




DR_340_01

Memòria del Sistema de Qualitat, 2023

Parc Natural del Montseny

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció 	Comitè de Qualitat 	Direcció 

ÍNDEX

1.	<i>Presentació del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny</i>	4
2.	<i>Introducció al Sistema de Qualitat</i>	5
Capítol 3 - Gestió de la Qualitat		7
	<i>Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis Del sistema de qualitat</i>	7
Sistema de Gestió de la Qualitat		8
1-	<i>Política del Sistema de Qualitat</i>	8
3-	<i>Compromisos de la direcció</i>	10
4-	<i>Organització del Sistema de Qualitat</i>	10
5-	<i>documentació del Sistema de Qualitat</i>	11
6-	<i>Revisió anual del sistema.</i>	12
Capítol 4 - Gestió de l'ús públic		31
1.	<i>Número de visitants als equipaments del parc</i>	31
a)	<i>Equipaments d'informació</i>	31
b)	<i>Equipaments culturals i allotjaments</i>	32
a)	<i>Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments</i>	34
b)	<i>Ecocomptadors</i>	35
c)	<i>Dades usuaris Bus Parc</i>	37
d)	<i>Recompte total de visitants al parc</i>	37
2.	<i>Perfil dels visitants</i>	38
a)	<i>Tipologia de visitants</i>	38
b)	<i>Grups d'edat dels visitants</i>	39
c)	<i>Procedència dels visitants</i>	40
d)	<i>Principals consultes dels visitants.</i>	41
d)	<i>Estacionalitat de visitants al parc</i>	42
3	<i>Informes d'activitat dins del parc natural</i>	43
Capítol 5 -Prestació de serveis		45
a)	<i>informació</i>	45
b)	<i>educació ambiental i interpretació del patrimoni</i>	47
2.	<i>reserves</i>	48
Capítol 6 - Instal·lacions		50
1.	<i>Centres i punts d'informació</i>	50
2.	<i>Itineraris</i>	50
3.	<i>àrees d'acampada controlada i allotjaments</i>	51
4.	<i>Àrees d'esplai i aparcaments</i>	51
Capítol 7 - Subcontractació		52
1.	<i>Gestió dels recursos materials o serveis contractats</i>	52
2.	<i>Taxes i preus públics</i>	53
Capítol 8 - Seguretat		54
1.	<i>Risc d'incEndi forestal</i>	54
2-	<i>Risc per neu i gelades.</i>	54
3.	<i>Alt Risc o emergències al medi natural.</i>	54
Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment		55

Annexos. 57

ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat	57
ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny	59
ANNEX III: Relació de persones del comitè de qualitat	60
Annex IV: Equipaments del sistema de qualitat 2023	63
Annex V: Documents del Sistema de qualitat	66

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

El Parc Natural del Montseny està situat al Sistema Prelitoral Català entre les províncies de Barcelona i Girona. Constitueix per la seva altitud, 1.712 metres, la màxima elevació de l'orografia catalana, fora del sistema pirinenc i prepirinenc. Precisament aquest factor, l'altitud, associat a la seva curta distància del mar, a la coexistència de tres substrats litològics diferents i a la diversa orientació dels seus vessants, determina un paisatge singular, en el qual es poden veure representades tres grans regions biogeogràfiques: la mediterrània, la centroeuropea i la boreoalpina. En 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 humana al llarg de la història ha acabat d'emmotllar el paisatge de la muntanya fins a donar-li la configuració actual.

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.

El 1977 a la província de Barcelona i el 1978 a la de Girona, es va aprovar el Pla Especial, promogut per ambdues diputacions, que va suposar el naixement del parc. El 1978, la UNESCO incloïa el Montseny en la Xarxa Mundial de Reserves de la Biosfera, reconeixent així la significació del seu patrimoni natural i cultural.

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

Una important fita és la recent aprovació del Decret 127/2021 sobre el Parc Natural del Montseny i sobre els espais del PEIN el Montseny i Cingles de Bertí, que canviaran les estructures i òrgans de participació del parc així com la redacció d'un nou Pla de Protecció.

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

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

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

2. INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

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

3. Gestió de la qualitat

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

4. Gestió de l'ús públic

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

5. Prestació de serveis

- Accés i recepció
- Informació
- Interpretació i educació ambiental
- Reserves
- Gestió de queixes i suggeriments

6. Instal·lacions

- Centre de visitants
- Itineraris
- Miradors
- Àrees d'esplai
- Zones i àrees d'acampada controlada
- Refugis/allotjaments
- Escoles de natura
- Aparcaments

- Altres instal·lacions per la interpretació i l'educació ambiental
7. Subcontractació
 8. Seguretat
 9. Gestió de residus, neteja i manteniment

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

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

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

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

Capitol 3 - Gestió de la Qualitat

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

Durant l'any 2023, el Parc Natural del Montseny ha gestionat l'estandardització dels criteris del Sistema de Qualitat a una vuitantena d'equipaments destinats a l'ús públic. Els equipaments que han compost aquesta xarxa, bé via gestió directa o bé mitjançant concessions administratives o convenis institucionals, són:

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

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

Sistema de Gestió de la Qualitat

1- POLÍTICA DEL SISTEMA DE QUALITAT

El «Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny» vol garantir que l'ús públic del Parc Natural es desenvolupi de forma compatible amb la conservació del territori i amb el desenvolupament socioeconòmic local.

L'ús públic de l'espai natural protegit s'entén 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.

Així, les estratègies de gestió de l'ús públic del Parc Natural i Reserva de la Biosfera 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 patrimoni natural i cultural i del paisatge. D'altra banda s'orienten per a atendre els requeriments de qualitat en l'experiència cultural, estètica, lúdica 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 fomenta en la normativa del parc natural del Montseny. Una important fita es l'aportació del Decret 127/2021 sobre el Parc Natural del Montseny i sobre els espais del PEIN el Montseny i Cingles de Bertí. En aplicació del que preveu aquest decret 127/2021 s'han creat els nous òrgans de govern i participació i s'han iniciat els treballs per la redacció del nou Pla de Protecció.

El sistema de qualitat del parc és l'eina bàsica de l'equip gestor del parc per garantir la qualitat de funcionament i la millora contínua del conjunt d'equipaments i serveis d'ús públic previstos en el Pla d'Ús Públic del Parc Natural del Montseny. 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.

L'any 2023 segueix marcat per un canvi de tendència en la visita i la freqüentació als espais naturals. En aquesta situació, pensant en els visitants, els turistes i la població local, l'equip gestor del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny vol prioritzar els següents criteris de qualitat i satisfacció:

- 1- Donar prioritat a la conservació. En un moment de gran afluència a l'espai protegit cal fer un esforç per protegir el patrimoni natural i cultural i augmentar la consciència, la sensibilització i seva valorització. Es per aquest motiu que s'està treballant en l'elaboració d'estudis de capacitat de càrrega en les zones amb alta freqüentació.
- 2- Promoure la millora contínua. El desenvolupament i la gestió de l'ús públic ha de proporcionar una millora contínua en la satisfacció dels visitants, el rendiment econòmic, la prosperitat local i la qualitat de vida. Per això cal un esforç per obtenir informació dels visitants, de la seva satisfacció i de les seves necessitats

per tal d'adequar els equipaments i serveis per aconseguir aquests objectius minimitzant els impactes que es poden produir.

- 3- Conscienciar als visitants dels valors del parc a través del material interpretatiu i informatiu. Per tal de facilitar als visitants i usuaris la informació necessària per treure el màxim de la seva visita cal continuar la política de posar a la seva disposició material que proporcioni la informació i el coneixement de la població local de l'espai protegit i del seu patrimoni natural i cultural, així com eines per orientar la visita i facilitar les bones pràctiques i els comportaments cívics i respectuosos.
- 4- Fer un esforç de difusió dels valors del parc. Utilitzar els diferents mitjans de difusió per tal de donar a conèixer el Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny i els seus valors. El sistema de millora contínua

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

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

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

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



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

3- COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓ

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

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

4-ORGANITZACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

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

a) Comissió de manteniment

Durant l'any 2023 s'ha realitzat una reunió de la comissió de manteniment, va ser el dia 28 de febrer va ser una reunió especial participativa per tractar sobre el Pla especial de Protecció.

- S'exposen diversos temes d'ús públic que tenen un impacte negatiu en el desenvolupament de les activitats en el Parc.
- Es formen grups per proposar solucions a aquests problemes, exposant cada grup temes diferents.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 73% d'assistència.

b) Comissió de vigilància i control

Durant l'any 2023 s'ha realitzat una reunió de la comissió de vigilància i control, va ser el dia 28 de febrer va ser una reunió especial participativa per tractar sobre el Pla especial de Protecció.

- S'exposen diversos temes d'ús públic que tenen un impacte negatiu en el desenvolupament de les activitats en el Parc.
- Es formen grups per proposar solucions a aquests problemes, exposant cada grup temes diferents.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 62 % d'assistència

c) Comissió d'ús públic i educació ambiental

Durant l'any 2023 s'ha realitzat una reunió de la comissió d'ús públic i educació ambiental, va ser el dia 1 de març, va ser una reunió especial participativa per tractar sobre el Pla especial de Protecció.

- S'exposen diversos temes d'ús públic que tenen un impacte negatiu en el desenvolupament de les activitats en el Parc.
- Es formen grups per proposar solucions a aquests problemes, exposant cada grup temes diferents.

La participació d'aquesta reunió va assolir el 35% d'assistència

5- DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

El Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny s'estructura a partir d'una sèrie de documents que s'actualitzen constantment sota la supervisió de la direcció amb el suport del coordinador que qualitat. En conjunt, les modificacions dels documents més rellevants realitzades l'any 2023 es recullen la Taula 3.1.

D'altra banda també s'ha realitzat l'actualització de tots els registres que conformen el sistema.

Taula 3.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats durant el 2023

	Document	Modificació
DR 340_01	Memòria del Sistema de Qualitat, 2022	Edició anual
FR 340_02	Registre de seguiment del pla anual de millora 2023	Edició anual
DR 320_01	Política del sistema de qualitat del Parc 2023	Edició anual

Tota la documentació consultable, procediments i instruccions de treball està accessible per a tot el personal del sistema de qualitat en un Google Drive, consultable per a tots els membres del comitè de qualitat.

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

6- REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA.

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

La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 12 de juliol de 2024. Les conclusions de la reunió un cop revisats i analitzats tots els punts donen lloc al *DA_340_01 Pla anual de millora*, i les no conformitats registrades al *FR_320_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

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

- RESULTATS DE LES AUDITORIES EXTERNES I INTERNES

Auditoria Externa

Durant l'any 2023 l'auditoria externa va tenir lloc els dies 17 i 18 de juliol de 2023, i fou auditoria de renovació de la certificació, es va realitzar a la oficina del parc, a Masia Mariona, per la revisió de la documentació i es va anar a visitar els següents equipaments: CI Sant Esteve de Palautordera, parada BusParc Montseny, fita inici GR5, DIP i Aparcaments de Collformic, CI Rectoria del Brull.

Es va obtenir una puntuació de 8,77 seguint la línia dels últims anys. Es pot veure la relació de les puntuacions al *FR_330_01 Registre d'auditories*.

Es va fer una revisió documental del sistema, i també dels equipaments, es van proposar millores per l'avaluació del sistema, per la millora en el sistema d'enquestació i algunes millores pels equipaments visitats.

No es van detectar no conformitats.

Auditoria interna

L'auditoria interna es va realitzar el dia 10 de juliol de 2024 per TEAMS amb Fèlix Serrano, personal administratiu del parc natural del Montseny.

Es detecta una sèrie de comentaris i propostes de millora per seguir millorant el sistema que es tindran en compte i registraran com a propostes de millora en el *FR_320_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

Es pot veure la relació de les puntuacions al *FR_330_01 Registre d'auditories*.

No es detecta cap no conformitat.

- REGISTRE DE QUEIXES I SUGGERIMENTS DELS VISITANTS

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

Durant l'any 2023 s'han rebut un total de 53 suggeriments, seguint la línia dels anys anteriors, la majoria es reben a través de la bústia de suggeriments o per correu electrònic.

Respecte els suggeriments pendents de resposta, a finals d'any resten 20 suggeriments per contestar.

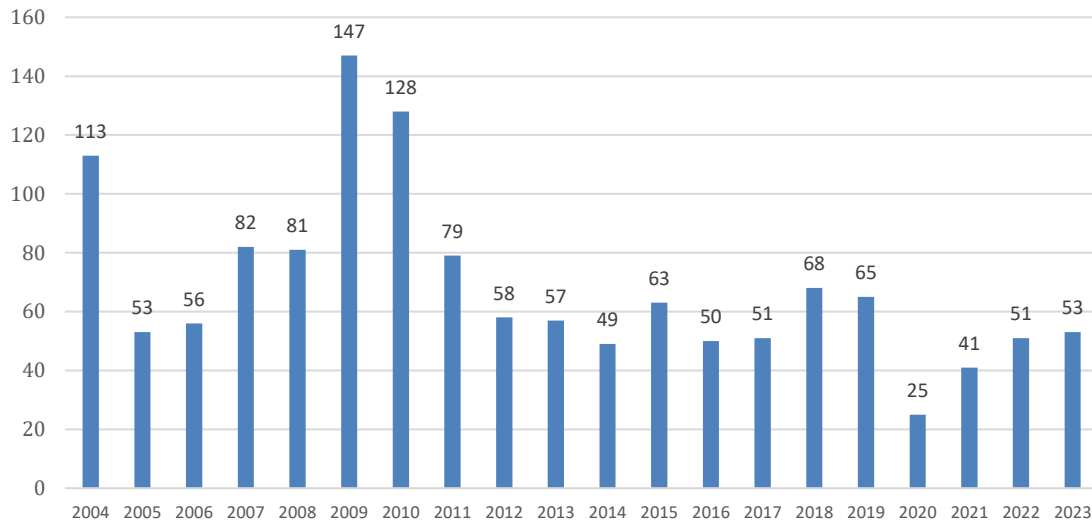


Figura 6.1.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2004 i 2023

a) Tipologia dels suggeriments

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

- Sobre el pas de bicicletes fent compatible aquest pas amb els usuaris a peu.
- Sobre la massificació i els problemes que genera el gran volum de visitants als veïns i a la població local (campers, circulació motoritzada, gossos deslligats..)
- Sobre la compatibilitat entre les batudes de cacera i la freqüentació en determinades zones massificades
- Algunes reclamacions sobre el servei de transport públic, també sobre la necessitat de que puguin accedir gossos al transport públic
- Sobre els itineraris senyalitzats, algunes millores i deficiències en la senyalització
- Sobre algunes deficiències i mancances en els equipaments (millores en els audiovisuals de Can Casades, tancament del càmping de Fontmartina)
- Propostes sobre la millora de la informació que es dona al visitant a través dels cartells interpretatius (maqueta Can Casades...)

b) Terminis de resposta

Pel que fa al ritme de resposta dels suggeriments, cal dir que el temps mig de resolució dels suggeriments ha estat de 108 dies, una mica més de tres mesos. Aquest any s'ha fet l'esforç de respondre suggeriments molt antics, el nombre màxim de dies de resposta és molt alt, per aquest motiu fa augmentar la mitjana.

Respecte el termini de rebuda del suggeriment, des de que el visitant l'escriu fins que arriba a l'oficina del parc per tal de donar-li tràmit, com que la majoria de suggeriments s'han rebut via bústia de suggeriments digital, aquest termini s'ha escurçat. Es poden observar a la taula 6.1.1

Taula 6.1.1 terminis de resposta de suggeriments

	Termini de resposta						Termini rebuda					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mínim	1	0	0	3	4	0	0	0		0	0	0
Màxim	441	275	366	334	290	327	93	96	259	101	104	277
Mitjana	84	81	119	96	100	108	26	13	15	15	11	11

La Figura 6.1.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2023 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

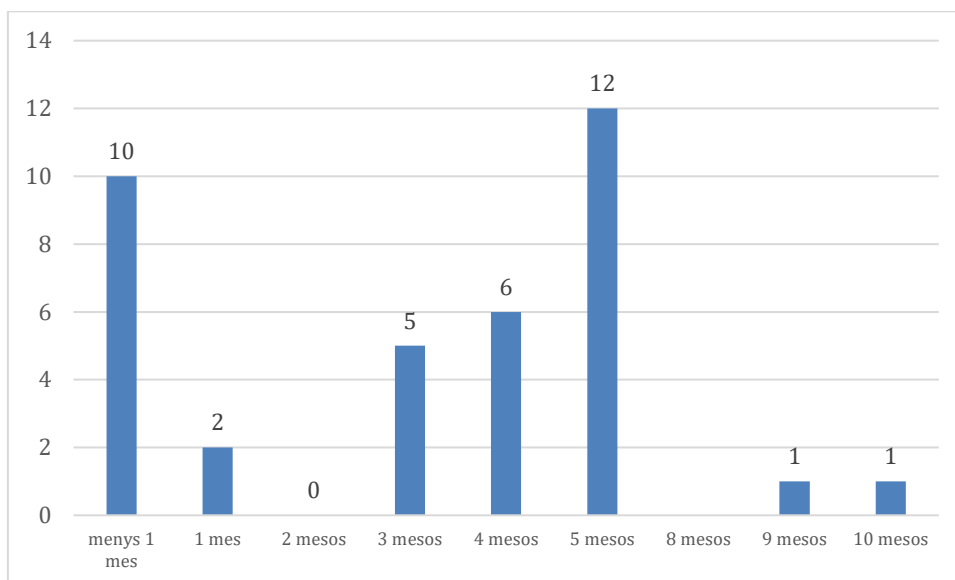


Figura 6.1.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2023.

• GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La Taula 6.1.2 recull el número d'incidències obertes i tancades, la diferència entre aquests dos valors que indica el nombre d'incidències tancades respecte les obertes per cada sèrie anual, així com les pendents totals després de cada any.(PENDENTS)

Taula 6.1.2. Resum de les incidències classificades per tipologies des de l'any 2004 al 2021																
Data	Altres				Neteja / Manteniment				Seguretat / Accident				Senyalització			
	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.	Ob.	Tan.	O-T	PEND.
2004	11	3	8	8	147	121	26	26	28	21	26	7	28	22	6	6

2005	1	2	-1	7	154	138	16	42	19	21	-2	5	8	6	2	8
2006	5	3	2	9	173	148	25	67	11	8	3	8	62	29	33	41
2007	3	4	-1	8	123	143	-20	47	5	4	1	9	63	49	14	55
2008	1	1	0	8	106	92	14	61	6	10	-4	5	65	72	-7	48
2009	4	12	-8	0	181	148	33	94	15	14	1	6	132	63	69	117
2010	3	3	0	0	212	181	31	125	41	32	9	15	130	118	12	129
2011	0	0	0	0	262	297	-35	90	47	52	-5	10	118	141	-23	106
2012	2	2	0	0	146	184	-38	52	27	26	1	11	88	107	-19	87
2013	2	1	1	1	110	104	6	58	20	21	-1	10	96	83	13	101
2014	0	0	0	1	114	91	23	81	33	24	9	19	58	59	-1	101
2015	3	3	0	1	120	115	5	86	25	22	3	22	70	84	-14	85
2016	0	0	0	1	108	110	-1	83	48	40	8	30	84	104	-18	67
2017	1	2	-1	0	111	144	-33	50	28	44	-16	14	83	89	-5	62
2018	5	5	0	0	103	90	8	58	32	27	5	19	66	46	35	97
2019	5	5	0	0	81	70	10	68	28	26	2	21	60	52	8	86
2020	0	0	0	0	61	30	32	100	29	11	18	39	58	53	5	92
2021	1	1	0	0	54	69	-15	85	25	29	-4	35	59	45		106
2022	3	3	0	0	95	64	31	116	36	29	7	42	95	64	31	173
2023	10	3	7	7	151	122	29	145	55	34	21	63	96	91	5	178
Total	60	53		0	2606	2461	145		558	497	63		1557	1379	178	

	Ús públic				Total general			
	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS	Ob.	Tan.	O-T	PENDENTS
2004	10	4	6	6	224	171	53	53
2005	47	44	3	9	229	211	18	71
2006	66	47	19	28	317	235	82	153
2007	97	75	22	50	291	275	16	169
2008	27	62	-35	15	205	237	-32	137
2009	60	53	7	22	392	290	102	239
2010	69	66	3	25	455	400	55	294
2011	76	76	0	25	503	566	-62	231
2012	39	39	0	25	302	358	-56	175
2013	32	37	-5	20	261	246	14	190
2014	35	22	13	33	241	197	47	234
2015	36	41	-5	29	254	267	-1	221
2016	40	47	-7	21	281	301	-15	201
2017	26	18	8	29	251	297	-42	155
2018	29	21	8	37	228	188	85	195
2019	37	29	8	45	210	182	28	223
2020	29	7	22	67	178	93	85	308
2021	23	39	-16	51	165	186	-21	287
2022	24	34	-10	41	253	194	59	346
2023	37	26	11	52	349	276	73	419
Total	839	787	52		5240	4894	419	

Com es pot veure a la taula, durant l'any 2023 s'han obert 349 incidències. S'ha fet un major esforç en la resolució de les incidències (276), tot i així tenim un nombre molt elevat d'incidències pendents (419). Es segueixen realitzant canvis en el procediment d'incidències i per això es manté el nombre d'incidències pendents molt elevat.

En la gràfica següent (figura 3.6.3) es pot veure l'evolució de les incidències pendents en els diferents anys. Hi ha una certa tendència a una corba amb alts i baixos pel que fa a les incidències pendents.

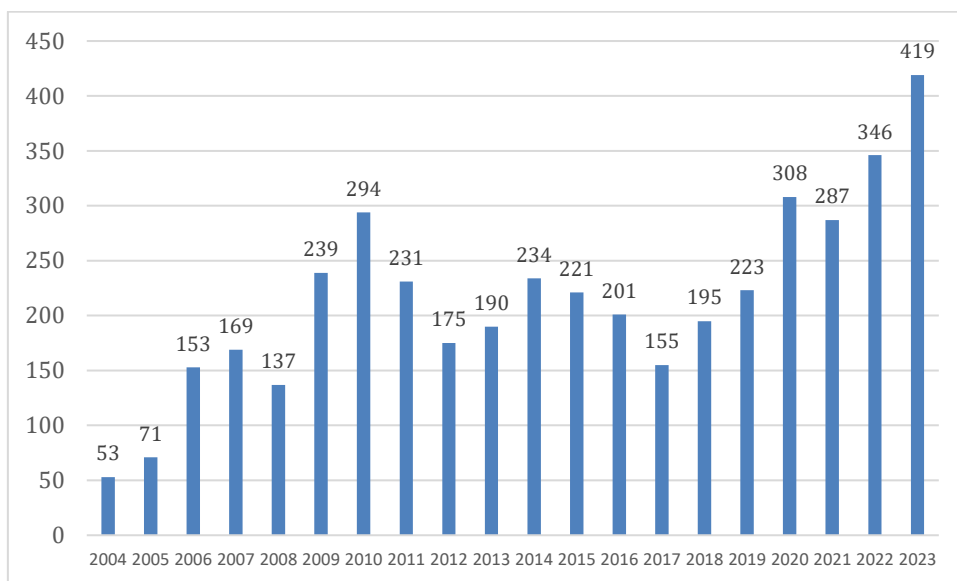


Figura 3.6.3. Evolució del número d'incidències pendents de l'any 2004 fins a finals de 2023

A la Figura 3.6.4 es mostra la distribució de les 419 incidències pendents en funció del seu any d'obertura i el tipus. Queden pendents sense resoldre incidències de l'any 2011 (només 2) i si ens fixem en la tipologia queda un gruix molt gran d'incidències de senyalització i de neteja i manteniment per resoldre

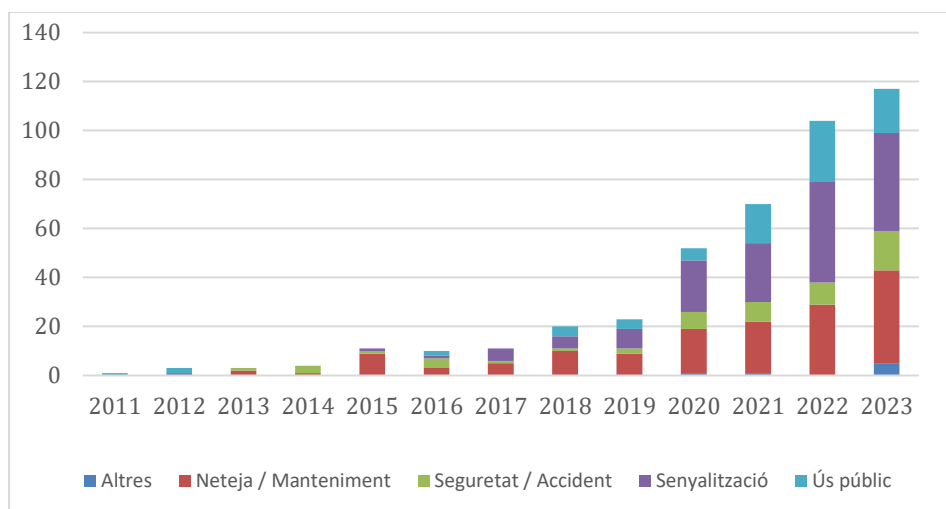


Figura 3.6.4. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2023

- INSPECCIONS DELS EQUIPAMENTS.

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

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

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

Aquest any, després d'una proposta de millora de l'any passat, es decideix assolir la inspecció dels equipaments una vegada a l'any (i no dues com teníem fins aleshores). Aquesta previsió afavoreix el grau de compliment d'aquestes inspeccions.

Taula 3.6.3. Resum de les inspeccions fetes als equipaments, 2023

	Nº inspeccions fetes	Nº inspeccions programades	%
Equipaments	30	37	81%
Aparcaments	21	34	62%
Itineraris	38	76	50%

- MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL VISITANT.

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

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

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

El resum dels equipaments que han recollit enquestes durant aquest 2023 es presenta a la taula següent:

Equipaments	Nº enquestes
ADEMC	37
CI Brull	27

CI Can Casades	10
CI Can Figueres	14
CI Fogars de Montclús	7
CI Montseny	7
CI Sant Esteve de Palautordera	34
CI La Mongia	4
DIP Bordoriol	3
DIP Collformic	13
DIP Montsoriu	6
DIP Riells	22
DIP vallforners	9
Estació biològica Montseny. Fontmartina	9
itineraris guiats	42
PI aiguafreda	5
PI Espai Montseny	12
PI La garriga	1
PI Masia Mariona	13
PI Seva	6
PIMolí ca l'Antic	10
Turisme Rural La Morera	20
Total general	311

Durant l'any 2023, s'han recollit un total de 311 enquestes de satisfacció en tots els equipaments del parc. A continuació es recullen els resultats de les valoracions dels aspectes generals del Parc.

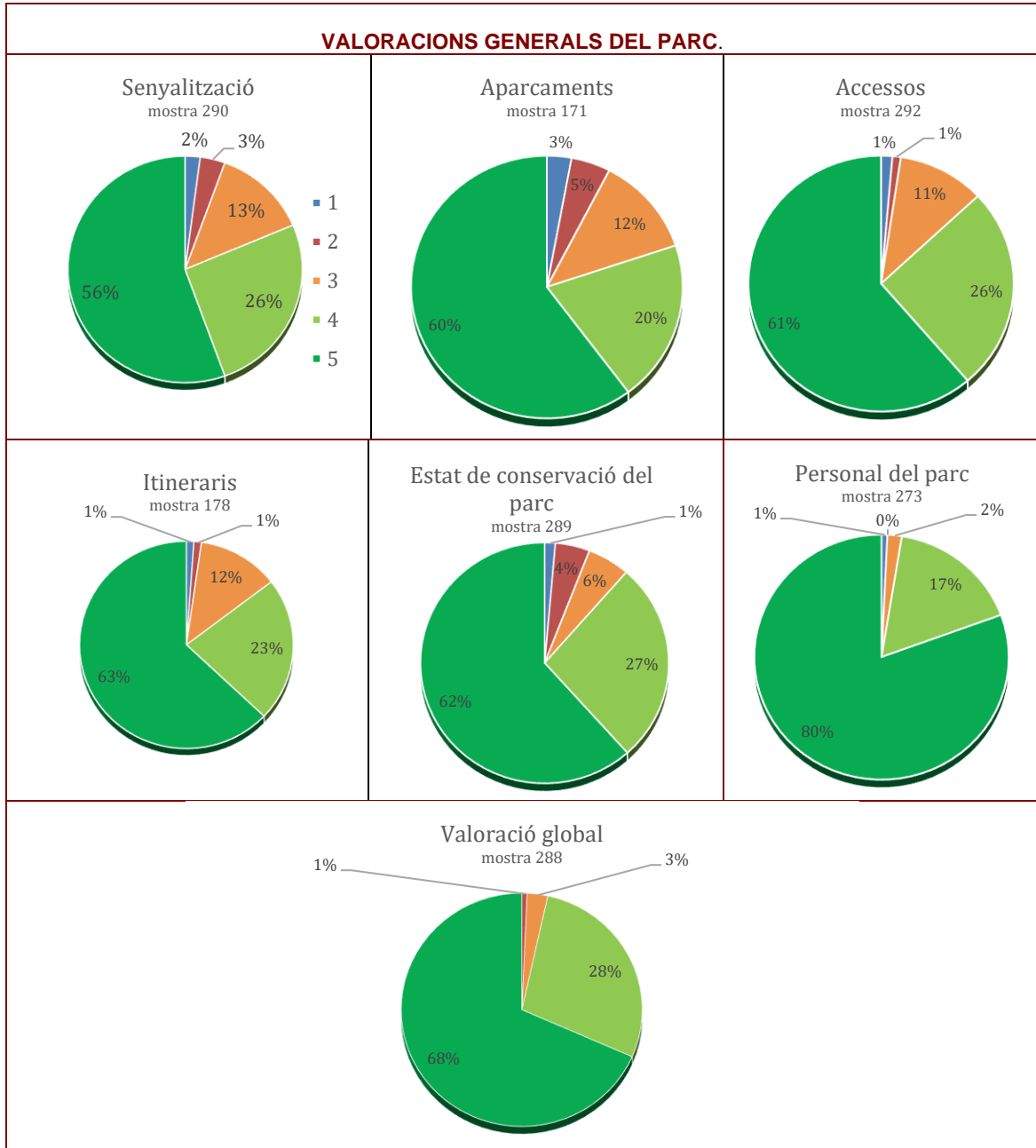


Figura 12.3 Resultats de les enquestes de satisfacció del l'any 2023 pel que fa als aspectes generals del Parc.

De l'anàlisi de les enquestes de satisfacció globals s'extreu que el que està més mal valorat són els aparcaments i la senyalització i l'estat de conservació del parc. Segurament la valoració es deu al fet que la majoria de les enquestes són recollides durant el període de tardor que és quan els aparcaments estan més plens. De la senyalització cal fer un esforç per tal de resoldre totes les incidències de senyalització. A continuació es recullen els resultats de les valoracions de les activitats i els equipaments.



Figura 12.3 Resultats de les enquestes de satisfacció del l'any 2023 pel que fa als equipaments i als itineraris guiats. De l'anàlisi de les enquestes de satisfacció dels equipaments i de les activitats, el que està més mal valorat són les publicacions. Fins al mes de maig de 2023 no va arribar la nova edició de mapa de l'informador i és possible que per això hi hagués aquestes valoracions. Destaca en positiu la valoració de l'atenció al públic rebuda, que és de les valoracions més positives.

- **SEGUIMENT DELS OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT**

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

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

Els **objectius específics** del Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny per a l'any 2023 són:

1. Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments – PARCIALMENT ASSOLIT
2. Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes – PARCIALMENT ASSOLIT
3. Utilitzar altres eines de recollida d'informació per avaluar el nivell de satisfacció dels visitants – PARCIALMENT ASSOLIT
4. Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos – NO ASSOLIT

5. Actualitzar i adaptar els aspectes del sistema de qualitat que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc - ASSOLIT
6. Garantir la realització de les inspeccions als equipaments programades. - NO ASSOLIT
7. Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant. – ASSOLIT
8. Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant. - ASSOLIT
9. Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents – NO ASSOLIT
10. Realitzar millores en els itineraris existents d'acord amb les actuacions del pla de millora- ASSOLIT
11. Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències tot assegurant la traçabilitat. – NO ASSOLIT
12. Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc - ASSOLIT
13. Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals – PARCIALMENT ASSOLIT

Grau d'assoliment objectius específics

ASSOLIMENT	6
NO ASSOLIT	6
PARCIALMENT ASSOLIT	2
Total general	14

ANÀLISI DE LES NO CONFORMITATS, ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES, I DE LES CONDICIONS ADVERSES A LA QUALITAT

A continuació s'identifiquen les propostes de millora, i no conformitats que es troben recollides al *FR_320_04 Registre de no conformitats i propostes de millora*.

Durant l'any 2023 es van recollir les següents no conformitats i propostes de millora, fruit de la revisió del sistema, les reunions de les comissions, l'auditoria interna i l'auditoria externa i són les següents:

No conformitats:

1. Es detecta que no es realitzen totes les inspeccions en els equipaments programades - RESOLT

Propostes de millora

1. Cal renovar el mapa mural del parc dels equipaments i aparcaments, afegint els límits de la Reserva de la Biosfera

2. Les dues cabanes de vinya que hi ha al GR-2 estan en mal estat.
3. Establir un sistema de retorn de les incidències resoltes als autors de les mateixes per veure quina ha estat la solució adoptada. Es presentarà una proposta a la següent comissió.
4. En el mapa d'itineraris de la Vall de Santa Fe hi manca el nou itinerari PR-C 211 de la Riera de Gualba
5. Fer una sessió de formació amb la colla més pràctica per veure com funciona el pla de manteniment
6. Repàs i actualització de la senyalització del tram entre el collet de Sant Martí i Aiguafreda.
7. Mal estat del camí entre el collet de Sant Martí i el turó de Tagamanent. Fita perduda
8. Realitzar les mesures necessàries per tenir un punt de wifi lliure al Centre d'informació de Can Casades, degut a la poca cobertura de l'entorn
9. Posar un aparcament de bicicletes a Masia Mariona, per al foment de venir amb bicicleta a l'equipament.
10. També proposar un sistema de recàrrega de vehicles elèctrics, tan a Can Casades com a Masia Mariona - DESESTIMADA
11. Millora de la senyalització de la parada del Bus a l'estació de Palautordera
12. Proposta d'acció per a voluntaris sobre la retirada de deixalles repartides i enterrades a l'entorn de Santa Maria Mitjancera.
13. Proposta fita d'inici d'itinerari a Sant Martí de Montseny

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

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

Gràcies al *FR_340_01 Registre de seguiment del pla de millora* es realitza un seguiment trimestral del grau d'assoliment de les actuacions del pla de millora.

De les 87 actuacions planificades se n'han resolt 60, s'han quedat com a pendents 10 i 17 parcialment assolides. Això dona que el grau de compliment del pla de millora és del 78,74%.

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

Taula 3.6.7 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any 2022		Valoració
1	Organitzar i dur a terme una jornada de formació de coneixements del parc destinada al personal del dispositiu d'informació i dels equipaments.	Assolít
2	Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.	No Assolít
3	Realització d'un curs de primers auxilis per al personal informador	No Assolít
4	Realització d'un curs d'atenció al públic per al personal informador de nova incorporació	Assolít
5	Informar de forma periòdica sobre la possibilitat formativa d'altres administracions i entitats relacionada amb l'atenció al públic i el turisme per al personal informador i les empreses acreditades amb la CETS	Assolít

6	<i>Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin.</i>	Assolit
7	<i>Establir un grup de treball en el marc de la SUPEA amb els diferents tècnics dels parcs per la millora de les enquestes de satisfacció</i>	Assolit
8	<i>Reactivar les enquestes de satisfacció del Centre d'informació de Fogars, per tal de poder recollir la opinió del visitant a través de la recollida d'enquestes en línia</i>	No Assolit
9	<i>Aprofitar el reforç d'informadors per tal de poder fer preguntes més concretes relacionades amb diversos aspectes del parc</i>	Parcialment Assolit
10	<i>Afegir com a punt de l'ordre del dia de les reunions d'ús públic mensuals, per tractar la revisió dels suggeriments pendents</i>	No Assolit
11	<i>Incorporar millores en els sistema digital de recollida d'informació i incorporar els formularis d'inspecció en aquest sistema.</i>	No Assolit
12	<i>Realitzar anualment una inspecció de forma presencial a tots els equipaments.</i>	Assolit
13	<i>Treballar en les reunions de les comissions del sistema de qualitat aspectes concrets relacionats amb el Pla de Protecció.</i>	Assolit
14	<i>Repassar les incidències pendents dels equips de treball en les reunions de seguiment setmanals.</i>	Assolit
15	<i>En l'aplicatiu de gestió d'incidències afegir un nou estat de "En tràmit" per aquelles incidències que ja s'ha començat a realitzar alguna acció.</i>	Assolit
16	<i>Editar fulletons del itinerari forestal de Fontmartina</i>	Parcialment Assolit
17	<i>Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba</i>	Parcialment Assolit
18	<i>Modificar el contingut de la fita d'inici de la vall de Santa Fe</i>	No Assolit
19	<i>Dissenyar la fita d'inici dels itineraris amb inici al nucli urbà d'Arbúcies</i>	No Assolit
20	<i>Oferir la possibilitat de tenir un enllaç entre l'aparcament de Ses Ferreres i l'itinerari SL-C 84 fins a Sant Marçal</i>	No Assolit
21	<i>Acabar la reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització, el tram del collet de Sant Martí a Aiguafreda</i>	Parcialment Assolit
22	<i>Modificar el traçat del tram entre el collet de Sant Martí i Turó de Tagamanent per evitar trams amb risc de desprendiments</i>	Parcialment Assolit
23	<i>Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits</i>	Assolit
24	<i>Treballar en la rehomologació dels itineraris existents gràcies al conveni existent amb la FEEC</i>	Assolit
25	<i>Editar fulletons sobre recomanacions al parc natural - El Senglar</i>	Assolit
26	<i>Instal·lar els plafons interpretatius relacionats amb els sistemes facultatius i de depuració d'aigües en els equipaments del parc que en disposin</i>	Parcialment Assolit
27	<i>Tenir en compte els criteris interpretatius en l'elaboració dels materials de difusió: passejades guiades i mapa de l'informador</i>	Assolit
28	<i>Redissenyar els mapes murals del parc, amb la nova informació del parc natural i la Reserva de la Biosfera del Montseny</i>	Parcialment Assolit
29	<i>Aplicar els coneixements del taller en el desenvolupament de les tasques de coordinació entre el personal informador del parc</i>	Assolit
30	<i>Aprofitar les fitxes de suport informatiu per als informadors per a la creació d'infografies de bon comportament per al visitant, per a fer-les servir en XXSS</i>	Parcialment Assolit
31	<i>afegir en el material de benvinguda i acollida als nous informadors les fitxes de suport informatiu</i>	Assolit
32	<i>Col·laboració en la realització de l'estudi per a la capacitat de càrrega a la zona de Santa FE</i>	Assolit
33	<i>Mantenir el servei de 5 línies regulars del servei de transport públic.</i>	Assolit
34	<i>Incentivar l'ús de les línies de transport públic amb la difusió d'itineraris a realitzar amb el bus.</i>	Parcialment Assolit
35	<i>Seguir amb la regulació d'accés al Pla de la Calma amb vehicle motoritzat i promoure la difusió de la regulació</i>	Parcialment Assolit
36	<i>Establir un espai d'acollida al centre d'informació de Fogars amb activitats i informació per al visitant durant la tardor</i>	Assolit
37	<i>Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.</i>	Assolit
38	<i>Aplicació de la metodologia del càlcul de freqüentació aplicat al parc natural del Montseny</i>	Assolit
39	<i>Establiment d'un nou indicador que mesuri la superació de la capacitat de càrrega dels aparcaments</i>	Parcialment Assolit
40	<i>Realitzar el seguiment de les accions del pla anual de l'Associació d'Empresaris turístics del Montseny vinculades amb el turisme sostenible i el parc.</i>	Assolit
41	<i>Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el Fòrum Permanent de la CETS</i>	Assolit
42	<i>Execució del Pla d'acció 2021-2025</i>	Assolit
43	<i>Fer el seguiment i avaluació del programa d'actuacions 2021-2025</i>	Assolit
44	<i>Treballar conjuntament amb les empreses acreditades amb la CETS (Fase II)</i>	Assolit

45	<i>Desenvolupar el pla d'actuacions de la Reserva de la Biosfera</i>	Assolit
46	<i>Elaborar convenis amb els municipis pel desenvolupament d'accions prioritàries en la Reserva de la Biosfera</i>	Assolit
47	<i>Treball i fer l'acompanyament en les accions relacionades amb els ajuts de Next Generation per a Reserves de la Biosfera</i>	Parcialment Assolit
48	<i>Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema</i>	Assolit
49	<i>Realitzar reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del Pla de Millora</i>	No Assolit
50	<i>Elaborar i aprovar documents anuals del Sistema de Qualitat del 2023</i>	Assolit
51	<i>Executar les actuacions de millora de la xarxa d'aigua potable de la vall de Santa Fe</i>	Parcialment Assolit
52	<i>Obres d'accessibilitat a la masia del Bellver</i>	Assolit
53	<i>Obres de millora del cobert de l'Agustí</i>	No Assolit
54	<i>Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de graves) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll</i>	Assolit
55	<i>Millora del sistema de subministrament d'aigua a la Casanova de Sant Miquel</i>	Assolit
56	<i>Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel</i>	Assolit
57	<i>Millora de l'accessibilitat a la casa de colònies de Vallcàrquera</i>	Assolit
58	<i>Millora de la instal·lació elèctrica autònoma del Bellver i l'Agustí</i>	Assolit
59	<i>Ampliació de l'aparcament de Collformic</i>	Parcialment Assolit
60	<i>Construcció filtre vertical depuració d'aigües residuals a Can Gorgs</i>	Parcialment Assolit
61	<i>Construcció filtre de graves i arqueta mostres, fossa sèptica de la Guardiola</i>	Assolit
62	<i>Revisió i reparació dels sistemes de depuració per estany facultatiu dels equipaments del parc</i>	Assolit
63	<i>Implantació de regulació d'aparcaments a Collformic</i>	Assolit
64	<i>Tancament de la pista de la Costa a Santa Fe de Montseny passant per Fontmartina durant èpoques de massificació</i>	Assolit
65	<i>Dur a terme les operacions de manteniment de les exposicions itinerants i permanents (Can Casades, Univers Patxot, Casa-Museu L'Agustí, exposicions del Casal de Cultura del Montseny)</i>	Assolit
66	<i>Gestió de les exposicions itinerants (40 anys RB, Life Tritó Montseny)</i>	Assolit
67	<i>D'acord amb el pla marc d'educació ambiental i voluntariat iniciar els treballs d'elaboració del Pla d'Educació Ambiental del parc.</i>	Parcialment Assolit
68	<i>Difondre els objectius i el marc general del programa "El Montseny a l'escola"</i>	Assolit
69	<i>Seguiment del programa "El Montseny a l'Escola"</i>	Assolit
70	<i>Treballar en la proposta de nova estructura i continguts del programa</i>	Assolit
71	<i>Realitzar el seguiment del programa Passejades 2023</i>	Assolit
72	<i>Coordinar el programa Passejades 2024</i>	
73	<i>Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc</i>	Assolit
74	<i>Realitzar el seguiment del actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny</i>	Assolit
75	<i>Realitzar el seguiment del actes del programa Parcs en Concert que es realitzin al Montseny</i>	Assolit
76	<i>Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny</i>	Assolit
77	<i>Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny</i>	Assolit
78	<i>Coordinar i programar les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny</i>	Assolit
79	<i>Realitzar el seguiment de les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny</i>	Assolit
80	<i>Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.</i>	Assolit
81	<i>Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús, Montseny i Campins.</i>	Assolit
82	<i>Treballar en noves propostes de sistemes de recollida selectiva</i>	Assolit
83	<i>Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades al conjunt monumental de Tagamanent</i>	Parcialment Assolit
84	<i>Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades a la fortificació ibèrica del Montgròs</i>	Assolit
85	<i>Incrementar la senyalització dels elements patrimonials</i>	Parcialment Assolit
87	<i>Manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques</i>	Assolit

ANÀLISI DELS INDICADORS DE QUALITAT

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

Taula 3.6.9. Resum dels indicadors específics del sistema de qualitat per a l'any 2023

NÚM_IND	DESCRIPCIÓ INDICADOR	VALOR LLINDAR	2023	2022	2021	2020	Valoració
I_1	Nº de jornades en que algun equipament resta tancat	Més de 10	17	50	16	36	NC
I_2	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	Més de 1	1	0	20	0	NC
I_3	Nº de jornades en que qualsevol servei contractats no es portat a terme per manca de contracte.	Més de 1	0	12	0	0	Favorable
I_4	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	menys de 50%	100%		26	52,38%	Favorable
I_5	Nº d'accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat	més de 7	10	14	25 (30%)	29	NC
I_6	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents	més de 50	313	254	180	197	NC
I_7	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	més de 3	12			37	NC
I_8	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	més de 6	21	29	25	31	NC
I_9	Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.	més de 7	58		60%	37	NC
I_10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	més de 1	0	0	0	0	Favorable
I_11	% Percentatge del personal del Comitè de Qualitat implicat activament en els seus respectius fòrums de participació dins del SQ.	menys del 70%	56,80%	53%	65%		NC
I_12	Documents del sistema pendents de revisió	més de 5	0	0	0	0	Favorable
I_13	Nº d'equipaments que no compleixen amb els criteris de qualitat	més de 2	0	0	0	0	Favorable
I_14	Nº d'equipaments amb un 20 % d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració global dels equipaments és "Dolenta" o "Molt dolenta".	més de 3	0	0	0		Favorable
I_15	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels apartaments es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	80%	67%	79%		Favorable
I_16	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la qualitat de la informació es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	98%		99%		Favorable
I_17	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de les publicacions disponibles a l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	82%		95%		Favorable

I_18	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	més de 20	178	173	92	99	NC
I_19	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització del Parc es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	82%	85%	89%		Favorable
I_20	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la senyalització de l'equipament es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	92%				Favorable
I_23	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la temàtica dels itineraris guiats és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	100%		100%		Favorable
I_24	Nº de queixes, suggeriments o incidències provocades per falta d'informació sobre les condicions d'ús dels equipaments i serveis d'ús públic.	més de 5	0	0	0	0	Favorable
I_25	Nº d'incidències de la tipologia Seguretat/accident resoltes fora de termini o pendents fora de termini.	més de 5	63	42	32	41	NC
I_26	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la vigilància del Parc es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	97%	96%	88%		Favorable
I_27	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	més de 70	145	116	87	109	Favorable
I_28	Nº d'incidències detectades en el seguiment dels serveis de neteja contractats.	més de 20	6		0	0	Favorable
I_29	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	89%	89%	81%		Favorable
I_30	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la neteja i manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	94%				Favorable
I_31	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	menys del 90%	89,5%		95%	95%	Favorable

A partir del 2020, i després de les recomanacions de l'auditoria externa, es realitza un llistat dels indicadors específics que serviran per a avaluar l'estat dels objectius marcats, es resumeixen en la següent taula:

Taula 3.6.9. Resum dels indicadors específics del sistema de qualitat per a l'any 2022

ORIGEN/ OBJECTIU ESPECÍFIC	INDICADOR	VALOR LLINDAR	RESULTAT 2023
Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments - OK	<i>Nombre activitats formatives realitzades per tot el personal</i>	1	2
Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes	<i>Nº enquestes de satisfacció totals</i>	1000	311
	<i>Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.</i>	3	10

	<i>Nº d'enquestes de satisfacció en funció del nombre de visitants de cada equipament</i>	2%	1,52%
Utilitzar altres eines de recollida d'informació per avaluar el nivell de satisfacció dels visitants	<i>Enquestes realitzades amb l'activitat del cercle de voluntaris</i>	100	0,5
Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos	<i>Nº de suggeriments pendents i respost fora de termini (4 mesos).</i>	5	21
Actualitzar i adaptar els aspectes del sistema de qualitat que puguin representar una millora de la qualitat en l'ús públic del Parc	<i>Nº de reunions del procés de participació on assisteix el comitè de qualitat del parc</i>	Més de 5	1
Incorporar els criteris i els objectius de qualitat en els treballs necessaris per la redacció del Pla Especial de Protecció	<i>Nº d'inspeccions realitzades / Nº d'inspeccions previstes</i>	1	65%
Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant.	<i>Nº de senyals interpretatives dissenyades</i>	2	2
Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant.	<i>Nº de material de suport informatiu entregat</i>	2	2
Realitzar les accions necessàries per la difusió de com a mínim 2 itineraris existents	<i>Nº d'accions de difusió d'itineraris realitzades</i>	2	0
Realitzar millores en els itineraris existents d'acord amb les actuacions del Pla de Millora	<i>Nº d'accions de millora dels itineraris</i>	2	2
Treballar per disposar d'un sistema per la gestió de les incidències tot assegurant la traçabilitat.	<i>Nº d'incidències pendents</i>	100	419
Promoure iniciatives que afavoreixin la mobilitat sostenible al parc tenint en compte la regulació dels accessos	<i>Nº d'iniciatives per afavorir el transport públic</i>	2	4
Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals	<i>Nº d'ecomptadors nous instal·lats</i>	1	2

• **PLA DE FORMACIÓ GENERAL**

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

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

Es separa la formació en 2 categories:

- Assistència a jornades, seminaris i trobades
- Assistència a cursos organitzats directament per la Diputació de Barcelona

Assistència a jornades, seminaris i trobades

- Network Meeting European Charter of Tourism Sustainable, Eslovènia, 16, 17 i 18 de maig
- Seminari CETS, Valsain; 14, 5 i 16 de juny
- Desembosc amb canals, PN Zona Volcànica de la Garrotxa, 24 de novembre

Assistència a cursos organitzats directament per la Diputació de Barcelona

El recull dels cursos que ha participat el Parc Natural del Montseny organitzats i inclosos al BAF (Banc d'Accions Formatives) són els següents:

- Presenta a l'estil PechaKucha
- Brush up your english! (aprenentatge mòbil)
- Conducció eficient a la DIBA
- El Sistema d'Integritat Institucional i el Pla de Mesures Antifrau de la Diputació de Barcelona (aprenentatge mòbil)
- Coneixements elementals de fontaneria i sanejament
- Organitza't amb Trello!
- Joc interactiu FIREWALL: ciberseguretat a les organitzacions
- Joc interactiu SHE: Diversitat i inclusió en les organitzacions
- Conceptes bàsics del procediment administratiu
- Reparació i manteniment d'elements de fusteria
- Capacitació dels equips d'emergència de la DIBA
- Reparació i manteniment d'instal·lacions elèctriques i d'elements d'enllumenat
- Com redactar amb eficàcia: tècniques i pràctiques
- Sistemes d'Informació Geogràfica: SITMUN
- Tallades de millora en masses forestals denses
- Bioenginyeria del paisatge pràctica
- Una visió pràctica de la Llei de contractes del sector públic. Aspectes essencials

ASSIGNACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I FINANCERS

La implantació del Sistema de Qualitat requereix que la Direcció del Parc garanteixi que els diferents llocs de treball estiguin identificats dins d'un organigrama i que les seves funcions estiguin clarament definides. Les funcions i responsabilitats estan definides al document *DR_440_01 Funcions i responsabilitats*. S'ha afegit el document elaborat per la Secció d'Ús Públic i Educació Ambiental sobre el pla de treball dels tècnics d'ús públic i educació ambiental.

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

• **CANVIS QUE PODEN AFECTAR AL SISTEMA**

- La nova organització proposada per la Gerència de Serveis d'Espais Naturals, i la manca de personal en l'ús públic i educació ambiental del Parc Natural del Montseny poden afectar el sistema

Fruit de la revisió del sistema es generen propostes de millora i no conformitats que quedaran incorporades com a no conformitats al *FR 320_04 Registre de no conformitats i*



Diputació
Barcelona



Diputació
de Girona



Parc Natural
del Montseny
Reserva de la Biosfera

propostes de millora per a l'any 2023, també es revisen la política i els objectius de qualitat que queden recollides al pla de millora, i es defineixen els objectius específics i les actuacions que es desenvolupen que queden recollides al *DA 340_01 Pla de millora*.

Capítol 4 - Gestió de l'ús públic

1. Seguiment i control de l'ús públic

1. NÚMERO DE VISITANTS ALS EQUIPAMENTS DEL PARC

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

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

a) Equipaments d'informació

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

Aquest any 2023 es manté el nombre d'usuaris dels centres d'informació al voltant dels 100.000 usuaris, com els darrers anys. Destaca l'increment del nombre de visitants de Can Casades, de Bordoriol i de Collformic. També la davallada del nombre de visitants al Molí de Ca l'Antic al Figaró, al PI de Seva i a Aiguafreda.

El nombre d'usuaris dels equipaments d'informació del Parc Natural del Montseny es mostra a la taula següent:

Taula 4.1.1. Resum del número de visitants dels equipaments d'informació del Parc Natural

EQUIPAMENTS	2018	2019	2020	2021	2022	2023	23-22%Δ
Centres i punts d'informació							
<i>CI Can Casades</i>	20.986	26.271	11.261	16.341	16.149	22.288	28%
<i>CI Rectoria del Brull</i>	7.071	3.872	2.236	2.448	982	619	-37%
<i>CI Fogars de Montclús</i>	6.855	6.918	4.649	6.714	2.868	3.551	19%
<i>CI de Montseny</i>	12.984	13.456	7.589	4.204	2.484	2.019	-19%
<i>CI Sant Esteve de Palautordera</i>	5.594	5.303	3.444	3.939	3.714	2.968	-20%
<i>CI La Mongia</i>	4.409	5.468	1.639	3.677	6.100	6.212	2%
<i>PI d'Aiguafreda</i>	2.012	2.513	410	468	2.817	824	-71%
<i>PI Cànoves i Samalús</i>	3.472	5.611	12.821	18.214	225	0	
<i>PI del Molí de Ca l'Antic</i>	943	920	559	477	3105	519	-83%
<i>PI La Garriga</i>	1.180	729	652	176	1.227	1.002	-22%
<i>PI Gualba – Can Figueres</i>	866	1094	980	1402	982	851	-15%

PI Gualba – estació de Gualba	85	122	3	28	11	0	
PI de Seva	992		0	7454	7108	1876	-74%
PI a Santa Maria de Palautordera						439	
OT Sant Celoni						1770	
PI de Tagamanent	-	625	71	0	0	0	
PI de Viladrau – Espai Montseny	3.868	5.674	4.578	4.053	2.437	3.297	26%
DIP Bordoriol	2.114	2.591	3.047	1.778	1.385	3.275	58%
DIP Collformic	1.218	2.628	1.714	1.029	1.740	2.946	41%
DIP Montsoriu	4.167	2.765	788	1.435	1.849	1.640	-13%
DIP Plana Amagada	11.327	2.747	407	9.262	2.944	2.325	-27%
DIP Reforços de tardor*	4191	2651		347	2157	5216	59%
DIP Riells	7.143	5.893	3.393	4.580	5.132	4.716	-9%
DIP Vallforners	9.232	18.886	26.917	13.385	23.772	17.330	-37%
Museu- Univers Patxot	965	1288	680	904	2587	1130	-56%
PI a La Gabella d'Arbúcies	17.464	18.974	3.035	2.576	3.457	4.152	17%
Museu Etnològic del Montseny - La Gabella						3.957	
Feixes del Vilar						1574	
AE Plana del Coll						706	
Total general	133.911	136.999	94.418	107.011	97.322	102.364	5%

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

b) Equipaments culturals i allotjaments

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

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

La Taula 4.1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2023:

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	%Δ 22-21
Equipaments culturals							
Casa-Museu l'Agustí	857	2.184	1.460	682	627	0	

Museu Etnològic del Montseny* (Visites audiovisual, exposicions i museu)	13.498	26.605	4.903	9.999	10.069	10.758	6,40%
Museu de Ciències Naturals de Granollers		-	-				
Fortificació Ibèrica del Montgròs					38	172	
La Gabella (CD)	66	79	72	66	71	67	-5,97%
	14.421	28.868	6.435	10.747	10.805	10.997	
Escoles de natura							
EN Can Lleonart							-
EN La Traïna	5.470	6.051	2.299	5.155	1.864	2.948	36,77%
EN Vallcàrquera	6.445	5.963	1.646	3.883	4.215	3.442	-22,46%
	11.915	12.014	3.945	9.038	6.079	6.390	
Allotjaments i restauració							
Càmping Fontmartina	3.292	2.629	2.640	2.675	1.311		
TR La Morera	1.372	1.285	249	381	1.324	972	-26,59%
AJ Casanova de Sant Miquel	303	196	89	158	453	384	-15,23%
Alberg Masia de Vallforners	806	528	230	89		212	
Alberg rural El Polell	1251	1.269	193	1.004	1.199	488	-59,30%
Àrea d'esplai les Feixes del Vilar	768	940			1212	1574	29,87%
Àrea d'esplai la Plana del Coll						706	
Restaurant el Bellver	4.773	4187	3545	3174		5162	
	12.565	11.034	6.946	7.481	5.499	9.498	72,72%

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

Taula 4.2.1. Número de clients de les empreses acreditades amb la CETS l'any 2023

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des	Any
Fonda Montseny	550	879	1.053	1.708	1.108	1.037	462	2.547	1.555	1.773	1.514	1.062	15.248
Casanova de Sant Miquel		4	16	69	14	56	108	48	13	15	39	2	384
Turisme rural La Morera	0	27	33	97	89	150	47	70	43	74	109	196	935
ADEMC		299	470	557	475	354	37	30	43	429	809	169	3.672
APREN - Escola Nat. Vallcàrquera	90	102	590	360	524	364	302	0	159	474	412	65	3.442
EduCa Viladrau	65	216	368	576	698	1.349			104	792	514	33	4.715
Viladrau Educació (Santa Marta)	25	19	261	91	206	63	65	38	36	249	290	76	1.419
El Polell		22	33	37	36	52	28	32	48	71	78	51	488

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

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

a) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments

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

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

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

Taula 4.3.1 Resum de comptatges als aparcaments 2023

Aparcament	Totals mensuals (visitants/mes)												TOTAL ANUAL
	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des	
Bordoriol	0	0	921	1248	592	859	692	467	1371	1229	1208	507	9094
Collformic	0	5235	4476	8253	4028	2984	2281	3477	15918	3404	2075	3995	56128
Plana amagada	0	0	1333	2572	1711	1416	1357	743	2148	2584	2112	1274	17252
Montsoriu	0	0	1406	3128	1937	1154	912	864	1750	2190	1868	1152	16361
Vallforners	1464	1999	3195	3794	1771	1846	1771	0	3020	4821	4693	2277	30653
Riells	0	0	959	1252	655	946	1403	638	979	2329	3104	563	12828
Santa Fe	4356	4422	12680	13827	8678	7590	7477	11279	10832	30829	26967	9725	148661
Total	5819	11656	24971	34074	19372	16796	15893	17468	36019	47387	42028	19493	290.976

Els mesos de gener i febrer no tenim dades als aparcaments de la part gironina donat que no disposem de personal informador que pugui fer aquest recompte de dades. Per la resta de l'any les dades segueixen la tendència dels anys anteriors, amb una gran aflluència de visitants durant tot l'any i sobretot a la tardor. Destaca com a aparcament més visitat, Collformic, els anys anteriors havia estat Can Domènech, a Cànoves a la zona de Vallforners i la zona de Santa Fe de Montseny.

b) **Ecocomptadors**

Els ecocomptadors són uns aparells que ens permeten comptar les dades de vehicles i persones en determinats punts.

Actualment tenim els següents equips, alguns amb tramesa de dades digital, que permeten tenir les dades de manera immediata només a través de connexió a internet:

Ecocontadors de persones:

- Collformic (amb tramesa de dades digital)
- Collpregon (amb tramesa de dades digital)
- Sot de l'Infern
- Passavets
- Santa Fe de Montseny

Ecocontadors de vehicles

- Pedralba (amb tramesa de dades digital)
- Penyacans (amb tramesa de dades digital)

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

	PERSONES					VEHICLES	
	Collpregon	Collformic	Sot de l'infern	Santa Fe de Montseny	Passavets	Pedralba	Penyacans
Total 2016	10.272*	15.142^	17.847		9.702	16.170	15.095
Total 2017	17.948*	18.163	17.083		9.342	16.326	20.862
Total 2018	18.490	21.194	12.974		9.784	14.808	17.739
Total 2019	21.771	11.292	14.850		9.716	17.047	16.471
Total 2020	16.038	9.511	2.114		10.849	-	11.996
Total 2021	17.503	11.362	7.284+		12.684	13.111^^	10.436^^
Total 2022	9.648	19.914	6.904	39.377	11.781	14.143	12.107
Total 2023	7.071	14.140	5.615	30.761	10.945	13.276	11.064

dades en una direcció IN

**des de juny 2016*

^des d'abril 2016

+ des d'agost 2021

^^ des de Març 2021

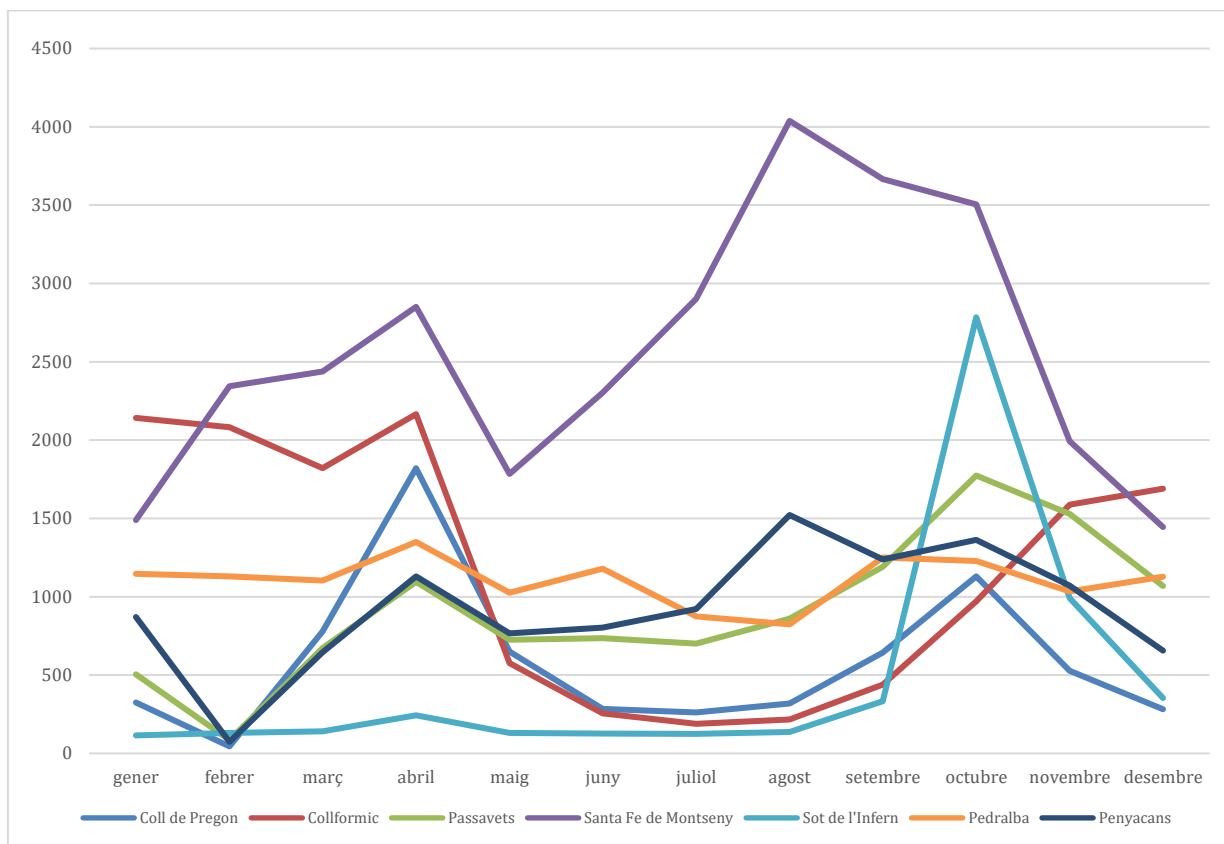


Figura 4.3.1. dades dels ecocomptadors per mesos, durant l'any 2023.

Del gràfic convé destacar la gran aflluència de visitants comptats a la zona de Santa Fe de Montseny, respecte la resta d'ecocontadors, i com la majoria de comptadors tenen un pic de visitants a la primavera i sobretot a la tardor (especialment el Sot de l'Infern) també el mes d'agost és el mes on es recullen més dades a l'ecocontador de Santa Fe de Montseny.

A continuació es mostra una taula resum amb les xifres clau, per cada comptador, la mitjana de visites anual, i el dia en el que s'ha registrat el nombre màxim de comptatges. També el percentatge que representa en comparació amb l'any anterior.

Taula.4.3.3 Resum de xifres clau, 2023

Comptador	Mitjana	Comptatge màxim	Dia de màxim comptatge	Dia de màxim comptatge 2022
Coll Pregon	28	432	12/10/2023	12/10/2022
Passavets	30	237	12/10/2023	12/10/2022
Collformic	52	461	01/04/2023	6/11/2022
Sot de l'Infern	32	842	12/10/2023	12/10/2022
Penyacans	61	403	13/08/2023	13/11/2022
Pedralba	72	202	01/11/2023	12/10/2022
Santa Fe de Montseny	168	1208	12/10/2023	12/10/2022

c) Dades usuaris Bus Parc

El total d'usuaris del Bus parc durant l'any 2023 és de 19.309, contant les anades i tornades en totes les línies. Cal tenir en compte que les línies de Montseny, Collformic i Viladrau es van posar en funcionament l'abril de 2022, i que la línia de Fontmartina, des d'aleshores és un Servei de Transport a Demanda, excepte en la època de la tardor que aleshores es realitza el servei regular. S'ha notat un fort increment en el servei del bus, pot ser degut a la implantació del servei del punt d'acollida.

	2020			2021			2022			2023		
	Anades	Tornades	TOTAL SERVEIS	Anades	Tornades	TOTAL SERVEIS	Anades	Tornades	TOTAL SERVEIS	Anades	Tornades	TOTAL SERVEIS
Santa Fe	1458	1372	2830	1826	1751	3577	2729	2585	5314	4636	4363	8999
Fontmartina	394	380	774	538	539	1077	307	173	480	154	152	306
Montseny	--			186	224	410	808	771	1579	2997	3069	6066
Collformic	--			86	36	122	235	251	486	613	289	902
Viladrau	--			205	100	305	577	1123	1700	1200	1836	3036
TOTAL GLOBAL	1852	1752	3604	2841	2650	5491	4656	4903	9559	9600	9709	19309
Combi-Renfe		570			861			639			281	

d) Recompte total de visitants al parc

Amb el nou model i implantació de l'estudi de freqüentació dels visitants al parc natural del Montseny s'obté el resultat del nombre total de visitants que es preveu que visiten el parc natural. Es tenen en compte les dades rebudes dels centres i punts d'informació, les dades de recompte dels vehicles en els principals aparcaments, els resultats des visitants en programes pedagògics i escolars, dels participants en les activitats organitzades i el resultat de les dades extretes dels ecomptadors.

ESTIMACIÓ BÀSICA D'AFUÈNCIA DE PERSONES (VISITES) AL PARC

Inclou Usuaris d'equipaments i activitats

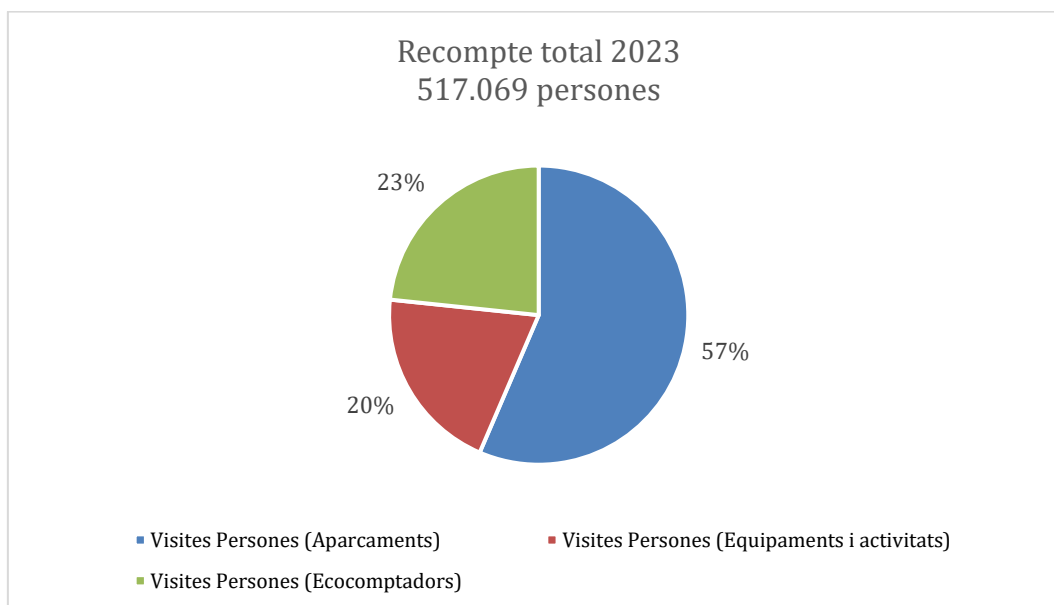
2023

Usuaris Centres, Punts i DIP's d'informació	94.811
Usuaris d'altres equipaments ¹	8.524
Usuaris Bus Parc ^{***}	28.614
Total Usuaris equipaments	139.502
Usuaris programes culturals	1.210
Usuaris programes pedagògics ²	3.245

<i>Usuaris activitats informades</i>	20.357
Total Usuaris activitats	24.812
Total Usuaris equipaments i activitats	164.314

<i>Visites Persones (Aparcaments)</i>	291.929
<i>Visites Persones (Equipaments)</i>	110.109
<i>Visites Persones (Ecocomptadors)</i>	120.879
Total visites estimades	522.917

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



2. PERFIL DELS VISITANTS

En l'anàlisi del perfil dels visitants es tenen en compte les dades extretes dels centres i punts d'informació a través del gestor de visitants, ja esmentat, així com les dades que apunten manualment els DIP.

a) *Tipologia de visitants*

Pel que fa a les tipologies de visitants segueix essent la família (27%) i grups (23%) el que representen la meitat dels visitants del parc, el 14% dels visitants venen en parella. (Figura 4.3.2).

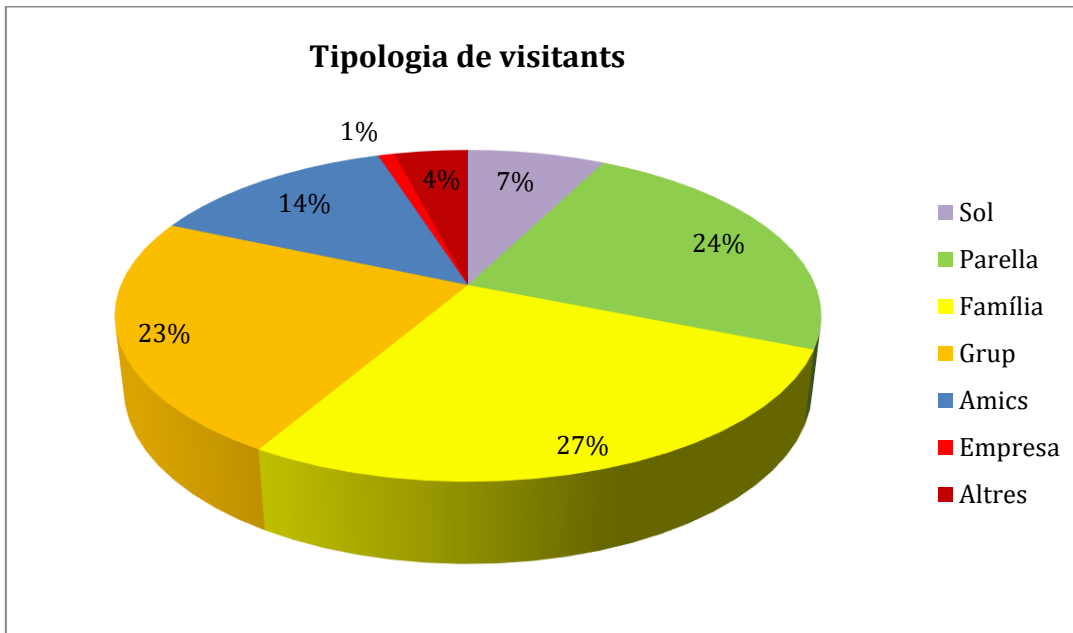


Figura 4.3.2. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació a l'any 2022 recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

b) Grups d'edat dels visitants

Les dades de l'aplicatiu de visitants mostren la distribució dels visitants segons l'edat. Podem veure, tal i com era d'esperar, que podríem dir que el 61% del públic és adult, entre els 30 i 65 anys (31% + 29%), el públic jubilat representa un 11% i el públic jove fins als 29 anys un 18%; tal i com es mostra a la figura 4.3.4, seguint la tendència dels anys anteriors.

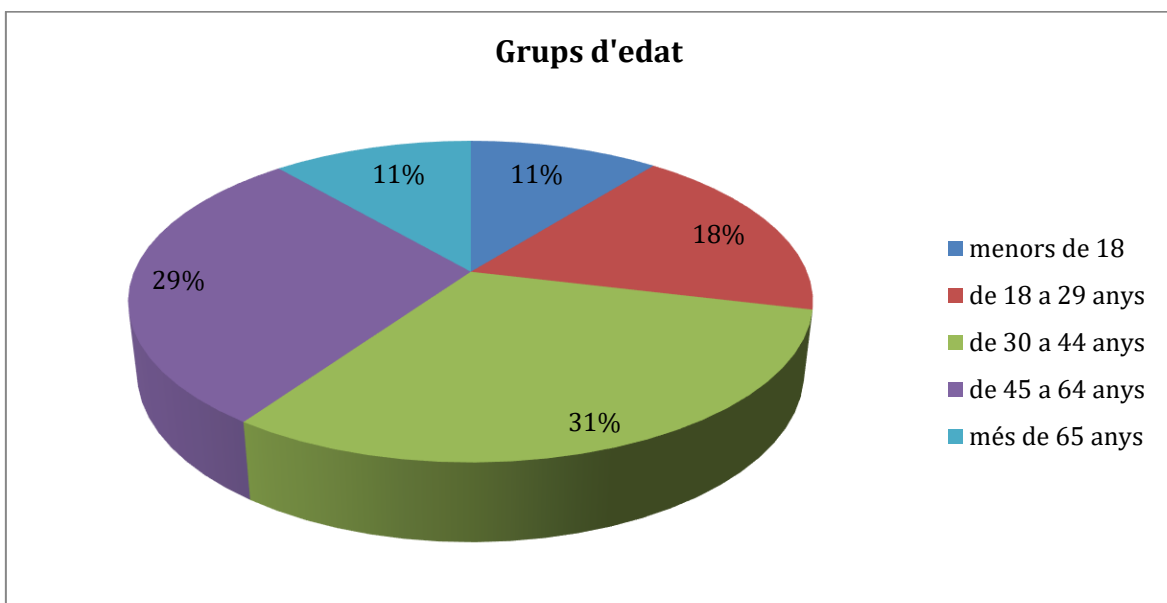


Figura 4.3.4. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

c) **Procedència dels visitants.**

A la figura 4.3.6 podem veure la distribució dels visitants segons la procedència. Es segueix la mateixa tendència que hi ha més públic estranger que no pas espanyol, tot i així el valor és molt poc representatiu. Els públic estranger, en nombres absoluts són 598 i 532 espanyols.

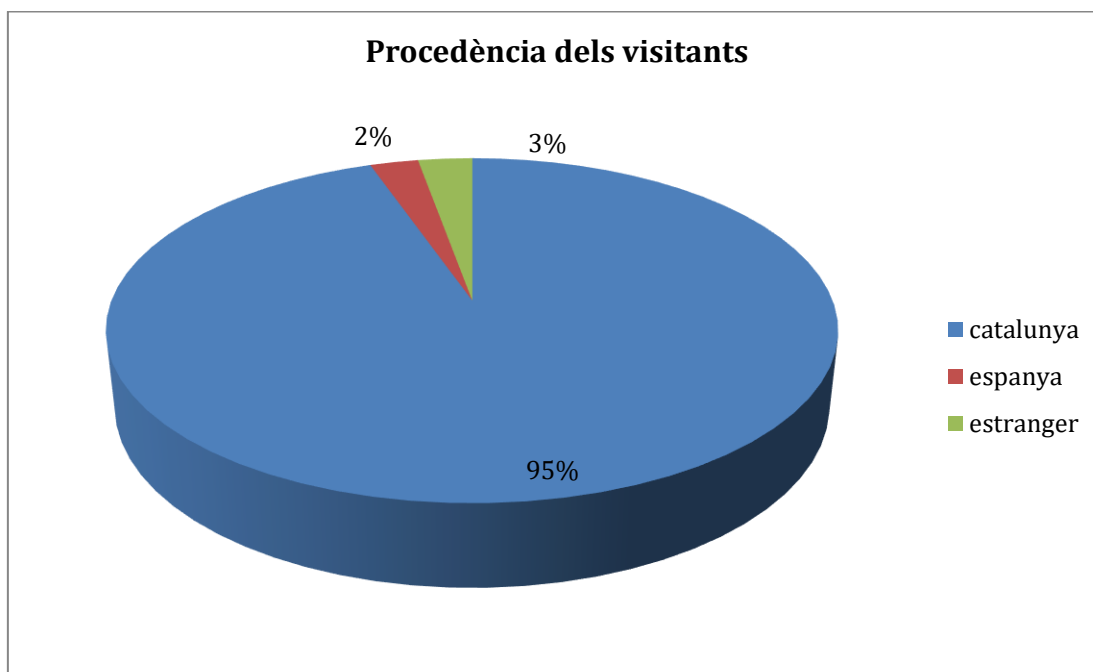


Figura 4.3.6. Classificació per procedència dels visitants, països.

En la figura 4.3.8 ens fixem en la procedència dels catalans en funció de la província de procedència. Es pot gairebé afirmar que el 80% dels visitants del Montseny són de la província de Barcelona.

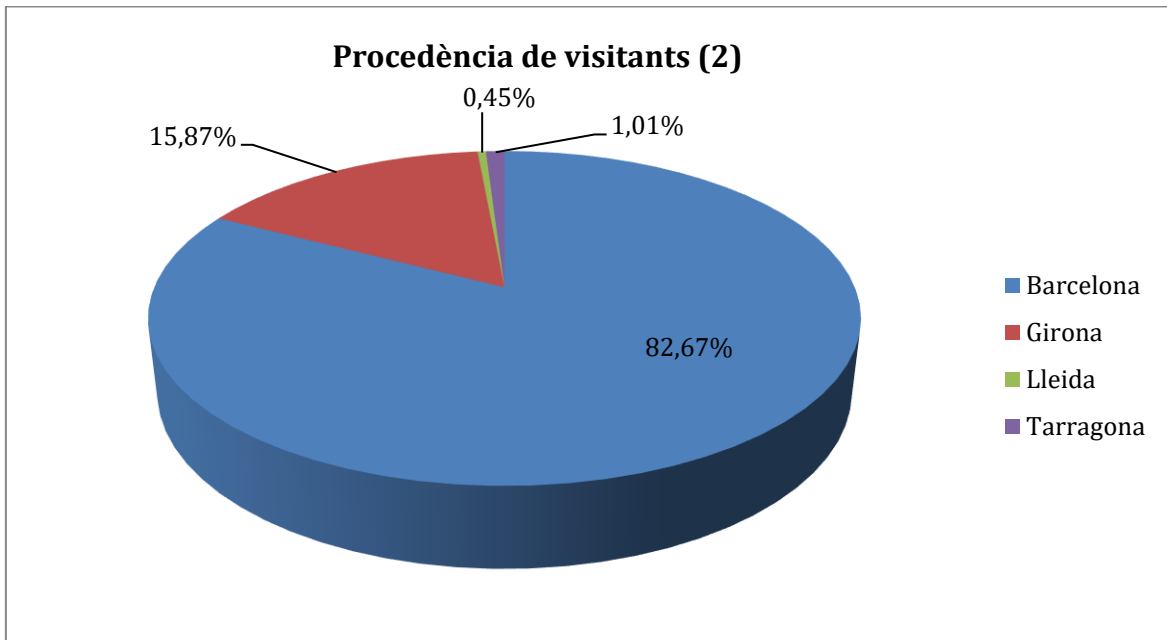


Figura 4.3.8. Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació de l'any 2020

d) Principals consultes dels visitants.

L'aplicatiu de visitants permet també la recollida de les principals demandes dels visitants que s'adrecen als equipaments d'informació. La figura 4.3.9, mostra les principals consultes que han fet els usuaris aquest 2022. Aquestes dades són especialment significatives a l'hora de enfocar certs recursos en l'edició de publicacions, difusió web i formació dels informadors.

Com es pot observar, els itineraris/senderisme és el concepte que més interès desperta entre els visitants. (53%). Altres consultes freqüents són sobre informació general, les publicacions del parc.

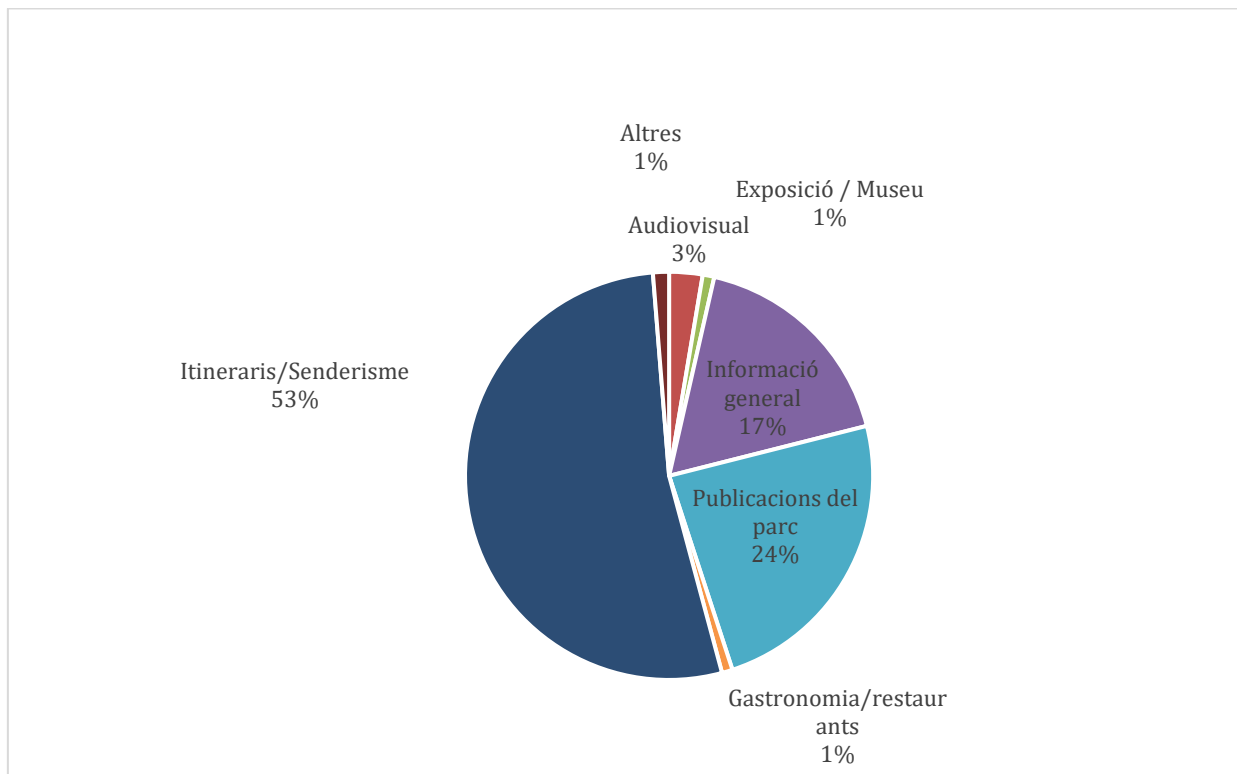


Figura 4.3.9. Distribució del tipus de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació,
* en el gràfic s'han obviat les consultes que representaven menys 1% del total per a millorar la visualització

d) Estacionalitat de visitants al parc

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

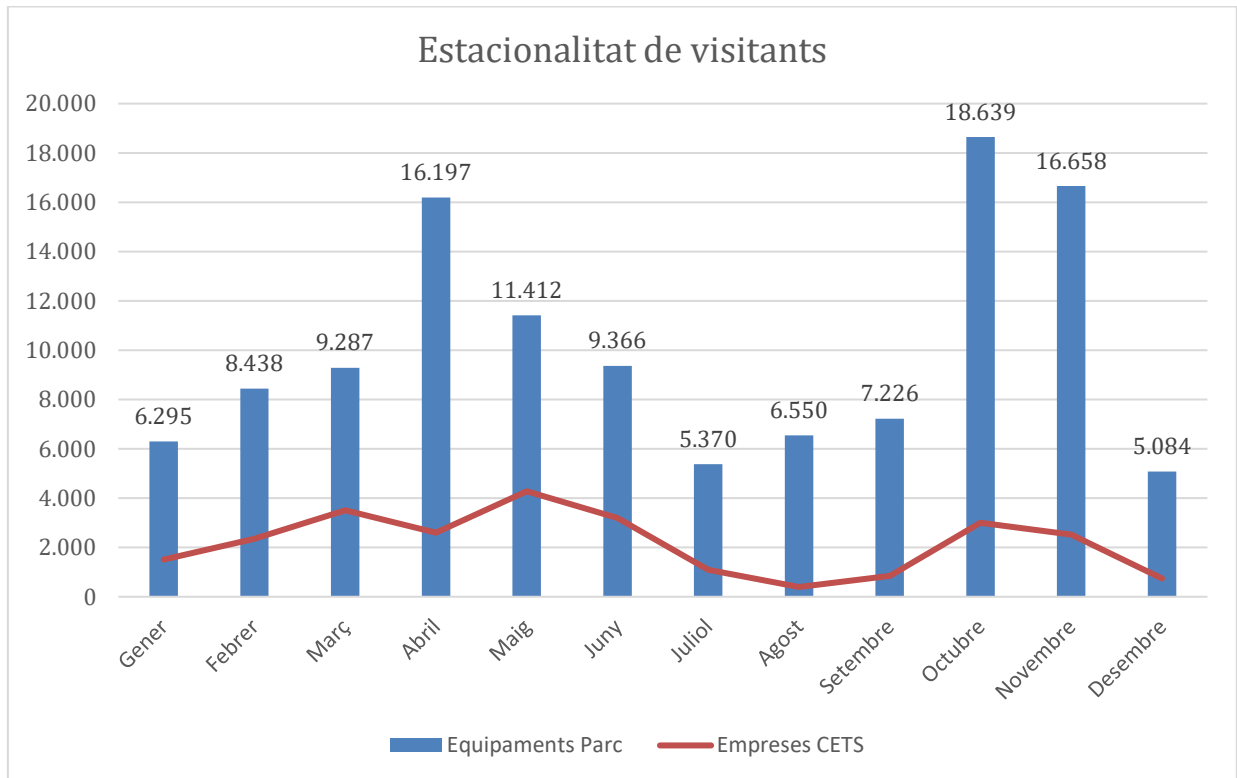


Figura 4.3.10. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2022

3 INFORMES D'ACTIVITAT DINS DEL PARC NATURAL

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

A la Taula 4.3.1 es mostren les activitats que han estat informades des de l'any 2017 al 2022. També destaca el gran nombre de activitats que s'anul·len sobretot les filmacions. La taula reflecteix el nombre d'activitats realitzades, i també s'afegeix el nombre d'activitats anul·lades. (nombre d'activitats realitzades; nombre d'activitats anul·lades)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Activitats científiques culturals i educatives	4	10	5; 5	9; 1	23; 1	48
<i>Estudis i recerca</i>		1	2		10	22
<i>Activitats d'educació ambiental</i>		2	0		2	8
<i>Activitats escolars</i>	2	7	3		9	10
<i>Altres</i>						8
Activitats esportives, turístiques i de lleure	68	52	10; 27	47; 3	45; 2	53; 5

Caminades	22	23	3	27	21	29
Sortides amb bicicleta (BTT i carretera)	14	13	3	4	6	6
Curses de muntanya (Ultratrail, marató, mitja marató)	9	12	2	4	11	12
Orientació		2		1	1	0
Altres				7	2	4
Activitats amb vehicles a motor	3	2	2	4	4	2
Aplecs, fires i festes	13	9	3 ; 2	8 ; 2	12 ; 2	10
Aplecs i fires	13	5		2	4	6
Col·locació de pessebres	5	1	2	4	2	2
Festes Majors	1	3		1	2	1
Altres				1	4	1
Altres	9	12	7 ; 10	4		2
Filmacions i reportatges fotogràfics	25 ; 14	31 ; 15	20 ; 14	46 ; 25	40 ; 23	48 ; 15
Filmacions	12	28	17	38	26	31
Sessions fotogràfiques		3	3	5	6	9
Altres				3	8	8

A la figura 4.3.1 s'observa el nombre de participants en les diferents activitats organitzades. De tota la informació recollida en els informes d'activitats es constata que hi ha més d'un 20.357 persones que han participat en 161 activitats informades. La xifra del nombre d'activitats informades és lleugerament superior a l'any anterior.

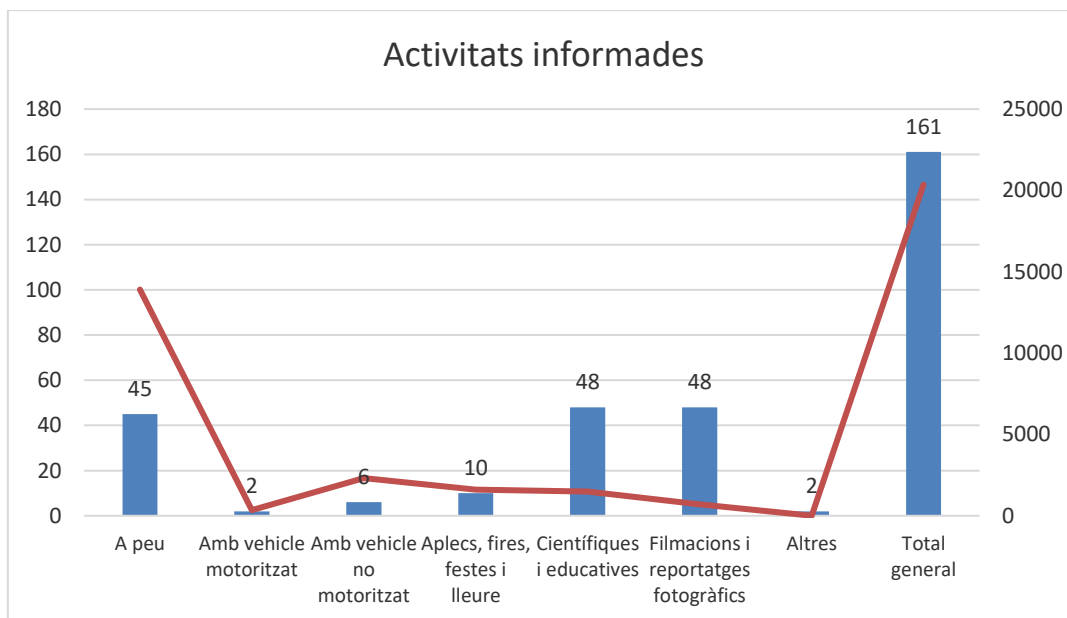


Figura 4.3.1. Número de participants a les activitats organitzades 2023

Capítol 5 -Prestació de serveis

A) INFORMACIÓ

a) **Publicacions**

La política de reducció de paper i edició de material en paper, s'ha vist substituïda en gran part per l'edició de materials en digital.

Edicions anuals

- *Passejades 2023 Tots els diumenges de l'any*. Publicació editada anualment on es recull la programació dels itineraris guiats del Parc. Aquest any es realitza un format de tríptic, no de llibret com els anys anteriors. El format llibret només es realitza en .pdf – 7950 exemplars
- *Viu el Parc! 30a edició-2023*. Cartells per als municipis. 150 exemplars

Reedicions

- *Itinerari Senyalitzat Aiguafreda de Dalt*. 5100 exemplars
- *Si fas esport per la muntanya, respecte l'entorn*. 2000 exemplars

b) **Difusió web i xarxes socials**

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

S'han obtingut 151.491 visites a la pàgina web del parc natural del Montseny. També hi ha altres pàgines web més específiques de temàtiques diverses on el Montseny també hi és present, i són les següents:


- Perfil wikiloc, creat l'any 2021, amb 34 itineraris i 1.435 seguidors.
- Univers Patxot amb 6.024 visites
- Patrimoni immaterial del Montseny: 36.376 visites
- Turisme sostenible: 4.815 visites
- Reserva de la Biosfera del Montseny: 4.378 visites

A l'informatiu dels parcs que s'envia quinzenalment a més de 15.000 adreces de correu electrònic diferents, i s'han publicat 92 notícies, i 282 activitats.

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

També es publica tota la informació a través d'una aplicació mòbil integrada per tots els parcs naturals de la XPN, aquesta té 10.638 usuaris i 321.353 visualitzacions (inclou tots els parcs, no només el Montseny).

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

	XXSS	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	Parc Natural del Montseny	13.119	14.245	15.356	16.317	16.387	17.408
	Patxot	306	320	321	329	-	-
	Patrimoni Immaterial	563	808	820	830	-	-
	@montseny	840	1.198	1.765	2.170	2.538	2.629
	@UniversPatxot	73	134	157	158	-	-
	@LifeTritó		524	795	914	955	-
	@sommontseny	1.069	2.234	5.596	6.995	7.869	8.703
					707	1080	1.435
	Univers Patxot	12.554	24.759	14.251	11.800	13.400	14.739
	Tritó Montseny	776	1.420	5.892	3.900	2.100	-
	Patrimoni Immaterial	453	369	1.352	1.779	821	1.906

(visualitzacions)

c) Senyalització

Durant l'any 2023 s'ha treballat per a seguir resolent les incidències sobre senyalització. S'han resolt un total de 91 incidències tot i així encara segueixen quedant un bon nombre d'incidències de senyalització pendents (178), és un nombre força elevat i s'ha de seguir treballant per a reduir aquest nombre.

Durant aquest any 2023 destaca el treball realitzat pel manteniment i millora de senyalització existent, sobretot pel que fa als itineraris (s'ha millorat la senyalització de l'itinerari del castanyer de les 9 branques) i s'han reposat algunes fites d'itineraris en mal estat. S'ha seguit amb la instal·lació de les senyals de gossos lligats, i de

circulació motoritzada, així com els senyals amb informació sobre els llocs habilitats per acampar (autocaravanes). També s'ha treballat en el disseny i maquetació dels nous mapes murals.

Tota aquesta senyalització es realitza seguint el manual de senyalització aprovat a finals d'any 2018 per al Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona i la Subsecció de Comunicació, Formació i Coordinació.

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

Taula 5.1.2 Resum dels senyals inventariats a l'aplicatiu SIGEP del Parc							
Tipus de senyal	Entorn carreteres	Entorn pistes	Entorn senders	Façana	Plafons i murals informatius	Senyals circulació	Total general
2020	54	520	2688	33		627	3.922
2021	54	530	2696	33	47	628	3.988
2022	54	533	2696	35	48	628	3.993
2023	54	534	2698	35	48	628	3.996

B) EDUCACIÓ AMBIENTAL I INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI

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

Pel que fa a les visites guiades a la fortificació ibèrica del Turó de Montgròs es gestionen a través del Servei de Patrimoni Arquitectònic Local de la DIBA i s'han realitzat una visita al mes, fins al mes de juliol.

a) *Escoles de natura*

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

Durant aquest any 2023 s'ha seguit treballant en l'elaboració del conveni de col·laboració per la gestió de l'escola de natura de Can Leonart.

b) *Exposicions*

Aquest any 2023 s'han mantingut les exposicions de *El Montseny. Reserva de la Biosfera* (al CI de Can Casades), *L'Univers Patxot* (a l'Oficina del Parc a Masia Mariona), *Les esquelles d'en Jaume i El Montseny. Un diàleg entre l'Home i el Territori*; (al casal de Cultura del Montseny) i *El Montseny és una muntanya* (CI de Fogars de Montclús).

c) *Audiovisuals*

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

d) *Itineraris Guiats*

Des del mes de febrer al mes de desembre inicialment es van programar un total de 50 rutes i se n'han realitzat 46.

En la organització de les activitats hi han participat 7 entitats o empreses responsables d'equipaments del parc i/o acreditades amb la CETS (Carta Europea de Turisme Sostenible): ADEMC, Aprèn, La Calma, EducaViladrau, Casanova de Sant Miquel, La Morera, Museu Etnològic del Montseny, i ViladrauEducatió.com amb un total de 717 persones.

A més, es va fer la ruta teatralitzada inclusiva "Aigua, un viatge pels sentits" en sis ocasions amb un total de 85 assistents

e) Parcs i biblioteques, naturalment!

Aquest any 2023 s'ha implantat el programa Parcs i biblioteques, naturalment!, pretén el treball conjunt entre les biblioteques i el Parc Natural del Montseny. En aquest cas s'ha començat per les biblioteques dels municipis del Vallès Oriental, Aiguafreda, la Garriga, Sant Antoni de Vilamajor i Santa Maria de Palautordera, el Bibliobús Motnegre i els centres de documentació del parc.

Les biblioteques i centres de documentació tenen una programació anual conjunta i treballen fent equip en col·laboració amb el Parc natural del Montseny.

El 2023 s'ha posat en funcionament el servei «El Montseny a la motxilla». Es tracta d'un servei de préstec de motxilles pensat per a les famílies amb nens de 3 a 12 anys, amb l'objectiu principal de difondre i donar a conèixer el Parc Natural del Montseny al públic familiar. El tema que tracta són els boscos, amb les particularitats del Montseny i en context d'emergència climàtica. Inclou també una activitat lúdica d'experimentació d'educació mediambiental de descoberta

f) Montseny a l'escola

El programa educatiu "El Montseny a l'escola" es troba implementat en 18 dels 19 centres públics de primària de l'àmbit de la Reserva de la Biosfera del Montseny.

El curs 2022-23 participen en el programa un total de 1.296 alumnes, corresponents a 20 grups de cycle inicial, 19 grups de cycle mitjà i 26 grups de cycle superior.

2. RESERVES

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

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

La Taula 5.2.1 recull el número de reserves realitzades als diferents equipaments. La majoria de reserves a les àrees d'esplai es concentren durant els mesos d'octubre i novembre així com també les reserves realitzades a l'espai "Univers Patxot".

Taula 5.2.1 Resum de les reserves als equipaments del Parc a l'any 2022

Equipament	Reserves (grups)	Persones
<i>Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar</i>	20	1412
<i>Àrea d'esplai de plana del Coll</i>	11	1574
<i>Exposició i audiovisual Univers Patxot.</i>	8	108

Capítol 6 - Instal·lacions

1. CENTRES I PUNTS D'INFORMACIÓ

Durant l'any 2023 s'ha mantingut l'activitat dels 6 Centres d'Informació del Parc: el CI de Can Casades, el CI de la Rectoria del Brull, el CI de Fogars de Monclús, el CI de Montseny i el CI de Sant Esteve de Palautordera i el CI de la Mongia a Sant Pere de Vilamajor i els 9 punts d'informació a Aiguafreda, Figaró, la Garriga, Gualba (amb dos punts), Seva, Viladrau i un punt d'informació a Santa Maria de Palautordera. Addicionalment s'ha donat continuïtat al conveni amb l'Oficina de Turisme de Sant Celoni perquè sigui també punt d'informació del parc, així com s'ha facilitat que aquest punt compleixi tots els criteris del sistema de qualitat del Parc

El *FR_521_01 Registre d'equipaments tancats* es registra la informació quan per una incidència l'equipament queda tancat.

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.

Els dispositius d'informació personalitzada (DIPs) són informadors del Parc situats en els punts de màxima aflluència de visitants, principalment situats en aparcaments, sense un equipament fix però si amb una petita caseta on donar informació.

Durant l'any 2023 s'ha mantingut una persona de coordinació dels informadors i els 6 dispositius d'informació personalitzada: DIP de Plana Amagada, DIP de Collformic, DIP del coll de Bordoriol, DIP de Vallforners, DIP de Riells i DIP de Montsoriu.

2. ITINERARIS

Aquest any 2023 s'han realitzat les tasques periòdiques de neteja, inspecció i manteniment dels itineraris del parc.

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

Així durant el 2023 s'ha obtingut la homologació dels següents itineraris:

- *PR-C 200 Aiguafreda de Dalt*
- *PR-C 201 Castell de Montsoriu*
- *SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou Branques*
- *SL-C 88 De Gaserans a coll de n'Orri*

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

3. ÀREES D'ACAMPADA CONTROLADA I ALLOTJAMENTS

L'allotjament de turisme rural de La Morera, l'allotjament rural de la Masia de Vallforners, l'alberg de joventut de la Casanova de Sant Miquel, i l'alberg rural del Polell han mantingut la seva activitat.

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

Durant l'any 2023 el càmping de Fontmartina està tancat.

4. ÀREES D'ESPLAI I APARCAMENTS

Durant aquest any 2023 s'ha realitzat el *manteniment periòdic programat* de tota la xarxa d'àrees d'esplai i d'aparcaments del parc.

Capítol 7 - Subcontractació

1. GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS O SERVEIS CONTRACTATS.

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

Quan els equipaments i serveis del Parc Natural són atesos per qualsevol de les modalitats de gestió indirecta, aquests han de quedar formalitzats mitjançant la redacció d'un conveni o una concessió administrativa. La relació dels diferents convenis establerts amb les diferents persones o entitats que presten serveis en l'àmbit d'ús públic al Parc Natural de Montseny a l'any 2023 es registren al *FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plec de condicions i convenis* i es recull a la Taula 7.1.

L'any 2022 hi ha hagut un canvi substancial en la contractació del servei d'informació del parc, en la majoria dels casos ja no estan contractats a través d'un conveni amb els ajuntaments sinó a través d'un contracte de serveis, per tan s'ha vist reduïda la dotació pressupostària en relació a aquest concepte.

Taula 7.1. Relació dels convenis per a les tasques d'informació

Convenis	Equipament	Pressupost anual	Duració
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Aiguafreda.</i>	PI d'Aiguafreda	2.000€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Cànoves i Samalús per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Cànoves i Samalús.</i>	DIP Vallforners	16.903,53€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Figaró per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de del Molí de Ca l'Antic.</i>	PI del Molí de Ca l'Antic	2.000€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Gualba per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Gualba.</i>	PI de Gualba	5.500€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament del Montseny per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Montseny.</i>	CI de Montseny	14.455,75€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera.</i>	CI de Sant Esteve de Palautordera	16.523,79€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor per al foment i ordenació de l'ús públic al centre d'informació de la Mongia.</i>	CI La Mongia	12.455,75€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera per al foment i ordenació de l'ús públic al Punt d'informació de Santa Maria de Palautordera</i>	PI Santa Maria de Palautordera	15.000€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Seva per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Seva.</i>	PI de Seva	2.000€	1/1/2022 31/12/2025
<i>Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament de Riells i Viabrea relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2021</i>	PI Riells de Montseny	6.875€	1/1/2023 31/12/2023

<i>Conveni entre la Diputació de Girona i l'ajuntament d'Arbúcies relatiu a les tasques d'informació en el parc natural del Montseny, durant el 2021</i>	DIP Montsoriu	6.800€	1/1/2023 31/12/2023
<i>Conveni de la Diputació de Girona i l'Ajuntament de Viladrau per al per al foment i ordenació de l'ús públic al punt d'informació de Riells de Montseny.</i>	DIP Bordoriol	6.800€	1/1/2023 31/12/2023
<i>Conveni per a la col.laboració en les activitats relacionades amb el patrimoni natural i cultural del PNM</i>	Punt d'informació de Viladrau – Espai Montseny	10.000€	1/01/2023 31/12/2023
<i>Museu Etnològic del Montseny, La Gabella - Conveni per a la "Col.laboració en projectes de gestió cultural dins l'àmbit del Parc Natural del Montseny". (2018/2993)</i>	Museu Etnològic del Montseny	10.000€	01/01/2023 31/12/2026
<i>Subvenció destinada a finançar el projecte "Creació de productes i accions que promoguin bones pràctiques en el turisme al Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny, amb la participació activa a la Carta Europea de Turisme Sostenible Montseny"</i>	AETM	18.000€	01/01/2023 31/12/2023

Durant aquest any 2023 es segueix treballant en la nova concessió administrativa per la gestió de l'escola de natura de Can Lleonart. S'està treballant en la redacció dels plecs de la concessió del càmping de Fontmartina. El Bellver i l'Agustí finalitza la seva concessió a l'abril de 2022 però es pacta una pròrroga de 2 anys.

Taula 7.2. Relació de les concessions administratives dels equipaments.		
Equipament	Inici	Duració
<i>Escola de Natura la Traïna</i>	Maig 2018	Maig 2028
<i>Escola de Natura de Can Lleonart</i>		
<i>Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera</i>	Maig 2018	Maig 2028
<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 + 2 anys (pròrroga)
<i>Càmping Fontmartina</i>		
<i>Alberg el Polell</i>	Desembre 2007	Desembre 2027
<i>Estació biològica del Montseny</i>	Febrer 2018	Febrer 2028

2. TAXES I PREUS PÚBLICS .

L'any 2023 ha estat vigent l'Ordenança Fiscal Reguladora de les Taxes del Servei de Gestió de Parcs Naturals, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona anualment.

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

Capítol 8 - Seguretat

1. RISC D'INCENDI FORESTAL.

Aquest any 2023 ha estat vigent el DA_800_01 *Protocol de risc d'incendi*, que recull el protocol de prevenció d'incendis del Parc Natural del Montseny.

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

2- RISC PER NEU I GELADES.

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

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

S'ha actualitzat també el protocol de risc per neu i gelades.

Aquest any 2023 han estat 19 les fitxes editades i publicades a la web del parc, corresponents als dies: 23, 24, 25, 26, 27 i 30 de gener, 1, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 17, 20, 22 de febrer i 1 i 3 de març.

3. ALT RISC O EMERGÈNCIES AL MEDI NATURAL.

L'any 2023 segueix vigent el "*DA 800_02 Protocol d'actuacions del Parc Natural del Montseny en situacions d'alt risc o emergències al medi natural*", que pretén incrementar les garanties de seguretat a tots els equipaments i serveis i, amb caràcter general, en relació amb les activitats dels visitants dins l'àmbit de l'espai natural protegit.

Capítol 9 – Gestió de residus, neteja i manteniment

1. MILLORA DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Durant aquest 2023 s'han fet algunes actuacions orientades a la millora de la sostenibilitat ambiental dels equipaments d'ús públic del Parc, entre d'altres, les bones pràctiques en la gestió de residus i la millora en l'aprofitament energètic i l'eficiència en el consum de l'aigua.

Aquests son alguns exemples d'equipaments orientats a la millora de gestió ambiental:

- Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel
- Millores ambientals i de condicionament paisatgístic de diferents punts de recollida d'escombraries del parc natural
- Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de graves) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll
- Revisió i reparació dels sistemes de depuració per estany facultatiu dels equipaments del parc
- Millora de la instal·lació elèctrica autònoma del Bellver i l'Agustí

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

2. NETEJA I MANTENIMENT DELS EQUIPAMENTS

La programació de les actuacions de neteja dels equipaments de l'any 2023 s'han recollit al FR 0802 *Calendari de neteja en equipaments de gestió directa 2023*.

Aquest any 2023 s'ha continuat amb el control d'aquestes actuacions de neteja mitjançant la FF 0801 *Fitxa d'operacions de neteja i manteniment* i el FR_900_01 *Registre d'operacions de neteja i manteniment*.

La Taula 9.1 mostra el número d'entrades d'aquests registres.

Taula 9.1 Resum d'entrades al registre d'operacions de neteja i manteniment

Equipaments	Dies/ Operacions de neteja	Incidències
<i>Neteja de Masia Mariona i dependències</i>	300 dies	Cap incidència
<i>Can Casades</i>	52 dies	Cap incidència
<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>	107 dies	Cap incidència
<i>Exteriors, ruta 2: Santa Margarida, Collformic, el Brull i tornada per drecera de la Costa fins a la rotonda de Campins.</i>	53 dies	Cap incidència

Annexos.

ANNEX I. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT

Comitè permanent (14)

1. Representant del Servei de Gestió de Parcs Naturals
2. Direcció 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
6. Cap d'Unitat de Control i Vigilància.
7. 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'Alotjaments i Restauració.
8. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental)
9. Personal administratiu de l'Oficina.

Comissió de manteniment. (15)

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

Comissió de vigilància i control. (21)

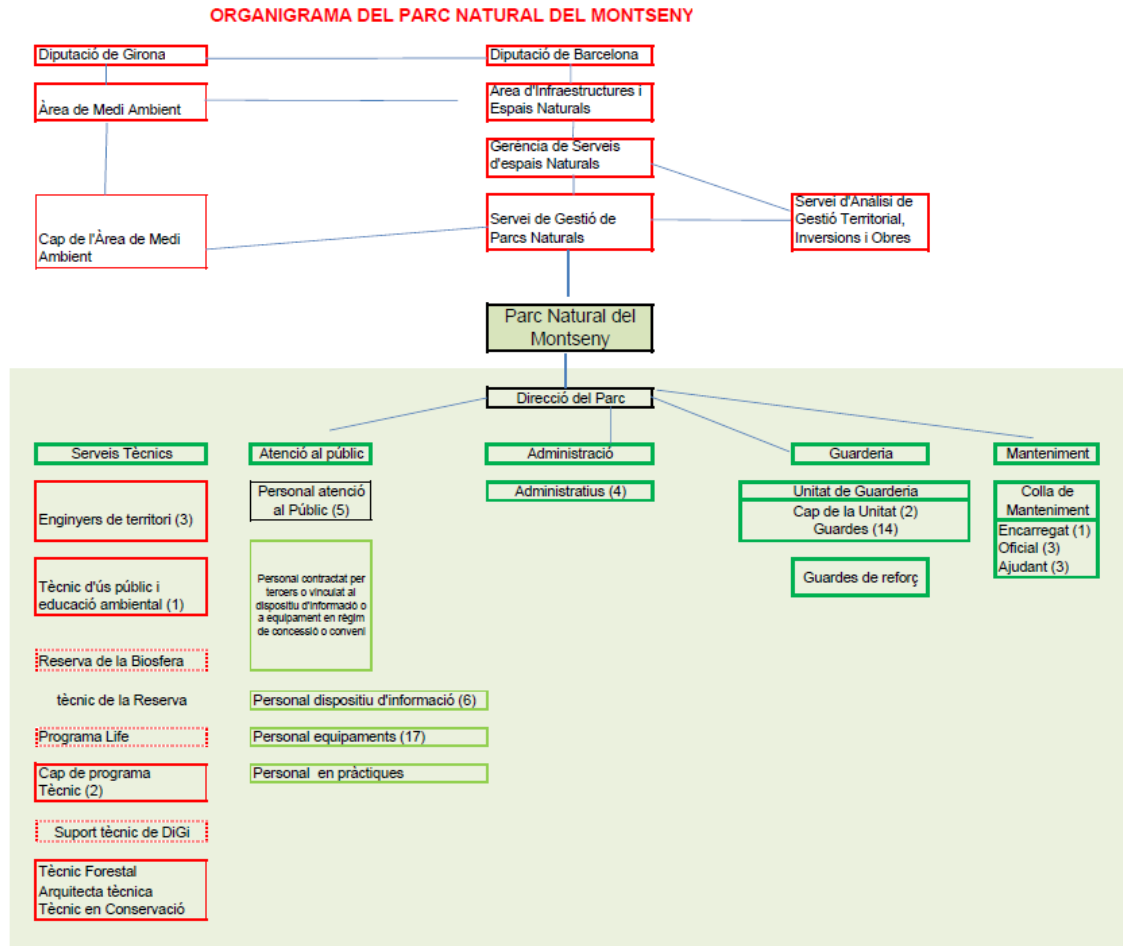
1. Personal de guarderia. (14)
2. Caps de la Unitat de Guarderia.(2)
3. Tècnic en conservació (2)
4. Tècnic de la Diputació de Girona.
5. Coordinador de Qualitat (Tècnic d'ús públic i educació ambiental).
6. Personal administratiu de l'Oficina.

Comissió d'ús públic i educació ambiental (37)

1. Tècnic del SGPN
2. Tècnica de la Reserva de la Biosfera
3. Coordinador dels informadors
4. Administratius de l'oficina del parc natural del Montseny (2)
5. CI Univers Patxot
6. CI Can Casades.
7. CI El Brull.
8. CI Montseny.
9. CI Sant Esteve de Palautordera.

10. CI Fogars de Montclús
11. PI Molí de Ca l'Antic.
12. CI La Mongia.
13. PI Tagamanent
14. PI Aiguafreda.
15. PI Seva.
16. PI Santa Maria de Palautordera
17. PI Sant Celoni
18. PI Gualba
19. PI Gualba a Can Figueres
20. PI El Bellver. –Casa Museu l'Agustí
21. Informadors del Dispositiu d'Informació Personalitzada (DIPs) – (6)
22. CD La Gabella.
23. CD La Tela
24. Espai Montseny.
25. EN La Traüna.
26. EN Rectoria de Vallcàrquera.
27. Alberg rural El Polell
28. Alberg de Joventut Casanova de Sant Miquel
29. Turisme Rural La Morera.
30. Coordinador de Qualitat (Tècnic en gestió de l'ús públic i educació ambiental).
31. Personal administratiu de l'Oficina.

ANNEX II. ORGANIGRAMA DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY



ANNEX III: RELACIÓ DE PERSONES DEL COMITÈ DE QUALITAT

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Xavier	Navalón Nonell	Masia Mariona	Director del parc	CP, CM, CVC, CUPEA	
Josep	Argemí Relat	Masia Mariona	Cap d'Unitat de Manteniment, Obres i Serveis	CP i CM	
Lluís	Velasco Batlle	Masia Mariona	Cap d'Unitat de la UUPEA	CP, CM, CVC, CUPEA	Fins agost 2023
Elisabet	Ros Garriga	Masia Mariona	Tècnic d'ús públic i coordinadora del sistema de qualitat	CP, CM, CVC, CUPEA	
Aureli	Carnicer Crous	Masia Mariona	Tècnic UMOs	CM	
Olga	Garcia Irazo	Masia Mariona	Tècnic UMOs	CM	Des d'octubre 2018
Joan	Anglada Guillamet	Masia Mariona	Tècnic UMOs	CM	
Marisa	Maya Grau	Masia Mariona	Suport administratiu	CUPEA	Des de juny 2021
Mireia	Clapés González	Masia Mariona	Suport administratiu	CUPEA	
Andreu	Pinyot Casanovas	Masia Mariona	Suport administratiu	CP, CM, CVC, CUPEA	Des de setembre 2022
Daniel	Guinart Sureda	Masia Mariona	Biòleg	CVC	
Sònia	Solórzano	Masia Mariona	Tècnica de conservació	CVC	
Gemma	Pascual	Masia Mariona	Tècnica de conservació	CVC	Juny 2018
Héctor	Rebollo Carbonell	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Maria	Barrachina Jiménez	Masia Mariona	Tècnica Reserva Biosfera	CUPEA	
Marina	Trepat Fonalleras	Masia Mariona	Tècnic DGI	CM	
Marta	Jolis Masjuan	Masia Mariona	Coordinadora dels informadors	CP, CUPEA	Des d'abril de 2022
Ricard	Alcojor Bernardo	PNM	Encarregat de Manteniment		Des de juliol de 2021
Joan	Comellas Blanchart	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	Fins desembre 2023
Marc	Balcells Sellarès	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	substitucions
Guillem	Deulofeu Mas	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Nil	Domènech Sanui	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	substitucions
Marçal	Giol Manzano	PNM	Oficial de Manteniment	CM	

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Isidre	Planes Cortada	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
Josep	Pumarola Manjon	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	substitucions
David	Riera Rodríguez	PNM	Oficial de Manteniment	CM	
Joan	Mercader	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Òscar	Solé	PNM	Ajudant de manteniment		
Xavier	Torra Revés	PNM	Ajudant de Manteniment	CM	
Lluís Albert	Álvarez López	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	
Marc	Codina Ballús	PNM	Cap d'unitat de la UCV	CVC	Fins desembre 2023
Antonio	Álvarez Amigo	PNM	Guarda	CVC	
Enric	Bargalló	PNM	Guarda	CVC	
Ricard	Bertran Calvera	PNM	Guarda	CVC	
Joana	Colomer Budó	PNM	Guarda	CVC	
Xavier	Comas Torrús	PNM	Guarda	CVC	
Jose	Dueñas Cejudo	PNM	Guarda	CVC	
Esther	Feliubadaló Jonama	PNM	Guarda	CVC	
Joan Carles	Férriz Vila	PNM	Guarda	CVC	
Isabel	Fidel Colomé	PNM	Guarda	CVC	
Josep	Fruitós Arias	PNM	Guarda	CVC	
Josep M	Lacruz Pie	PNM	Guarda	CVC	
Lluís	López López	PNM	Guarda	CVC	
Esther	Parellada Fortuny	PNM	Guarda	CVC	
Oleguer	Plana Perxacs	PNM	Guarda	CVC	
Dolors	Rodríguez Cano	PNM	Guarda	CVC	
Albert	Rovira Rovira	PNM	Guarda	CVC	
Marc	Tortras Cuspinera	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Carles	Marquès	CI Can Casades	Personal Can Casades	CUPEA	
Mònica	Fornals Sánchez	CI Univers Patxot / Can Casades	Informador	CUPEA	
Dolors	Pascual Cervera	CI Univers Patxot / Can Casades	Informador	CUPEA	
Laura	Rovira Rovira	CI Univers Patxot	Informador	CUPEA	

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Carme	Clopés Traveria	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Mireia	Puig Pujol	CI Sant Esteve de Palautordera	Informador	CUPEA	
Xavier	Oliva	CI Fogars de Montclús	Informador	CUPEA	
Ismael	Montero	CI Montseny	Informador	CUPEA	
Remei	Trafach Clos	PI Riells de Montseny	Informador	CUPEA	
Paula	Ariza	PI Viladrau	Informador	CUPEA	
Raquel	Albújar	PI Seva	Informador	CUPEA	Des de novembre 2022
Jordi	Jodar	PI Aiguafreda	Informador	CUPEA	
Higini	Herrero Baró	PI La Mongia	Informador	CUPEA	
Rosa	Casals	CI Can Figueres	Informador	CUPEA	Des d'Abril 2022
Isabel	Cuminal	PI Gualba	Informador	CUPEA	
Montse	Piñeiro	CV La Garriga	Informador	CUPEA	
Judit		PI Santa Maria Palautordera	Informador	CUPEA	Des d'abril del 2022
Melcior	Casals	PI Molí de Ca l'Antic	Informador	CUPEA	
Maria Lluïsa	De la Vara Pérez	DIP Vallforners	Informador	CUPEA	
Pilar	Pasqual	DIP Plana Amagada	Informador	CUPEA	Des d'abril de 2022
Joel	Serra	DIP Montsoriu	Informador	CUPEA	Des de 2018
Jaume	Fitó	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	Des de Març 2022
Òscar	Oliver	DIP Bordoriol	Informador	CUPEA	Des de març 2022
Mònica	Benetcka	DIP Collformic	Informador	CUPEA	Des de abril 2022
Israel	Molinero	EN Vallcàrquera	Representant EN	CUPEA	
Ignasi	Martínez	Museu de l'Agustí	Representant equipament	CUPEA	
Elisenda	Casadellà Pallicera	PI Bellver	Representant equipament	CUPEA	
Gemma	Font i Valentí	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Sandra	Pujadas Mitjà	La Gabella	Representant equipament	CUPEA	
Toni	Domènech	EN la Traüna	Representant EAITP	CUPEA	
Walter	Emde	Alberg Casanova de Sant Miquel	Representant equipament	CUPEA	

Nom	Cognom	Localització	Càrrec	Comissió de participació	Observacions
Roger	Tendero	Turisme Rural La Morera	Representant equipament	CUPEA	
Laia	Alonso	Alberg el Polell	Representant equipament	CUPEA	
Jordi	Canillas	Alberg Vallfornès	Representant equipament	CUPEA	

ANNEX IV: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2023

Aparcaments (GD)

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

Itineraris senyalitzats (GD)

1. GR 2 La Jonquera a Aiguafreda. De Seva a Aiguafreda
2. GR 5 Sender dels miradors. D'Aiguafreda a Sant Celoni
3. GR 5.2 Del cafè a Fontmartina
4. GR 83 Camí del Nord o del Canigó. D'Arbúcies a Riells
5. PR-C 33 Sender de La Garriga. De la Garriga al Figaró
6. PR-C 139 Sender del Pi Novell
7. PR-C 200 Aiguafreda de Dalt
8. PR-C 201 Castell de Montsoriu
9. PR-C 202 D'Arbúcies a Viladrau
10. PR-C 204 Pujada a Santa Fe de Montseny
11. PR-C 205 De Viladrau a Matagalls
12. PR-C 208 De Santa Fe al turó de l'Home i les Agudes
13. PR-C 211 Riera de Gualba

14. PR-C213 de Figaró al turó de Tagamanent
15. SL-C 81 Sender del castanyer de les Nou branques
16. SL-C 82 De coll de Bordoriol a coll Pregon
17. SL-C 84 De la riera d'Arbúcies a Sant Marçal
18. SL-C 85 Del Brull a Collformic
19. SL-C 86 El Roc Perer
20. SL-C 88 De Gaserans a Coll de n'Orri
21. SL-C 89 Poblat Ibèric del Puig del Castell de Samalús
22. SL-C 91 La Riera de Vallforners
23. El Sot de l'Infern
24. La Font del Frare
25. L'Empedrat de Morou
26. Volta al pantà de Santa Fe
27. Del Bellver al turó de Tagamanent
28. De plana Amagada a coll Pregon
29. Masia Mariona
30. Itinerari forestal de Fontmartina

Itineraris guiats

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

Àrees d'esplai (GD)

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

Àrees d'Acampada (CA)

1. Càmping de Fontmartina

Centres d'informació

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

Punts d'informació

1. Punt d'Informació d'Aiguafreda (CC)
2. Punt d'Informació del Molí de Ca l'Antic. Figaró (CC)



3. Centre de visitants de la Garriga (CC)
4. Punt d'informació de Gualba (CC)
5. Punt d'informació de Gualba a Can Figueres (CC)
6. Oficina de Turisme de Sant Celoni (CC)
7. Punt d'Informació de Seva (CC)
8. Punt d'informació a l'espai Montseny (CC)
9. Punt d'informació a Santa Maria de Palautordera (CC) – Nou

Equipaments de recerca

1. Estació biològica del Montseny - el Puig (CA)
2. Estació biològica del Montseny – Fontmartina (CA)

Museus i equipaments culturals

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

Dispositiu d'informació personalitzada (CC)

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

Equipaments d'educació ambiental

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

Centres de Documentació

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

Allotjament rural i restauració

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

ANNEX V: DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

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

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
440	Personal	<i>DR_440_01 Funcions i responsabilitats</i> <i>FR_440_01 Relació del personal del sistema Q</i> <i>PO_440_01 Formació del personal dels equipaments i serveis*</i> <i>FF_440_01 Fitxa d'avaluació de la formació del personal del parc</i> <i>FR_440_02 Registre d'accions formatives rebudes pel personal</i>
500	PRESTACIÓ DELS SERVEIS	
510	Accés i recepció	<i>PO_510_01 Acollida i recreació</i> <i>PO_510_02 Regulació d'accessos al Pla de la Calma</i> <i>FF_510_01 Document de cessió de claus</i> <i>FF_510_02 Vehicle autoritzat</i>
520	Informació Generalitats Publicacions Senyalització	<i>PO_521_01 Informació i atenció a l'usuari</i> <i>FF_521_01 Fitxa de consultes i atencions</i> <i>FR_521_01 Registre de consultes i atencions</i> <i>PO_521_02 Dispositiu d'informació personalitzada</i> <i>DA_521_01 Autoavaluació de l'informador</i> <i>PO_522_01 Control i distribució de publicacions</i> <i>FR_522_01 Inventari de publicacions</i> <i>FF_522_01 Albarà de control de publicacions</i> <i>FR_522_02 Control d'estoc de publicacions</i> <i>DA_522_01 Model de comanda de publicacions</i> <i>PO_523_01 Senyalització</i> <i>DA_523_01 Manual gràfic de Senyalització</i> <i>FR_523_01 Inventari de senyalització del Parc/SIGEP</i>
530	Interpretació i educació ambiental	<i>DA_530_01 Guia d'equipaments i serveis d'educació ambiental</i> <i>DA_530_02 Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i>
540	Reserves	<i>PO_540_01 Comercialització i reserves</i> <i>DA_540_01 Llistat de taxes del Servei de Gestió de Parcs Naturals</i> <i>FF_540_01 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i> <i>FR_540_01 Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>
5.5	Gestió de queixes i reclamacions	<i>PO_550_01 Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> <i>FF_550_01 Full de suggeriments</i> <i>FF_550_02 Full oficial de reclamació/ denúncia</i> <i>FR_550_01 Registre de suggeriments i reclamacions/SIGEP</i>
6	INSTAL·LACIONS	
610	Generalitats	<i>FR_610_01 Llistat d'equipaments i serveis/ SIGEP</i> <i>DA_610_02 Relació de bones pràctiques mediambientals als equipaments</i>
620	Centre de visitants	<i>PO_620_01 Equipaments d'informació i centres de documentació</i>
630	Itineraris	<i>PO_630_01 Itineraris guiats</i>
640	Miradors	-
650	Àrees recreatives	<i>PO_650_01 Funcionament i control de les àrees d'esplai</i>
660	Zones i àrees d'acampada controlada	<i>PO_660_01 Càmping de Fontmartina</i>
670	Refugis de muntanya	<i>PO_670_01 Allotjament rural</i>
680	Escoles de natura	<i>PO_680_01 Escoles de Natura</i>
700	SUBCONTRACTACIÓ	

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
		<p><i>PO_700_01 Control de la contractació de béns i serveis</i> <i>FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plec de condicions i convenis</i></p>
800	SEGURETAT	
		<p><i>PO_800_01 Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i> <i>FF_800_01 Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>FR_800_01 Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>DA_800_01 Protocol de risc d'incendi</i> <i>PO_800_02 Seguretat ens els equipaments i serveis</i> <i>DA_800_02 Protocol de seguretat i riscos</i></p>
900	GESTIÓ DE RESIDUS, NETEJA I MANTENIMENT	
		<p><i>PO_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</i> <i>PO_900_02 Gestio de residus</i> <i>IT_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments exteriors i de l'entorn</i> <i>FR_900_01 Registre d'operacions de neteja i manteniment</i> <i>FF_900_01 Fitxa d'operacions de neteja i manteniment</i></p>