




Ref. DR 0105
Revisió Anual
Data 27.04.2014

DR 0105

Memòria del Sistema de Qualitat, 2013

Parc Natural del Montseny

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
UUPEA:  Lluís Velasco Batlle	Comitè de Qualitat:  Juanjo Garre López	Direcció:  Joana Barber Rosado

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ÍNDEX

Presentació del Parc Natural del Montseny	5
Capítol 1. El Sistema de Qualitat	6
1. Introducció al Sistema de Qualitat.....	6
2. Referències normatives	6
3. Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis del sistema de qualitat.....	7
Capítol 2. Política i objectius	8
1. Política del Sistema de Qualitat	8
2. Objectius del Sistema de Qualitat	9
Capítol 3. Organització i participació.....	10
1. Compromisos de la direcció.....	10
2. Organització del Sistema de Qualitat.....	10
2.1. Comissió de manteniment	11
2.2. Comissió de vigilància i control	11
2.3. Comissió de ús públic i educació ambiental	11
2.4. Comitè permanent.....	11
Capítol 4. Gestió de la documentació.....	13
1. Actualitzacions de la documentació del Sistema.	13
Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials	14
1. Gestió dels recursos humans.....	14
2. Formació del personal.....	14
3. Gestió dels recursos materials o serveis contractats.....	16
Capítol 6. Acollida i recreació al Parc.....	18
1. Càmping i allotjaments.....	18
2. Àrees d'esplai i aparcaments	18
3. Itineraris senyalitzats.....	19
Capítol 7. Informació	20
1. Centres d'informació	20
2. Punts d'informació.....	20
3. Dispositius d'informació personalitzada (DIPs)	20
4. Publicacions	21
5. Difusió web.....	22
6. Interactius	23
Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni	24
1. Museus i equipaments culturals.....	24
2. Escoles de natura.	24
3. Exposicions.....	25
4. Audiovisuals.....	25
5. Itineraris guiats.....	25
Capítol 9. Senyalització	27
1. Nova senyalització al parc natural.....	27
2. Actualitzacions de la normativa de senyalització	27
3. Inventari de senyalització.....	28
Capítol 10. Comercialització i reserves	29
1. Taxes i preus públics.	29
2. Reserves d'equipaments.....	30

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Capítol 11. Seguretat	30
1. Risc d'incendi forestal.....	30
2. Risc per neu i gelades.....	30
3. Alt Risc d'emergències al medi natural	32
Capítol 12. Manteniment i neteja	32
1. Neteja i manteniment dels equipaments.....	32
Capítol 13. Gestió ambiental.....	33
1. Millora de la sostenibilitat ambiental.....	32
Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic	34
1. Aplicatiu de visitants als Centres i punts d'informació.....	34
1.1. Número de visitants.....	34
1.2. Perfil dels visitants.....	37
1.3. Medi de transport dels visitants	37
1.4. Procedència dels visitants.....	38
1.5. Principals consultes dels visitants.....	40
2. Quantificació dels usuaris als altres equipaments	42
3. Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments	42
4. Informes d'activitat dins del parc natural	45
Capítol 15. Gestió de la millora contínua I: Seguiment dels paràmetres de qualitat. 46	
1. El sistema de millora contínua	46
2. Gestió de les incidències.....	47
3. Inspeccions dels equipaments.....	48
4. Mesura i seguiment de la satisfacció del visitant.....	49
4.1.1. Valoracions dels accessos del Parc Natural.....	50
4.1.2. Valoracions de la senyalització del Parc Natural.....	51
4.1.3. Valoracions dels aparcaments del Parc Natural.....	52
4.1.4. Valoracions de la recollida selectiva de residus al Parc Natural.....	53
4.1.5. Valoracions del manteniment del Parc Natural.....	54
4.1.6. Valoracions de la vigilància al Parc Natural.....	55
4.1.7. Valoracions del personal del Parc Natural.....	56
4.1.8. Valoracions de la senyalització dels equipaments.....	57
4.1.9. Valoracions dels horaris dels equipaments.....	58
4.1.10. Valoracions del tracte personal a l'usuari en els equipaments.....	59
4.1.11. Valoracions de la informació subministrada als equipaments.....	60
4.1.12. Valoracions de les publicacions disponibles als equipaments.....	61
4.1.13. Valoracions de la oferta d'activitats complementàries ofertes als equipaments.....	62
4.1.14. Valoracions de la neteja als equipaments.....	63
4.1.15. Valoracions del manteniment dels equipaments.....	64
4.1.16. Valoracions de la recollida selectiva als equipaments.....	65
4.1.17. Valoracions global dels equipaments.....	66
4.1.18. Resultats de les preguntes: Què li ha agradat més? I Què creieu que cal millorar.....	67
5. Suggestiments, reclamacions i denúncies dels visitants.....	70
6. Indicadors de qualitat.....	72
Capítol 16. Gestió de la millora contínua II: Avaluacions del Sistema i planificació de la millora.....	74
1. Auditoria externa.....	74
2. Auditoria interna.....	74
3. Revisió anual del sistema.....	75
4. Propostes de millora, no conformitats potencials i no conformitats.....	75

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEXS:

ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat.....	81
ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny.....	83
ANNEX III. Relació de persones del comitè de qualitat.....	84
ANNEX IV. Equipaments del sistema de qualitat al 2013	87
ANNEX V. Documents del Sistema de qualitat	90

PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY

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

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

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

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

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

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

Capítol 1. El Sistema de Qualitat

1. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

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

2. REFERÈNCIES NORMATIVES

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

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

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

Durant l'any 2013, Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

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

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

Capítol 2. Política i objectius

1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT (SQ)

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

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

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

La planificació de la oferta d'equipaments i serveis d'ús públic de Parc 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 i a l'interior del parc.

2. OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT

El Parc Natural del Montseny, d'acord amb la política de Qualitat, planteja el SQ com una eina de millora contínua dels objectius generals següents:

- Disposar d'un mecanisme de detecció d'oportunitats de millora així com de detecció de no conformitats dels estàndards de qualitat.
- Garantir que la millora de la qualitat dels equipaments i serveis d'ús públic atén a la participació del màxim d'agents implicats, ja siguin personal propi del Parc, visitants o professionals experts en matèria de qualitat.
- Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per a satisfer els requisits de les normes de qualitat afectades.
- Actualitzar i adaptar els aspectes principals del SQ que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc.
- Garantir que la gestió dels equipaments i serveis del Parc es realitza, com a mínim, d'acord als alts estàndards de qualitat de la normativa.
- Garantir que la informació subministrada pel equipaments del Parc és fiable, completa i clara.
- Garantir que els equipaments d'ús públic que ofereixen elements educatius o d'interpretació del patrimoni tinguin un contingut programat, que s'adapti al perfil d'usuaris potencial i que argumenti la rellevància dels trets característics del Parc.
- Garantir la senyalització suficient per indicar els accessos al Parc i a tots els seus equipaments d'ús públic.
- Advertir als visitants del Parc de tots els aspectes relacionats amb la seva seguretat.
- Garantir la neteja i el manteniment dels equipaments d'ús públic.
- Promoure i implementar aquelles mesures de millora de la gestió ambiental en els equipaments d'ús públic que estiguin a l'abast dels gestors.

Addicionalment, el SQ es va proposar dins el seu *DR 0105 Pla de Millora 2013* l'assoliment dels objectius anuals que es detallen en aquest document.

Capítol 3. Organització i participació

1. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ

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

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

2. ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

2.1. COMISSIÓ DE MANTENIMENT

Durant l'any 2013 s'ha realitzat una reunió de la comissió de manteniment, en la que es van tractar el temes següents:

- Criteris per a realitzar un calendari amb les feines periòdiques de manteniment identificades com a "programables".
- Realitzar un registre amb els resultats de les analítiques d'aigua dels equipaments del Parc.
- Establir un protocol per encarregar a la colla tasques no programables i que no solucionin cap incidència.

2.2. COMISSIÓ DE VIGILÀNCIA I CONTROL

Durant l'any 2013 s'ha realitzat una reunió de la comissió de vigilància i control, en la que es van tractar el temes següents:

- Confeccionar un kit de primera intervenció per resoldre provisionalment les incidències en les fites de seguiment d'itineraris.
- Incorporar les principals fonts d'ús públic a les rutes d'inspecció d'itineraris.
- Millorar els problemes d'aparcament en els dies d'hiperfreqüentació a causa de la neu, les castanyes, etc...

2.3. COMISSIÓ DE ÚS PÚBLIC I EDUCACIÓ AMBIENTAL

Durant l'any 2013 s'ha realitzat una reunió de la comissió d'ús públic i educació ambiental, en la que es van tractar el temes següents:

- Difondre la nova enquesta de satisfacció.
- Implantar el nou aplicatiu de visitants.
- Disposar d'un inventari d'equipaments d'ús públic.
- Realitzar un índex que faciliti la redacció de les memòries anuals dels equipaments.

2.4. COMITÈ PERMANENT

Durant l'any 2013 s'ha realitzat una reunió del comitè permanent, en la que es van tractar el temes següents:

- Millorar el ritme de realització de les inspeccions dels equipaments d'ús públic del Parc.
- Proposta de consulta via "Intranet" els documents de la Q per millorar agilitat.
- Fer un annex amb la programació de les actuacions que falten per fer de les proposades al Pla d'Ús Públic (PUP).

Capítol 4. Gestió de la documentació

1. ACTUALITZACIONS DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA.

El SQ 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 2013 es recullen la Taula 4.1.

Taula 4.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats enguany		
01	Direcció	
DA 1001	Memòria del Sistema de Qualitat, 2013	Edició anual
DA 0105	Pla anual de millora en l'ús públic, 2013	Edició anual
DA 0107	Pla anual de formació, 2013	Edició anual
DR 0601	Preus de taxes i tarifes públiques 2013 (Diputació de Barcelona)	Edició anual

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

Taula 4.2. Registres del Sistema de Qualitat actualitzats al 2013		
01	Direcció	
FR 0100	Registre del personal del sistema Q	Actualització 2013
FR 0101	Registre de reunions del Sistema de Qualitat	Actualització 2013
FR 0102	Control de distribució de la documentació	Actualització 2013
FR 0106	Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis	Actualització 2013
FR 0107	Registre d'actuacions formatives rebudes pel personal	Actualització 2013
FR 0112	Registre d'estudiants o graduats en pràctiques	Actualització 2013
FR 0109	Registre d'elaboració i tramitació de convenis institucionals	Actualització 2013
FR 0110	Registre d'elaboració i tramitació de concessions administratives	Actualització 2013
FR 0111	Registre d'auditories	Actualització 2013
FR 0105	Registre d'incidències	Actualització 2013
FR 0104	Registre de no conformitats	Actualització 2013
FR 0105	Registre de propostes de millora	Actualització 2013
FR 0104	Registre de suggeriments	Actualització 2013
FR 0601	Registre de reserves d'equipaments	Actualització 2013
FR 1001	Registre d'enquestes de satisfacció de l'usuari	Actualització 2013
3	Informació	
FR 0303	Registre de revisió/edició de publicacions	Actualització 2013
5	Senyalització	
FR 0501	Inventari de senyalització	Actualització 2013
8	Neteja i Manteniment	
FR 0801	Registre d'operacions de neteja i manteniment	Actualització 2013

Capítol 5. Gestió de recursos humans i materials

1. GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS.

La implantació del SQ requereix que la Direcció del Parc garanteixi que els diferents llocs de treball estiguin identificats dins d'un organigrama i que les seves funcions estiguin clarament definides. Durant l'any 2013 s'ha reduït una plaça de l'oficina del Parc de delineant. Les seves tasques s'han repartit entre la resta del personal de l'oficina i, especialment, entre els membres de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.

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

2. FORMACIÓ DEL PERSONAL.

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

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

Aquest any s'han realitzat 10 dels cursos previstos al pla de formació. La relació dels cursos realitzats, les persones que hi han assistit i una valoració global es recullen a la Taula 5.2.1.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Relació de cursos realitzats al 2013					
Cursos	Dates	Hores	Persones adreçades	Nº per.	Valoració
<i>Curs d'informadors nivell 1</i>	11 i 18 de maig de 2013	10	Personal d'equipaments de gestió indirecta	1	Positiva
<i>Curs de primers auxilis</i>	1r : 6 i 13 de juliol 2a: 28 de setembre i 5 d'octubre	10	Personal d'equipaments de gestió indirecta	7	Positiva
<i>Curs de flora exòtica i amenaçada</i>		5	Guarderia i Personal Tècnic	21	Positiva
<i>Formació general sobre el maneig del Sistema d'Informació Geogràfica aplicat a la gestió.</i>		4	Personal equips de gestió directa	2	Positiva
<i>Gestió i promoció de productes agrícoles i ramaders de qualitat i de proximitat en l'estratègia</i>	24/01, 31/01, 07/02, 14/02, 21/02	20	Personal Tècnic	8	Positiva
<i>Protocol per introducció de dades de seguiment de flora prioritària</i>	14/05, 16/05, 17/05, 22/05, 24/05, 03/06, 13/06, 18/06		Guarderia	19	Positiva
<i>Dibuix, pintura i il·lustració digitals</i>	30/09, 02/10, 07/10, 09/10, 14/10, 16/10, 21/10	20	Personal Tècnic	1	Positiva
<i>Certificació energètica d'edificis existents</i>	10/10, 15/10, 17/10, 22/10, 24/10, 29/10	24	Personal Tècnic	1	Positiva
<i>Planificació i organització de l'equip de treball</i>	25/10, 28/10, 31/10	12	Guarderia	1	Positiva
<i>La integració dels equips de treball d'atenció als usuaris</i>	23/10, 28/11	8	Personal tècnic, guarderia i Colla de manteniment	11	Positiva
<i>La gestió documental i l'arxiu bàsic</i>	05/11, 07/11, 12/11, 14/11	16	Personal d'equipaments de gestió directa	3	Positiva

3. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.

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

Quan els serveis equipaments i serveis del Parc Natural són atesos per qualsevol de les modalitats de gestió indirecta, aquests han de quedar formalitzats mitjançant la redacció d'un conveni o una concessió administrativa. La relació dels diferents convenis establerts amb les diferents persones o entitats que presten serveis en l'àmbit d'ús públic al Parc Natural de Montseny a l'any 2013 es recull a la Taula 5.3.1.

Taula 5.3.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació		
Convenis	Equipament	Duració
<i>Acta de annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Collformic	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	Coordinadora DIP Plana Amagada DIP Plana del Coll	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Acta annexa al conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per les tasques d'informació al Parc Natural del Montseny</i>	DIP Vallformers	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Fogars de Montclús per les tasques d'informació al centre d'Informació de Fogars.</i>	CI de Fogars	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Seva per les tasques d'informació al punt d'informació de Seva.</i>	PI de Seva	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament d'Aiguafreda per les tasques d'informació al punt d'informació de Aiguafreda.</i>	PI d'Aiguafreda	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Gualba per les tasques d'informació al punt d'informació de Gualba.</i>	PI de Gualba	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Tagamanent per les tasques d'informació al punt d'informació de Tagamanent.</i>	PI de Tagamanent	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Figaró per les tasques d'informació al punt d'informació de del Molí de Ca l'Antic.</i>	PI del Molí de Ca l'Antic	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per les tasques d'informació al centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera.</i>	CI de Sant Esteve de Palutordera	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per les tasques d'informació al centre d'informació de Montseny.</i>	CI de Montseny	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Brull per les tasques d'informació al centre d'informació Rectoria del Brull.</i>	CI de la Rectoria del Brull	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Riells i Biabrea per les tasques d'informació al punt d'informació de Riells de Montseny.</i>	PI de Riells de Montseny	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament d'Arbúcies per les tasques d'informació al Museu etnològic del Montseny- La Gabella.</i>	La Gabella	Gen. 2013 – Des. 2013
<i>Decret de seguiment del conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Riells i Biabrea per les tasques d'informació al Centre Cultural europeu de la Natura.</i>	Punt d'Informació de Viladrau.	Gen. 2013 – Des. 2013

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

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

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

Capítol 6. Acollida i recreació al Parc

1. CÀMPING I ALLOTJAMENTS

El càmping de Fontmartina, l'allotjament de turisme rural de La Morera, l'Allotjament Rural de la Masia de Vallforers, l'Alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i han continuat amb la seva activitat durant l'any 2013.

Durant aquest any 2013, també va quedar disponible a la oferta d'allotjament l'Alberg rural de El Polell, que fins aquest moment estava ocupant la Fundació privada Roger Torné, dedicada a la salut respiratòria infantil.

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

- *Fontmartina: Reconversió de l'antiga oficina del Parc, per tal de començar els tràmits per a la concessió com a Equipament de recerca.*
- *Allotjament de turisme rural de La Morera: Arranjament de l'àrea d'aparcament.*
- *Allotjament Rural de la Masia de Vallforers: Adequació d'un corral com a aula pel gaudiment com a espai lúdic.*
- *Alberg rural de El Polell: Disseny i subvenció a la construcció d'un obrador. Col·laboració en la legalització.*
- *Alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel: Millores en la calefacció.*
- *Allotjament el Bellit: Millores en la calefacció. Caldera Biomassa.*
- *Can Gorgs: Millores en la captació i subministrament d'aigua potable.*

2. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2013 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

Aquest any s'han enllestit les obres de millora i d'adequació dels següents aparcaments:

- *Coll de Castellar (Montsoriu): Obres de millora.*
- *La Solana (Els Molins). Obres de millora.*
- *Hotel de Santa Fe: Obres de millora.*
- *Can Domènec: Augment de l'afluència, capacitat i regular accés a l'itinerari de Vallforers.*
- *Collformic: Augment de la capacitat i la seguretat.*

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

3. ITINERARIS

Aquest any 2013 s'han adequat alguns dels itineraris del Parc:

- *Itinerari PR-C 200 d'Aigua freda de Dalt: Instal·lació de la Passera de l'Afrau a Riera Martinet.*
- *Itinerari SL-C 91 de la Riera de Vallforners i els seus entorns.*
- *Millores en les fonts relacionades amb els Itineraris (Ex: la Font de Borrell)*

A més s'ha donat continuïtat al *programa de manteniment* dels itineraris del Parc i s'han fet alguns arranjaments de camins d'Ús Públic, com són:

- *Camí de Tagamanent al Pla de la Calma (B-C)*
- “ *de les Illes (A-D)*
- “ *de Sant Elies (B-3)*
- “ *Ctra. de la Costa a Santa Fe, per Fontmartina (A-2)*
- “ *de Riera Ciuret (A-11)*
- “ *de Gualba a Riells (F-1)*
- “ *del Regàs (E-1)*
- “ *del Puig (A-7)*

Capítol 7. Informació

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

1. CENTRES D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2013 s'ha mantingut l'activitat dels 5 Centres d'Informació del Parc: el CI de Can Casades, el CI de la Rectoria del Brull, el CI de Fogars de Monclús, el CI de Montseny i el CI de Sant Esteve de Palautordera.

Molts d'aquests centres serveixen també com a punt de referència per a la realització d'activitats relacionades amb el Parc, com ara itineraris guiats o events culturals organitzats amb programes de la Xarxa de Parcs: Dia Europeu dels Parcs, Viu el Parc, Poesia als Parcs, etc.

2. PUNTS D'INFORMACIÓ

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

Durant l'any 2013 s'han mantingut els 8 punts d'informació del Parc Natural de l'any anterior : PI d'Aiguafreda, PI de Tagamanent, PI de Seva, PI de Gualba, PI de Riells de Montseny, PI de La Mongia, PI de Cànoves i Samalús, el PI del Molí de Ca l'Antic.

Enguany s'han fet algunes obres d'adaptació d'aquests equipaments, destinades a millorar l'ús públic d'aquests PI:

- *PI de Tagamanent: S'ha traslladat al restaurant del Club de Tennis.*
- *PI de Riells de Montseny: S'ha disposat una caseta nova.*

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

3. DISPOSITIUS D'INFORMACIÓ PERSONALITZADA (DIP)

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Durant l'any 2013 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzats: DIP de Plana Amagada/Plana del Coll, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners i DIP de Montsoriu.

També s'han fet algunes obres d'adequació d'aquests equipaments, destinades a millorar l'ús públic d'aquests DIPs, per exemple: en el *DIP de Montsoriu*, s'ha disposat una caseta nova per la millora de les condicions dels informadors/es.

4. PUBLICACIONS

Enguany s'han reeditat algunes de les publicacions habituals als equipaments del Parc Natural, entre elles les següents:

- *Benvinguts al Parc. Xarxa de Parcs naturals* en Català. Reedició del desplegable amb la informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 3.000 exemplars.
- *Benvinguts al Parc. Xarxa de Parcs naturals* en Anglès. Reedició del desplegable amb la informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 200 exemplars.
- *Benvinguts al Parc. Xarxa de Parcs naturals* en Italià. Reedició del desplegable amb la informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 100 exemplars.
- *Benvinguts al Parc. Xarxa de Parcs naturals* en Francès. Reedició del desplegable amb la informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 200 exemplars.
- *Bienvenidos al Parque. Red de Parques Naturales* en Castellà. Reedició del desplegable en castellà amb la informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 4.350 exemplars.
- *Circulació motoritzada en espais naturals*. Reedició del fulletó amb consell i recomanacions per circular a la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 3.100 exemplars.
- *Coneguem els nostres parcs*. Aquest tríptic recull el programa d'educació ambiental que té com a objectiu donar a conèixer els espais protegits de la Xarxa de Parcs Naturals als docents i alumnes de les escoles de la Província de Barcelona.
- *Consell per recollir bolets*. Reedició del fulletó que recull les instruccions que s'han de seguir quan es va a buscar bolets. 3.000 exemplars.
- *Descobreix la natura – Barcelona és molt més*. 200 exemplars.
- *Dia Europeu dels Parcs*. Cartell i llibret d'informació als visitants de les activitats del Dia Europeu dels Parcs. 1.200+40
- *El paper del personal d'informació*. Aquest díptic recull les actuacions del personal del parc respecte als usuaris de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona. 400 exemplars.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- *El parc, deixa'l net.* Reedició del díptic que recull les recomanacions generals a considerar en les instal·lacions de la Xarxa de Parcs Naturals per tal de reduir els residus en els espais públics del parc i aconseguir així un desenvolupament sostenible. 250 exemplars.
- *L'Empedrat de Morou.* Reedició del tríptic de suport a l'itinerari de l'Empedrat de Morou, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 2.000 exemplars.
- *El sot de l'Infern.* Reedició del tríptic de suport a l'itinerari del Sot de l'Infern, que recull la informació guiada per realitzar aquesta excursió. 2.000+8250 exemplars.
- *Mapa de l'informador – Parc Natural del Montseny.* 10.000 exemplars.
- *Passejades 2013; Tots els diumenges de l'any.* Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. 10.500 exemplars.
- *Poesia als Parcs 2013.* En aquest llibret es recull el programa d'actes de recitals de poesia en diferents ambients de la Xarxa de Parcs Naturals. 600 exemplars.
- *Subscriu-te gratuïtament a l'informatiu dels Parcs 2013.* Aquest fulletó permet als usuaris puguin rebre les notícies i l'agenda d'activitats de Parcs Naturals per correu electrònic, omplin les seves dades. 3150 exemplars.
- *Viu el Parc! 21a edició-2013.* Aquest llibret recull les activitats realitzades als municipis del Parc dins d'aquest programa. 6250+4400 exemplars
- *Viu el Parc! 21a edició-2013.* Cartells per informar de la matinal del Viu el Parc. 678+93 exemplars

5. DIFUSIÓ WEB

Aquest 2013 s'ha dut a terme principalment l'actualització de la *nova web de la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona*, que facilita l'accés i la informació del Parc, facilitant la interactivitat amb l'usuari.



Figura 7.5.1: Vista del portal web de Parcs de Catalunya-Xarxa de Parcs Naturals.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

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 etc.

6. INTERACTIUS

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

Durant aquest 2013 han estat en funcionament els interactius del CI de Fogars de Montclús, del CI del Montseny i del Punt d'Informació d'Aiguafreda.

Capítol 8. Educació ambiental i interpretació del patrimoni

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

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

1. MUSEUS I EQUIPAMENTS CULTURALS.

Durant l'any 2013 han continuat amb la seva activitat els 5 museus o equipaments culturals del Parc: el museu Univers Patxot a Masia Mariona, el Museu Etnològic del Montseny- La Gabella d'Arbúcies, el Parc Etnològic de Tagamanent, l'Espai Montseny i la Fortificació Ibèrica del Montgròs.

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

- *Museu Univers Patxot a Masia Mariona: Millores en els accessos a l'aparcament.*
- *Tractament d'aigües residuals a l'alberg de El Puig.*

2. ESCOLES DE NATURA.

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

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

- Adequació normativa a locals de pública concurrència.
- Adaptació de l'accés de minusval·lids a normativa.
- Augmentar la oferta d'educació ambiental.
- Millora en la seguretat dels usuaris.
- Millora de les aules i dormitoris.

A l'escola de natura de Can Lleonart i a la Rectoria de Vallcàrquera, aquest 2013, s'han instal·lat ambdues estacions meteorològiques automàtiques.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

3. EXPOSICIONS

Aquest any 2013 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* (a l'Espai Montseny); *els 3 Monts* i *la Lola de la Figuera* (Parc Etnològic de Tagamanent) i, finalment, i *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús),

4. AUDIOVISUALS

Els audiovisuals del Parc s'han continuat projectant durant tot l'any 2013: *L'home i el Montseny* (CI de Can Casades), *Les quatre estacions al Montseny* (CI de Can Casades), *Llegendes del Montseny* (Museu etnològic del Montseny. La Gabella) i *Rafael Patxot, ciència i mecenatge* (Oficina del Parc a Masia Mariona).

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

5. ITINERARIS GUIATS

Durant l'any 2014 s'ha continuat amb el programa "Passejades" amb una proposta d'itineraris pel Parc que es realitzen cada diumenge des de diferents equipaments del Parc: el Punt d'Informació de Viladrau, centre d'informació de Fogars de Montclús, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, des del centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera, centre d'informació de Can Casades, l'àrea d'aparcament de Collformic, el centre d'informació de la Rectoria del Brull, centre d'informació del Montseny i el Museu Etnològic del Montseny - La Gabella.

6. DIFUSIÓ WEB

Pel que fa a la difusió web, s'ha millorat el contingut de la web amb nous apartats:

- *El Montseny a l'Escola*. En aquest lloc web s'ha actualitzat la nova web del programa el Montseny a l'escola.



Figura 8.6.1: Vista del portal web del Montseny a l'Escola.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

- *Estratègia d'educació ambiental del Parc Natural del Montseny.* Enguany s'ha posat en marxa un aula virtual com una de les actuacions del *Pla d'acció* de l'estratègia.



Figura 8.6.2: Vista de l'aula virtual de l'Estratègia d'educació ambiental del Parc Natural del Montseny.

Capítol 9. Senyalització

1. NOVA SENYALITZACIÓ AL PARC NATURAL

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

- *Senyalització de l'itinerari SL-C 91 de la Riera de Vallforners*
- *Senyalització parcial de l'itinerari SL-C 81 del sender del Castanyer de les nou branques.*
- *Senyalització parcial de l'itinerari PR-C 204 de la pujada a Santa Fe.*

2. ACTUALITZACIONS DE LA NORMATIVA DE SENYALITZACIÓ

Aquest any s'ha actualitzat el nou Manual de la normativa de senyalització de parcs, amb la incorporació de noves tipologies de senyals al gener de 2013.

D'altra banda, s'ha continuat adoptant el criteri de la Federació d'Entitats Excursionistes de senyalitzar els senders homologats dins de nuclis urbans amb adhesius col·locats sobre suports existents, evitant així la implantació de fites, normalment difícil sobre voreres pavimentades (Veure Figura 9.2.1).



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

3. INVENTARI DE SENYALITZACIÓ

La tasca de completar l'inventari de senyalització va avançant any rere any. Aquest any 2013 s'han incorporat 40 senyals noves a l'inventari, que compta amb un total de 1484 senyals introduïdes.

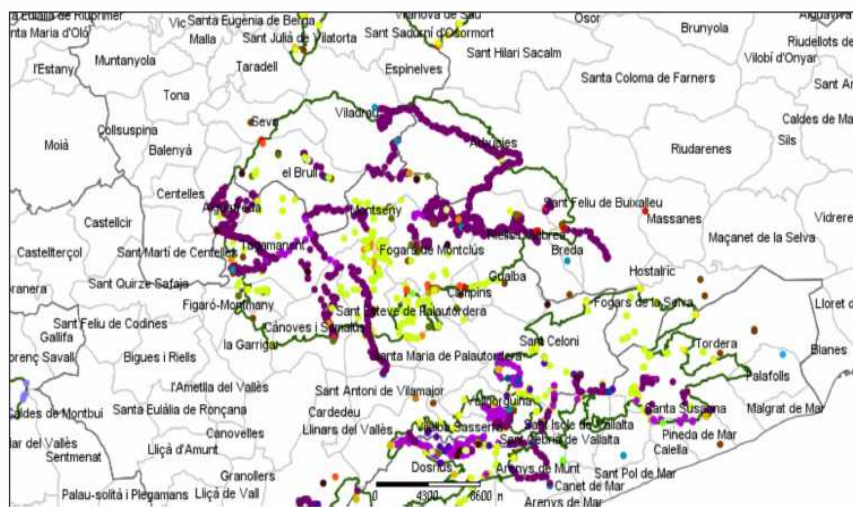


Figura 9.3.1: Localització de les senyals inventariades al visor de l'aplicatiu SIGEP.

Taula 9.3. Resum de les senyals introduïdes a l'inventari de senyalització del Parc Natural						
Benvinguts	9	13				22
Circulació					15	15
Direccional	29	243				272
Elements d'interès				2		2
Faristol					1	1
Fita d'inici d'itinerari			19			19
Fites de normes de comportament			6			6
Fites direccionals			7			7
Fites ordinàries d'identificació de			1029			1029
Fites ordinàries recorregut.			4			4
Identificador d'equipaments	2	27				29
Mapa cartogràfic					27	27
Placa identificativa d'equipaments				14		14
Plafó d'entrada al parc	10	9				19
Senyal d'avertència		3				3
Senyal de tràfic		15				15
Total general	50	310	1065	16	15	28

Capítol 10. Comercialització i reserves

1. TAXES I PREUS PÚBLICS.

L'any 2013 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de data 16 de gener de 2013.

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

2. RESERVES EQUIPAMENTS

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

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

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

Taula 10.2.1 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l'any 2012	
Equipament	Reserves
Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar	25 grups
Àrea d'esplai de plana del Coll	2 grups
Exposició i audiovisual Univers Patxot.	6 grups
Alberg el Puig	6 grups

Capítol 11. Seguretat

1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

Aquest any 2013 ha estat vigent el DA 0701 *Protocol de risc d'incendi*, que recull el protocol de prevenció d'incendis del Parc Natural del Montseny.

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

2. RISC PER NEU I GELADES.

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

És molt important que els usuaris i tot el personal del Parc estigui informat de l'accessibilitat al Parc. Per aquest motiu, en casos de nevades o gelades s'actualitza la *Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu* al web del Parc.

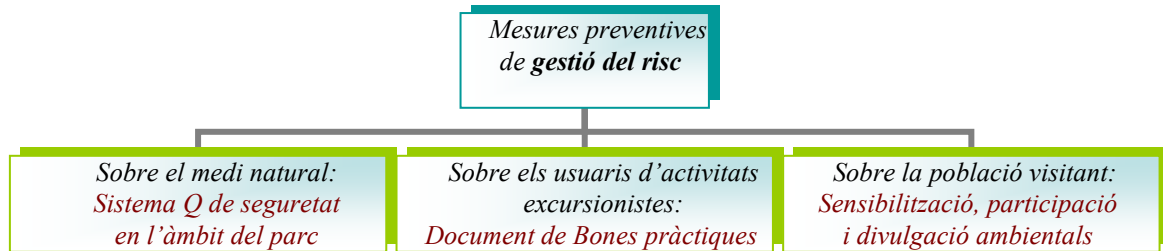
FITXA INFORMATIVA D'EIXOS I EQUIPAMENTS AFECTATS PER NEU							FF 0701
Data	30 de gener de 2014	Hora	12.24	Estat del temps :		Sol	
Responsable del comunicat	Oficina Masia Mariona - Parc Natural del Montseny			Telèfon d'informació		938 475 102	
CODI	NOM	PART AFECTADA	PK INICI	PK FINAL	CONDICIONS D'US	SENYALITZACIO	OBSERVACIONS
	De la Plana del Pou al Turó de l'Home	Total			Accés tancat	Si	Neu

Taula 11.1. Exemple d'una fitxa informativa d'eixos i equipaments afectat per neu

Aquest any 2013 han estat 20 les fitxes editades, corresponents al 14, 15, 16, 17, 22, 23 i 25 de gener, 22, 23, 25, 26 i 28 de febrer, 1, 4, 7, 13, 15, 18 i 20 de març, i 28 d'abril.

3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2013 s'ha aprovat el "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.



El protocol estableix un model d'actuació del personal dels espais naturals protegits, de les persones, les empreses que gestionin els equipaments o serveis concessionats o conveniats, davant de les possibles situacions d'alt risc o d'emergències.

En aquest sentit, el protocol defineix **la seqüència d'accions a desenvolupar per a la prevenció i control de les situacions d'alt risc i d'emergència**, classificant-les en funció del seu nivell de risc i establint per a cada cas els mitjans, materials i de personal, disponibles.

Capítol 12. Manteniment i neteja

1. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2013 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2013*.

Aquest any 2013 s'ha continuat amb el control d'aquestes actuacions de neteja mitjançant la FF 0801 *Fitxa d'operacions de neteja i manteniment* i el FR 0801 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*. La Taula 12.1.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

Taula 12.1.1. Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment		
Equipaments	Dies/ Operacions de neteja	Incidències
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	294	0
<i>*Can Casades</i>	128	1 retard justificat
<i>Garatge</i>	51	0
<i>El Puig</i>	11	0
<i>**Exteriors, ruta 1: Rotonda Campins per Mosqueroles, Feixes del Vilar, Plana del Coll, Penyacans, Santa Elena, Can Casades, La Guardiola, Passavets, Sant Marçal, tornada per Campins.</i>	103	1 retard justificat
<i>Exteriors, ruta 2: Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per dreuera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	53	3 retards

- * Can Casades: 1 retard (No netejen per neu 1/3/2013)
- ** Exteriors Ruta 1: 1 retard (No treballen per neu 1/3/2013)

Pel que fa a les tasques de manteniment realitzades pel personal propi s'ha de valorar molt positivament el nivell de resolució d'incidències d'aquesta tipologia, que han estat menys nombroses que al 2012.

Capítol 13. Gestió ambiental

1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2013 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'equipaments orientat a la millora de gestió ambiental:

- *Aprofitament aigües a Can Gorgs: Millores en la captació i subministrament d'aigua potable.*
- *Millores en la calefacció i/o Instal·lació de calderes de biomassa, a Fontmartina, Alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel i l'Allotjament el Bellit.*
- *Millora en la depuració d'aigües a Can Casades: Utilització d'activadors de depuració de microorganismes (Activadors en POLS) i paper WC biodegradable, incorporats l'any 2013 en els documents de gestió pública.*
- *Tractament d'aigües residuals a l'Escola de Natura de Vallcarquera. Recuperació de la bassa de reg i creació de boques de reg en els camps de la finca.*
- *Tractament d'aigües residuals a l'alberg de El Puig. Millorar de la qualitat de les aigües residuals mitjançant un tractament previ a la l'abocament consistent en un dipòsit decantador de sòlids abans de la fossa sèptica i un filtre de grava després de la mateixa.*

Capítol 14. Seguiment i control de l'ús públic

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

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

1.1 NÚMERO DE VISITANTS.

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

El conjunt d'usuaris dels equipaments que fan servir aquest aplicatiu s'ha incrementat en un 2% respecte l'any anterior, de 155.603 visitants registrats el 2012 a 158.695 registrats al 2013.

Aquest lleuger augment ha estat dispar en els equipaments. Així doncs, alguns equipaments com ara el CI Can Casades, el CI Fogars de Montclús, el CI de la Rectoria del Brull, el CI Sant Esteve de Palautordera, el CI de Montseny, CI de l'Univers Patxot, el PI d'Arbúcies a La Gabella, el PI de Riells del Montseny, el PI La Mongia, el DIP de Plana Amagada i el DIP de Montsoriu han augmentat el seu número de visitants.

D'altra banda, el PI de Viladrau, el PI de Cànoves, el PI del Molí de Ca l'Antic, el PI d'Aiguafreda, el DIP Coll de Bordoriol i el DIP de Vallforners han rebut menys visites.

Les dades del PI de Seva i del CI de Montseny són poc representatives doncs no han recollit les dades durant tot l'any. D'altra banda, de l'afluència de visitants en aquest equipaments donat que no han recollit les dades durant un ampli període de temps.

La Figura 14.1.1. mostra la distribució en % del total d'usuaris d'aquests equipaments.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Taula 14.1.1. Resum del número de visitants als equipaments d'informació del Parc Natural (aplicatiu de gestió de visitants, 2013)

	Total anual 2011	Total anual 2012	Total anual 2013	%Δ 2012-2013
<i>Oficina</i>				
<i>CI Can Casades</i>	24135	21543	26585	19% ▲
<i>CI Fogars de Montclús</i>	24533	29082	32052	9% ▲
<i>CI Rectoria del Brull</i>	3706	5384	6718	20% ▲
<i>CI Sant Esteve de Palautordera</i>	5057	11024	11411	3% ▲
<i>CI de Montseny</i>	4691	829*	1107	25% ▲
<i>CI Univers Patxot</i>	1643	1945	2218	12% ▲
<i>PI de Viladrau</i>	6269	7337	4344	-69% ▼
<i>PI a la La Gabella d'Arbúcies</i>	10951	20486	28638	28% ▲
<i>PI Cànoves</i>	6556	4075	2421	-68% ▼
<i>PI de Riells del Montseny</i>	4372	4046	7141	43% ▲
<i>PI de Seva</i>	2210	219**	***	0
<i>PI de Tagamanent</i>	721	1053	****	0
<i>PI del Molí de Ca l'Antic</i>	843	806	367	-120% ▼
<i>PI La Mongia</i>	3408	3400	3926	13% ▲
<i>PI d'Aiguafreda</i>	446	268	119	-125% ▼
<i>DIP Borderiol</i>	4878	4716	4318	-9% ▼
<i>DIP Collformic</i>	7424	11255	4886	-130% ▼
<i>DIP Plana Amagada</i>	5593	3370	4752	29% ▲
<i>DIP Montsoriu</i>	6530	3338	3449	3 ▲
<i>DIP Plana del Coll</i>	2396	2225	*****	0
<i>DIP Vallforners</i>	16034	19202	14243	-35% ▼
Total general	142736	155603	158695	2% ▲

Figura 14.1.1. Número anual de visitants als equipaments d'informació de l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

1.2 PERFIL DELS VISITANTS.

Per que fa a les tipologies de visitants durant l'any 2013 (Figura 14.1.3) es pot observar com les famílies són la tipologia més important (38,2%), seguit dels grups (37,3%). A la figura 14.1.4 podem veure també com el volum d'escolars, tot i representar menys de l'1% dels visitants s'ha duplicat respecte el 2012.

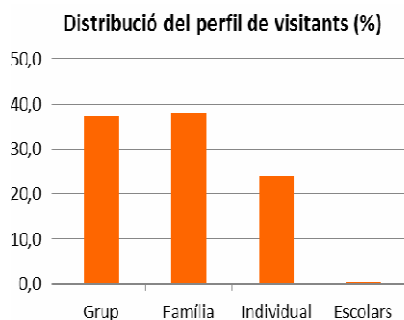


Figura 14.1.3. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

Entre els alumnes que visiten els equipaments (Figura 14.1.5), els més nombrosos són els d'educació primària (47,2%), seguits dels d'educació infantil (30,2%) i finalment, els alumnes de secundària (19,8%) que ha patit una disminució respecte el 2012.

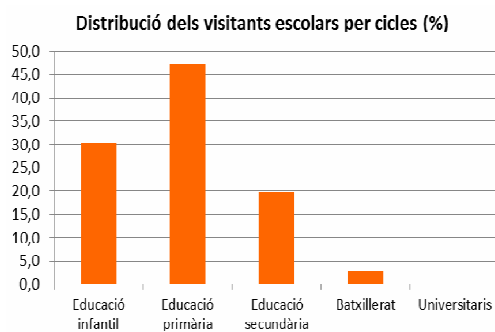


Figura 14.1.4. Classificació per cicles dels escolars que visiten els equipaments d'informació a l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

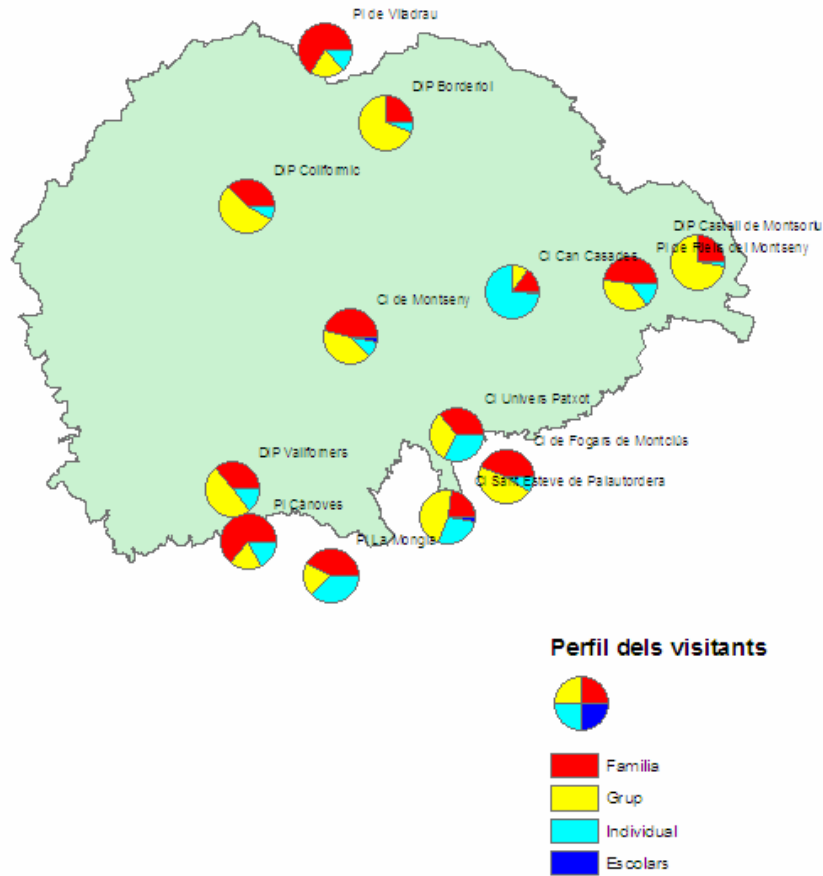


Figura 14.1.5. Distribució per perfils i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

1.3 MEDI DE TRANSPORT DELS VISITANTS

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren el sistema de transport escollit pels usuaris per arribar als equipaments durant l'any 2013. El transport àmpliament majoritari és el vehicle particular (81,4%). Transports més sostenibles com ara el venir a peu (8,9%), amb bicicleta (5,7%), amb autocar (0,7%), o amb el transport públic (0,5%), són molt menys utilitzats. Val a dir que aquest últim, ha pujat un 1% respecte l'any anterior. La Figura 14.1.6 mostra la distribució d'aquestes dades en valor relatiu.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

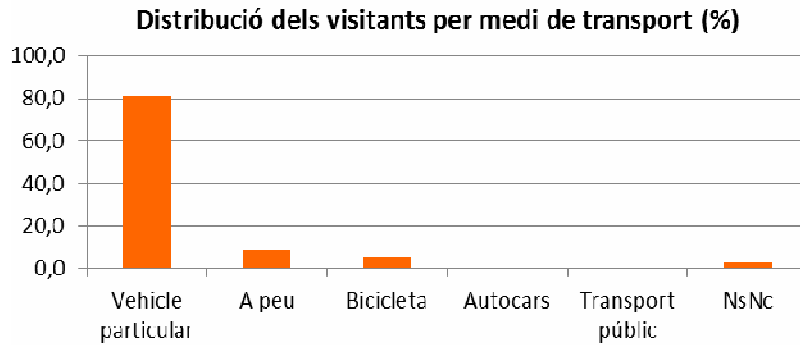


Figura 14.1.6. Classificació per medis de transport utilitzat dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

La Figura 14.1.7 mostra la distribució dels medis de transport utilitzats per adreçar-se a cadascun dels equipaments.

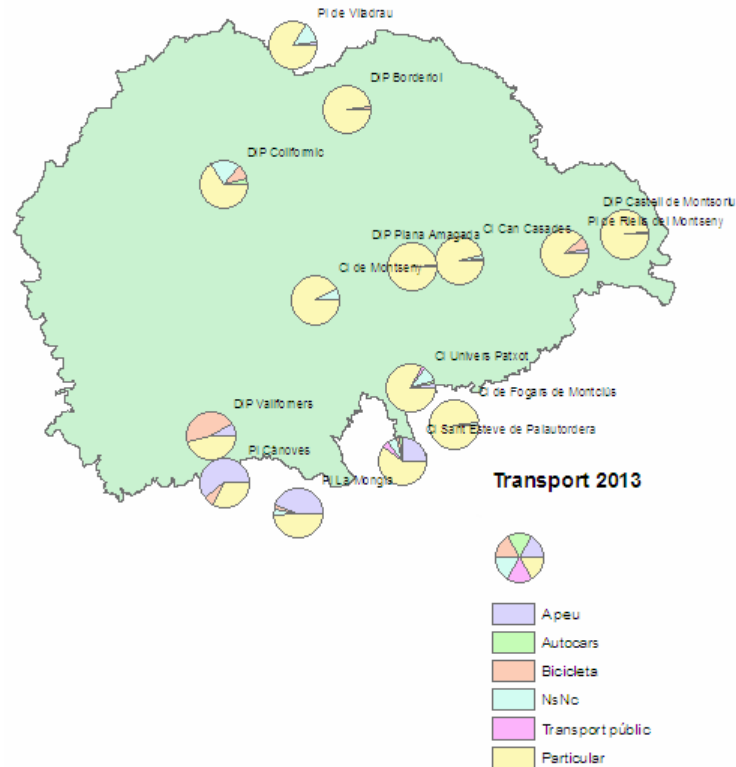


Figura 14.1.7. Distribució per medis de transport utilitzat i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

1.4 PROCEDÈNCIA DELS VISITANTS.

Aquest any 2013, la gran majoria dels visitants han vingut de la província de Barcelona (90,1%), seguida de la província de Girona (8,7%). Més reduït ha estat el número de visitants de Tarragona (0,9%) o Lleida (0,4%).

El percentatge de persones que venen de la resta de l'Espanya baixa des de 7,8 a l'any 2012 al 1,5 a l'any 2013.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

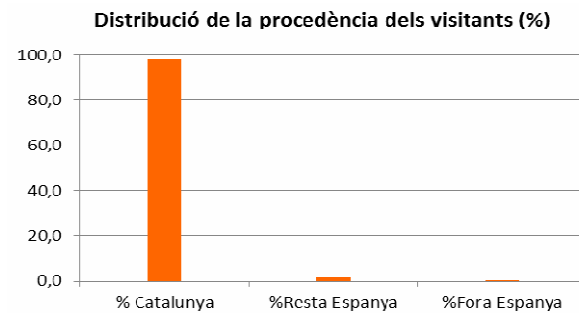


Figura 14.1.8. Classificació per procedència dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

La Figura 14.1.8 Mostra la distribució dels visitants de les quatre províncies catalanes als diferents equipaments.

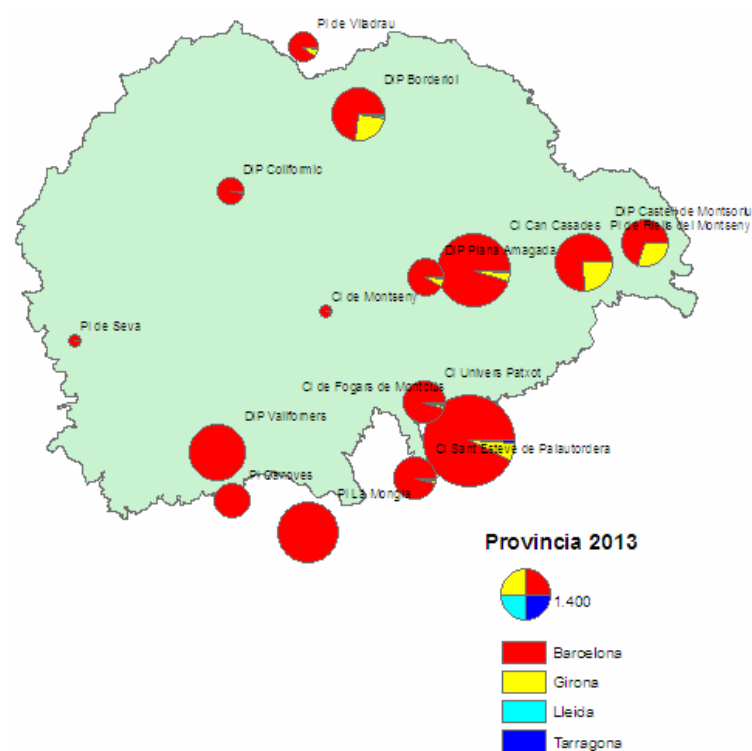


Figura 14.1.9. Distribució per província catalana de procedència i equipament dels visitants dels equipaments d'informació de l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

Pel que fa als visitants estrangers, en conjunt només representen un 0,4 % dels visitants (veure Figura 14.1.10). Els països de procedència més habituals són els Països Baixos (39,1%), França (28,7%), Regne Unit (14,9%) i Alemanya (1,1%).

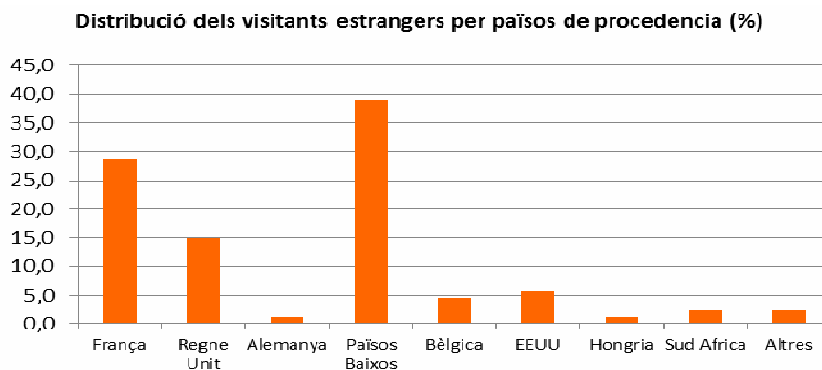


Figura 14.1.10. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2013 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

1.5 PRINCIPALS CONSULTES DELS VISITANTS.

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida de les principals demandes dels visitants que s'adrecen als equipaments d'informació. La figura 14.1.11, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2013. Aquestes dades són especialment significatives a l'hora de enfocar certs recursos en l'edició de publicacions, difusió web i formació dels informadors.

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

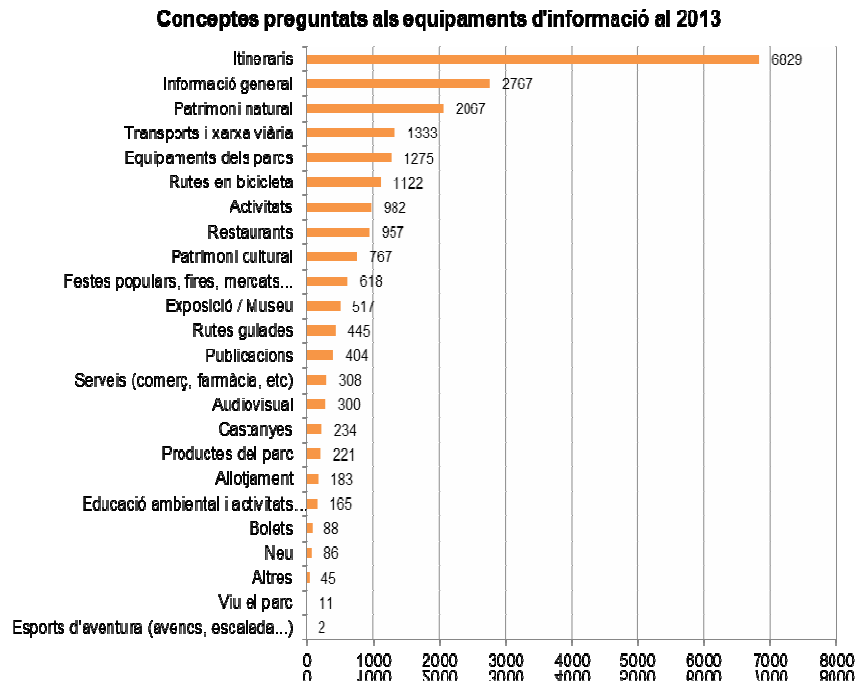


Figura 14.1.11. Distribució del nº de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació, recollits a l'aplicatiu de gestió de visitants.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

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

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

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

La Taula 14.2.1 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2013.

Taula 14.2.1. Número de visitants durant el 2013 als equipaments del Parc Natural que no els comptabilitzen amb el programa de gestió de visitants.

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Oct	Nov	Des	Total 2013	Total 2012
<i>Casa Museu l'Agustí</i>	0	242	334	323	221	335	195	0	213	331	286	399	2.879	2.663
<i>La Gabella (CD)</i>	15	14	6	11	6	13	15	3	5	9	6	8	111	88
<i>Museu La Gabella</i>	92	109	20	158	49	57	150	22	176	282	59	76	1.250	2.317
<i>CD La Tela</i>	972	4.350	3.125	5.590	7.425	2.435	371	2.344	1.291	3.382	2.386	2.956	36.627	22.257
<i>EN Can Lleonart</i>	1	8	111	221	175	198	10	16	0	548	264	0	1552	1.078
<i>EN La Traïuna</i>	54	25	165	62	94	326	1.026	448	168	132	195	0	2.645	1.620
<i>EN Vallcàrquera</i>	25	25	387	360	735	270	161	0	80	69	170	90	3.107	2.467
<i>Càmping Fontmartina (pernотacions)</i>	0	0	813	239	412	455	413	950	447	352	363	14	4.458	5.288
<i>RCP La Morera (pernотacions)</i>	0	0	45	0	66	98	72	47	44	59	102	112	675	772
<i>Alberg El Puig (pernотacions)</i>	40	0	0	0	0	0	0	20	0	96	0	0	156	791
<i>AJ Casanova de Sant Miquel (pernотacions)</i>	0	18	65	11	35	106	24	22	33	43	61	46	464	241
<i>Feixes del Vilar</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	822	804	0	1.686

Pel que fa al nombre de visitants total, hi ha hagut un increment respecte el nº de visitants de l'any anterior del 43,5% en equipaments d'allotjament, culturals i escoles de natura sense pernотació.

Pel que fa al nombre de visitants amb pernотació, hi ha hagut una davallada del 22,8%, excepte en AJ Casanova de Sant Miquel, que ha incrementat el nombre de pernотacions.

3 COMPTATGE DE VEHICLES ESTACIONATS ALS PRINCIPALS APARCAMENTS

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

La Taula 14.3.1 és un resum d'aquestes dades en el que es recull el total anual de vehicles comptabilitzats a cada hora, la mitjana diària i el número màxim de vehicles comptabilitzats.

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

Cotxes												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	694	13,6	28	1.120	21,1	42	1.080	18,3	38	954	20,3	36
<i>Collformic II</i>	297	7,2	22	1.051	21	45	964	20	44	963	20,9	44
<i>Pl. Amagada</i>	462	5	30	1.148	11,7	51	1.226	13,5	56	713	8,2	31
<i>Pl del Coll</i>	1.410	176,3	600	1.521	169	600	1.548	193,5	600	1.378	153,1	500
<i>Feixes Vilar</i>	72	18	55	200	40	60	0	0	95	285	57	95
<i>Can Crusp.</i>	105	26,3	30	436	22,9	50	476	21,6	50	120	24	50
<i>Vallformers</i>	821	8	24	1.745	18,6	44	3.468	32,7	105	4.722	44,9	172
<i>Riells</i>	393	4,9	60	2.594	28,2	90	1.518	20,5	100	1.342	19,7	60
<i>Montsoriu</i>	155	1,7	15	936	10,2	55	1.353	16,7	66	1.124	13,6	39
<i>Bordoriol</i>	479	5,6	60	1.624	17,9	60	981	11	34	967	10,9	34
Motos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	0	0	0	2	2	2	4	1,3	2	0	0	0
<i>Collformic II</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Pl. Amagada</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Pl del Coll</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Feixes Vilar</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Can Crusp.</i>	0	0	0	6	2	3	13	1,2	2	0	0	0
<i>Vallformers</i>	6	1	1	91	2,2	20	73	1,7	4	45	1,8	4
<i>Riells</i>	5	2,5	3	16	1,6	5	0	0	0	1	1	1
<i>Montsoriu</i>	1	1	1	0	0	0	6	1,2	2	9	1,4	2
<i>Bordoriol</i>	0	0	0	10	3,3	5	5	1,3	2	5	1,3	2
Autocars/ autobusos												
Aparcament	9 – 10 h			11 -12 h			13 a 14 h			14 a 15 h		
	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual	Total anual	Mitja diària	Max anual
<i>Collformic I</i>	3	1	1	2	0,5	1	1	0,3	1	1	0,3	1
<i>Collformic II</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Pl. Amagada</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Pl del Coll</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Feixes Vilar</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Can Crusp.</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Vallformers</i>	0	0	0	6	3	3	1	1	1	2	2	2
<i>Riells</i>	28	14	27	3	1	1	5	1	1	2	0,5	1
<i>Montsoriu</i>	0	0	0	2	1	1	3	1	1	1	0	1
<i>Bordoriol</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

4 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

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

Durant l'any 2013 s'han informat un total de 108 activitats (5 més que l'any anterior). A la Taula 14.4.1 es mostren les activitats que han estat informades durant els anys 2011, 2012 i 2013. Cal destacar l'elevat número de filmacions i d'activitats esportives i de lleure, que es repeteixen any rera any.

Taula 14.4.1. Resum de les activitats d'ús públic informades durant l'any 2013			
	2011	2012	2013
Activitats científiques culturals i educatives	7 activitats	5 activitats	4 activitats
Activitats esportives, turístiques i de lleure	47 activitats	42 activitats	49 activitats
<i>Caminades</i>	21	23	17
<i>Sortides amb bicicleta</i>	12	10	19
<i>Curses a peu</i>	8	6	8
<i>Duatlons</i>	2	1	1
<i>Grups escolar</i>	1	2	2
<i>Activitats amb vehicles a motor</i>	5	0	0
Aplecs, fires i festes	9 activitats	11 activitats	11 activitats
<i>Aplecs</i>	5	6	6
<i>Col·locació de pessebres</i>	1	2	3
<i>Festes Majors</i>	3	3	2
Filmacions i reportatges fotogràfics	49 activitats	45 activitats	44 activitats
<i>Filmacions cinematogràfiques</i>	5	7	1
<i>Filmacions de curtmetratges</i>	1	1	5
<i>Filmacions publicitàries</i>	19	15	25
<i>Filmacions per televisió</i>	4	5	0
<i>Filmacions de videoclips</i>	4	1	2
<i>Altres filmacions</i>	3	1	3
<i>Sessions fotogràfiques publicitàries</i>	7	11	7
<i>Altres sessions fotogràfiques</i>	6	4	1

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

1. EL SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA

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

Per tal d'identificar els aspectes en la gestió de l'ús públic susceptibles de millora, el SQ recull tot un seguit de dades per tal de mesurar i de fer el seguiment de 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 diferents fòrums participatius que s'encarreguen principalment de la evaluació de les millores adequades i de les accions necessàries per implantar-les (Apartat 10.2).

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

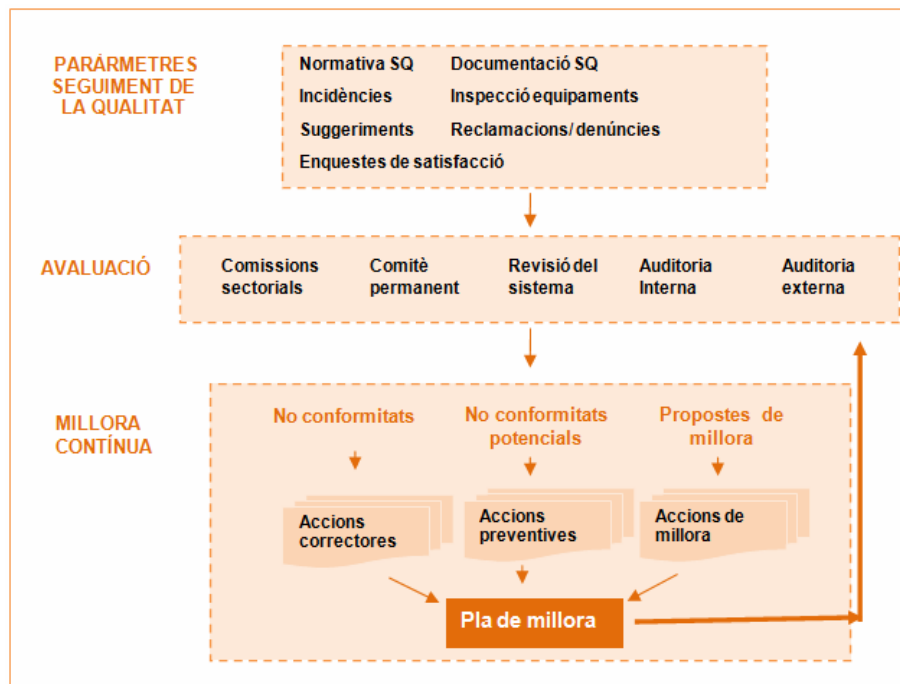


Figura 15.1.1. Diagrama de flux de gestió de la millora contínua del sistema de Qualitat.

2. GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES.

La Taula 15.2.1 recull el número d'incidències obertes i tancades així com els romanents (la diferència entre aquests dos valors) per la sèrie temporal 2004 a 2013.

Taula 15.2.1. Resum de les incidències obertes (ob.), Tancades (Tan) i diferència entre aquests dos valors (O-T), classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2013.																		
Data	Altres			Neteja / Manteniment			Seguretat / Accident			Senyalització			Ús públic			Total general		
	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T	Ob.	Tan.	O-T
2004	6	3	3	147	121	26	27	21	6	29	22	7	10	4	6	219	171	48
2005	1	1	0	154	138	16	18	21	-3	8	7	1	47	44	3	228	211	17
2006	4	3	1	158	149	9	11	8	3	58	27	31	60	47	13	291	234	57
2007	4	4	0	138	144	-6	5	4	1	62	50	12	95	73	22	304	275	29
2008	0	1	-1	98	90	8	7	10	-3	63	73	-10	32	63	-31	200	237	-37
2009	5	8	-3	197	159	38	15	12	3	134	59	75	61	52	9	412	290	122
2010	3	3	0	216	185	31	40	31	9	131	117	14	69	66	3	459	402	57
2011	0	0	0	261	295	-34	46	51	-5	118	141	-23	78	77	1	503	564	-61
2012	2	2	0	145	182	-37	26	27	-1	88	104	-16	38	40	-2	299	355	-56
2013	2	1	1	110	81	29	23	11	12	96	55	41	28	17	11	259	165	94
Totals	27	26	1	1624	1544	80	218	196	22	787	655	132	518	483	35	3174	2904	270

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2013 s'han obert 259 incidències, 40 incidències menys que l'any anterior.

D'altra banda aquest 2013 s'han tancat un total de 163 incidències, i si mirem el balanç encara queda un decalaix de 172 incidències acumulades a finals d'any.

Evolució de la quantitat d'incidències pendents 2006 - 2013

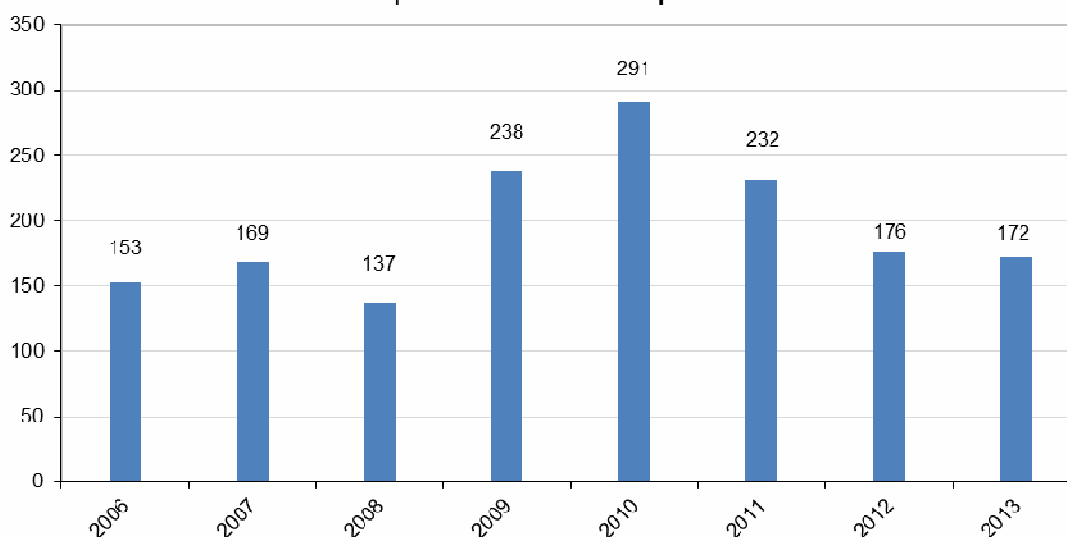


Figura 15.2.2. Evolució del número d'incidències pendents en cadascun dels trimestres des de l'any 2006 fins a finals de 2013.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Com es pot veure a la Figura 15.2.2, en acabar l'any resten 172 incidències pendents per resoldre, un volum similar al de l'any anterior.

Pel que fa a les tipologies d'aquestes incidències pendents, la Figura 15.2.3. ens mostra com les de senyalització continuen sent les més nombroses (45 incidències) seguides per les de neteja/manteniment (27 incidències), les de seguretat/accident (11 incidències) i les d'ús públic (8 incidències).

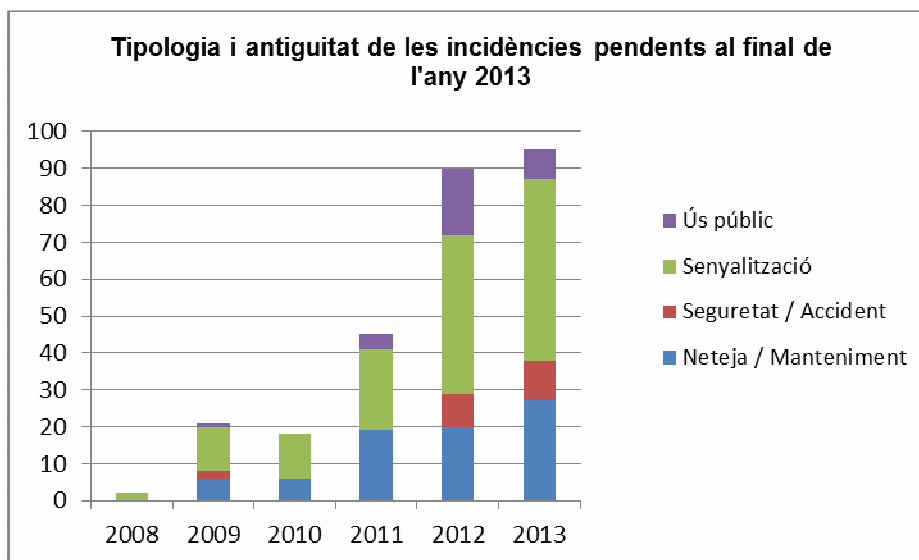


Figura 15.2.3. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2013 segons l'any en que van ser obertes i classificades per tipologies.

5 INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS.

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

L'any 2012 es va generar un calendari d'inspecció dels equipaments d'acord amb la IT 0106 *Inspecció d'equipaments i serveis* que dona instruccions per dissenyar la FR 0103 *Taula d'inspecció d'equipaments i serveis*.

El nivell de realització de les inspeccions dels aparcaments durant l'any 2013 ha estat molt satisfactori arribant al 85,4% de les inspeccions programades. En el cas dels itineraris senyalitzats s'han dut a terme el 90,2% de les inspeccions programades, en el cas dels equipaments s'han realitzat el 13,1% de les inspeccions i finalment, les inspeccions de miradors s'han realitzat el 100%.

6 MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.

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

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

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

Els equipaments i serveis del Parc Natural del Montseny han recollit 429 enquestes en total, un 35% menys que l'any anterior.

L'objectiu per aquest any 2013 és que tots els equipaments fessin, com a mínim 12 enquestes a l'any. A l'any 2012, 17 equipaments van arribar a aquesta xifra; aquest any 2013 només han estat 10 equipaments els que han assolit aquesta fita.

Aleshores, perquè les dades obtingudes tinguin certa significació estadística, es es va decidir a la comissió UPEA recollir un mínim de 12 enquestes, però encara hi ha equipaments que no en recullen cap.

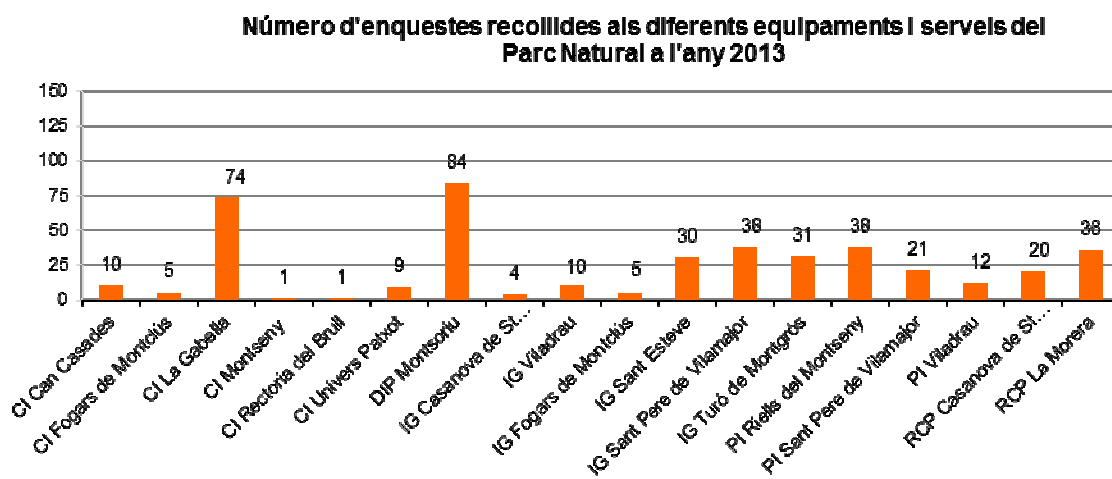


Figura 15.6.1. Número d'enquestes de satisfacció que ha recollit cada equipament i serveis del Parc l'any 2013.

6.1.1 VALORACIONS DELS ACCESSOS DEL PARC NATURAL.

La valoració dels accessos al parc (carreteres, pistes i camins) apareix en tots els models d'enquesta, per tant es treballa amb una mostra de 429 enquestes. Els resultats globals són prou satisfactoris si es considera que un 88% dels enquestats troba que estan bé o molt bé. L'any 2012 aquesta xifra era del 70%.

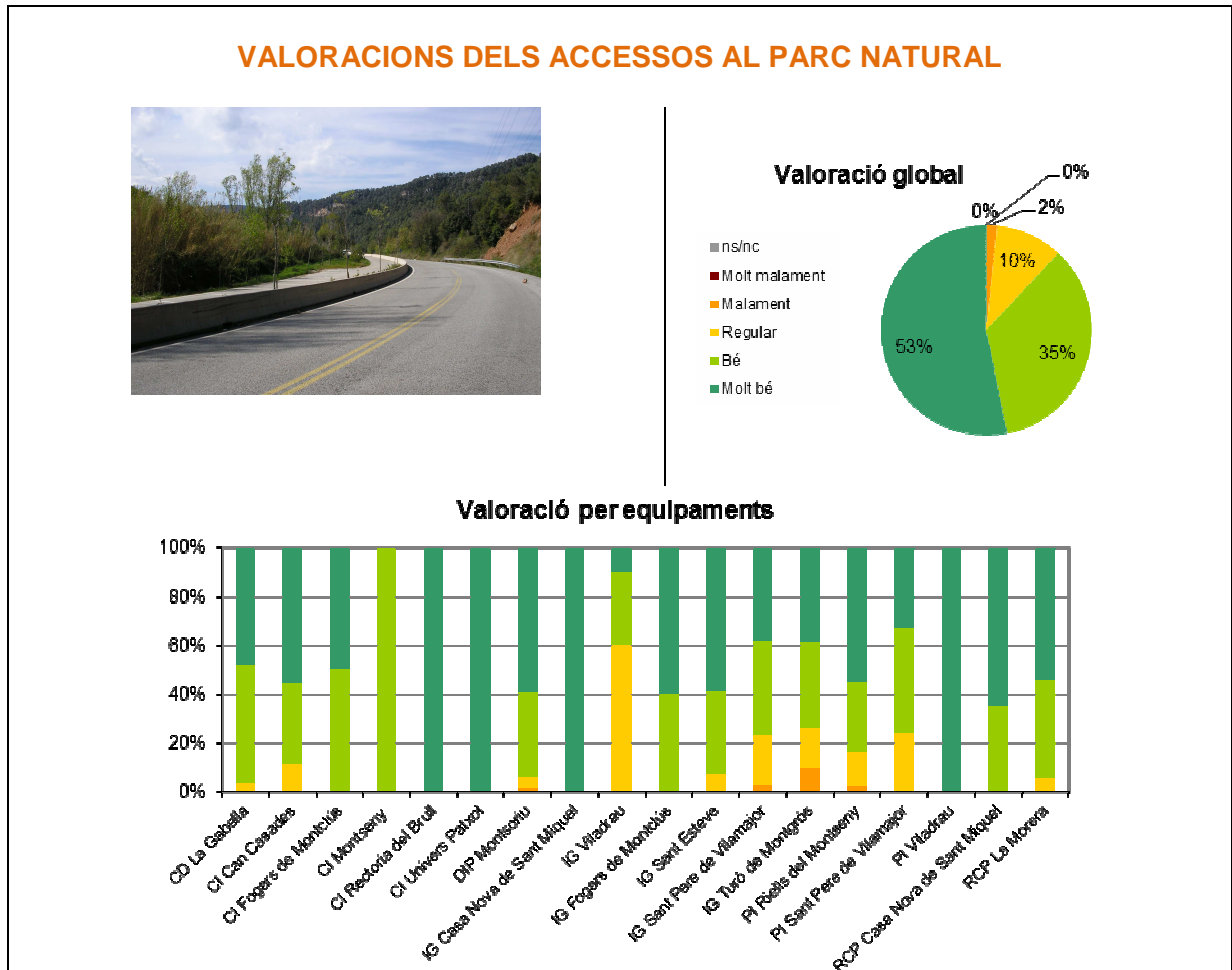


Figura 15.6.2. Resum de les valoracions dels accessos del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

Les valoracions inferiors a “bona” es reflecteixen en l’anàlisi per equipaments (Figura 15.6.2).

6.1.2 VALORACIONS DE LA SENYALITZACIÓ DEL PARC NATURAL.

La valoració de la senyalització del parc apareix en tots els models d'enquesta, per tant també es treballa amb una mostra de 429 enquestes. Els resultats globals són prou satisfactoris si es considera que un 81% dels enquestats troba que estan bé o molt bé i que les opinions sobre senyalització sovint són controvertides (Figura 15.6.3).

Si comparem aquests resultats amb els de l'any anterior podem dir que el percentatge de persones que pensen que la senyalització és bona o molt bona s'ha incrementat (71% l'any 2012).

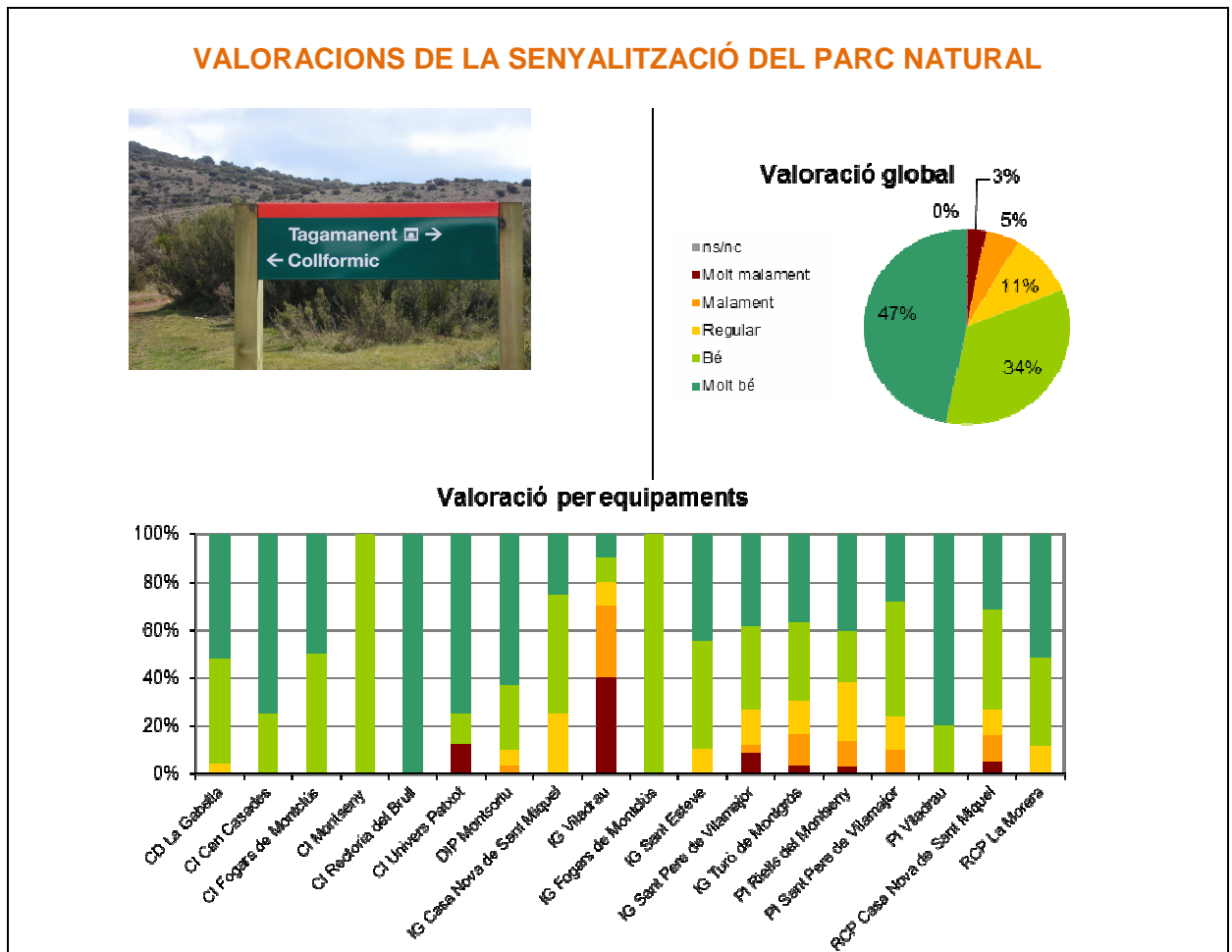


Figura 15.6.3. Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

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

6.1.3 VALORACIONS DELS APARCAMENTS DEL PARC NATURAL.

La valoració dels aparcaments apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD i DIP, per tant es treballa amb una mostra de 171 enquestes. La opinió majoritària dels visitants del Parc és positiva pel que fa als aparcaments, el 82% pensa que estan bé o molt bé (veure Figura 15.6.4.). L'any anterior el percentatge de usuaris que els valorava bé o molt bé era inferior, un 56%.

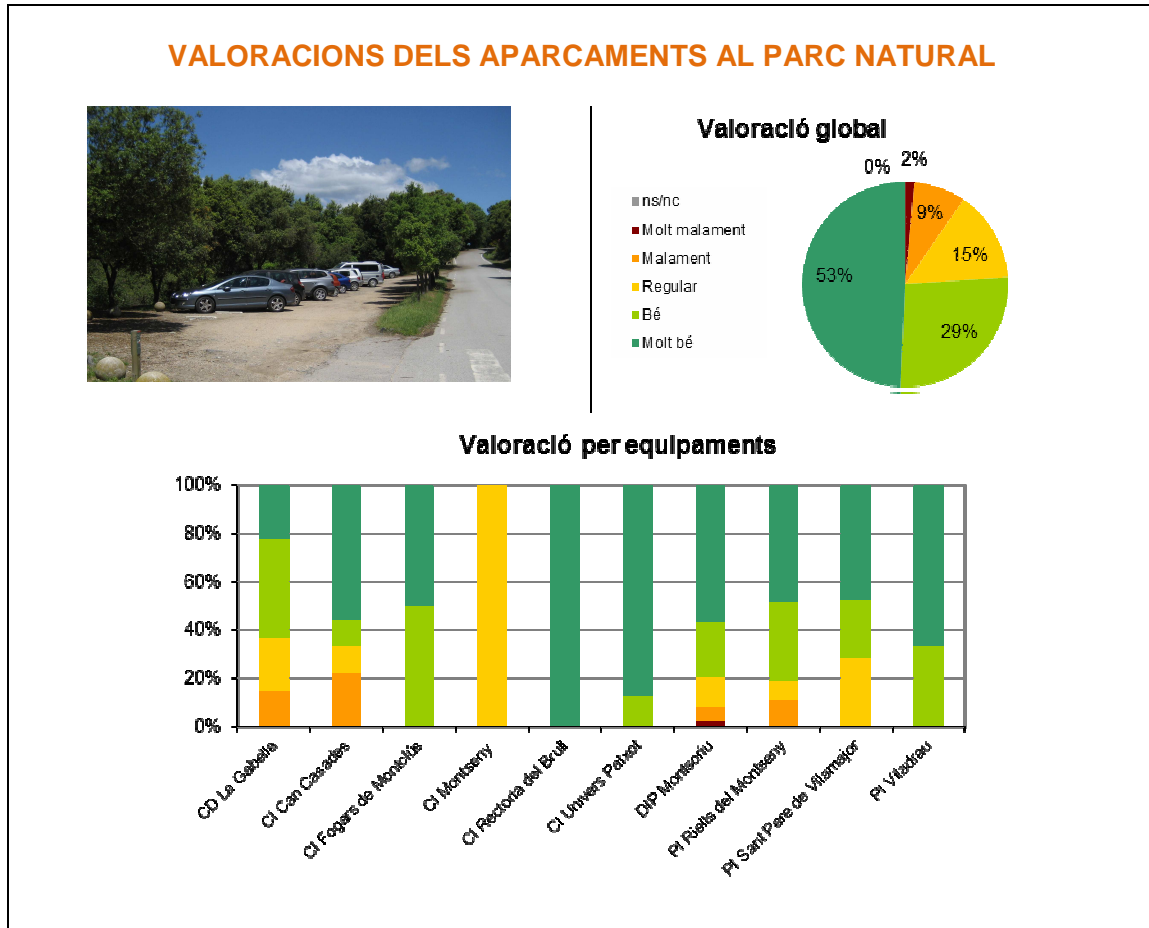


Figura 15.6.4. Resum de les valoracions de la senyalització del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2012.

Si observem les valoracions per cada equipament, veiem que els aparcaments que han rebut inferiors valoracions són el de CI Montseny i CI Rectoria del Brull.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.4 VALORACIONS DE LA RECOLLIDA SELECTIVA DE RESIDUS AL PARC NATURAL.

La valoració de la recollida selectiva de residus apareix en els models d'enquesta dels CI, PI i CD, amb el que s'han recollit un total de 87 enquestes. La opinió dels usuaris que han respost aquesta qüestió de manera positiva ha estat alta, un 78 %.

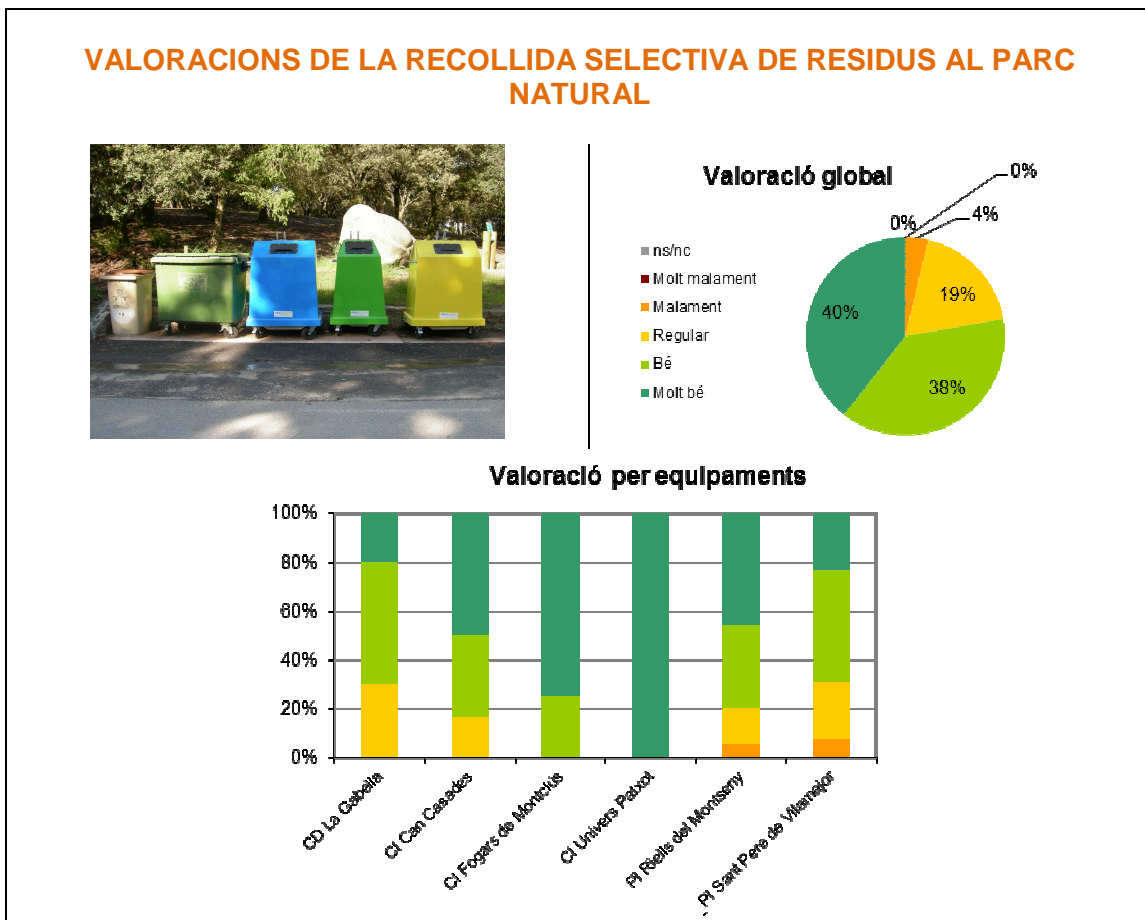


Figura 15.6.5. Resum de les valoracions dels aparcaments del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

6.1.5 VALORACIONS DEL MANTENIMENT DEL PARC NATURAL.

La valoració del manteniment del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD, DIP i IG, per tant es treballa amb una mostra de 289 enquestes. Els resultats globals que mostra la Figura 15.6.6 són prou satisfactoris, de manera el 90% dels usuaris pensa que el manteniment és bo o molt bo. En aquesta valoració es veu representada l'eficient tasca del personal de manteniment.

Si fem la comparació entre els resultats del 2013 i els de l'any anterior, veiem que la mitjana de les valoracions del manteniment ha estat alta d'un 4,1 a l'any 2012, a un 4,4 l'any 2013.

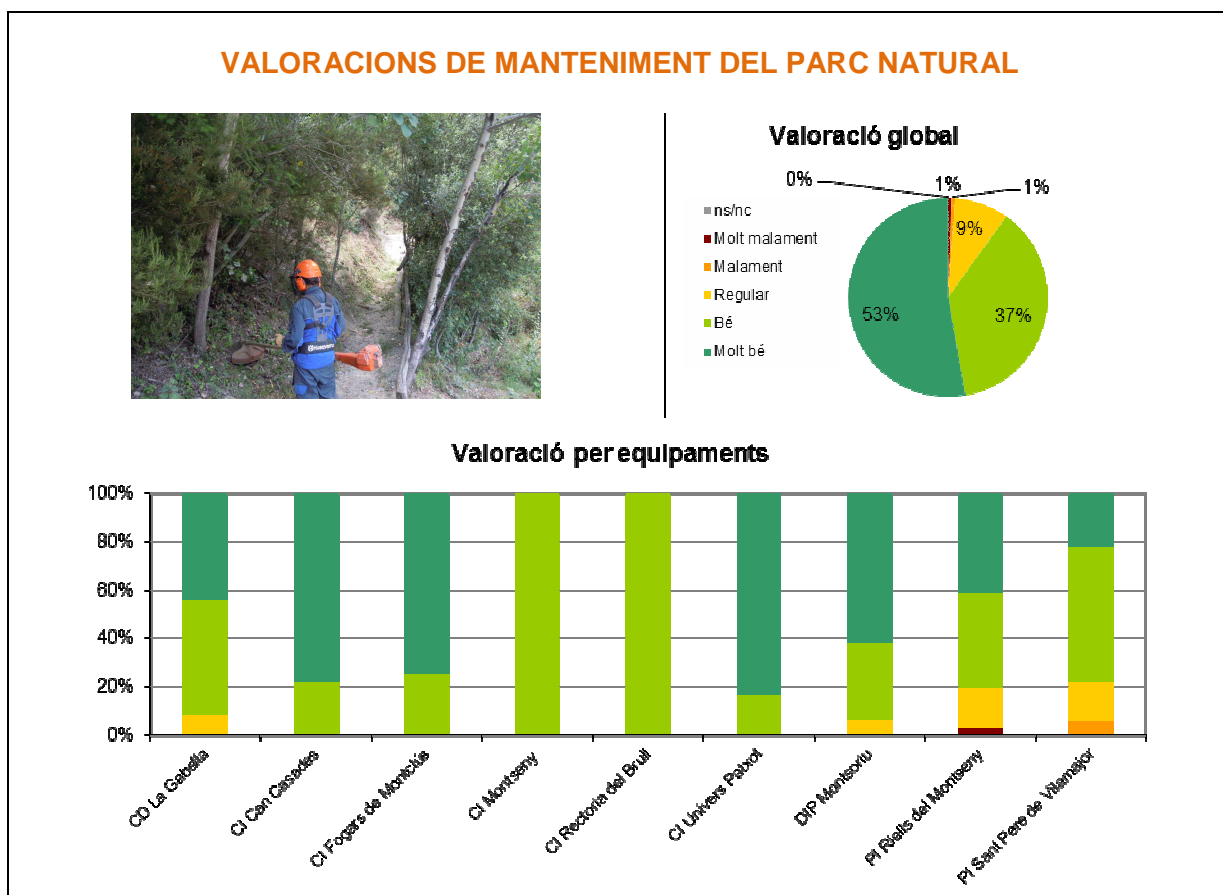


Figura 15.6.6. Resum de les valoracions del manteniment del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.6 VALORACIONS DE LA VIGILÀNCIA AL PARC NATURAL.

La valoració de la vigilància del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD i DIP, per tant s'analitza amb una mostra de 171 enquestes. Els resultats globals són satisfactoris (Figura 15.6.7). El 85% dels usuaris pensa que la vigilància al Parc és bona o molt bona. Aquest valor l'any anterior era inferior, un 51%.

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

Si comparem els resultats entre aquest any 2013 i l'anterior, observem que la mitjana de les valoracions de les enquestes contestades ha passat, des d'un 3,9 al 2012 a un 4,3 al 2013.

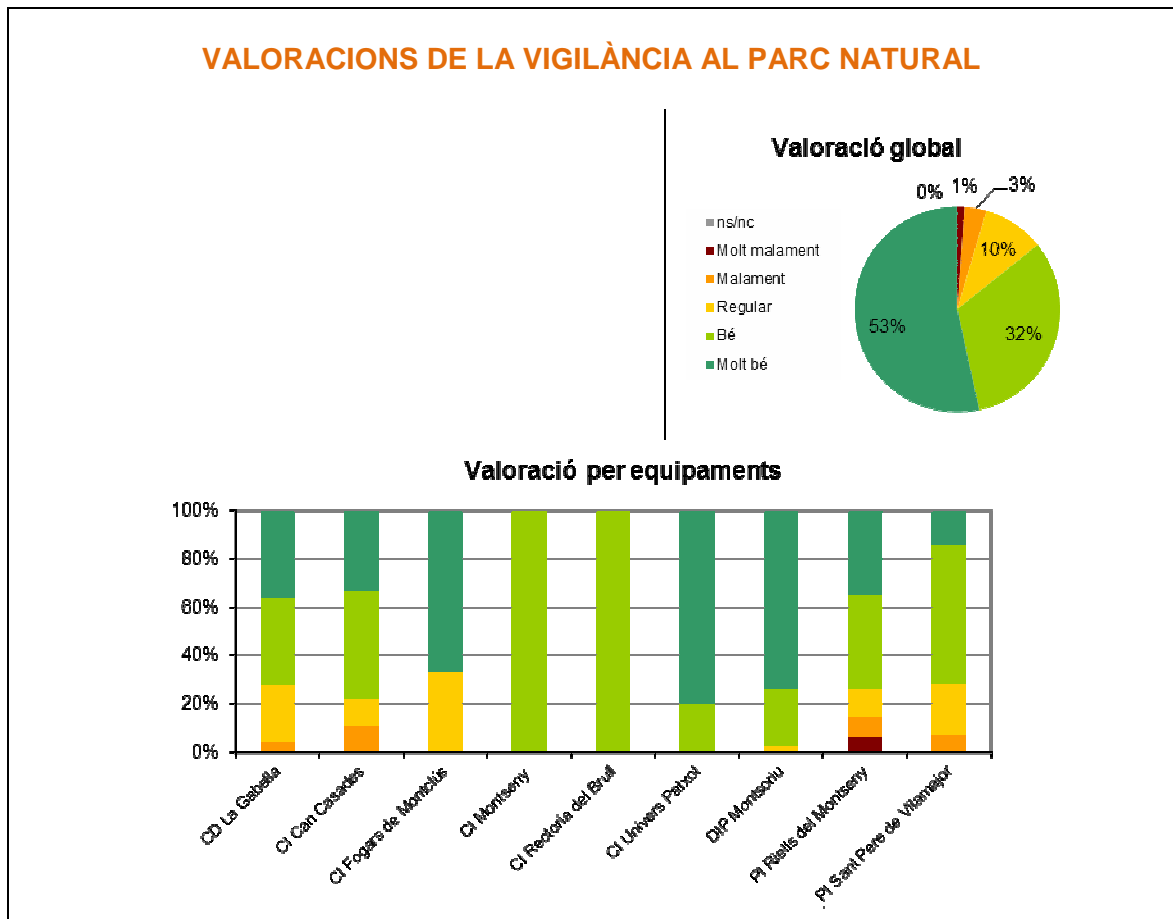


Figura 15.6.7. Resum de les valoracions de la vigilància al Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

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

6.1.7 VALORACIONS DEL PERSONAL DEL PARC NATURAL.

La valoració del personal del parc en general es valora en les models d'enquesta dels CI, PI i CD, per tant s'analitza amb una mostra de 345 enquestes. Els resultats globals són molt positius (Figura 15.6.8), de manera que un 100% dels enquestats dona un puntuació bona o molt bona al personal del Parc Natural. Aquest valor és un dels que ha pujat respecte a l'any anterior, que era lleugerament inferior, un 92%.

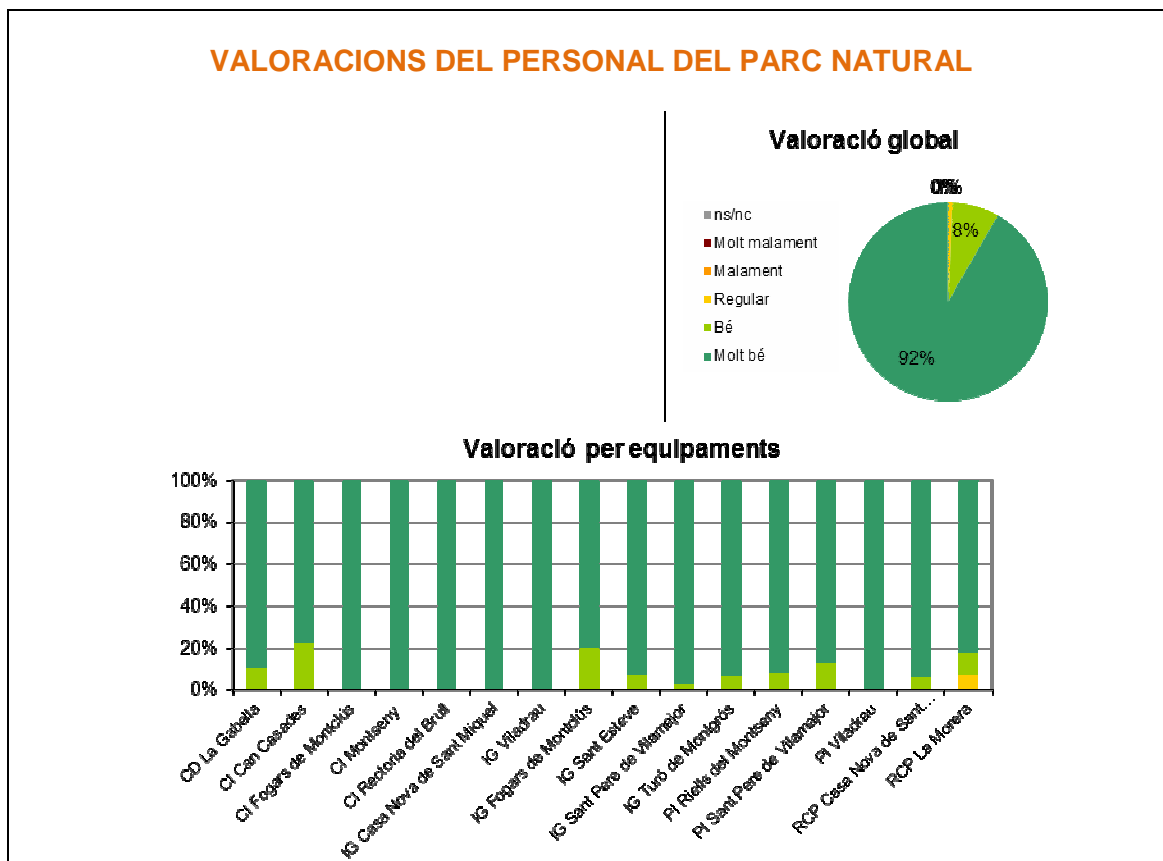


Figura 15.6.8. Resum de les valoracions del personal del Parc a les enquestes de satisfacció dels equipaments del Parc Natural de l'any 2013.

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.8 VALORACIONS DE LA SENYALITZACIÓ DELS EQUIPAMENTS.

La valoració de la senyalització dels equipaments del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI i CD, per tant s'analitza amb una mostra de 171 enquestes. Els resultats globals són en general molt satisfactoris (Figura 15.6.9), donat que gairebé el 86% dels usuaris dels equipaments els ha trobat bé o molt bé senyalitzats (l'any 2012 era el 77%).

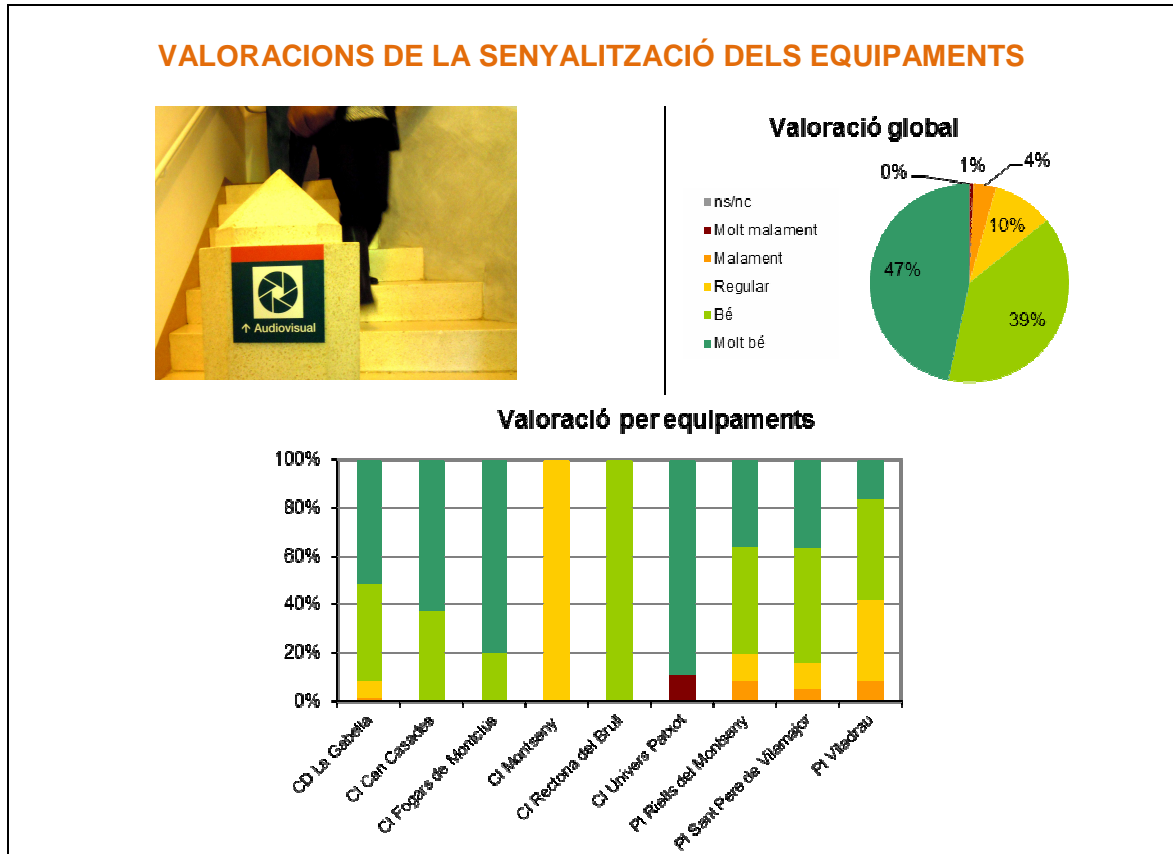


Figura 15.6.9. Resum de les valoracions de la senyalització dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

6.1.9 VALORACIONS DELS HORARIS DELS EQUIPAMENTS.

La valoració dels horaris dels equipaments d'ús públic del Parc apareix en els models d'enquesta el CI, PI, CD i IG, per tant s'analitza amb una mostra de 282 enquestes. Els resultats globals són molt satisfactoris (Figura 15.6.10), donat que gairebé el 97% dels usuaris els troba adequats.

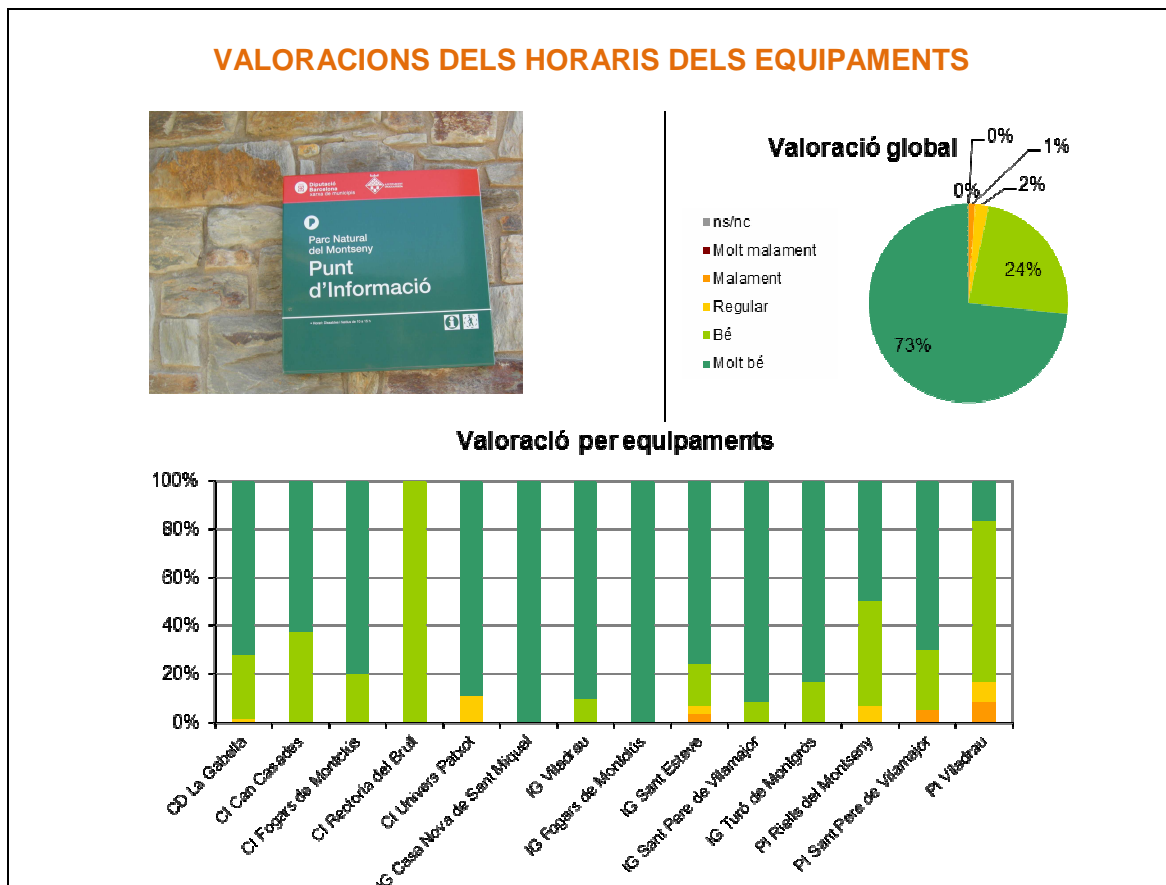


Figura 15.6.10. Resum de les valoracions dels horaris dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

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

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

La valoració del tracte personal de les persones que tenen la funció d'atenció a l'ús públic apareix en tots els models d'enquesta, així doncs, s'analitza amb una mostra de 429 opinions. Els resultats globals l'any 2013 han estat una altra vegada excel·lents (Figura 15.6.11), amb un 99% dels usuaris amb opinions positives.

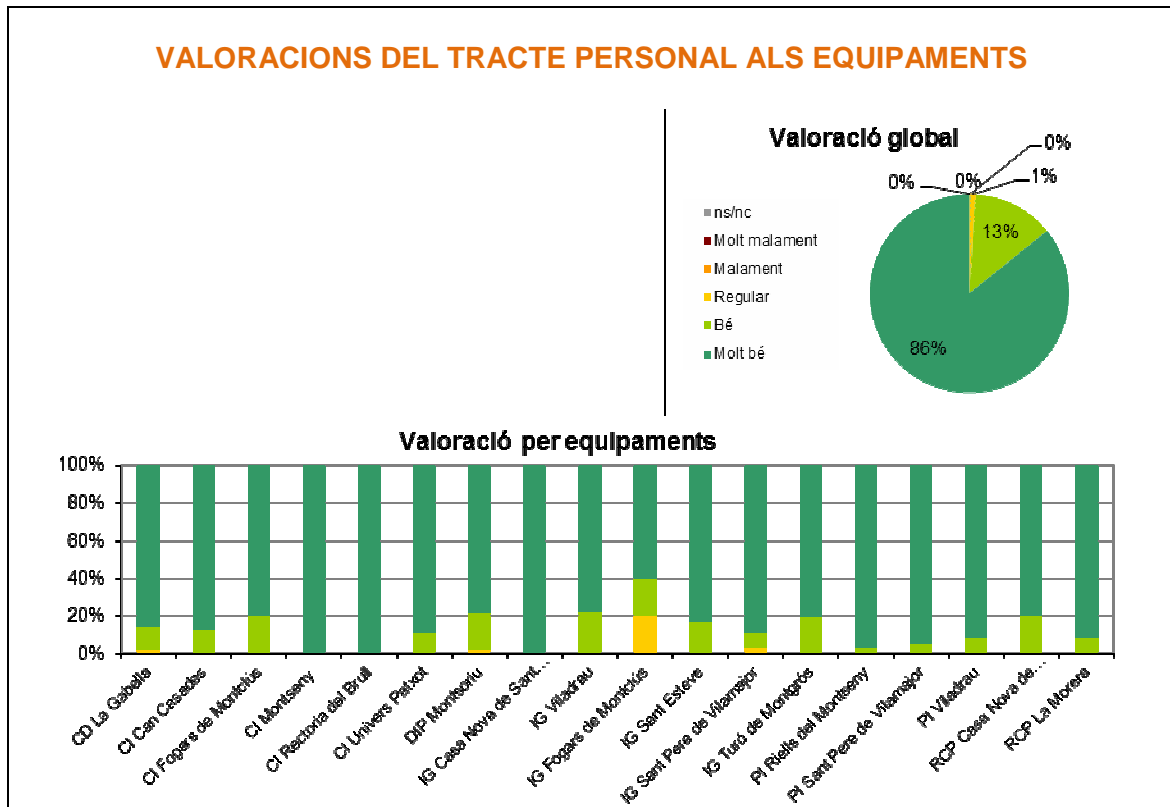


Figura 15.6.11. Resum de les valoracions del tracte personal rebut als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

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

6.1.11 VALORACIONS DE LA QUALITAT DE LA INFORMACIÓ SUBMINISTRADA ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de la qualitat de la informació subministrada als equipaments apareix en tots els models d'enquesta, així doncs, s'analitza amb una mostra de 429 opinions. Els resultats globals són molt satisfactoris (Figura 15.6.12), amb un 86% dels usuaris que l'han trobat molt bona i un 13% que l'han valorat com a bona.

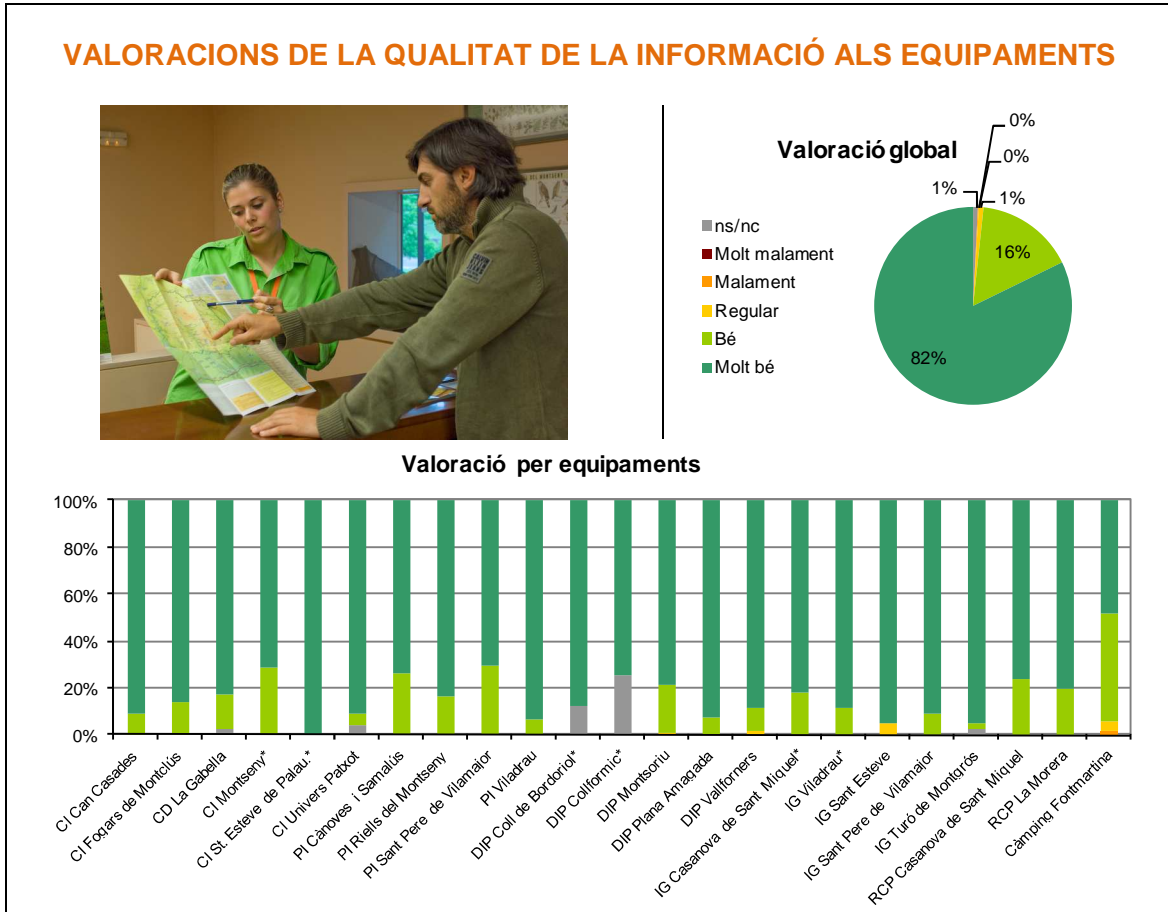


Figura 15.6.12. Resum de les valoracions de la qualitat de la informació rebuda als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6.1.12 VALORACIONS DE LES PUBLICACIONS DISPONIBLES ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de les publicacions apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, DIPS, EN i allotjaments, així doncs, s'analitza amb una mostra de 311 opinions. Els resultats globals són en general satisfactoris (Figura 15.6.13), amb quasi un 95% del enquestats que les valora positivament o molt positivament. Es detecta una demanda d'informació d'itineraris senyalitzats.

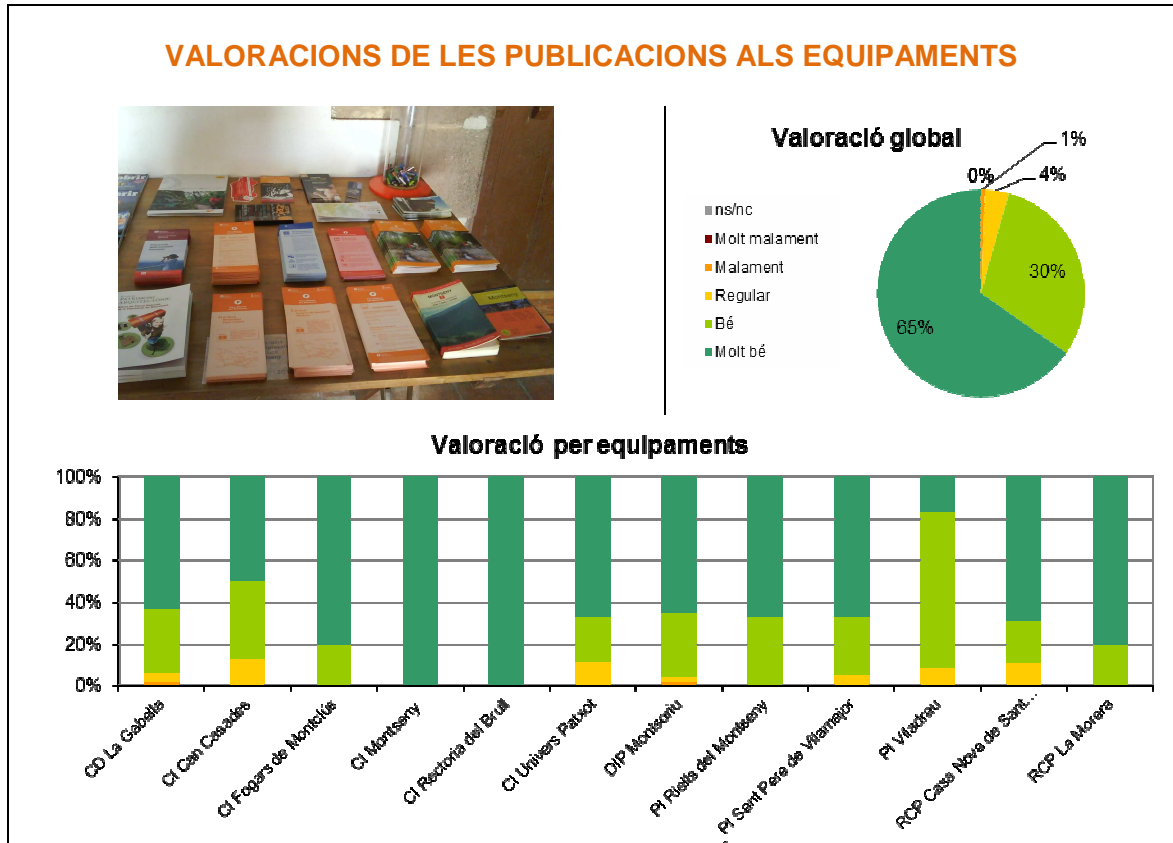


Figura 15.6.13. Resum de les valoracions de les publicacions disponibles als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

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

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

La valoració de l'oferta d'activitats complementàries apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN, allotjaments i IG així doncs, s'analitza amb una mostra de 345 opinions. Els resultats globals són en general satisfactoris (Figura 15.6.14), tot i que les opinions són més disperses que amb altres valoracions.

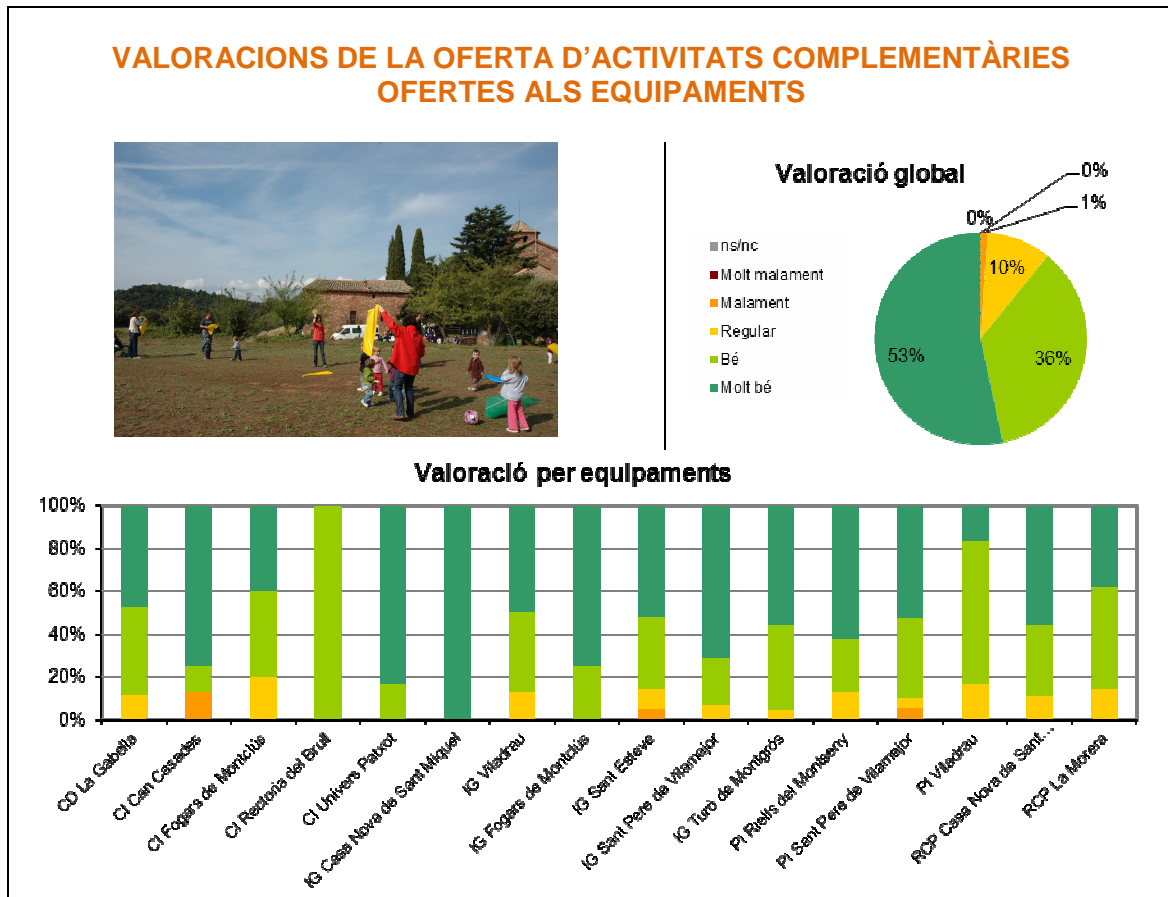


Figura 15.6.14. Resum de les valoracions de les activitats complementàries als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

6.1.14 VALORACIONS DE LA NETEJA ALS EQUIPAMENTS.

La valoració de la neteja apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i Allotjaments així doncs, s'analitza amb una mostra de 227 opinions. Els resultats globals són en general positius (Figura 15.6.15), amb un 96% dels enquestats que pensa que es bona o molt bona.

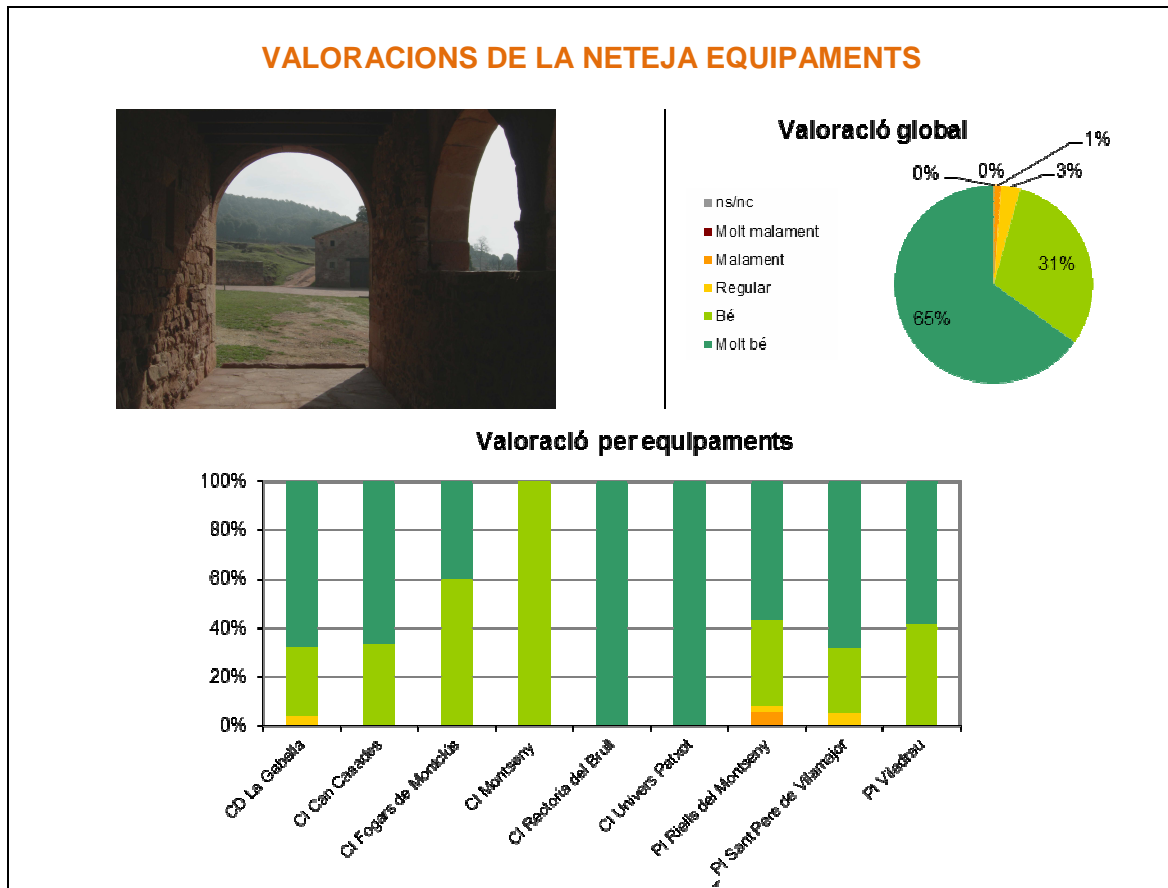


Figura 15.6.15. Resum de les valoracions de la neteja als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

6.1.15 VALORACIONS DEL MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS.

La valoració de la neteja dels equipaments apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i allotjaments, així doncs, s'analitza amb una mostra de 227 opinions. Els resultats globals són en general molt positius (Figura 15.6.16), amb un 95% dels enquestats que pensa que es bo o molt bo.

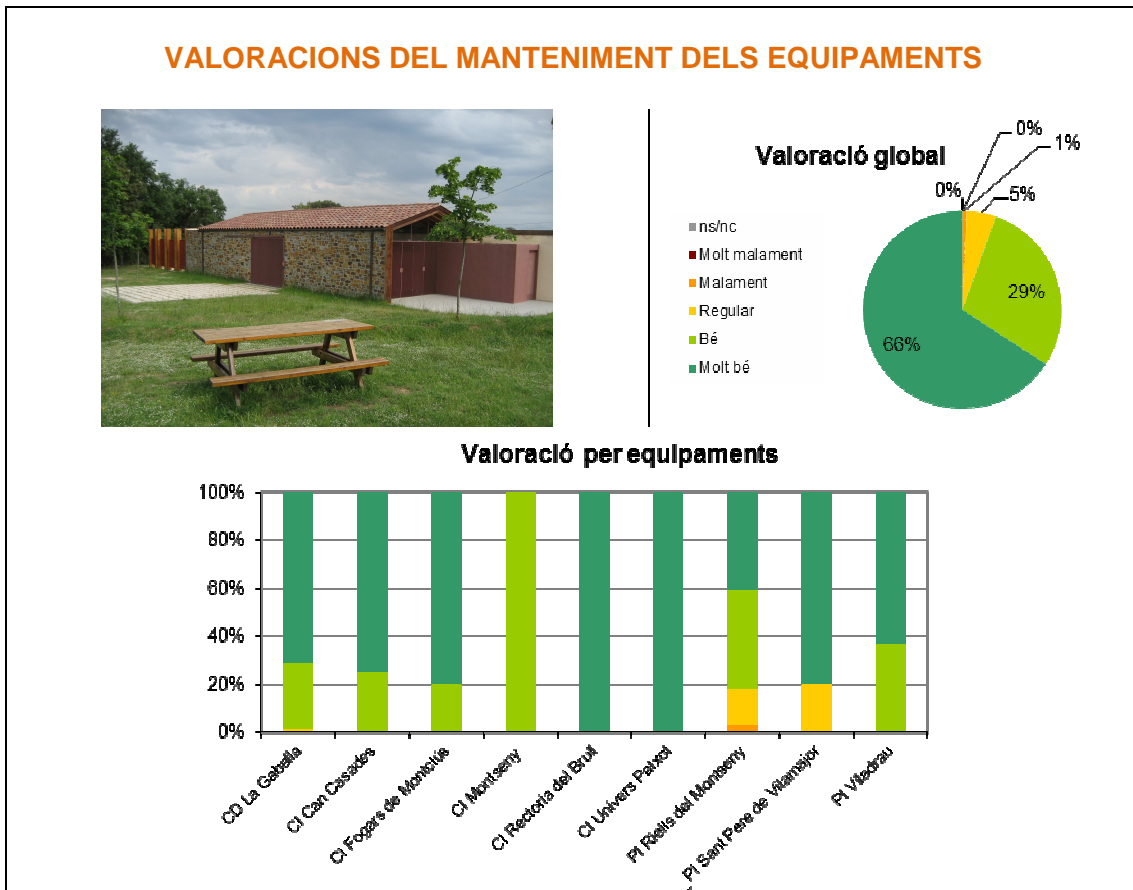


Figura 15.6.16. Resum de les valoracions del manteniment dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

6.1.16 VALORACIONS DE LA RECOLLIDA SELECTIVA ALS EQUIPAMENTS.

Adicionalment, en els allotjaments (56 enquestes) es valora la recollida selectiva de residus a la casa que ocupen (Figura 15.6.17).

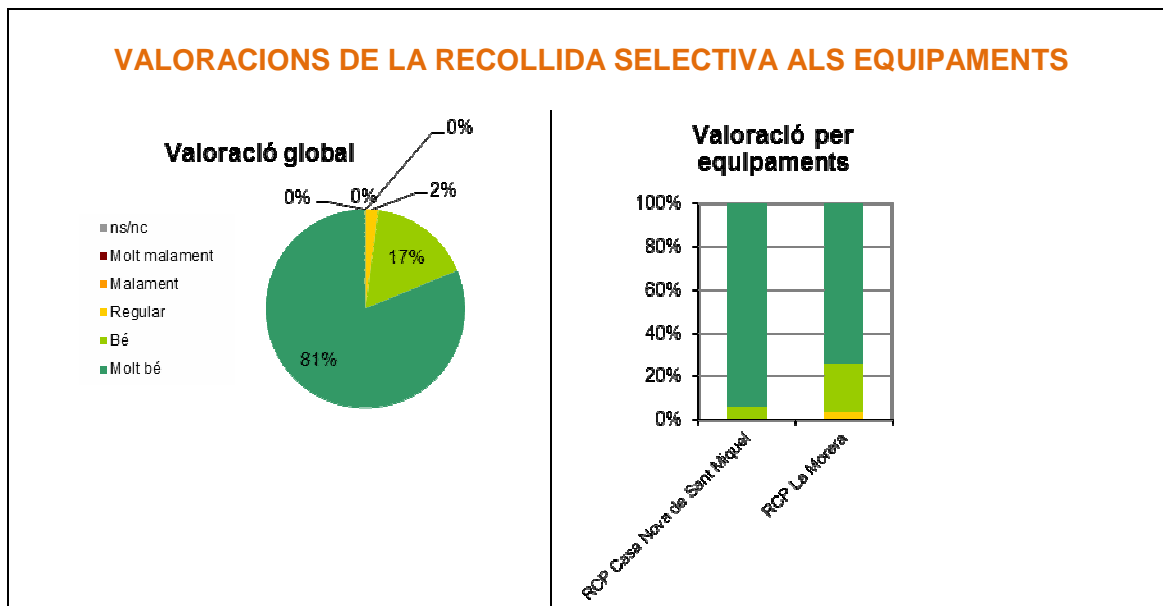


Figura 15.6.17. Resum de les valoracions de la recollida selectiva als equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

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

6.1.17 VALORACIONS GLOBALS DELS EQUIPAMENTS.

La valoració global dels equipaments apareix en els models d'enquesta dels CI, PI, CD, EN i allotjaments. Per als DIP i IG. Així doncs, en l'anàlisi intervenen una mostra de 429 opinions. Els resultats globals són excel·lents en general, amb un 99% dels enquestats que tenen una opinió bona o molt bona de l'equipament. Això vol dir que, en general, tot i que s'hagi destacat algun aspecte a millorar, els usuaris dels equipaments surten molt satisfets amb la qualitat del servei ofert (Figura 15.6.18).

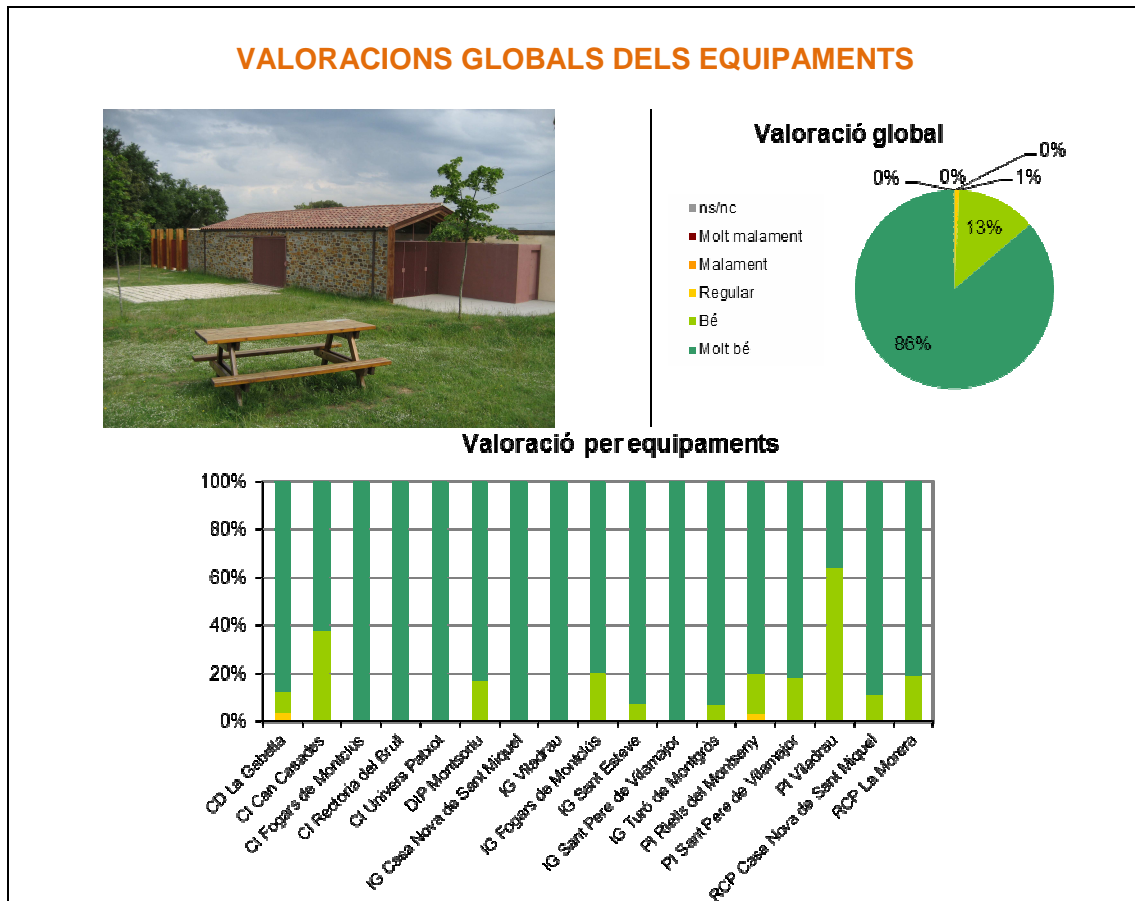


Figura 15.6.18. Resum de les valoracions globals dels equipaments del Parc Natural a les seves enquestes de satisfacció de l'any 2013.

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

A la Taula 15.6.1 es mostren els resultats de les preguntes obertes de l'enquesta: *Què li ha agradat més?* i *Què creieu que cal millorar?*.

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

Taula 15.6.1. Resum de les respostes *Què t'ha agradat més?* i *Què creieu que cal millorar?* de les enquestes de satisfacció de visitants dels equipaments i serveis del Parc Natural a l'any 2013.

Equipament	Què t'ha agradat més?	Num.	Què creieu que cal millorar?	Num.
CI Can Casades	Audiovisual	2	Els accesos	1
	Atenció a l'usuari	1	Estat vergonyós dels vàters, posar cubells per als papers, etc.Hi ha muntanyes a terra. Cal neteja	1
	Entorn, paisatge, pantà Santa Fe	2	La recollida selectiva de residus podrien estar més a mà	1
	Tot	2	L'important és fer un bon manteniment preventiu de tots els serveis.Tot està molt bé.Què continui així ! Que en les imatges del video estiguin comentades exemple: llocs,animals,etc	1
CI Fogars de Montclús	Atenció a l'usuari	1	Activitats geològiques	1
	Entorn, paisatge, natura	2	la senyalització d'algunes excursions	1
	Tracte personal i amabilitat	1		
La Gabella	Audiovisual	2		
	Museu - audiovisual	17	A la senyalització caldria indicar distància en quilometres i temps aprox.	1
	Tot	12	Cuidar residus d'aigua	1
	Tracte personal i amabilitat	1	Direccions al museu	1
	Entorn, paisatge, natura	2	El mal estat de l'enllossat i dels corriols del jardí	1
	Itineraris	1	L'accés al castell es fa pesat podrien muntar serveis d'accés mecanitzat	1
	Visita al castell de Montsoriu	1	Llastima que estigui en obres	1
	Atenció a l'usuari	1	M'agrada tot	1
	Els Jardins dendrològics d'en Roquer	4	Mes dies a l'any d'entrada gratuïta	1
			Nada	2
			No	1
			Que hi hagi varietat d'activitats pels nens	1
			Sempre es pot fer més	1
			Senyalització del recorregut	1
		Tot molt bé	1	
		Totes aquestes instal·lacions s'haurien de publicitar molt més	1	
		WC	1	
Univers Patxot	Museu - Audiovisual	2	Caldria donar-ho a conèixer a col·lectius (escoles, instituts, centres culturals, aules d'extensió universitària...).Potenciar l'intercanvi entre els diversos centres d'informació.	1
	Tracte personal i amabilitat	2	Està bé	1
	Entorn, paisatge, natura	1	la il.luminació dels instruments meteorològics, per l'excel·lent importància d'aquestes peces	1
	Tot	1	L'accés fins a l'entrada per les persones amb poca mobilitat. Fer-ho conèixer al públic en general.	1
		No res, ha estat molt bé	1	
		Publicacions en francès de informació....documents sovins	1	
PI Riells del Montseny	Entorn, paisatge, natura, les vistes	14	Horaris per a poder visitar durant tot l'any el parc a qualsevol hora. Punts de formigó perillósos	1
	itineraris	1	la millora un horari de tarde per la gent que surt de dinar.	1
	Atenció a l'usuari	5	la neteja	1
	Tot	5	La neteja del sector del costat de l'església	1
			La senyalització dels caminets	1
			L'estat de la riera, cal netejar-la	1
			netejar el camí	1
			Recogida de ramos, troncos y restos en general, de podas y tala de árboles, con el riesgo de incendio que representa	1
			res	1
			senyalar algunes rutes	1
		senyalitzacions	1	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

			tot be de moment	1
PI Sant Pere de Vilamajor	Atenció a l'usuari	3	No	1
	Tot	3	No cal millorar res, és inmlorable. Gràcies per aquest recurs	1
			Senyalització i explicacions	1
			tot perfecte	1
PI Viladrau	Atenció a l'usuari, originalitat i qualitat de la informació	4	Falten tríptics informatius, segons l'informador han d'arribar aviat	1
	Tracte personal i amabilitat	5	Mes itineraris	3
	Tot	1	No poder anar al bany	1
	Itineraris	1	No tenen disponibilitat de lavabos	2
	Publicacions	1	No tenen lavabos	1
			Senyalització de l'oficina	1
			Tríptics explicatius dels senders del Viladrau	1
DIP Montsoriu			Papereres	1
	Entorn, paisatge, natura, les vistes	14	Accès al castell gratis i fonts	1
	Visita al Castell de Montsoriu	14	Cal acabar de restaurar el castell i posar-hi un bar	1
	Tot	10	Cal un indicador a la carretera d'hostalric a Arbucies, que indiqui que per anar el castell de Montsoriu cal agafar la carretera de Breda.....Gràcies	1
	Itinerari	4	Caldria que es pogues utilitzar un medi per accedir-hi les persones amb problemes per caminar llarg camí	1
	Atenció a l'usuari	13	Direcció tècnica de l'obra	1
	Tracte personal	4	El camí de pujar a peu per el PR	1
			els accesos finals	1
			Els aparcaments	1
			Em costa trobar res a millorar	1
			Esta bé	1
			Falta de contenidors i alguna senyalització cap el castell	1
			Ja esta be , el que s'hi esta fent, si podria ver molt més	1
			La grua fa lleig	1
			L'accès per la gent gran	1
			L'aparcament	2
			Lavabos	1
			les portes dels labavos.	1
			les senyalització del punt d'origen sortida	1
			Manteniment del castell	1
			Mantenir aquest nivell	1
			Més cinisme dels visitants	1
			No cobrar 5 euros per no veure res, ja que es puja sigui simbòlic màxim 2 euros o gratis	1
			No cobrar entrada	1
			Només cal continuar com fins ara	1
			Papareres al final del camí de dalt ja que i deixan papers kleenex i retols que entre tots tenim d'entendre que tenim de manteni-ho ,net.	1
			Papareres al camí	1
		Parets del castell	1	
		pàrquing	1	
		per nosaltres tot està bè	1	
		Podar papeleres	1	
		posar alguns orinaris mes per els grups	1	
		Posar una font al camí. Servei de bar a dalt del castell.	1	
		Posar una font d'aigua vora el castell	1	
		Pot ser la neteja de vegetació que es una mica excessiva	1	
		Que es? quin cim esta?	1	
		Que hi hagués una font per refrescar-se	1	
		Que la gent respecti més la natura però això es molt dificil.	1	
		Que sigui gratuït	1	
		Res	2	
		Res en concret, seguir restaurant'ho	1	
		Res, obrir els lavabos	1	
		Senyalitzacio abans de trobar el trencant direcció l'hostalric.	1	
		Si el poble no es queixa, tot està bè. Que els organitzadors oficials deixin de robar el poble. El P no val 191.000 euros	1	
		Una font a dalt i/o a baix	1	
AJ Casanova St. Miquel*	El tracte personal	3	Amb les darreres pluges caldria millorar el camí d'accés, la pista	1
	Menjar	5	Caldria senyalitzar la distància que resta per arribar a la casa quan s'inicia el camí a la sortida del poble	1
	Entorn, paisatge, natura	3	La senyalització esta mal, es dificil de encontrar. Hay que mejoraralo en el pueblo, faltan carteles. Mucho bache en el acceso, podrian mejorarse.	1
	Tot	0	senyalització i llums per localitzar la casa	1
	Itineraris	0	Senyalització, no hi ha cap senyal des del poble fins a la casa. La pista es molt llarga, sense cobertura telefon.	1

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Ubicació	0	Senyalización de la casa. Senyalización interior parque (distancia en tiempo).	1
	Confort de la casa	1	Tot està perfecte!	1
	Tranquil·litat	2		
RCP Morera	La Entorn, paisatge, natura, patrimoni	11	Senyalització itineraris	1
	El tracte personal	4	Manteniment camins	1
	La casa	6	Poder visitar l'església del Brull i granges de Figuerola	1
	Tranquil·litat	1	Senyalització	1
			Una dutxa exterior; falta llum a la casa	1
			Oferta activitats complementàries	1
			Sala d'estar més acollidora i calenta	1
IG Casanova St. Miquel	Entorn, paisate, natura, ermita, font	3	La senyalització per arribar-hi	1
	El tracte personal	1	L'arribada a la casa està poc senyalitzada	1
			Un full resum de la caminada com a record	1
IG Sant Esteve	Explicacions del guia	3	Crec que podríem haver caminat una mica més i no fer les parades i les explicacions tant llargues.	1
	Entorn, paisate, natura, castell	3	En principi no tengo informació como para opinar	1
	El tracte personal	5	L'horari, potser acaba massa tard, millor de 10 a 1 aproximadament no cal explicar tant detall sobretot si aneu amb nens. Però molt "xulo" tot	1
	Tot	5		1
			Per part de les monitores, no res. Però hi ha gent que no s'integra i passa de les explicacions.	1
			potser que tothom tingui clar que és una proposta amb activitats guiades.	1
			Res, ha estat molt be.	1
			S'hauria de reservar el dret d'admissió, pares que no controlen els seus fill i poden fer mal amb els pals a altres usuaris. Molt bé ,tret d'això.	1
IG Sant Pere de Vilamajor	Explicacions del guia	12	Algun cami	1
	Tot	10	Caminar més depressa	1
	Entorn, paisatge, natura	3	Cordinació temps del recorregut	1
			En principi em sembla tot correcte	1
			Ho feu molt bé. Endavant	1
			Res!	1
			Teniendo en cuenta que el tema principal es el agua, una información mas precisa sobre su valor terapéutico se agradecería	1

7 SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I DENUNCIES DELS VISITANTS.

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

Aquest any 2013 s'han rebut un total de 54 suggeriments, 4 menys que a l'any 2012.

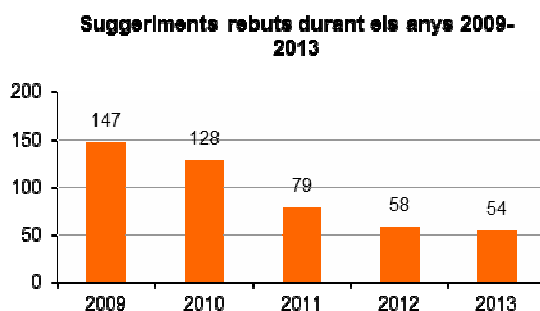


Figura 15.7.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2009 i 2013.

En tot cas, la motivació a l'usuari per tal de fer ús del seu dret a expressar suggeriments continua sent la mateixa. Els suggeriments a destacar han estat:

- Control d'afluència de visitants al Parcs.
- Gestió inadequada dels aprofitaments forestals.
- Neteja dels WC i abocaments.
- Obres no acabades que molesten els usuaris.
- Senyalització d'itineraris i de pistes.
- Informació insuficient de l'estat del Parc.
- Altres...

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

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

Tot i així seguim treballant per millorar l'atenció a aquells visitants que volen col·laborar amb el Parc, i es decideix que s'enviarà un correu electrònic com a acús de rebut, en aquells suggeriments que indiquin la seva adreça.

La Figura 15.7.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2013 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

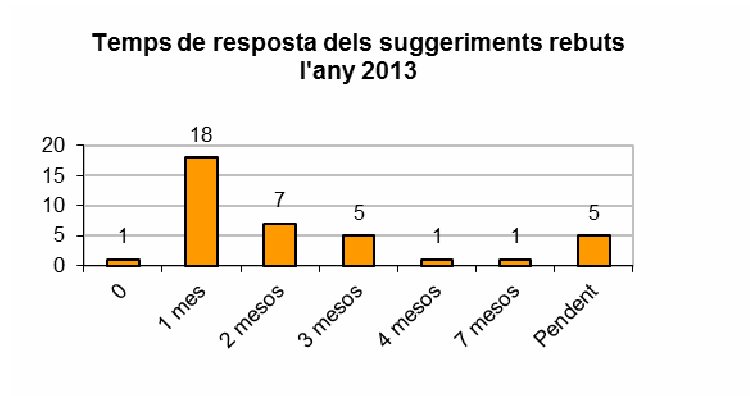


Figura 14.7.2. Distribució per temps de resolució dels suggeriments pendents i resolts al 2013.

8 INDICADORS DE QUALITAT.

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

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

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2013.			
	1: Direcció	VALOR	VALORACIÓ
I-1.01	<i>Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de personal.</i>	0	Favorable
I-1.02	<i>Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.</i>	0	Favorable
I-1.03	<i>Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.</i>	0	Favorable
I-1.04	<i>% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.</i>	100%	Favorable
I-1.05	<i>Nº d'accions correctores, accions preventives i accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat per manca de personal i/o pressupost.</i>	19	NC
I-1.06	<i>Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents per manca de personal i/o pressupost</i>	82	NC
I-1.07	<i>Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.</i>	10	NC
I-1.08	<i>Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).</i>	7	NC potencial
I-1.09	<i>Nº d'inspeccions d' equipaments no realitzades dins el seu termini.</i>	84	NC
I-1.10	<i>Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.</i>	0	Favorable
I-1.11	<i>% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.</i>	-	-
I-1.12	<i>% Percentatge de documents revisats dels que estaven pendents de modificació.</i>	0	Favorable
	2. Acollida i recreació		
I-3.01	<i>Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat de la Norma UNE 187002:2008/1M:2011</i>	0	Favorable
I-3.02	<i>Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que el la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta".</i>	0	Favorable
I-3.03	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".</i>	82%	Favorable
	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels itineraris es "Bona" o "Molt bona" (pendent d'habilitar registre).</i>	-	-
	3. Informació		
I-3.01	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".</i>	99%	Favorable
I-3.02	<i>% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".</i>	95%	Favorable
	4. Senyalització		
I-5.01	<i>Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.</i>	45	NC

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Taula 15.8.1. Resum del resultat dels indicadors de qualitat de l'any 2013.			
I-5.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	81%	Favorable
I-5.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	86%	Favorable
5. Educació ambiental i interpretació del territori			
I-6.01	Nº de programes d'activitats anuals dels equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats (pendent d'habilitar registre).	-	-
I-6.02	Nº de memòries anuals d'activitat dels d'equipaments i serveis d'educació ambiental no presentats.	-	-
I-6.03	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de les activitats d'educació ambiental es "Bona" o "Molt bona".	100%	Favorable
7: Comercialització i reserves.			
I-7.01	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	0	Favorable
8: Seguretat.			
I-8.01	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	11	NC potencial
I-8.02	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".	85%	Favorable
9: Neteja i Manteniment.			
I-9.01	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	27	NC
I-9.02	Nº d'incidències detectades en el seguiment del serveis de neteja contractats.	5	Favorable
I-9.03	Nº d'actuacions de manteniment programades i no realitzades dins del termini (pendent d'habilitar registre).	-	-
I-9.04	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	90%	Favorable
I-9.05	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del la neteja de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	96%	Favorable
I-9.06	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	95%	Favorable
	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la recollida selectiva de residus del Parc es "Bona" o "Molt bona"	98% *	Favorable
10: Gestió ambiental.			
I-10.01	Nº d'accions de millora de gestió ambiental implementades als equipaments.	7	Favorable
	Nº d'equipaments que no compleixen 2/3 dels criteris de de mesures ambientals de la inspecció (pendent d'habilitar registre).	-	-
11: Seguiment i control			
I-11.01	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	100%	Favorable
I-11.02	Nº d'activitats d'ús públic que no tramiten l'informe preceptiu requerit (pendent d'habilitar registre).	-	-

* Només en equipaments d'allotjament rural.

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

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

1. AUDITORIA EXTERNA

El Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny és auditat anualment per una empresa certificadora externa. Cada tres anys, la superació d'aquesta auditoria comporta la renovació de la marca Q de Qualitat Turística. L'auditoria externa de l'any 2013 ha estat de seguiment. La nota que es va obtenir es de 9,18 i es van detectar les no conformitat següents:

- No s'evidencia el seguiment anual dels objectius.
- No s'evidencia que el Acta de la Reunió de la Revisió del Sistema contempli tots els punts definits per la Norma de referència

2. AUDITORIA INTERNA

La direcció del Parc Natural del Montseny porta a terme auditories internes anuals en les que s'avalua el funcionament de tots processos del SQ i el nivell d'assoliment de tots els requisits. Aquesta avaluació es fa amb la col·laboració d'una persona inclosa en el Sistema, que fa d'auditor. L'auditoria es va realitzar el dia 26 d'abril de 2013 amb un sobreguarda, qui va fer les següents observacions:

- En els punts d'informació s'hauria de mostrar la informació dels altres punts d'informació quan aquests estiguin tancats.
- Manca informació dels itineraris perquè els visitants tinguin eines per realitzar-los interpretar el territori.
- S'haurien de marcar les vies que no son aptes per a bicicletes.
- Hauria de millorar el nivell de resolució en les incidències de senyalització.

3. REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA.

Anualment, la direcció del Parc Natural realitza una revisió de tota la documentació i estructura del sistema Q per tal de que s'adapti a les noves necessitats i a les millores en la gestió del Parc Natural que poden desenvolupar-se des de altres àmbits no relacionats amb l'ús públic. La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 15 de gener de 2014 i es van treure les següents conclusions:

- El Pla de Millora 2013 ha tingut un grau d'assoliment menor del que s'esperava, per diverses raons d'ordre intern.
- Hem tingut dificultats en el seguiment de resultats i, conseqüentment, en l'aplicació d'accions correctores. Un cop arribat a finals d'any, tenim escassa capacitat de reacció.
- La responsabilitat del seguiment dels resultats, tal i com està plantejat el sistema Q, recau bàsicament sobre la UPEA. Cal treballar plegats, tot el personal Q, aquests resultats si volem ser eficients.

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

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

Durant l'any 2013, com resultat de les sessions d'avaluació del sistema i d'algunes conclusions sorgides en la gestió diària es van recollir un total de 14 no conformitats i 13 propostes de millora. Comparat amb l'any anterior es pot dir que han augmentat el número de no conformitats i han disminuït el de propostes de millora, equilibrant la ratio. A més, s'ha fet un gran esforç en resoldre les no conformitats obertes d'anys anteriors, restant un romanent de 12 pendents d'acumulades.

D'altra banda, durant l'any 2013 s'han resolt 8 no conformitats, s'han tancat 5 i resta 1 pendent. D'altra banda, s'han dut a terme 5 propostes de millora, s'han derivat 4 al Pla de millora 2014, quedant encara pendents 4.

Pel que fa al pla de millores programat per l'any 2013 s'ha de dir que algunes no han pogut assolir, fet que ens ajuda a fer una planificació més continguda i realista de cara al 2014. El resum de les actuacions proposades i el seu nivell d'assoliment es poden revisar a la Taula 16.4.1.

Parc Natural del Montseny
Reserva de la Biosfera

Taula 16.4.1 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2013	Valoració *
Norma / Actuacions	
1. Direcció	
Realitzar el seguiment del conveni de l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	
Realitzar el seguiment del conveni amb l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny.	Assolit
Fer una valoració de l'activitat desenvolupada per l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny durant l'any 2013.	Assolit
Fer una valoració de l'activitat amb la CETS desenvolupada durant l'any 2012.	Assolit
Realitzar el seguiment del Pla d'actuacions de la Carta Europea de Turisme Sostenible.	
Formalitzar l'assistència tècnica per desenvolupar el pla d'acció de la CETS.	Assolit
Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el fòrum permanent de la CETS.	Assolit
Participar en les reunions i grups de treball de la CETS a nivell Espanyol i Europeu.	Assolit
Fer una valoració de l'activitat desenvolupada en relació a la CETS durant l'any 2013.	Assolit
Col·laborar amb la taula de productors del Montseny.	
Formació als tècnics del parc en les oportunitats de promoció dels productes locals de qualitat	Assolit
Convocar a la taula de productors per tal de fer balanç de les actuacions realitzades i proposar nous objectius de treball conjunt.	Assolit
Continuar amb les sessions de treball de les comissions del Sistema de Qualitat.	
Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tots el personal del sistema.	Assolit
Realitzar una jornada de formació destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.	
Organitzar i dur a terme una jornada de formació destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.	Assolit
Realitzar les acollides del Sistema de Qualitat a tot el personal nouvingut.	
Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nouvingut al Parc.	No Assolit
Actualitzar i aprovar el programa d'actuacions del Pla d'ús públic de pel període 2013-2018.	
Actualitzar el conjunt d'actuacions a realitzar durant els anys 2013 – 2017 i programar-les en el temps.	Assolit
Editar un document annex al Pla d'ús públic que reculli la informació de les actuacions a realitzar durant el període 2013 – 2017.	Assolit
Aprovar la nova programació del Pla d'ús públic.	Assolit
Millorar la disponibilitat de la documentació del Sistema Q.	
Escollir una alternativa per que els documents del Sistema Q siguin consultables on-line.	No Assolit
Penjar els documents dins d'aquesta plataforma.	No Assolit
Mostrar al personal del Sistema de Qualitat com es poden consultar els seus documents vigents.	No Assolit
Reduir l'antiguitat de les d'incidències de senyalització a 2 anys.	
Realitzar un repàs general de les incidències de senyalització No assolits i fer una comanda conjunta.	Assolit
Col·locar la senyalització.	Assolit
Augmentar a 12 el número d'enquestes realitzades a cada equipament.	
Consensuar un model d'enquesta únic que pugui donar resposta als objectius d'avaluació del Sistema de Qualitat, de la Carta Europea de Turisme Sostenible i amb el departament de Turisme de la Diputació de Barcelona.	Parcialment Assolit
Modificar el registre d'enquestes de satisfacció per adaptar-lo als nous models d'enquesta.	Assolit
Fer el seguiment semestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments.	Assolit
Habilitar la possibilitat de que les enquestes siguin contestades per internet.	No Assolit
Editar els models d'enquesta també en castellà i anglès.	No Assolit

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos.	
Vetllar pels compliment dels terminis en la resolució de suggeriments.	Assolit
Establir una resposta immediata per mail per donar constància a l'usuari de que s'ha rebut el seu suggeriment.	No Assolit
Millorar el nivell de realització de les inspeccions.	
Revisió del calendari d'inspeccions per tal de distribuir la tasca de realitzar totes les inspeccions.	Assolit
Incorporar l'estat de manteniment de les principals fonts que atrauen a visitants, en les rutes d'inspecció d'itineraris.	
Identificar aquelles font amb rellevància per a l'ús públic que es situïn a la vora d'itineraris senyalitzats.	Assolit
Incorporar l'avaluació de l'estat de conservació de les fonts d'ús públic en les rutines d'inspecció d'itineraris.	No Assolit
Desenvolupar l'aplicatiu de gestió d'equipaments	
Actualitzar la llista d'equipaments d'ús públic del Parc i les seves dades associades i incorporar-les a l'aplicatiu de d'inventari d'equipaments.	Assolit
Incorporar els documents relatius a la formalització de la gestió dels equipaments a l'aplicatiu de d'inventari d'equipaments.	No Assolit
Col·laborar amb l'elaboració del Pla d'Itineraris de la Xarxa de Parcs Naturals.	
Elaborar la fitxa descriptiva dels itineraris que componen el Pla d'itineraris.	Parcialment Assolit
2. Acollida i Recreació	
Desenvolupar les actuacions del pla director del conjunt monumental de Tagamanent.	
Execució dels treballs previstos en les actuacions del conjunt monumental del turó de Tagamanent.	Assolit
Desenvolupar actuacions del pla director del castell de Montclús.	
Elaborar el projecte d'accés a peu al Castell de Montclús.	Assolit
Aprovar el conveni amb l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per al pas de la Tordera.	Assolit
Desenvolupar les actuacions derivades del pla d'accessos del Castell de Montsoriu.	
Execució de la 1ª fase dels treballs definits pel pla d'accessos del Castell de Montsoriu.	Assolit
Habilitar l'antiga oficina del parc situada a Fontartina com a alberg de suport a la recerca.	
Redacció del projecte executiu de les obres de l'alberg per a la recerca de Fontmartina.	Assolit
Executar les obres de l'alberg per a la recerca de Fontmartina.	Assolit
Realitzar l'execució de les obres de l'aparcament de Collformic.	
Executar les obres de millora de l'aparcament de Collformic.	Assolit (1ª Fase)
Habilitar un aparcament a la finca dels Molins.	
Executar les obres de l'aparcament de la finca del Molins.	Assolit
Arranjament dels exteriors del Punt d'Informació de Riells del Montseny.	
Realitzar les obres d'adequació de l'entorn del punt d'informació de Riells del Montseny.	Assolit
Habilitació d'uns lavabos l'entorn del Punt d'informació de Riells.	Assolit
Dissenyar l'oferta de serveis de Santa Fe.	
Dissenyar l'oferta de serveis de Santa Fe.	No Assolit
Col·laborar amb l'ajuntament en la legalització del Centre d'Informació de Fogars de Montclús.	
Col·laborar amb l'Ajuntament de Fogars de Monclús per tal d'agilitar la legalització del centre d'informació de Fogars de Montclús.	No Assolit
Dotar als punts d'informació d'equips informàtics.	
Renovar l'ordinador del punt d'informació d'Aiguafreda.	No Assolit
Renovar l'ordinador del punt d'informació de Seva.	Assolit
Renovar l'ordinador del punt d'informació de la Mongia.	No Assolit
Renovar l'ordinador del punt d'informació del Centre d'Informació de Sant Esteve de Palautordera.	Assolit

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

3. Informació	
Editar itineraris autoguiats i fer-ne difusió a la web d'itineraris del Parc.	
Itinerari autoguiat del Sot de l'Infern.	Assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 200. Aiguafreda de Dalt.	No Assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 201. El Castell de Montsoriu.	No Assolit
Itinerari autoguiat del PR-C 208. De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home.	No Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 81. El castanyer de les 9 branques.	No Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 82. De coll de Bordoriol a Coll Pregon.	No Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 85. Roc Perer.	No Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 88 De Gaserans a coll de n'Orri.	No Assolit
Itinerari autoguiat del SL-C 91 Riera de Martinet.	No Assolit
Millorar el contingut didàctic de la web d'itineraris de la Xarxa de Parc Naturals incorporant els punts d'interès dels itineraris amb fotografies i informació de cada punt.	
Inventariar els punts d'interès dels itineraris del Parc incorporant fotografies i descripcions.	No Assolit
4. Interpretació del patrimoni i educació ambiental	
Realitzar el seguiment de les actuacions de l'Estratègia d'Educació Ambiental del Parc Natural del Montseny.	
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".	
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Montseny a l'Escola".	Assolit
Col·laborar en el disseny de noves unitats didàctiques	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Coneguem els nostres parcs".	
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Coneguem els nostres parcs".	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment del programa "Passejades 2013".	
Realitzar el seguiment del programa Passejades 2013.	Assolit
Coordinar el programa Passejades 2014.	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Viu el parc".	
Realitzar el seguiment del programa Viu el Parc.	Assolit
Realitzar el seguiment de les actuacions del programa "Poesia als Parcs".	
Realitzar el seguiment del programa Poesia als Parcs.	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "dia europeu dels parcs".	
Coordinar les activitats del Dia Europeu dels Parcs.	Assolit
Realitzar el seguiment de les activitats en motiu del Dia Europeu dels Parcs.	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "dia internacional de les muntanyes".	
Coordinar les activitats en motiu del Dia Internacional de les Muntanyes.	Assolit
Realitzar el seguiment de les activitats en motiu del Dia Internacional de les Muntanyes.	Assolit
5. Senyalització	
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "dia europeu dels parcs".	
Determinar els materials que hauria de contenir el kit de primera intervenció per a incidències de senyalització.	Assolit
Adquirir els kit de primera intervenció per a incidències de senyalització.	Assolit
Coordinar i realitzar el seguiment de les activitats del "dia internacional de les muntanyes".	
Col·locar la fita d'inici dels itineraris de Santa Fe.	Assolit
Col·locar la fita d'inici d'itineraris d'Aiguafreda (PR-C 200)	Assolit
Col·locar la fita d'inici d'itineraris de Coll de Brodorol (SL-C 82)	Assolit
Col·locar la fita d'inici d'itineraris de Viladrau (SL-C 81)	Assolit
Col·locar la fita d'inici d'itineraris de l'àrea d'esplai de la Guardiola (SL-C 86)	Assolit
Col·locar la fita d'inici d'itineraris de l'àrea d'esplai de Passavets (PR-C 208)	Assolit
Senyalitzar l'itinerari PR-C 205 de Viladrau al Matagalls.	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Definir la proposta de senyalització del PR-C 205 de Viladrau a Matagalls.	Assolit
Realitzar la comanda de fites del PR-C 205 de Viladrau a Matagalls.	Assolit
Executar la instal·lació de les fites del PR-C 205 de Viladrau a Matagalls.	Assolit
Introduir les senyals del PR-C 205 de Viladrau a Matagalls a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	Assolit
Senyalitzar l'itinerari SL-C 83 de Tagamanent al turó de Tagamanent.	
Definir la proposta de senyalització del SL-C 83 de Tagamanent al turó de Tagamanent.	Assolit
Realitzar la comanda de fites del SL-C 83 de Tagamanent al turó de Tagamanent.	Assolit
Executar la instal·lació de les fites del SL-C 83 de Tagamanent al turó de Tagamanent.	No Assolit
Introduir les senyals del SL-C 83 de Tagamanent al turó de Tagamanent a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	No Assolit
Senyalitzar l'itinerari de Riera de Martinet	
Executar la instal·lació de les fites del SL-C 88 Riera de Martinet.	Assolit
Introduir les senyals del SL-C 88 Riera de Martinet a l'aplicatiu de l'inventari de senyalització del SIGEP.	Assolit
Senyalitzar l'itinerari SL-C 84 d'Arbúcies a Sant Marçal.	
Definir la proposta de senyalització del SL-C 84 d'Arbúcies a Sant Marçal.	Assolit
Realitzar la comanda de fites del SL-C 84 d'Arbúcies a Sant Marçal.	Assolit
Executar la instal·lació de les fites del SL-C 84 d'Arbúcies a Sant Marçal.	Assolit
Introduir les senyals del SL-C 84 d'Arbúcies a Sant Marçal a l'aplicatiu SIGEP.	Assolit
Senyalitzar l'itinerari SL-C 88 de Gaserans a coll de n'Orri.	
Definir la proposta de senyalització del SL-C 88 De Gaserans a coll de n'Orri.	Assolit
Realitzar la comanda de fites del del SL-C 88 De Gaserans a coll de n'Orri.	Assolit
Executar la instal·lació de les fites del del SL-C 88 De Gaserans a coll de n'Orri.	Assolit
Introduir les senyals del del SL-C 88 De Gaserans a coll de n'Orri.	Assolit
Senyalitzar les àrees d'explotacions ramaderes i indicar que en aquestes zones cal portar els gossos lligats.	
Dissenyar, encarregar i instal·lar els nous senyals de prohibició de portar els gossos deslligats.	Assolit
Disseny i instal·lació de diferents plafons interpretatius de l'entorn de l'itinerari de la Font del Frare	
Dissenyar el contingut, encarregar i instal·lar dels plafons interpretatius de Santa Fe.	Assolit
Completar l'inventari de senyalització del Parc	
Elaborar i introduir al SIGEP l'inventari de les senyals associades als equipaments B5, D1, etc.	Assolit
Elaborar i introduir al SIGEP l'inventari de les senyals dels itineraris.	Assolit
Elaborar i introduir al SIGEP l'inventari de les senyals de pistes i carreteres A1, A2, etc.	Assolit
6. Comercialització i reserves	
Implantar el nou registre de comercialització i reserves	
Ensenyar al personal encarregat de fer la gestió de reserves com es recullen al registre.	No Assolit
Modificar el document PO 0601 de Comercialització i reserves.	No Assolit
Actualitzar els preus dels serveis que s'ofereixen des de els diferents equipaments del parc que estan gestionats en règim de concessió.	
Gestionar l'actualització dels preus dels equipaments i serveis d'ús públic.	Assolit
7. Gestió ambiental	
Millora paisatgística dels punts de recollida selectiva de residus.	
Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús.	Assolit
Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Montseny.	Assolit
Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Campins.	Assolit
Implantar el control dels consums elèctrics i de l'aigua als equipaments.	
Definir l'apartat de recollida de dades de consums a la plantilla de la memòria anual que han d'elaborar els equipaments.	No Assolit

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

<i>Fomentar la implantació i ús del transport públic dels visitants del Parc.</i>	
Realitzar una llista amb propostes a realitzar amb transport.	Assolit
8. Seguiment i control	
<i>Determinar la informació a difondre respecte al requeriment de l'informe preceptiu per a la realització d'activitats dins del Parc.</i>	
Definir les activitats que requereixen de l'informe preceptiu d'activitats dins del Parc.	Assolit
Realitzar un resum explicatiu del requeriment d'obtenir el corresponent informe preceptiu d'activitats realitzades al Parc adreçat al públic en general.	Assolit
Penjar la informació sobre les activitats que requereixen de l'informe preceptiu a la web del Parc.	Assolit
<i>Consensuar un recull de bones pràctiques en la organització d'activitats de lleure en el Parc amb les entitats excursionistes de territori.</i>	
Dissenyar i conduir les reunions participatives amb els centres excursionistes locals per tal de definir les bones pràctiques en la realització d'activitats de lleure organitzades.	Assolit
Redactar el manual de bones pràctiques en la organització d'activitats de lleure dins del Parc Natural del Montseny.	Assolit

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEXOS

ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

Comitè permanent

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

Comissió de manteniment.

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

Comissió de vigilància i control.

1. Personal de guarderia.
2. Caps de les dues unitats de guarderia.
3. Biòleg.
4. Tècnic d'ús públic de la Diputació de Girona.
5. Cap de la Unitat d'Ús Públic i Educació Ambiental.

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

6. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
7. Personal administratiu de l'Oficina.

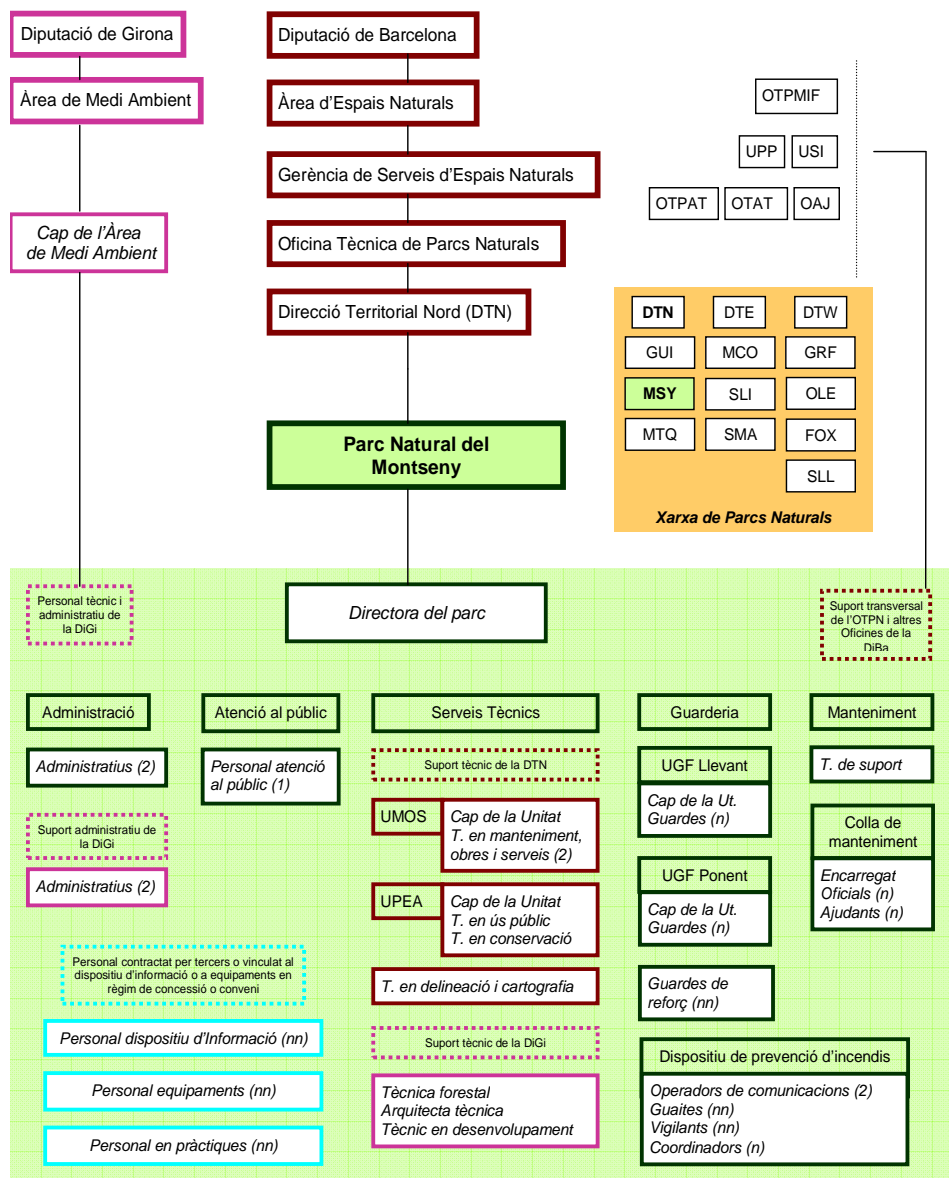
Comissió d'ús públic i educació ambiental

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

ANNEX I. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY



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

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

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

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

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

ANNEX I. RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió participació	de
Jordi	Soler Insa	Masia Mariona	Director Territorial Nord	CP	
Joana	Barber Rosado	Masia Mariona	Directora	CP	
Josep	Argemí Relat	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UMOS	CP i CM	
Lluís	Velasco Batlle	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UUEPA	CP, CM, CVC, CUPEA	
Juanjo	Garre López	Masia Mariona	Tècnic de la UUEPA, coordinadora del SQ	CP, CM, CVC, CUPEA	
Lluís	Martínez Ujaldón	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM	
Oscar	Sánchez Santos	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM	
Martí	Comellas	Masia Mariona	Tècnic de la UMOS	CM	
Montse	Amorós Missé	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Subaltern	CUPEA	
Montse	Samper Téllez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Subaltern	CUPEA	
Joaquim	Peláez Sánchez	Masia Mariona	Personal Oficina del Parc Suport al SQ	CP, CM, CVC, CUPEA	
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC	
Anna	Sanitjas Olea	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Narcís	Vicens Perpinyà	Masia Mariona	Tècnic DGI	CP, CVC, CUPEA	
Marina	Trepal Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Elisabet	Clapés Montsant	Masia Mariona	Coordinadora dels informadors	CP, CUPEA	
Diego	Sierra Serrano	PNM	Encarregat de Manteniment	CM	
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
Isidre	Planas Cortada	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
David	Riera Rodríguez	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Jordi	Blas Solano	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Joan	Comellas Blanchart	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Jose					
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	
Albert	Rovira Rovira	PNM	Guarda	CVC	
Dolors	Rodríguez Cano	PNM	Guarda	CVC	
Lluís	López López	PNM	Guarda	CVC	
Damià	Garcia Fernandez	PNM	Guarda	CVC	
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC	
Xavier	Torra Revés	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió participació	de
Antonio	Álvarez Amigó	PNM	Guarda	CVC	
Teresa	Galo Pou	PNM	Guarda	CVC	
Jordi	Villaronga Llobera	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Mireia	Clapés González	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Laura	Rovira Rovira	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA	
Dolors	Pascual Cervera	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA	
Carme	Clopés Traveria	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Maria	Casals Samón	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mireia	Puig Pujol	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mònica	Fornals Sánchez	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Berta	Cordomí Duatis	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Jordi	Serra Canals	CI Montseny	Informador	CUPEA	
Barbara	Puigpelat Royo	CI Rectoria del Brull	Informador	CUPEA	
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA	
Alba		PI Viladrau	Informador	CUPEA	
Montse		PI Viladrau	Informador	CUPEA	
Toni	Mas Paré	PI Seva	Informador	CUPEA	
Nidaa	Elarsi Ejaberri	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA	
Francesc		PI Tagamanent	Informador	CUPEA	
Ferran		PI Cànoves i Samalús	Informador	CUPEA	
Higini	Herrero Baró	PI La Mongia	Informador	CUPEA	
Josep Maria	Navarro Navarro	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 del Coll	Informador	CUPEA	
Josep	Pagès Borrell	DIP Montsoriu	Informador	CUPEA	
Marc	Robusté Ballester	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	
Anna Maria	Ordeig Salarich	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	
Meritxell	Villamitjana Ramon Mas	DIP Collformic	Informador	CUPEA	
Andreu	Salvat	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA	
Israel	Molinero	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA	
Ignasi	Martínez	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA	
Elisenda	Casadellà Pallicera	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA	
Joaquim	Mateu Gasquet	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Gemma	Font i Valentí	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Cristina	Condom i Crusellas	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió participació de
Marta	Díez i Arimany	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Sandra	Pujadas Mitjà	La Gabella	Representant equipament	CUPEA
Montse	Plana Pineda	PI Arbúcies	Representant equipament	CUPEA
Jordi	Gascó	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA
Marita	Dalmau	Càmping Fontmartina	Representant CAR	CUPEA
Gerard	Badia	EN la Traüna	Representant EAITP	CUPEA
David	Cano	AR La Morera	Allotjaments Rurals	CUPEA
Walter	Emde	Alberg Casanova Sant Miquel	representant Alberg de Joventut	CUPEA
Marc	Guàrdia	Itinerari guiat Muralles ibèriques	Representant equipament	CUPEA
Ignasi	Castellví	EN Can Lleonart	Representant equipament	CUPEA
Toni	Arrizabalaga	CD La Tela	Representant equipament	CUPEA
Èlia	Montagut	CD La Tela	Representant equipament	CUPEA
Jordi	Oller	Can Gorgs	Obrador	CUPEA
Pau	Nieto	AR El Polell	Allotjament rural	CUPEA

ANNEX II. EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2013

Aparcaments (GD)

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

Itineraris senyalitzats (GD)

1. GR 2 La Jonquera a Aiguafreda. De Seva a Aiguafreda
2. GR 5 Sender dels miradors. D'Aiguafreda a Sant Celoni
3. GR 5.2 Del cafè a Fontmartina
4. GR 83 Camí del Nord o del Canigó. D'Arbúcies a Riells
5. PR-C 33 Sender de La Garriga. De la Garriga al Figaró
6. PR-C 139 Sender del Pi Novell
7. PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
8. PR-C 201 Castell de Montsoriu
9. PR-C 202 D'Arbúcies a Viladrau
10. PR-C 204 Pujada a Santa Fe
11. PR-C 208 De Santa Fe a les Agudes i el turó de l'Home
12. SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou branques
13. SL-C 82 De coll de Bordoriol a coll Pregon
14. SL-C 85 Del Brull a Collformic (actualment senyalitzat només el tram des de l'aparcament de la Castanyera a Collformic)
15. SL-C 86 El Roc Perer
16. SL-C 88 De gaserans a Coll de n'Orri
17. SL-C 91 La Riera de Vallforners

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

18. Sot de l'Infern
19. Font del Frare
20. La riera de Martinet
21. Empedrat de Morou
22. Volta al pantà de Santa Fè
23. Del Bellver al turó de Tagamanent
24. De l'estació de Gualba a Gualba
25. De plana Amagada a coll Pregón
26. Masia Mariona

Itineraris guiats (Contracte)

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

Àrees d'esplai (GD)

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

Àrees d'Acampada (CA)

1. Càmping de Fontmartina

Centres d'informació i punts d'informació

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

Equipaments de recerca (GD)

1. Alberg per a la recerca el Puig

Museus i equipaments culturals

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

Dispositiu d'informació personalitzada (CC)

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

Equipaments d'educació ambiental

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

Centres de Documentació

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

Allotjament rural i restauració

1. Allotjament 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 III. 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 cadascún dels apartats de la Norma UNE 178002.

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

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

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
5	INFORMACIÓ (continuació)	
5.5	Publicacions	DA 0302 <i>Guia d'equipaments i serveis</i> IT 0304 <i>Edició de publicacions</i> DA 0304 <i>Guia de publicacions i productes</i> DA 0305 <i>Model de notificació de reimpressió i reedició de productes</i> IT 0305 <i>Control d'existències i estoc de publicacions</i>
5.6	Mecanismes de control	PO 0301 <i>Actualització de l'la informació</i> FF 0301 <i>Fitxa de consultes i atencions</i> FR 0301 <i>Registre de consultes i atencions</i> DA 0307 <i>Model per a la recollida de dades mensuals de consultes i atencions</i> FF 0303 <i>Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiquet de venda)</i> FR 0303 <i>Registres de vendes i estoc</i> DA 0306 <i>Model de resposta des consultes/sol·licitud de publicacions</i>
6	SENYALITZACIÓ	
6.1	Generalitats	PO 0401 <i>Adquisició i col·locació de la senyalització</i> DA 0401 <i>Manual gràfic del Servei de Parcs Naturals (senyalització i publicacions)</i> DA 0402 <i>Inventari de senyalització del Parc</i>
6.2	Senyalització exterior	
6.3	Senyalització dels equipaments	
6.4	Senyalització de les dependències	
6.5	Mecanismes de control	
7	EDUCACIÓ AMBIENTAL E INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI	
7.1	Requisits generals	DA 0502 <i>Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i>
7.2	Centre de visitants	PO 0503 <i>Centres de visitants</i> IT 0502 <i>Projecció d'audiovisuals</i>
7.3	Rutes autoguiades	
7.4	Aula de Natura	PO 0501 <i>Escoles de Natura</i> PO 0501 <i>Reglaments de règim interior d'Escoles de Natura</i>
7.5	Jardí botànic	
7.6	Observatori de fauna	
7.7	Parc de fauna silvestre	
7.8	Punts d'interpretació	
7.9	Rutes guiades	PO 0502 <i>Itineraris guiats</i>
7.10	Mecanismes de control	PO 0504 <i>Control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació.</i> IT 0501 <i>Revisió i manteniment dels audiovisuals</i>
8	COMERCIALITZACIÓ I RESERVES	
8.1	Generalitats	PO 0504 <i>Comercialització i reserves</i> IT 0601 <i>Comercialització</i>
8.2	Informació i comunicació	
8.3	Tarifes	DA 0601 <i>Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i>
8	COMERCIALITZACIÓ I RESERVES (continuació)	

Parc Natural del Montseny

Reserva de la Biosfera

	Punts de la Norma UNE 187002	Processos / Documents
8.4	Reserves, autoritzacions i permisos	FF 0601 <i>Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i> FR 0601 <i>Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>
8.5	Venda de productes i publicacions	FF 0303 <i>Fitxa de control de vendes (albarà, rebut i /o tiquet de venda)</i> FR 0303 <i>Registres de vendes i estoc</i>
8.6	Mecanismes de control	
9	SEGURETAT	
9.1	Generalitats	PO 0701 <i>Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i>
9.2	Seguretat en els equipaments	
9.3	Seguretat en l'espai natural protegit	IT 0701 <i>Condicions generals de seguretat dins l'àmbit del Parc</i> FF 0701 <i>Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> FR 701 <i>Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> DA 0701 <i>Protocol de risc d'incendi</i>
9.4	Mecanismes de control	IT 0702 <i>Control de la seguretat ens els equipaments i serveis</i>
10	NETEJA I MANTENIMENT	
10.1	Generalitats	PO 0801 <i>Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</i> DA 0801 <i>Model de contractes de manteniment i neteja</i>
10.2	Equipaments exteriors	IT 0801 <i>Neteja i manteniment d'equipaments exteriors i de l'entorn</i>
10.3	Equipaments interiors	IT 0802 <i>Neteja i manteniment dels equipaments de gestió directe</i>
10.4	Mecanismes de control	FR 0802 <i>Calendari de neteja en equipaments de gestió directe i exteriors</i> FF 0801 <i>Fitxa d'operacions de neteja i manteniment</i> FR 0801 <i>Registre d'operacions de neteja i manteniment</i> IT 0803 <i>Control de la neteja i manteniment d'equipaments de gestió indirecte</i>
11	GESTIÓ AMBIENTAL	
11.1	Requisits generals	DR 0101 <i>Pla Especial del Parc Natural del Montseny</i>
11.2	Gestió ambiental dels equipaments	DA 0901 <i>Relació de bones pràctiques mediambientals</i> IT 0901 <i>Recollida selectiva de la brossa</i> DA 0902 <i>Contractes de recollida de deixalles</i>
11.3	Integració de les instal·lacions amb l'entorn	
11.4	Mecanismes de Control	FR 0901 <i>Registre de serveis de recollida selectiva</i>
12	SEGUIMENT I AVALUACIÓ	
12.1	Generalitats	DA 1001 <i>Memòria anual del Sistema de Qualitat en la gestió d'ús públic</i>
12.2	Seguiment del ús públic	<i>Aplicatiu de visitants</i>
12.3	Avaluació de l'ús públic	DA 1004 <i>Sistema d'indicadors</i> DA 1005 <i>Diagrama de flux de seguiment i avaluació de l'ús públic</i>