
<i>La Gabella (CD)</i>	43	48	66	79	72	-8,86%
	28.476	12.817	14.421	28.868	6.435	
Escoles de natura						
<i>EN Can LLeonart</i>	1.987					-
<i>EN La Traüna</i>	6.479	6.062	5.470	6.051	2.299	-62,01%
<i>EN Vallcàrquera</i>	9.229	7.625	6.445	5.963	1.646	-72,40%
	17.695	13.687	11.915	12.014	3.945	
Allotjaments i restauració						
<i>Càmping Fontmartina</i>	4.454	3.325	3.292	2.629	2.640	0,42%
<i>TR La Morera</i>	1.500	1.669	1.372	1.285	249	-80,62%
<i>AJ Casanova de Sant Miquel</i>	477	250	303	196	89	-54,59%
<i>Alberg Masia de Vallformers</i>	747	857	806	528	230	-56,44%
<i>Alberg rural El Polell</i>	1464	1517	1251	1.269	193	-84,79%
<i>Alberg per la recerca el Puig</i>	157	313	-	-	-	
<i>Àrea d'esplai les Feixes del Vilar</i>	1.034	907	768	940		
<i>Restaurant el Bellver</i>	3.359	3.861	4.773	4.187	3.545	-15,33%

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

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

	Gen	Feb	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set	Oct	Nov	Des	Totals usuaris Any
<i>Can Candelich</i>	576	599	228	0	154	20	327	123	439	25			2.491
<i>El Bellver</i>	244	350	130	0	0	392	468	255	402	194			2.435
<i>El Romani de Breda</i>													0
<i>Fonda Montseny</i>													0
<i>Hostal Bell-lloc</i>	0	Vac	0	0	0	0							0
<i>Apartaments Cal Ferrer</i>	36	36	4	0	23	88	95	47	59	60			448
<i>Casanova de Sant Miquel</i>	0	0	0	0	0	13							13
<i>Hotel Can Cuch</i>													741
<i>Hotel Ripoll</i>													0
<i>Hotel Som l'om</i>	84	105	32	0	11	111	131	215	100	108	47	104	1.048
<i>Turisme rural La Morera</i>	0	89	0	0	0	0	16	92	0	0	0	10	207
<i>itineraris</i>	0	14	0	0	0	0	7	12	3	6			42
<i>ADEMC</i>		205	60	0	0	25		0	34	301	363	43	1.031
<i>itineraris</i>		24	0	0	0	17	16	0	13	18			88



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

APREN - Escola Nat. Vallcàrquera		0	26	0	0	0	0	0	25	10			61
Itineraris	57	206	332	0	0	40	220	0	0	92	177	21	1.145
Pernotacions	27	70	157	0	0	0	44	0	0		177		475
EduCa Viladrau	160	249	89	0	0	36	74	131	128	298	169		1.411
Can Lluís	89	22	20							0	26	0	157
Viladrau Educació	0	10	15	0	0	25	30		12				92
EcoSalgot	90	280	9	0	0	43							422
Can Turró	143	150	62	0	0	0	0	0	12	27			394
La Tavella	89	39	131	0	0	0	0	0	0	0	0	47	306
TOTAL													13.007

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

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

a) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments

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

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

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

Taula 4.3.1. Resum dels comptatges dels vehicles als aparcaments

Aparcament	Totals mensuals (visitants/mes)												TOTAL ANUAL
	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des	
Bordoriol	0	0	242	0	0	1374	1832	1238	2065	3290	396	1905	12342
Collformic	618	4953	832	0	0	5351							11754
Plana amagada													
Montsoriu	0	0	304	0	0	366	486	1133	2143				4431
Vallformers	2121	4484	1749	0	0	6623	4637	4503	8220	8719	543	775	42374

Riells	0	0	137	0	0	1309	2064	2313	2022	3752	622	331	12551
Santa Fe*	5449	13720	6210	0	0	5123	6130	7444	7484	15594	5329	2628	75111
Total	8189	23157	9473	0	0	20146	15149	16632	21934	31355	6890	5639	158563

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

En aquest cas les dades del major nombre de visitants també s'han vist afectades per la pandèmia i les restriccions de mobilitat. Durant els mesos d'estiu (juny, juliol i agost) les dades de visitants gairebé doblen les mateixes dades de l'any passat, els mesos de setembre i octubre apareixen amb uns valors força semblants, però la resta de mesos fa que el nombre total de visitants sigui lleugerament més baix.

c) Ecocomptadors

Els ecocomptadors són uns aparells que ens permeten comptar les dades de vehicles i persones en determinats punts. A partir del més de desembre del 2015 amb l'adquisició d'uns nous equips amb un nou sistema de tramesa de dades digital permet tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet.

Els nous equips es van instal·lar a:

- Sot de l'Infern
- Collformic
- Collpregon

Es segueix obtenint dades de l'ecocomptador de Passavets, així com també els ecocomptadors de vehicles de la Pista de la Pedralba i Penyacans.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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

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

dades en una direcció IN

*des de juny

^des d'abril

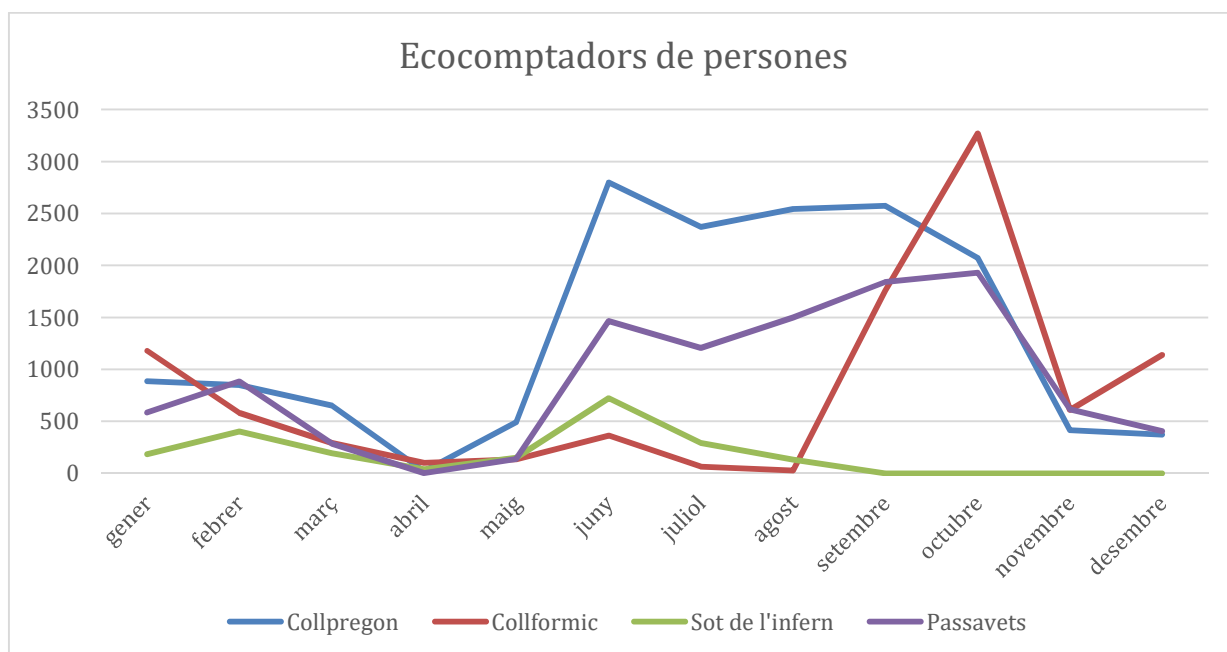


Figura 4.3.1. dades dels ecocontadors pedestres per mesos, durant l'any 2020.

En les dades dels ecocontadors de persones cal tenir en compte un parell d'inconvenients:

Al Sot de l'Infern: no es tenen dades des del mes d'agost de 2020 degut a les obres de modificació de l'itinerari del Sot de l'Infern.

A Collformic: en una visita sobre el terreny s'observa que s'ha ampliat el camí i es perden molts comptatges. El 19 de setembre s'arranja el camí per tal de millorar el comptatge

En les dades estacionals s'observa doncs la davallada de visites els mesos d'abril i maig i l'increment sostingut entre els mesos de juny a octubre.

A continuació es mostra una taula resum amb les xifres clau, quins ha estat, per cada comptador, la mitjana de visites anual, i el dia en el que s'ha registrat el nombre màxim de comptatges. També el percentatge que representa en comparació amb l'any anterior. Per norma general la mitjana de visitants diària oscil·la entre 30-40 persones, que

ha disminuït respecte l'any anterior. Respecte el màxim de registres, s'observa com tan a Passavets com a Collformic han registrat un nombre superior a l'any anterior. Concretament a Collformic es registra unes 527 persones un dia.

Taula.4.3.3 Resum de xifres clau, 2020

Comptador	Mitjana	(%)	Comptatge màxim	(%)	Dia de màxim comptatge	Dia de màxim comptatge 2019
Coll Pregon	44	-26,3	362	-15	20/9/2020	6/10/2019
Passavets	30	6	318	21,4	12/10/2020	27/10/2019
Collformic	26	-16,2	527	98,1	12/10/2020	1/5/2019
Sot de l'Infern	6	-85,8	120	-90,4	13/6/2020	27/10/2019
Penyacans	33	-31	363	-10,4	11/1/2020	10/11/2019

dades en una direcció IN

d) Dades usuaris Bus Parc

	Gen	Feb	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set	Oct	Nov	Des*	
Sant Celoni - Cl Fogars	99	159	69	0	0	79	168	204	215	386	0	46	1.425
Cl Fogars - Fontmartina	24	18	20	0	0	12	36	40	44	192	0	8	394
Cl Fogars - Santa Fe	75	150	51	0	0	68	129	185	188	567	0	45	1.458

- Fins dia 8 de desembre

El total d'usuaris del Bus parc tenint en compte el viatge des del centre d'informació de Fogars és de 1.852 persones, tenint en compte que durant 3 mesos el servei no va funcionar i des del mes d'octubre al mes de desembre hi va haver caps de setmana on la mobilitat fou restringida a la comarca.

Convé destacar, si es té en compte el nombre d'usuaris i el nombre de bitllets combinats venuts (570) representa un 30,7%.

e) Recompte total de visitants al parc

Amb el nou model i implantació de l'estudi de freqüentació dels visitants al parc natural del Montseny s'obté el resultat del nombre total de visitants que es preveu que visiten el parc natural, tot i que aquest any ha estat difícil i s'obtenen uns resultats que poden divergir dels resultats dels anys posteriors ha entrat en funcionament a partir d'ara.

Es tenen en compte les dades rebudes dels centres i punts d'informació, les dades de recompte dels vehicles en els principals aparcaments, els resultats des visitants en



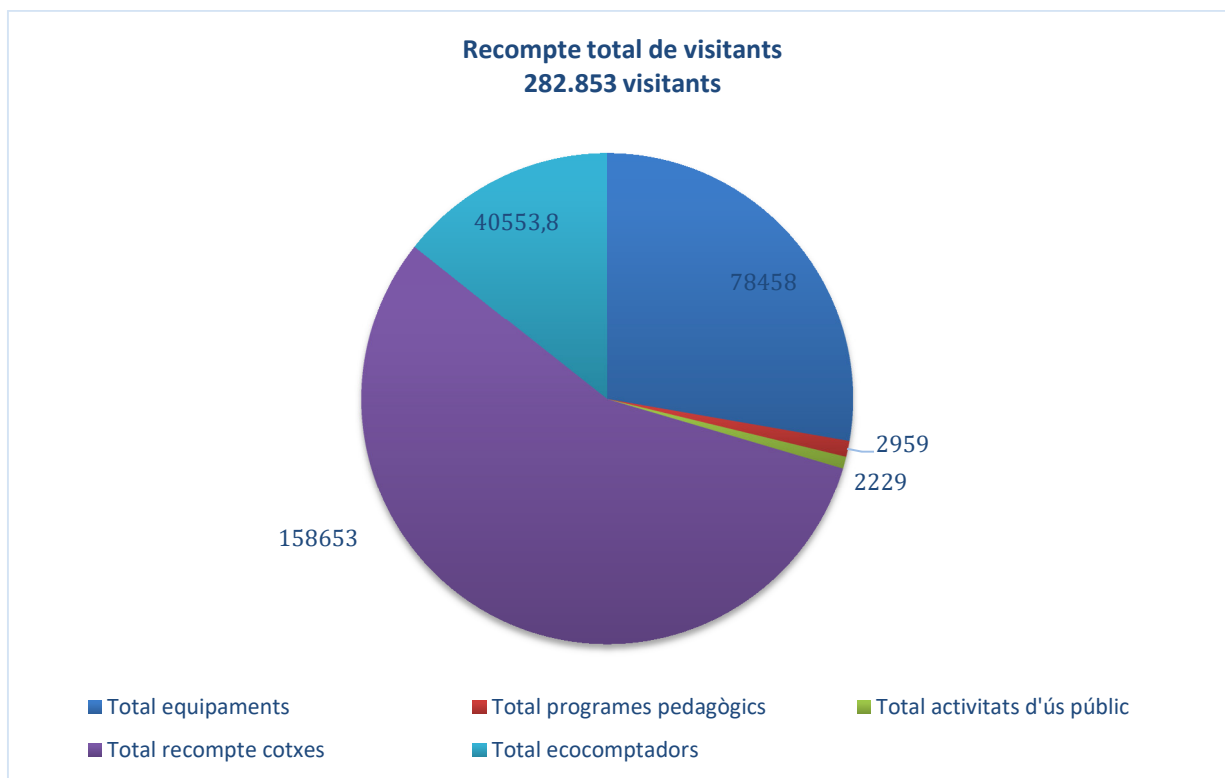
Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

programes pedagògics i escolars, dels participants en les activitats organitzades i el resultat de les dades extretes dels ecocomptadors.

RESUM 2020

EQUIPAMENTS	
<i>Total equipaments informació</i>	63219
<i>Total equipaments activitats</i>	7381
<i>Total equipaments pernoctació</i>	6918
<i>Total àrees d'esplai</i>	940
Total equipaments	78458
PROGRAMES PEDAGÒGICS	
<i>VIU EL Parc</i>	241
<i>Coneguem els nostres parcs</i>	627
<i>Activitats d'altres entitats</i>	252
<i>Montseny a l'Escola</i>	1440
<i>Poesia als Parcs</i>	virtual
<i>Rutes teatralitzades incusives</i>	20
<i>Passejades guiades</i>	379
<i>Total programes pedagògics</i>	2959
ACTIVITATS ORGANITZADES	
<i>Total activitats d'ús públic</i>	2229
RECOMPTE COTXES	
<i>Total recompte cotxes</i>	158653
ECOCOMPTADORS	
<i>Penyacans</i>	27590
<i>Sot de l'Infern</i>	2.114
<i>Pedralba * no tenim dades 2020</i>	
<i>Passavets</i>	10849
Total ecocomptadors	40553
TOTAL	282.853

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



2. PERFIL DELS VISITANTS

En l'anàlisi del perfil dels visitants es tenen en compte les dades extretes dels centres i punts d'informació a través del gestor de visitants, ja esmentat, així com les dades que apunten manualment els DIP. Aquest any, també marcat per la pandèmia i el període de desconfinament s'ha observat de forma subjectiva un canvi de tendència en el perfil del visitant. Un visitant nou, que desconeixia totalment els entorns naturals.

a) *Tipologia de visitants*

Pel que fa a les tipologies de visitants segueix essent la família el que representen un major percentatge de visitants, un 34% les famílies i un 33% els amics. (Figura 4.3.2).

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

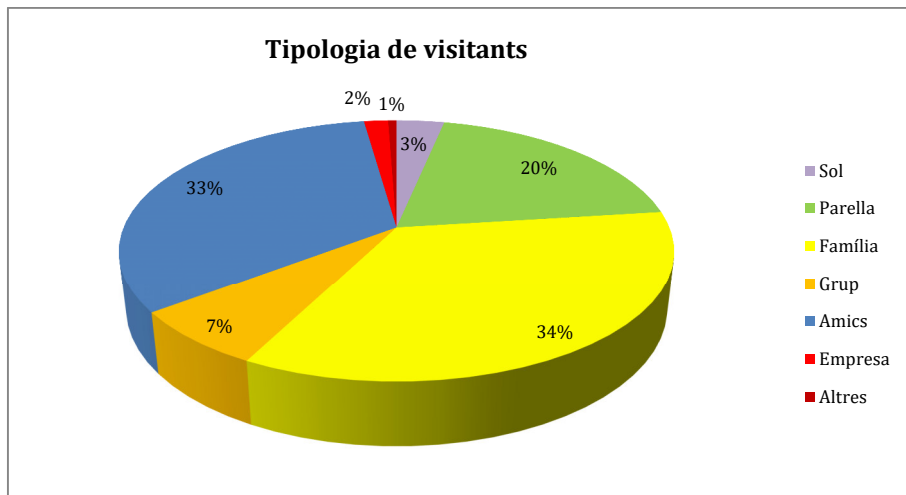


Figura 4.3.2. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2020 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

b) Grups d'edat dels visitants

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons l'edat. Podem veure, tal i com era d'esperar, que podríem dir que el 80% del públic és adult, entre els 30 i 65 anys (38% + 43%), el públic jubilat representa un 9% i el públic jove fins als 29 anys un 10%; tal i com es mostra a la figura 4.3.4, seguint la tendència dels anys anteriors.

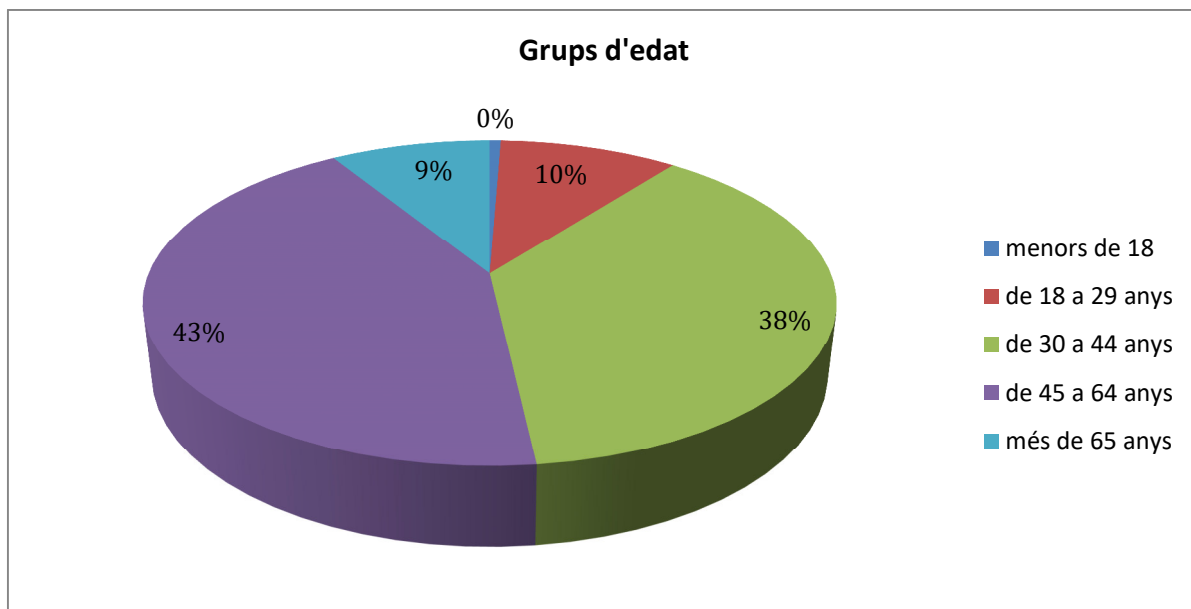


Figura 4.3.4. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

c) Procedència dels visitants.

A la figura 4.3.6 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. Aquest any aquest fet encara es veu més afectat per les restriccions de mobilitat entre

diferents països i si bé els anys anteriors destacàvem que hi havia una certa tendència al públic estranger aquest any s'ha vist reduïda, com no podia ser d'una altra manera. En nombres absoluts parlem de 210 espanyols i 216 estrangers.

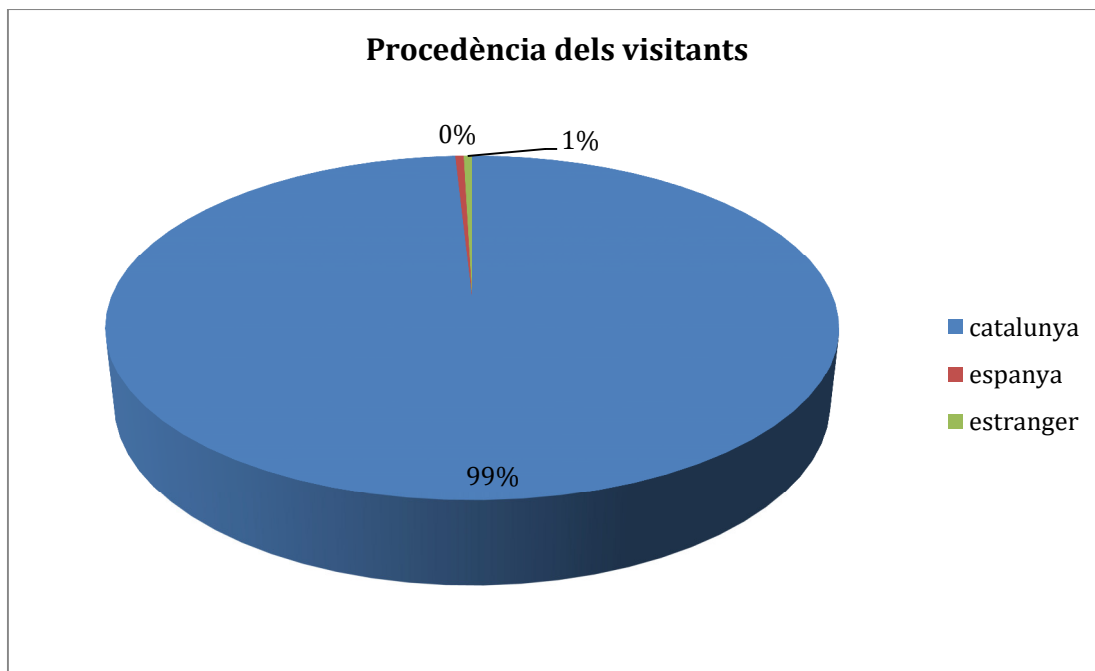


Figura 4.3.6. Classificació per procedència dels visitants, països.

En la figura 4.3.8 ens fixem en la procedència dels catalans en funció de la província de procedència. Aquesta informació també s'ha vist afectada per les restriccions de mobilitat després de les fases de confinament, però es pot gairebé afirmar que el 95% dels visitants del Montseny són de la província de Barcelona.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

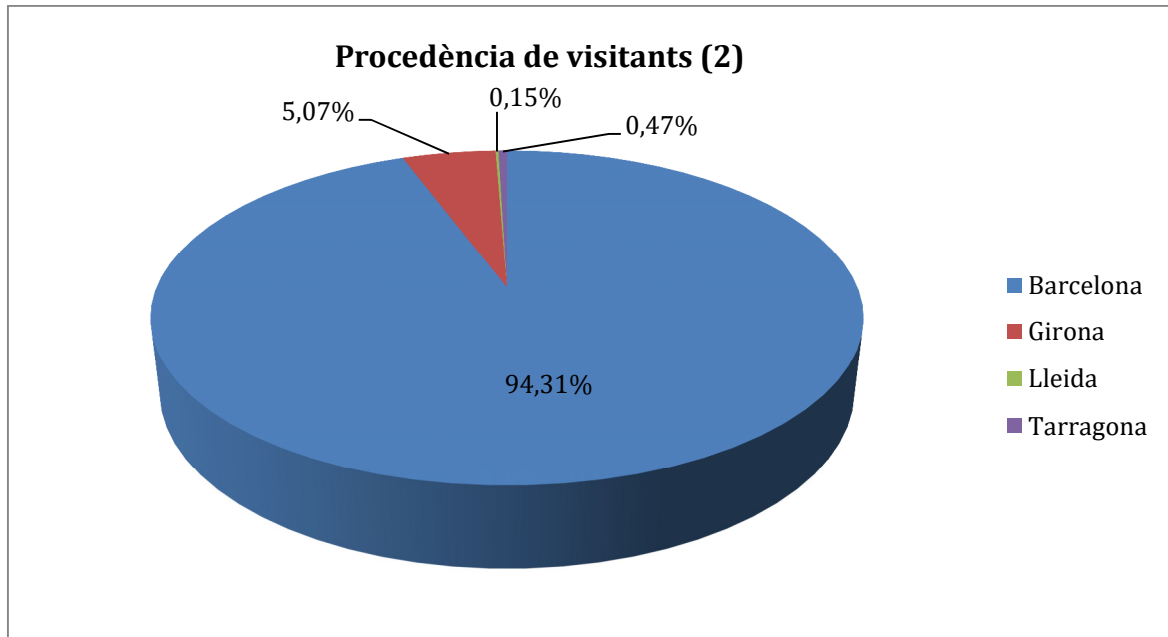


Figura 4.3.8. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2020

d) Principals consultes dels visitants.

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida de les principals demandes dels visitants que s'adrecen als equipaments d'informació. La figura 4.3.9, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2020. Aquestes dades són especialment significatives a l'hora de enfocar certs recursos en l'edició de publicacions, difusió web i formació dels informadors.

Com es pot observar, els itineraris/senderisme és el concepte que més interès desperta entre els visitants. (4.496 consultes, 40%). Altres consultes freqüents són sobre informació general, les publicacions del parc.

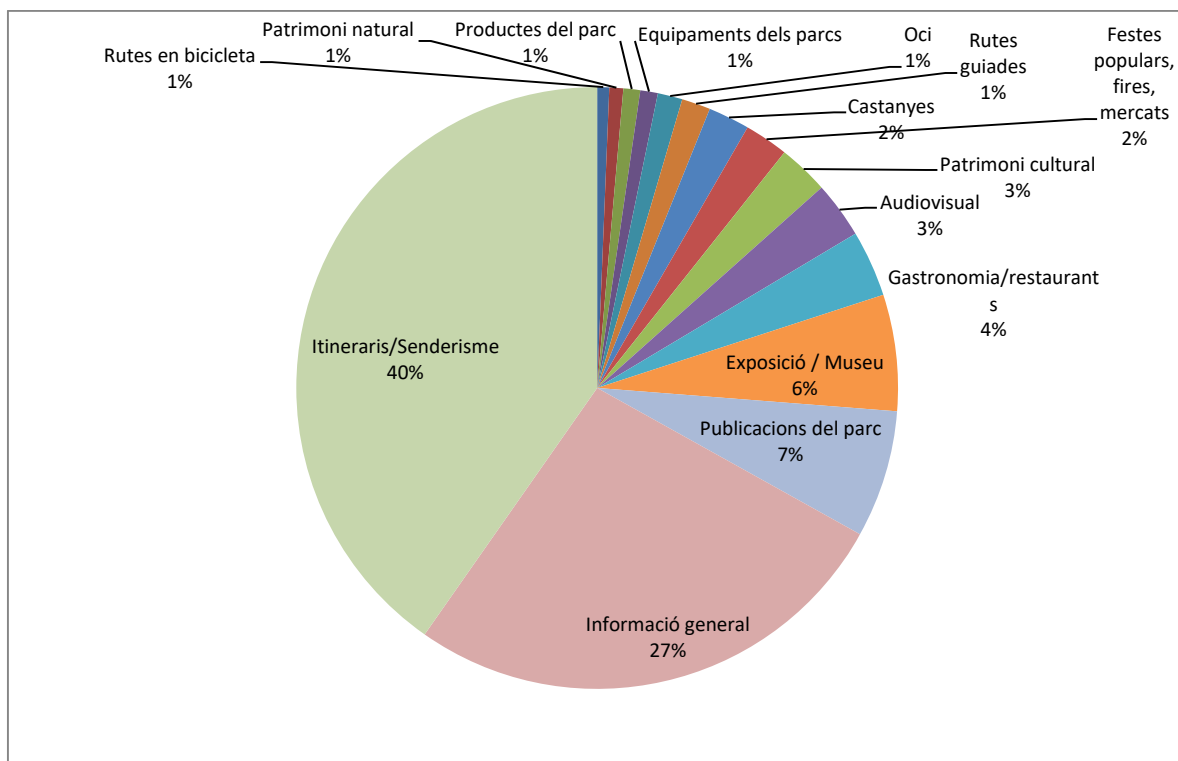


Figura 4.3.9. Distribució del tipus de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació, * en el gràfic s'han obviat les consultes que representaven menys 1% del total per a millorar la visualització

d) Estacionalitat de visitants al parc

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

Pel que fa a l'estacionalitat dels visitants, aquest any 2020 ha seguit unes tendències força diferents als anys anteriors.

Les empreses CETS han notat una davallada de visitants molt superior als equipaments d'informació del parc. S'ha mantingut de forma sostinguda la visitació en els mesos en el que les mesures de mobilitat eren menys estrictes, des del mes de juny al mes de novembre.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

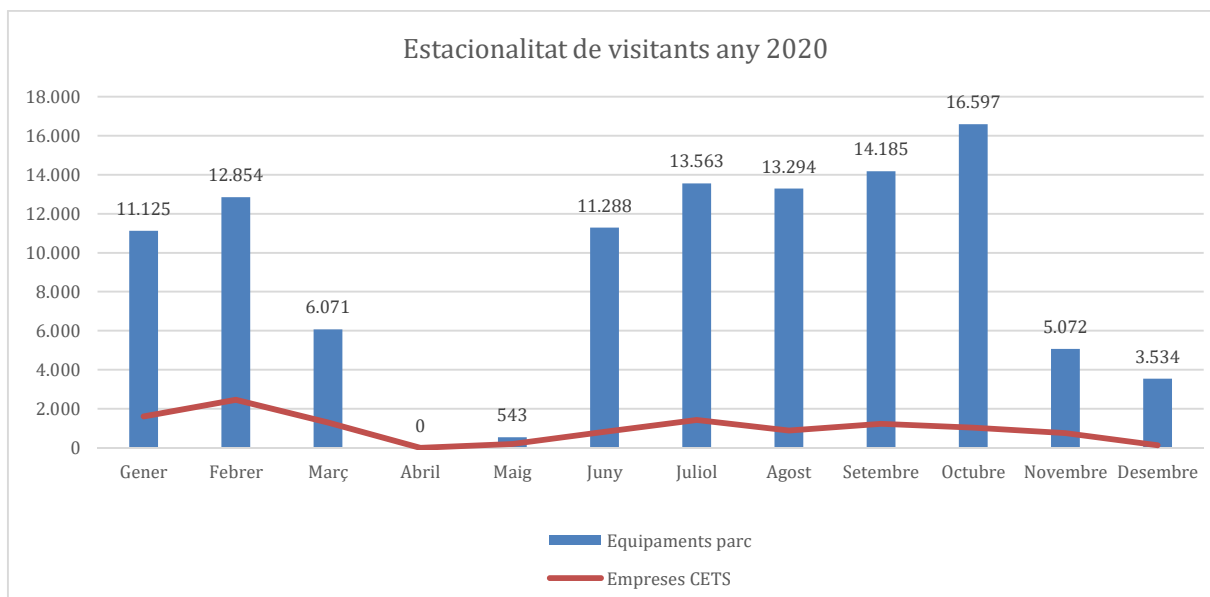


Figura 4.3.10. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2020

3 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

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

A la Taula 4.3.1 es mostren les activitats que han estat informades des de l'any 2015 al 2020.

Aquí si que es veu clarament com el nombre d'activitats informades ha caigut dràsticament si es compara amb les dades per a l'any 2019.

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

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

Activitats amb vehicles a motor	6	14	9	3	2	2
Aplecs, fires i festes	13	20	22	13	9	3 realitzades, 2 anul·lades
Aplecs	7	7	6	13	5	
Col·locació de pessebres	4	4	3	5	1	2
Festes Majors	2	4	3	1	3	
Altres			10	9	12	7 realitzades, 10 anul·lades
Filmacions i reportatges fotogràfics	59	61, 21 anul·lades, 1 desfavorable	58, 21 anul·lades	25, 14 anulades	31, 15 anul·lades	20 realitzades 14 anul·lades
Filmacions	17	15	42	12	28	17
Sessions fotogràfiques	6	3	10		3	3

A la figura 4.3.1 s'observa el nombre de participants en les diferents activitats organitzades. Aquest nombre de visitants és un dels que s'ha vist més afectat pels efectes de la pandèmia, es passa de 28.442 participants l'any 2019 als poc més de 2.500 durant aquest 2020.

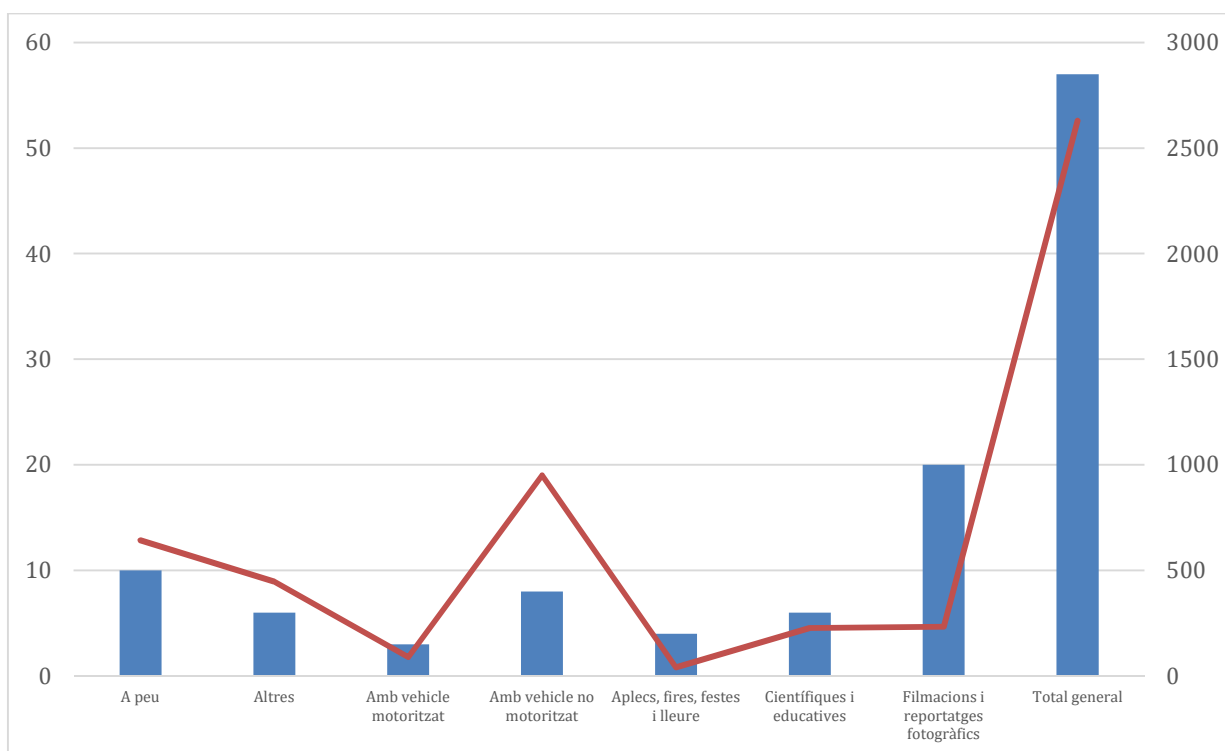


Figura 4.3.1. Número de participants a les activitats organitzades 2020



Capítol 5 -Prestació de serveis

A) INFORMACIÓ

a) Publicacions

Respecte les publicacions també s'han vist afectades per la situació generada per la Covid-19, des del mes de juny, amb l'obertura dels centres i punts d'informació es va estimar que s'evités la tramesa de material en paper i que es primava la substitució d'aquesta informació per material en sigital, tipus QR, web, mitjans digitals.

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

Edicions anuals

- *Passejades 2020 Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 13.000 exemplars. No es va arribar a repartir, va arribar el març de 2020.
- *Viu el Parc! 28a edició-2020*. Cartells per als municipis. 490 exemplars'

Material de nova edició

- *SL-C 81 El castanyer de les 9 Branques*. Itinerari autoguiat per cobrir la oferta de la zona de Viladrau 5.850 exemplars Gener 2020
- *Rutes en transport públic a la Xarxa de Parcs*. Edició d'un llibret amb informació sobre els diferents itineraris a realitzar en transport públic full solt reforçant l'aplicació de la normativa sobre gossos al parc natural de Montseny
- *Turisme sostenible*. Reedició del fulletó amb la informació de les noves empreses acreditades amb la CETS.

b) Difusió web i xarxes socials

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

S'han obtingut 165.171 visites a la pàgina web del parc natural del Montseny. També hi ha altres pàgines web més específiques de temàtiques diverses on el Montseny també hi és present, i són les següents:

- Itineraris amb 33 itineraris i 13.858 visites
- Univers Patxot amb 7.280 visites
- Patrimoni immaterial del Montseny: 31.915 visites (s'han duplicat les visites respecte l'any 2019)





- Turisme sostenible: 6.524 visites
- Tritó del Montseny: 10.043visites, creada en el marc del projecte Life Tritó Montseny.
- Reserva de la Biosfera del Montseny: 6.275 visites

A l'informatiu dels parcs que s'envia quinzenalment a més de 15.000 adreces de correu electrònic diferents, i s'han publicat 131 notícies, i 174 activitats.

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



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

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

c) Senyalització

Durant l'any 2020 s'ha treballat per a seguir resolent les incidències sobre senyalització. S'han resolt un total de 53 incidències tot i així encara segueixen quedant un bon nombre d'incidències de senyalització pendents (90), és un nombre força elevat i s'ha de seguir treballant per a reduir aquest nombre.

Durant aquest any 2020 destaca el treball que s'ha realitzat en el reforç de la senyalització sobre els diversos comportaments al medi natural. S'ha seguit amb la instal·lació de les senyals de gossos lligats, s'ha dissenyat i maquetats nous dissenys de senyals com per exemple informant de les àrees de pernoctació al parc.



També des de la posada en funcionament i reobertura dels centres i punts d'informació es va treballar en la retolació de tots els equipaments amb la informació sobre les mesures de prevenció i control d'aforaments existents. Així com posar a disposició de tots els visitants de sistemes que permetessin accedir a la informació a través de codis QR enloc de donar material informatiu.

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

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

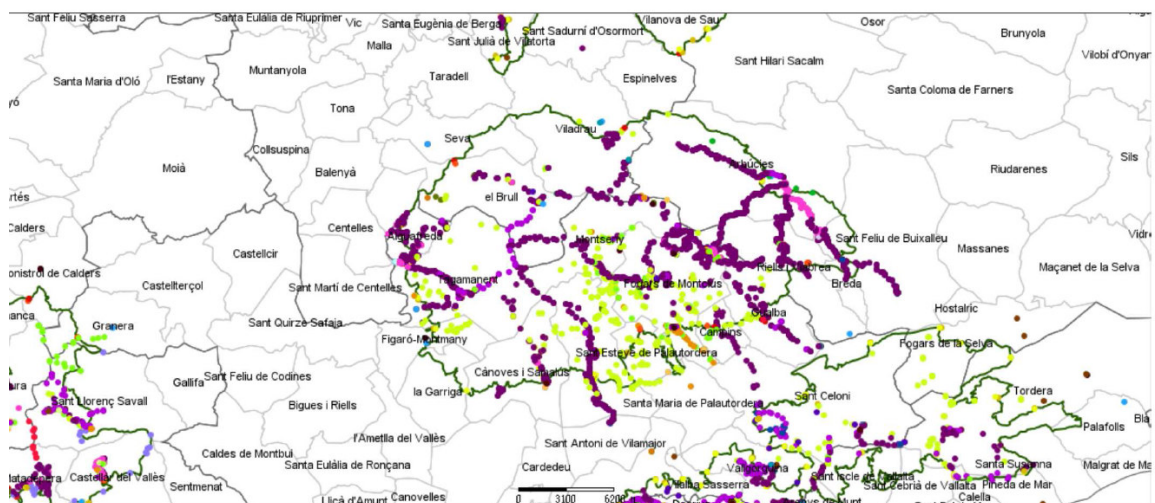


Figura 5.1.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

Taula 5.1.2 Resum dels senyals inventariats a l'aplicatiu SIGEP del Parc						
Tipus de senyal	Entorn carreteres	Entorn pistes	Entorn senders	Façana	Senyals circulació	Total general



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Número de senyals 2020	54	520	2688	33	627	3.922
------------------------	----	-----	------	----	-----	-------

B) EDUCACIÓ AMBIENTAL I INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI

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

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

Durant l'any 2020 s'ha vist aturada des del 13 de maig de 2020 l'activitat dels museus i equipaments culturals del parc, fent molt difícil la seva reobertura després del període de confinament, tot garantint les mesures de seguretat existents. han continuat amb la seva activitat els museus o equipaments culturals del Parc. segueix sense poder-se visitar la fortificació ibèrica del Montgròs.

a) *Escoles de natura*

Durant aquest any 2020 s'ha treballat també per tal de preparar una proposta per a les visites guiades al conjunt monumental de Tagamanent.

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

Durant aquest any 2020 s'està treballant també per l'elaboració de la concessió de la gestió de l'escola de natura de Can Lleonart.

b) *Exposicions*

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

Arran del programa LifeTritóMontseny hi ha una exposició itinerant de difusió del programa que durant el 2020 només ha pogut anar als següents municipis i/o equipaments del parc:

- Del 15 de gener al 11 de febrer de 2020: Cànoves i Samalús.
- Del 12 de febrer al 17 de març de 2020: Centre cívic de Figaró-Montmany.
- Del 16 al 31 d'octubre de 2020: Biblioteca de La Garriga.

Una altra exposició itinerant creada en el marc de la participació en el projecte Life Interreg POCTEFA ECTAdapt, és l'Exposició: El canvi climàtic al Montseny. Elaborada durant l'any 2019 però en la que el 2020 ha pogut mantenir una certa itinerància.

- Del 6 de juny al 13 de setembre al centre d'informació de la Mongia, a Sant Pere de Vilamajor.
- Del 25 de setembre al 8 d'octubre al local social de Cànoves, Cànoves i Samalús

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

- Del 26 de maig fins al 21 de juliol a l'Espai Montseny de Viladrau
- Del 24 de juliol al 30 d'agost al centre d'informació de la Rectoria del Brull
- Del 12 de setembre al 24 de setembre a la sala polivalent de Seva
- Del 24 de setembre al 19 d'octubre a la Masia Can Figueres de Gualba
- Del 24 d'octubre al 15 de novembre al centre Cultural els Forns, de Breda
- Del 21 de novembre al 13 de desembre al Centre d'informació de la Mongia, a Sant Pere de Vilamajor
- Del 27 de desembre al 31 de gener al Centre d'informació de Can Casades

c) Audiovisuals

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

A partir del mes de juny de 2020 l'audiovisual situats al centre d'informació de Can Casades no han pogut ser projectats donat que la sala no compleix els requeriments de ventilació necessaris, i l'audiovisual de l'Univers Patxot, només a demanda i en grups reduïts.

d) Itineraris Guiats

Des del mes de febrer al mes de desembre inicialment es van programar un total de 48 rutes. Durant els mesos de març a juny es van haver d'anular 14 sortides, les quals es van reprogramar els mesos d'agost a desembre. Tot i així, a partir de l'1 de novembre es van haver d'anular igualment 13 de les sortides programades. Així doncs



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

finalment es van poder realitzar un total de 21 sortides amb un total de 379 participants.

A partir del mes de juny les sortides es van realitzar seguint les indicacions de prevenció i seguretat i amb limitació de l'aforament a 10 persones.

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

2. RESERVES

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, la visita i audiovisual de l'exposició de l'Univers Patxot.

L'any 2018 ha deixat de ser equipament de gestió directa l'alberg del Puig i és per aquest motiu que ja no es controlen les reserves d'aquest equipament.

La Taula 5.2.1 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 així com també les reserves realitzades a l'espai "Univers Patxot". Destaca un cert increment en el nombre de reserves del Museu.

Taula 5.2.1 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l'any 2020

Equipament	Reserves (grups)	Persones
Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar	7	300
Àrea d'esplai de plana del Coll	1	75
Exposició i audiovisual Univers Patxot.	0	0

Capítol 6 - Instal·lacions

1. CENTRES I PUNTS D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2020 s'ha mantingut l'activitat dels 6 Centres d'Informació del Parc: el CI de Can Casades, el CI de la Rectoria del Brull, el CI de Fogars de Monclús, el CI de Montseny i el CI de Sant Esteve de Palautordera i el CI de la Mongia a Sant Pere de Vilamajor.

Excepcionalment a partir del 13 de març de 2021 es van haver de tancar tots els punts i centres d'informació del parc, en el registre FR_521_01 Registre d'equipaments tancats es registra aquesta informació.

Es va fer un esforç per tal de garantir que tots els punts i centres d'informació obrissin tenint en compte les mesures de seguretat, i fins i tot en algunes ocasions es va recomanar donar el servei d'informació des de l'exterior. Es van facilitar cartells amb la informació sobre els fulletons del parc en QR.

Diputació Barcelona **Diputació de Girona**

Equipament atès amb mesures de prevenció i control de la COVID-19

Us recomanem que us descarregueu aquestes aplicacions mòbils de la Xarxa de Parcs Naturals:

- Parcs Naturals Diba
- Itineraris Diba

També podeu consultar la informació directament al web o als fullets informatius següents:

- Web del Parc
- Agenda d'activitats
- Benvinguts al Parc
- Mapa de l'informador
- Passesades guiades

També podeu consultar al web o als fullets informatius de la Xarxa de Parcs Naturals als enllaços següents:

- Regulacions, consells i recomanacions
- Preguntes freqüents
- Xarxes socials

Més informació: Tel. 938 475 102, p.montseny@diba.cat



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

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

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

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

Durant l'any 2020 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzada: DIP de Plana Amagada, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners, DIP de Riells i DIP de Montsoriu.

2. ITINERARIS

Aquest any 2020 s'han realitzat les tasques periòdiques de neteja, inspecció i manteniment dels itineraris del parc.

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

Així durant el 2020 s'ha treballat per la homologació dels següents itineraris:

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

S'ha enviat la documentació a la FEEC, organisme responsable, i falta la resposta i el seu veredict final.

Durant l'any 2020 s'ha treballat en la modificació de l'itinerari del Sot de l'infern.

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

3. ÀREES D'ACAMPADA CONTROLADA I ALLOTJAMENTS

El càmping de Fontmartina, l'allotjament de turisme rural de La Morera, l'allotjament rural de la Masia de Vallforners, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i l'alberg rural del Polell han vist interrompuda la seva activitat durant el 2020.

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

4. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2020 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

Les àrees d'esplai de les Feixes del Vilar, de la Plana del Coll i de la Guardiola han vist molt reduïda la seva activitat durant l'any 2020. S'han realitzat les següents obres de manteniment en les diferents àrees d'esplai:

- *Àrea d'esplai de la Plana del coll: millora del sistema de depuració d'aigües residuals*



Capítol 7 - Subcontractació

1. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.

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

Quan els equipaments i serveis del Parc Natural són atesos per qualsevol de les modalitats de gestió indirecta, aquests han de quedar formalitzats mitjançant la redacció d'un conveni o una concessió administrativa. La relació dels diferents convenis establerts amb les diferents persones o entitats que presten serveis en l'àmbit d'ús públic al Parc Natural de Montseny a l'any 2020 es registren al *FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis* i es recull a la Taula 7.1.

Taula 7.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació			
Convenis	Equipament	Pressupost	Duració
Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny	DIP Collformic	7.880€	1/1/2020 31/12/2020
Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny	DIP Plana Amagada	13.871,94€	1/1/2020 31/12/2020
Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny	DIP Vallformers	7.447,78€	1/1/2020 31/12/2020
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'Informació de Fogars.	CI de Fogars	45.852 €	1/1/2020 31/12/2020
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Seva per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Seva.	PI de Seva	9.455,75€	1/1/2020 31/12/2020
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Aiguafreda.	PI d'Aiguafreda	9.455,75€	1/1/2020 31/12/2020
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.	PI de Gualba	12.955,75€	1/1/2020 31/12/2020
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Tagamanent per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Tagamanent.	PI de Tagamanent	9.455,75€	1/1/2020 31/12/2020
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.	PI del Molí de Ca l'Antic	9.455,75€	1/1/2020 31/12/2020
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.	CI de Sant Esteve de Palautordera	16.523,79€	1/1/2020 31/12/2020

Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Montseny.	CI de Montseny	14.455,75€	1/1/2020 31/12/2020
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació Rectoria del Brull.	CI de la Rectoria del Brull Fortificació ibèrica Turó de Montgròs	17.040,88 €	1/1/2020 31/12/2020
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Cànoves i Samalús.	PI de Cànoves	9.455,75€	1/1/2020 31/12/2020
Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor per al foment i ordenació de l'ús públic al Punt d'informació de la Mongia.	PI La Mongia	9.455,75€	1/1/2020 31/12/2020
Conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de la Garriga per al foment i ordenació de l'ús públic al Punt d'informació de la Mongia	Centre de Visitants de la Garriga	0€	1/1/2020 31/12/2020
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 2020	PI Riells de Montseny	6.875€	1/1/2020 31/12/2020
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 2020	DIP Montsoriu	6.800€	1/1/2020 31/12/2020
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.	DIP Bordoriol	6.800€	1/1/2020 31/12/2020
Conveni per a la col.laboració en les activitats relacionades amb el patrimoni natural i cultural del PNM	Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny	10.000€	1/01/2020 31/12/2020
Museu Etnològic del Montseny, La Gabella - Conveni per a la "Col.laboració en projectes de gestió cultural dins l'àmbit del Parc Natural del Montseny". (2018/2993)	Museu Etnològic del Montseny – La Gabella DIP Montsoriu	9.500€	25/06/2020 31/12/2020
Conveni per a la col.laboració en la divulgació dels valors naturals i culturals del Parc natural del Montseny i en la promoció de bones pràctiques en el turisme en els espais naturals"	AETM	11.500€	1/1/2020 31/12/2020

Durant aquest any 2020 es segueix treballant en la nova concessió administrativa per la gestió de l'escola de natura de Can Lleonart. Finalitza la concessió del càmping de Fontmartina, tot i que, abans de preparar una nova concessió es pacta una pròrroga de la mateixa.

Taula 7.2. Relació de les concessions administratives dels equipaments.		
Equipament	Inici	Duració
Escola de Natura la Traïna	Maig 2018	Maig 2028
Escola de Natural de Can Lleonart	Octubre 2006	Fins nova adjudicació
Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera	Maig 2018	Maig 2028
AJ Casanova de Sant Miquel	Novembre 2001	Novembre 2038
RCP La Morera	Gener 1998	Gener 2038
RCP Masia de Vallformers	Novembre 2006	Novembre 2030
El Bellver i l'Agustí	Abril 2012	Abril 2022
Càmping Fontmartina	Juny 2006	Juny 2021



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

<i>Alberg el Polell</i>	Desembre 2007	Desembre 2027
<i>Estació biològica del Montseny</i>	Febrer 2018	Febrer 2028

2. TAXES I PREUS PÚBLICS .

L'any 2020 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona anualment.

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

Capítol 8 - Seguretat

1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

Aquest any 2020 ha estat vigent el DA_800_01 *Protocol de risc d'incendi*, que recull el protocol de prevenció d'incendis del Parc Natural del Montseny.

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

2- RISC PER NEU I GELADES.

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

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

Aquest any 2020 han estat 14 les fitxes editades, corresponents als dies 20, 21, 22, 23, 24, 27, 29, 31 de gener i 2, 3, 5, 7, 11, 19 de febrer.

3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2020 segueix vigent el "DA 800_02 *Protocol d'actuacions del Parc Natural del Montseny en situacions d'alt risc o emergències al medi natural*", que pretén incrementar les garanties de seguretat a tots els equipaments i serveis i, amb caràcter general, en relació amb les activitats dels visitants dins l'àmbit de l'espai natural protegit.

Arran del temporal Glòria dels dies 20 al 23 de gener de 2020 va tenir greus afectacions en les principals carreteres i pistes forestals del Montseny. Conjuntament amb els municipis i els responsables de les vies de circulació es va treballar per a restablir la circulació. Es va avisar de les incidències en carreteres i itineraris en els canals existents (web i xarxes socials)



Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment

1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2020 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:

- *Execució de les obres d'adequació del cobert-magatzem de la Casanova de Sant Miquel*
- *Millora dels acumuladors del sistema fotovoltaic de la masia de Vallforners*
- *Ampliació del camp solar de Vallforners*
- *Substitució de la bancada de bateries de Vallforners*

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

Un dels projectes que es dur a terme al Montseny conjuntament amb la Oficina de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona és el projecte Life Clinomics. Projecte basat en buscar mesures per tal d'adaptar-nos al canvi climàtic al nostre territori. Una de les accions pilot que es pretén dur a terme és avaluar l'adaptació al canvi climàtic

d'empreses turístiques i agràries del Montseny. Algunes d'aquestes empreses són equipaments del parc inclosos al sistema de qualitat.

2. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2020 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2020*.

Aquest any 2020 s'ha continuat amb el control d'aquestes actuacions de neteja mitjançant la FF 0801 *Fitxa d'operacions de neteja i manteniment* i el FR_900_01 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*. La Taula 12.1.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

Taula 9.1 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>	277 dies	Cap incidència
<i>Can Casades</i>	58 dies	Interrupció del servei des del 13 de març al 4 de juny
**Exteriors, ruta 1: <i>Rotonda Campins per Mosqueroles, Feixes del Vilar, Plana del Coll, Penyacans, Santa Elena, Can Casades, La Guardiola, Passavets, Sant Marçal, tornada per Campins.</i>	103 dies	Cap incidència
Exteriors, ruta 2: <i>Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	45 dies	Interrupció del servei de 31 de març a 2 de juny



Annexos.

ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

Comitè permanent (14)

1. Representant de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals.
2. Direcció del parc.
3. Tècnic de la Diputació de Girona.
4. Cap de la Unitat de Seguiment de Programes.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.
6. 1 Cap d'Unitat de Control i Vigilància.
7. Coordinador dels informadors.
8. Cinc representants de la comissió d'ús públic i educació ambiental.
 - a. 1 representant de Centres i Punt d'informació.
 - b. 1 representant de Centres de documentació.
 - c. 1 representant d'Equipaments culturals i Museus.
 - d. 1 representant d'Escoles d'Educació Ambiental.
 - e. 1 representant d'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. (15)

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

Comissió de vigilància i control. (21)

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

Comissió d'ús públic i educació ambiental (37)

1. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.

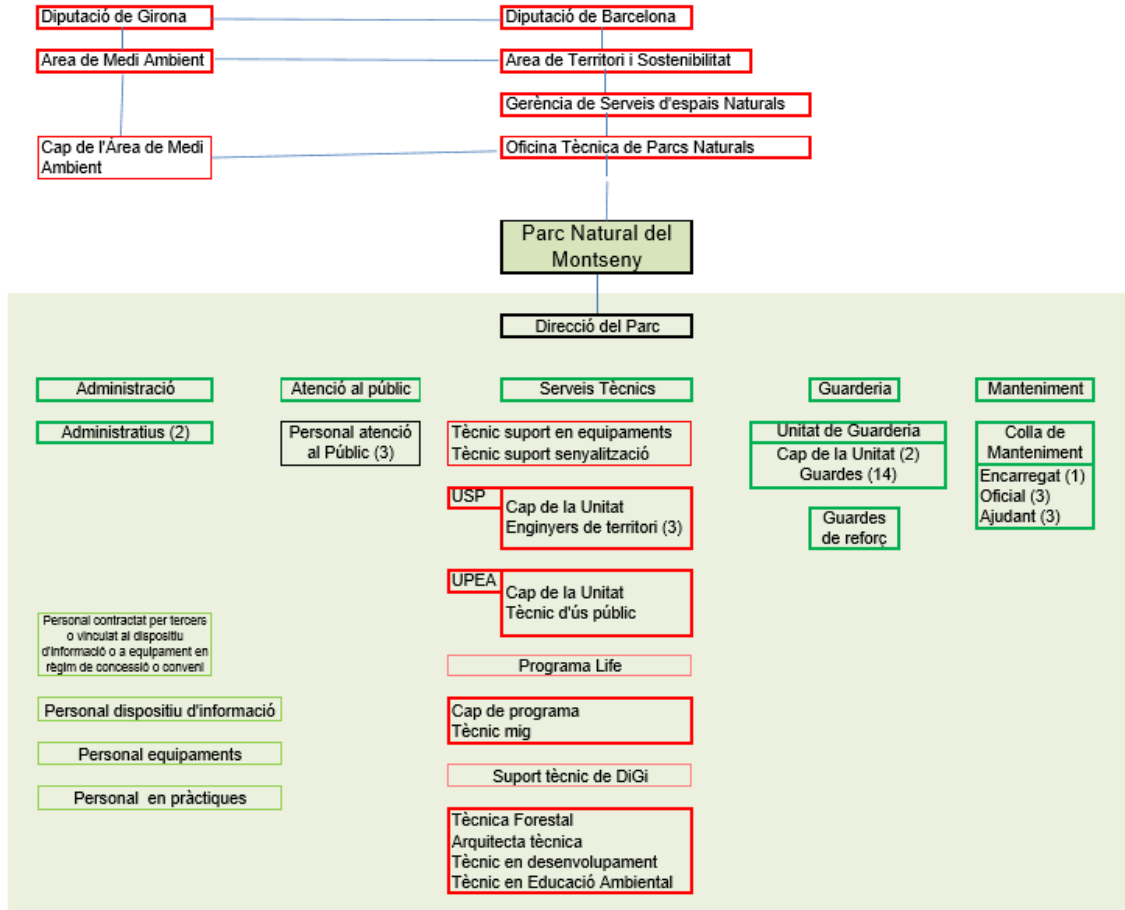
2. Tècnic de l'OTPN.
3. Tècnic de la Diputació de Girona
4. Coordinador dels informadors
5. Administratiu de l'oficina del parc natural del Montseny (2)
6. CI Univers Patxot
7. CI Can Casades.
8. CI El Brull.
9. CI Montseny.
10. CI Sant Esteve de Palautordera.
11. CI Fogars de Montclús
12. PI Molí de Ca l'Antic.
13. CI La Mongia.
14. PI Tagamanent
15. PI Aiguafreda.
16. PI Seva.
17. PI Cànoves i Samalús
18. PI Gualba
19. PI Gualba a Can Figueres
20. PI El Bellver. –Casa Museu l'Agustí
21. Informadors del Dispositiu d'Informació Personalitzada (DIPs) – (6)
22. CD La Gabella.
23. CD La Tela
24. Espai Montseny.
25. EN La Traüna.
26. EN Rectoria de Vallcàrquera.
27. Alberg rural El Polell
28. Alberg de Joventut Casanova de Sant Miquel
29. Turisme Rural La Morera.
30. Càmping de Fontmartina.
31. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
32. Personal administratiu de l'Oficina.



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

ANNEX II. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY

ANNEX II . ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY



ANNEX III: RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT

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



Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Guillem	Deulofeu	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Xavier	Torra Revés	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Lluís Albert	Álvarez López	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Marc	Codina Ballús	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Xavier	Comas Torrús	PNM	Guarda	CVC	
Oleguer	Plana Perxacs	PNM	Guarda	CVC	
Joana	Colomer Budó	PNM	Guarda	CVC	
Josep M	Lacruz Pie	PNM	Guarda	CVC	
Dolors	Rodríguez Cano	PNM	Guarda	CVC	
Lluís	López López	PNM	Guarda	CVC	
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC	
Enric	Bargalló	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC	
Antonio	Álvarez Amigó	PNM	Guarda	CVC	
Teresa	Galo Pou	PNM	Guarda	CVC	
Jordi	Villaronga Llobera	PNM	Guarda	CVC	
Esther	Feliubadaló	PNM	Guarda	CVC	
Isabel	Fidel Colomé	PNM	Guarda	CVC	
Fèlix	Casals	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Dolors	Pascual Cervera	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Laura	Rovira Rovira	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA	
Marc	Tortras Cuspinera	CI Univers Patxot / Can Casades	Informador	CUPEA	
Carme	Clopés Traveria	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mireia	Puig Pujol	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mònica	Fornals Sánchez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Xavier	Oliva	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Clara	Enríquez	CI Montseny	Informador	CUPEA	
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA	
Arnau	Mundet	PI Viladrau	Informador	CUPEA	Des de 2018
Anna	Traveria	PI Viladrau	Informador	CUPEA	Des de 2018
Carla	Rifà	PI Seva	Informador	CUPEA	Fins novembre 2020
Laura	González	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA	Des de 2019
		PI Tagamanent	Informador	CUPEA	
Marta	Baladó	PI Cànoves i Samalús	Informador	CUPEA	

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2020

Aparcaments (GD)

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

Itineraris senyalitzats (GD)

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

Itineraris guiats

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

Àrees d'esplai (GD)

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

Àrees d'Acampada (CA)

1. Càmping de Fontmartina

Centres d'informació

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

Punts d'informació

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

Equipaments de recerca

1. Estació biològica de Fontmartina - el Puig (CA)

Museus i equipaments culturals

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

Dispositiu d'informació personalitzada (CC)

1. DIP del Castell de Montsoriu
2. DIP de Collformic
3. DIP de Vallforners
4. DIP de plana Amagada/ plana del Coll



Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

5. DIP del coll de Bordoriol
6. DIP de Riells

Equipaments d'educació ambiental

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

Centres de Documentació

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

Allotjament rural i restauració

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

ANNEX V: DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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



Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
510	Accés i recepció	<i>PO_510_01_Acollida i recreació</i>
520	Informació	<p><i>PO_521_01_Informació i atenció a l'usuari</i> <i>FF_521_01 Fitxa de consultes i atencions</i> <i>FR_521_01 Registre de consultes i atencions</i></p> <p><i>PO_521_02 Dispositiu d'informació personalitzada</i></p> <p><i>PO_522_01 Control i distribució de publicacions</i> <i>FR_522_01 Inventari de publicacions</i> <i>FF_522_01 Albarà de control de publicacions</i> <i>FR_522_02 Control d'estoc de publicacions</i> <i>DA_522_01 Model de comanda de publicacions</i></p> <p><i>PO_523_01 Senyalització</i> <i>DA_523_01 Manual gràfic de Senyalització</i> <i>FR_523_01 Inventari de senyalització del Parc/SIGEP</i></p>
530	Interpretació i educació ambiental	<i>DA_530_01 Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i> <i>DA_530_02 Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i>
540	Reserves	<i>PO_540_01 Comercialització i reserves</i> <i>DA_540_01 Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i> <i>FF_540_01 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i> <i>FR_540_01 Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>
5.5	Gestió de queixes i reclamacions	<i>PO_550_01 Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> <i>FF_550_01 Full de suggeriments</i> <i>FF_550_02 Full oficial de reclamació/ denúncia</i> <i>FR_550_01 Registre de suggeriments i reclamacions/SIGEP</i>
6	INSTAL·LACIONS	
610	Generalitats	<i>FR_610_01 Llistat d'equipaments i serveis/ SIGEP</i> <i>DA_610_02 Relació de bones pràctiques mediambientals als equipaments</i>
620	Centre de visitants	<i>PO_620_01 Equipaments d'informació i centres de documentació</i>
630	Itineraris	<i>PO_630_01 Itineraris guiats</i>
640	Miradors	-
650	Àrees recreatives	<i>PO_650_01 Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
660	Zones i àrees d'acampada controlada	<i>PO_660_01 Càmping de Fontmartina</i>
670	Refugis de muntanya	<i>PO_670_01 allotjament rural</i>
680	Escoles de natura	<i>PO_680_01 Escoles de Natura</i>
700	SUBCONTRACTACIÓ	
		<i>PO_700_01 Control de la contractació de béns i serveis</i> <i>FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis</i>
800	SEGURETAT	
		<i>PO_800_01 Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i> <i>FF_800_01 Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>FR_800_01 Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>DA_800_01 Protocol de risc d'incendi</i> <i>PO_800_02 Seguretat ens els equipaments i serveis</i> <i>DA_800_02 Protocol de seguretat i riscos</i>
900	GESTIÓ DE RESIDUS, NETEJA I MANTENIMENT	

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
		<i>PO_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</i> <i>PO_900_02 Gestio de residus</i> <i>IT_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments exteriors i de l'entorn</i> <i>FR_900_01 Registre d'operacions de neteja i manteniment</i> <i>FF_900_01 Fitxa d'operacions de neteja i manteniment</i>