

DR_340_01

Memòria del Sistema de Qualitat, 2025

Parc Natural del Montseny

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció  Xavier Navalón Nunell	Comitè de Qualitat  Elisabet Ros Garriga	Direcció  Xavier Navalón Nunell

ÍNDEX

<i>Presentació del Parc Natural i Reserva de la Biosfera del Montseny</i>	3
<i>Introducció al Sistema de Qualitat</i>	3
<i>Abast de la Xarxa d'equipaments i serveis Del sistema de qualitat</i>	3
Sistema de Gestió de la Qualitat	5
1. <i>Política del Sistema de Qualitat</i>	5
2. <i>documentació del Sistema de Qualitat</i>	6
3- <i>Revisió anual del sistema</i>	6
1. <i>Número de visitants als equipaments del parc</i>	6
a) <i>Equipaments d'informació</i>	7
b) <i>Equipaments culturals i allotjaments</i>	8
a) <i>Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments</i>	9
b) <i>Ecocomptadors</i>	10
c) <i>Dades usuaris Bus Parc</i>	11
d) <i>Recompte total de visitants al parc</i>	12
3. <i>Perfil dels visitants</i>	13
a) <i>Tipologia de visitants</i>	13
b) <i>Grups d'edat dels visitants</i>	13
c) <i>Procedència dels visitants</i>	14
d) <i>Principals consultes dels visitants</i>	16
d) <i>Estacionalitat de visitants al parc</i>	16
4. <i>Informes d'activitat dins del parc natural</i>	17
5. <i>RESULTATS DE LES AUDITORIES EXTERNES I INTERNES</i>	20
6. <i>registre de queixes i suggeriments dels visitants</i>	21
7. <i>GESTIO DE LES INCIDENCIES</i>	23
8. <i>Inspeccions dels equipaments</i>	25
9. <i>MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIO DEL VISITANT</i>	25
10. <i>seguiment dels objectius del Sistema de Qualitat</i>	30
11. <i>ANALISI DE LES NO CONFORMITATS, ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES, I DE LES</i> <i>CONDICIONS ADVERSES A LA QUALITAT</i>	31
12. <i>grau de compliment del pla de millora</i>	32
13. <i>ANALISI DELS INDICADORS DE QUALITAT</i>	35
14. <i>Assignació dels recursos humans i financers</i>	38
15. <i>CANVIS QUE PODEN AFECTAR AL SISTEMA</i>	38
Annexos. 39	
ANNEX I. Constitució del Comitè de Qualitat	39
ANNEX II. Organigrama del Parc Natural del Montseny	41
Annex III: Equipaments del sistema de qualitat 2025	42
Annex IV: Documents del Sistema de qualitat	45

PRESENTACIÓ DEL PARC NATURAL I RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MONTSENY

El Parc Natural del Montseny, situat entre Barcelona i Girona, és la muntanya més alta de Catalunya fora dels Pirineus (1.706 m) i destaca per la gran diversitat de paisatges i ecosistemes, fruit de l'altitud, la proximitat al mar i la varietat geològica, que permet la coexistència de regions mediterrànies, centroeuropees i boreoalpines. Amb més de 30.000 hectàrees, combina boscos mediterranis, fagedes i zones subalpines, modelades també per l'activitat humana. La seva proximitat a Barcelona el converteix en un dels parcs més visitats, amb nombrosos serveis que busquen compatibilitzar l'ús públic i la conservació.

El 1977 i 1978 s'aprova el Pla Especial que crea el Parc del Montseny; el 1978 la UNESCO el declara Reserva de la Biosfera. El 1987 esdevé Parc Natural i el 2006 s'integra a la Xarxa Natura 2000.

Des de l'ampliació de la Reserva de la Biosfera el 2014, que integra tots les municipis del parc, abarçant unes 50.000 ha es treballa per impulsar accions en àmbits com la sostenibilitat, la mobilitat, l'eficiència energètica, la gestió de l'aigua, la comunicació i la igualtat de gènere.

Posteriorment, el 2021, el Decret 127/2021 que regula el Parc Natural del Montseny i els espais del PEIN del Montseny i els Cingles de Bertí, i que comporta una actualització de les estructures de gestió i participació, així com l'elaboració d'un nou Pla de Protecció.

INTRODUCCIÓ AL SISTEMA DE QUALITAT

El Sistema de Calidad Turística Española, impulsat per la Secretaria General de Turisme i gestionat per l'ICTE en col·laboració amb diverses entitats, es va implantar al Parc Natural del Montseny el 2004, obtenint el distintiu de qualitat. Aquest sistema es basa actualment en la norma UNE-ISO 18065:2016, que estableix criteris de gestió, ús públic, serveis, instal·lacions, seguretat i manteniment per garantir una oferta de qualitat orientada a la satisfacció del visitant. Més que un reclam turístic, és una eina de gestió que assegura la qualitat dels serveis tot preservant el patrimoni natural, amb seguiment mitjançant auditories i adaptació a la legislació vigent.

<https://www.diba.cat/ca/web/espais-naturals/montseny/q-de-qualitat>

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

Durant l'any 2025, 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 equipaments 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 té com a objectiu garantir un ús públic compatible amb la conservació dels seus valors naturals, culturals i paisatgístics, alhora que contribueix al desenvolupament socioeconòmic 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. Una fita important 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 a la redacció del nou Pla de Protecció.

El sistema de qualitat del Parc constitueix una eina fonamental per a la millora contínua dels equipaments i serveis, per conèixer les necessitats dels visitants i per minimitzar els impactes derivats de la freqüentació. Així mateix, es treballa per:

- Regular els accessos als espais més sensibles.
- Fomentar la mobilitat sostenible.
- Reforçar les accions d'informació, interpretació i sensibilització ambiental.

De cara a l'any 2026, una de les prioritats principals és l'impuls del nou Pla de Protecció del Parc Natural del Montseny, en desplegament del Decret 127/2021. Aquest instrument ha de permetre actualitzar la normativa de protecció i gestió del parc per adaptar-la als reptes actuals, especialment els vinculats a la conservació de la biodiversitat, el canvi climàtic, la regulació dels usos, la pressió de visitants i la sostenibilitat de les activitats econòmiques i socials que es desenvolupen al territori. Aquesta actualització normativa és considerada estratègica per garantir una gestió moderna, eficient i alineada amb les necessitats presents i futures de l'espai natural protegit.

2. 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 2025 es recullen la Taula 3.1.

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

Taula 2.1. Documents del Sistema de Qualitat modificats durant el 2025

	Document	Modificació
DR 340_01	<i>Memòria del Sistema de Qualitat, 2024</i>	Edició anual
FR 340_02	<i>Registre de seguiment del pla anual de millora 2025</i>	Edició anual
DR 320_01	<i>Política del sistema de qualitat del Parc 2026</i>	Edició anual
FF		

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.

3- REVISIÓ ANUAL DEL SISTEMA.

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

La reunió de Revisió del Sistema de Qualitat va tenir lloc el dia 25 d'abril de 2025. 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:

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 3.1.1.

Aquest any 2025 ha disminuït una mica el nombre d'usuaris als centres i punts d'informació. Destaquen la disminució en el nombre d'usuaris a l'Espai Montseny, al CI de Fogars de Montclús i a Can Figueres.

També la àrea d'esplai de les Feixes del Vilar va estar tancada gran part de l'any per problemes de seguretat i ha fet que no es poguessin realitzar les visites escolars. Això ha fet que incrementés el nombre d'usuaris a la Plana del Coll.

També els reforços de tardor, ha disminuït el nombre d'usuaris

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

Taula 3.1.1. Resum del número de visitants dels equipaments d'informació del Parc Natural

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	25 - 24 %Δ
Centres i punts d'informació							
CI Can Casades	11.261	16.341	16.149	22.288	18.908	18.880	-0,1%
CI Rectoria del Brull	2.236	2.448	982	619	1.254	1.940	35,4%
CI Fogars de Montclús	4.649	6.714	2.868	3.551	4.429	1.761	-60,2%
CI de Montseny	7.589	4.204	2.484	2.019	1.897	3.390	44,0%
CI Sant Esteve de Palautordera	3.444	3.939	3.714	2.968	2.674	3.109	14,0%
CI La Mongia	1.639	3.677	6.100	6.212	6.643	5.074	-23,6%
PI d'Aiguafreda	410	468	2.817	824	716	592	-17,3%
PI Cànoves i Samalús	12.821	18.214	225				
PI del Molí de Ca l'Antic	559	477	3.105	519	548	870	37,0%
PI La Garriga	652	176	1.227	1.002	803	965	16,8%
PI Gualba – Can Figueres	980	1.402	982	851	1.057	397	-62,4%
PI Gualba – estació de Gualba	3	28	11	0	162	96	-68,8%
PI de Seva	0	7.454	7.108	1.876	2.295	2.210	-3,7%
PI a Santa Maria de Palautordera				439	2.053	2.056	0,1%
OT Sant Celoni				1.770	2.109	1.492	-29,3%
PI de Tagamanent	71						
PI de Viladrau – Espai Montseny	4.578	4.053	2.437	3.297	4.323	1.449	-84,8%
DIP Bordoriol	3.047	1.778	1.385	3.275	6.415	6.071	-5,4%
DIP Collformic	1.714	1.029	1.740	2.946	4.329	3.076	-38,8%
DIP Montsoriu	788	1.435	1.849	1.640	1.713	1.049	-28,9%



DIP Plana Amagada	407	9.262	2.944	2.325	1.980	1.710	-13,6%
DIP Reforços de tardor*		347	2.157	5.216	10.115	1.591	-84,3%
DIP Riells	3.393	4.580	5.132	4.716	5.161	5.189	0,5%
DIP Vallforners	26.917	13.385	23.772	17.330	19.452	21.057	7,6%
Museu- Univers Patxot	680	904	2.587	1.130	1.474	824	-44,1%
PI a La Gabella d'Arbúcies	3.035	2.576	3.457	4.152	2.958	3.196	6,7%
Feixes del Vilar				1.574	828		
AE Plana del Coll				706	186	666	72,1%
Total general	94.418	107.011	97.322	102.364	104.482	88.710	-19,1%

* 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.

La Taula 1.2 mostra el número d'usuaris que ha fet ús d'aquests equipaments durant l'any 2025:

Taula 3.1.2. Resum del número de visitants dels equipaments culturals i allotjaments del parc natural

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	%Δ 24-23
Equipaments culturals							
Casa-Museu l'Agustí	1.460	682	627				
Museu Etnològic del Montseny*	4.903	9.999	10.069	10.758	25.411		57,66%
Fortificació Ibèrica del Montgròs	-		38	172		85	
La Gabella (CD)	72	66	71	67	168	233	60,12%
	6.435	10.747	10.805	10.997	25.579		57,01%
Escoles de natura							
EN Can LLeonart							-
EN La Traüna	2.299	5.155	1.864	2.948	3.304	3.190	10,77%
EN Vallcàrquera	1.646	3.883	4.215	3.442	4.691	3.641	26,63%
	3.945	9.038	6.079	6.390	7.995		20,08%
Allotjaments i restauració							
Càmping Fontmartina	2.640	2.675	1.311				
TR La Morera	249	381	1.324	972	836	1.032	19,0%
AJ Casanova de Sant Miquel	89	158	453	384	216	304	28,9%
Alberg Masia de Vallforners	230	89		212	200		
Alberg rural El Polell	193	1.004	1.199	488	398	480	17,1%
Àrea d'esplai les Feixes del Vilar			1212	1574	828	-	-26,2%

<i>Àrea d'esplai la Plana del Coll</i>					706	186	666	
<i>Restaurant el Bellver</i>	3545	3174			5162	3.832	2.256	-41,1%
	6.946	7.481	5.499	9.498	6.496		-19,1%	-46,21%

2. DADES DE FREQUÈNCIACIÓ

Per estimar la freqüentació total del parc natural, s'utilitza l'estudi de freqüentació comú a tota la Xarxa de Parcs Naturals. Després d'una prova pilot el 2017, des del 2018 s'aplica aquesta metodologia, basada en sumar dades de diversos sistemes de comptatge.

a) Comptatge de vehicles estacionats als principals aparcaments

El sistema estima el nombre de vehicles aparcats a partir dels que estan estacionats a les 12 h, aplicant un factor d'extrapolació. La Taula 2.1 recull el total anual. A Santa Fe del Montseny, a causa de la complexitat de l'entorn, s'utilitza com a referència el nombre de visitants del centre d'informació de Can Casades.

Taula 3.2.1 Resum de comptatges als aparcaments 2025

Aparcament	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des	TOTAL ANUAL
Bordoriol	0	0	1.541	914	0	970	804	1.114	3.020	956	1.539	272	11.129
Collformic	2.663	2.642	1.661	3.776	3.085	1.162	1.406	0	0	2.184	3.966	917	23.463
Plana amagada	1.794	1.888	743	1.522	0	0	3.198	1.522	1.947	2.490	3.611	979	19.694
Montsoriu	0	0	971	2.079	1.841	971	228	771	1.105	1.103	1.763	523	11.354
Vallforners	2.742	2.796	3.931	4.161	7.776	1.401	4.074	0	3.220	3.747	4.875	1.753	40.476
Riells	0	0	676	672	1175	1424	981	1202	670	184	2229	201	9.414
Santa Fe	6.056	5.936	6.650	12.333	9.031	6.357	5.076	11.632	11.546	23.799	23.458	4.055	125.930
La Guardiola										1.230	1.981	120	3.331
Sant Marçal											3.186	692	3.878
Plana del Coll										2.997	4.472		7.469
Total	13.256	13.263	16.174	25.457	22.907	12.286	15.766	16.241	21.508	38.688	51.081	9.511	256.138

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 afluència de visitants durant tot l'any i sobretot a la tardor.

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:

Taula 3.2.2. 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 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
Total 2024	8.956	3.612	8.454	24.263	12.144	17.760	22.001
Total 2025	8.838	31.386	9.562	64.713	14.141		30.355

+ des d'agost 2021

^^ des de Març 2021

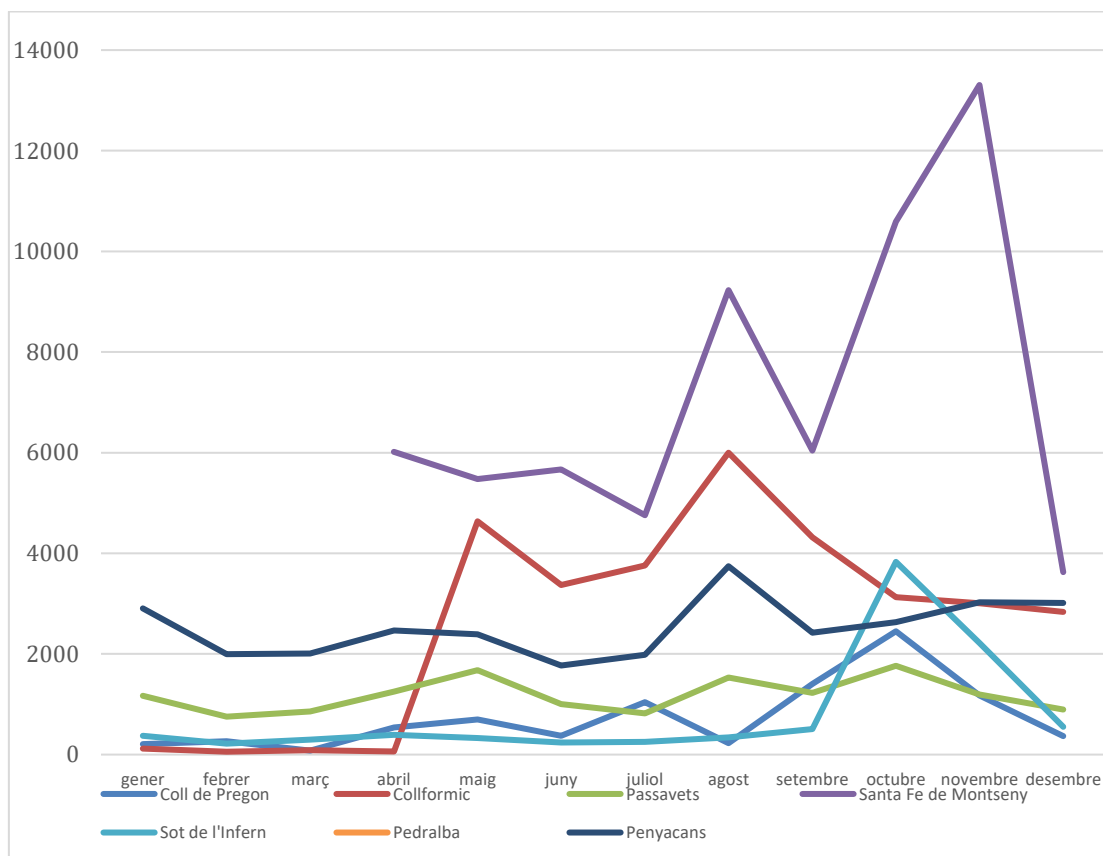


Figura 3.2..1. dades dels ecocomptadors per mesos, durant l'any 2025

Del gràfic convé destacar la gran afluència 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). Aquest any hem tingut algunes incidències en alguns ecocomptadors (Santa Fe de Montseny, Pedralba) i aquest fet ha suposat que no tinguem la sèrie sencera de dades.

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.

Taula 3.2.3 Resum de xifres clau, 2025				
Comptador	Mitjana	Comptatge màxim	Dia de màxim comptatge	Dia de màxim comptatge 2024
Santa Fe de Montseny	237	1.683	9/11/2025	20/10/2024
Collformic	86	805	18/05/2025	18/02/2024
Penyacans	83	317	12/08/2025	07/01/2024
Passavets	39	247	18/05/2025	10/11/2024
Sot de l'Infern	26	547	11/10/2025	20/10/2024
Coll Pregon	25	265	12/10/2025	14/01/2024

c) Dades usuaris Bus Parc

El total d'usuaris del Bus parc durant l'any 2025 és de 25.009, comptant 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. Des de l'inici del servei es nota un increment del servei, degut segurament a la consolidació i a la informació del servei de transport regular, segurament també degut a la implantació del punt d'acollida. Si ens fixem en el nombre de bitllets combinats aquí si que observem una gran davallada en els últims anys, segurament degudes a les incidències amb el servei de rodalies..

Taula 3.2.4 dades usuaris Bus Parc												
	2022			2023			2024			2025		
	Anade s	Tornade s	TOTAL SERVEI S	Anade s	Tornade s	TOTAL SERVEI S	Anade s	Tornade s	TOTAL SERVEI S	Anade s	Tornade s	TOTAL SERVEI S
Santa Fe	2729	2585	5314	4636	4363	8999	4260	4045	8305	4676	4695	9371
Fontmartina	307	173	480	154	152	306	158	141	299	236	201	437
Montseny	808	771	1579	2997	3069	6066	4222	4140	8362	4356	4627	8983
Collformic	235	251	486	613	289	902	673	232	905	882	691	1573
Viladrau	577	1123	1700	1200	1836	3036	1665	2437	4102	1991	2654	4645
TOTAL GLOBAL	4656	4903	9559	9600	9709	19309	10978	10995	21973	12141	12868	25009

Combi-
Renfe

639

281

164

219

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

Taula 3.2.5 ESTIMACIÓ BÀSICA D'AFUÈNCIA DE PERSONES (VISITES) AL PARC	
	2025
<i>Usuaris Centres, Punts i DIP's d'informació</i>	88.044
<i>Usuaris d'altres equipaments¹</i>	11.614
<i>Usuaris Bus Parc***</i>	25.009
Total Usuaris equipaments	124.667
<i>Usuaris programes culturals</i>	628
<i>Usuaris programes pedagògics²</i>	4.251
<i>Usuaris activitats informades</i>	23.889
Total Usuaris activitats	28.768
Total Usuaris equipaments i activitats	153.435
<i>Visites Persones (Aparcaments)</i>	256.137
<i>Visites Persones (Equipaments)</i>	106.415
<i>Visites Persones (Ecomptadors)</i>	199.562
Total visites estimades	562.114

3. 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 3.3.1).

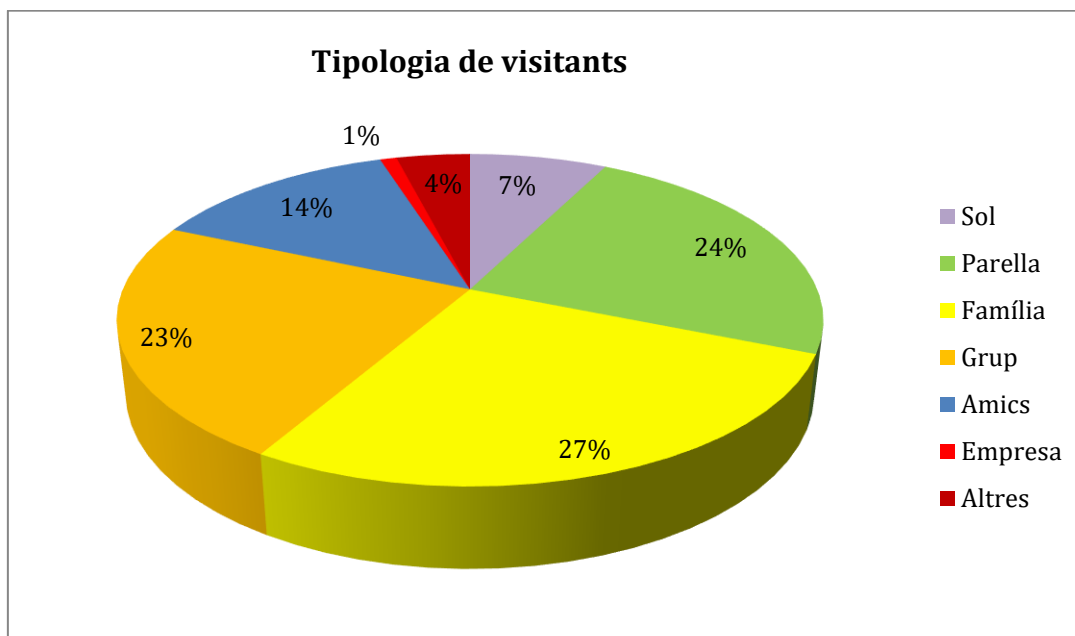


Figura 3.3.1. Classificació per perfils dels visitants que visiten els equipaments d'informació recollits amb l'aplicatiu de gestió de visitants.

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 3.3.2 seguint la tendència dels anys anteriors.

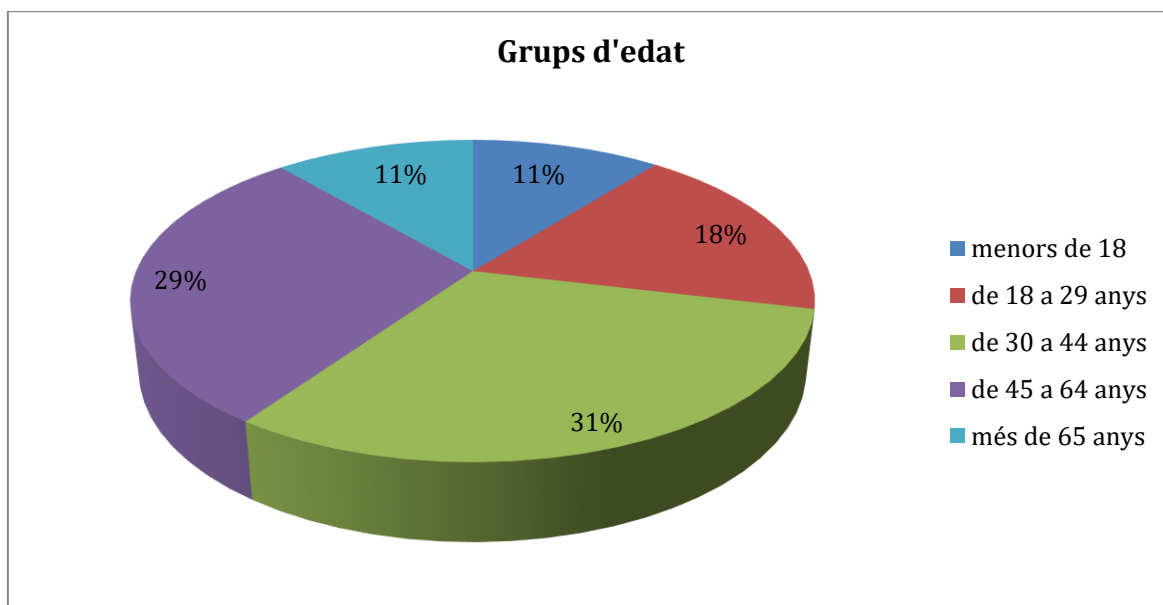


Figura 3.3.2. Distribució dels grups d'edat dels visitants del parc

c) Procedència dels visitants.

A la figura 3.3.3 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.

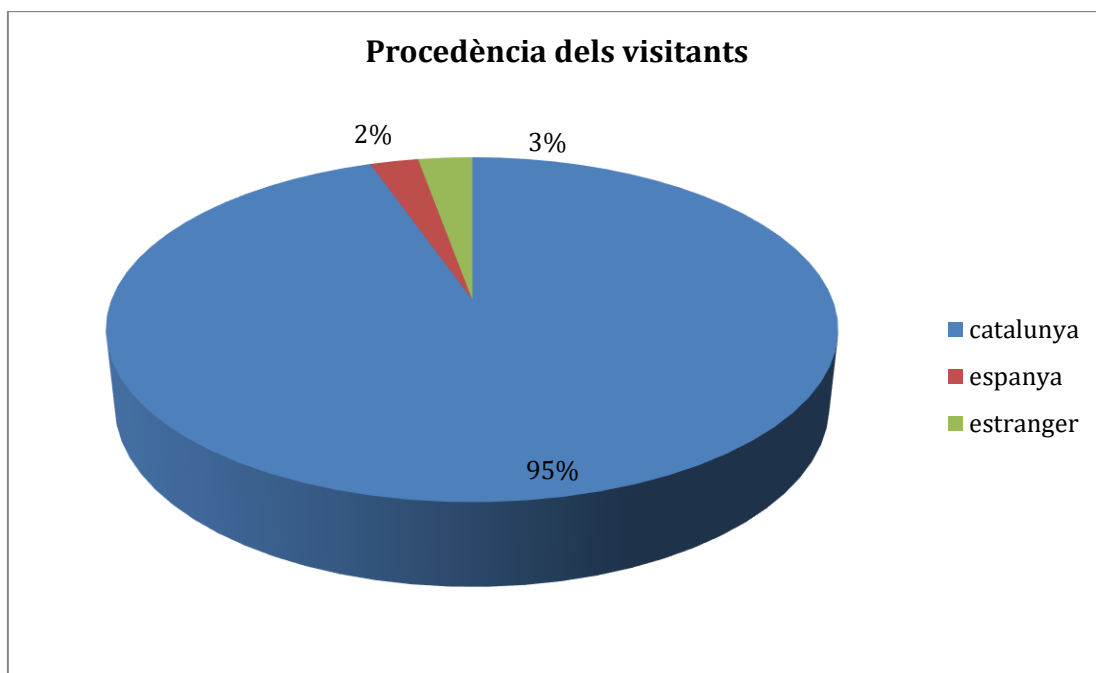


Figura 3.3.3. Classificació per procedència dels visitants, països.

En la figura 3.3.4 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.

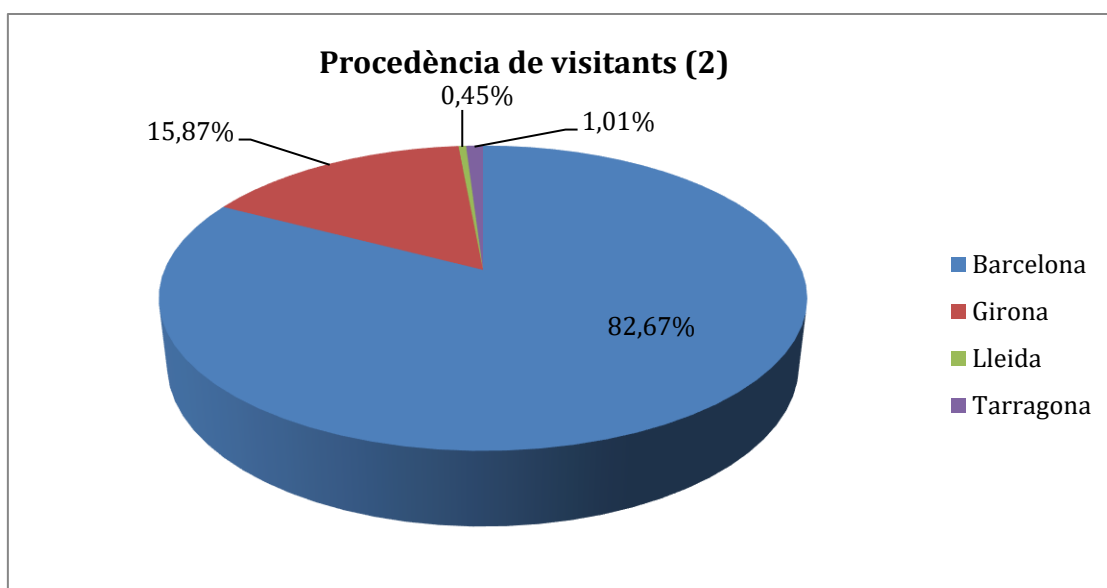


Figura 3.3.4 Classificació per país de procedència dels visitants estrangers dels equipaments d'informació

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 3.3.5, mostra les principals consultes que han fet els usuaris. 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.

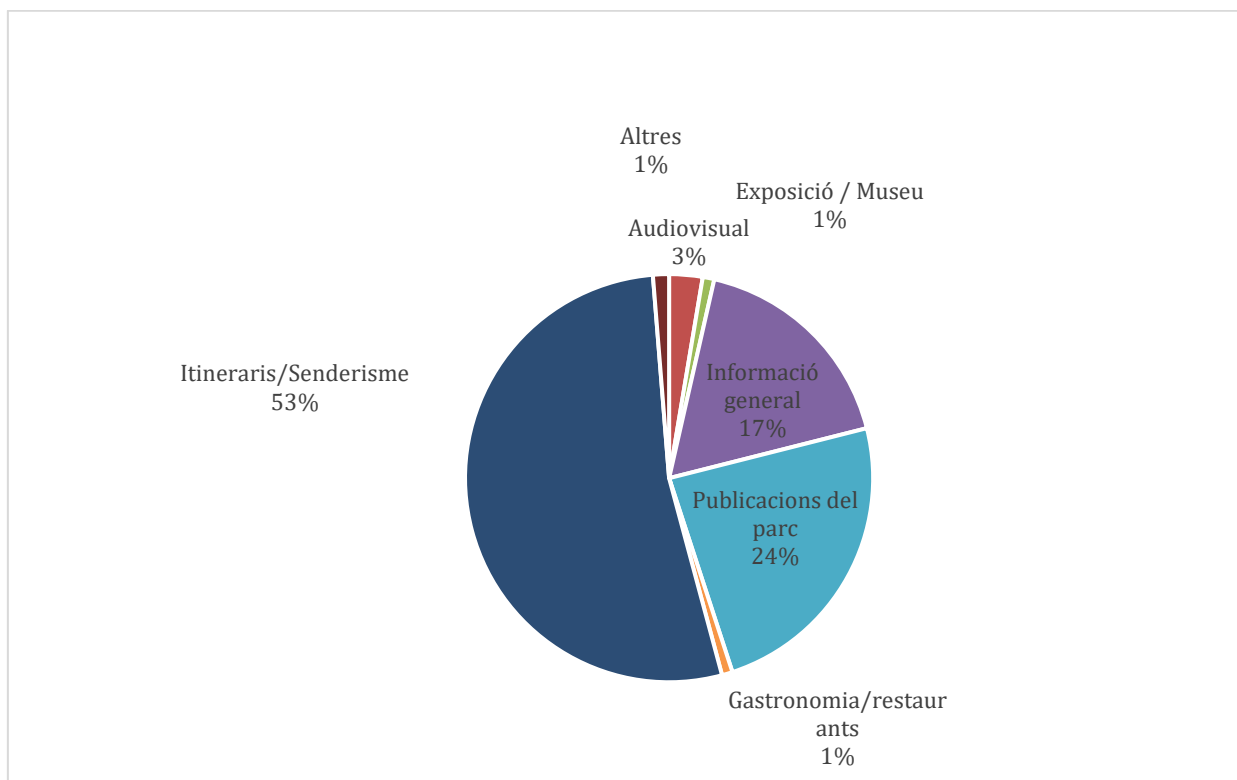


Figura 3.3.5. Distribució del tipus de consultes realitzades pels visitants en els equipaments d'informació,
* en el gràfic s'han obviat les consultes que representaven menys 1% del total per a millorar la visualització

d) Estacionalitat de visitants al parc

A la figura 3.3.6 tenim en compte i analitzem l'estacionalitat dels visitants al llarg de l'any tan dels centres d'informació dels parc, com dels equipaments d'allotjament, escoles de natura, i els equipaments culturals.

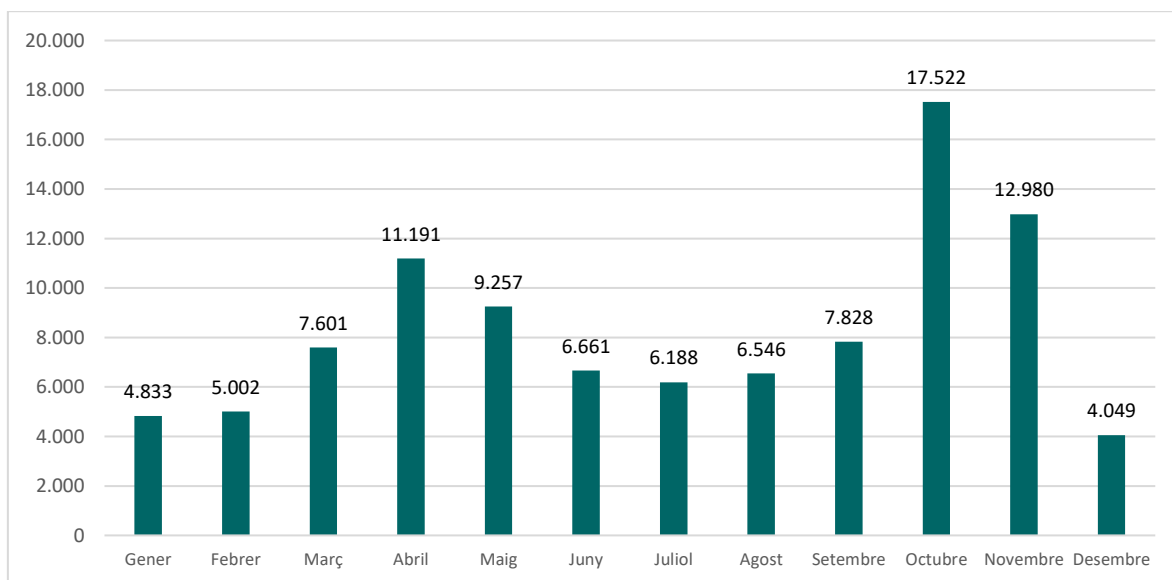


Figura 3.3.6. Número anual de visitants als equipaments, per mesos durant l'any 2025

4. 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 4.1.1 es mostren les activitats que han estat informades des de l'any 2020 al 2025. 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.

Taula 4.1.1. Resum de les activitats d'ús públic informades

Any	Científiques i educatives	Esportives i lleure	Aplecs i festes	Filmacions i fotografia	Altres	Realitzades	Anul·lades	Total
2019	10	52	9	31	12	114	15	129
2020	5	10	3	20	7	45	58	103
2021	9	47	8	46	4	114	31	145

2022	23	53	4	40	4	124	29	153
2023	48	107	10	48	2	215	16	231
2024	68	108	9	56	11	252	13	265
2025	45	104	13	35	4	201	16	217

A la figura 4.1.1 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 23.889 persones que han participat en 201 activitats informades. Es pot veure com el nombre de les activitats esportives i de lleure es força semblant a l'any anterior, per tant fa pensar que es manté estable i que no es demanen més activitats ni se'n creen de noves. L'anàlisi mostra una clara predominança de les activitats a peu, seguides a distància per les activitats amb bicicleta, mentre que les activitats amb vehicle motoritzat són puntuals i minoritàries. Temporalment, la primavera concentra el màxim d'activitat, amb coincidència d'usos recreatius, esportius, educatius i científics, la qual cosa genera la major pressió sobre el medi.

La tardor és el segon període en intensitat, mentre que estiu i hivern presenten una activitat menor i més dispersa.

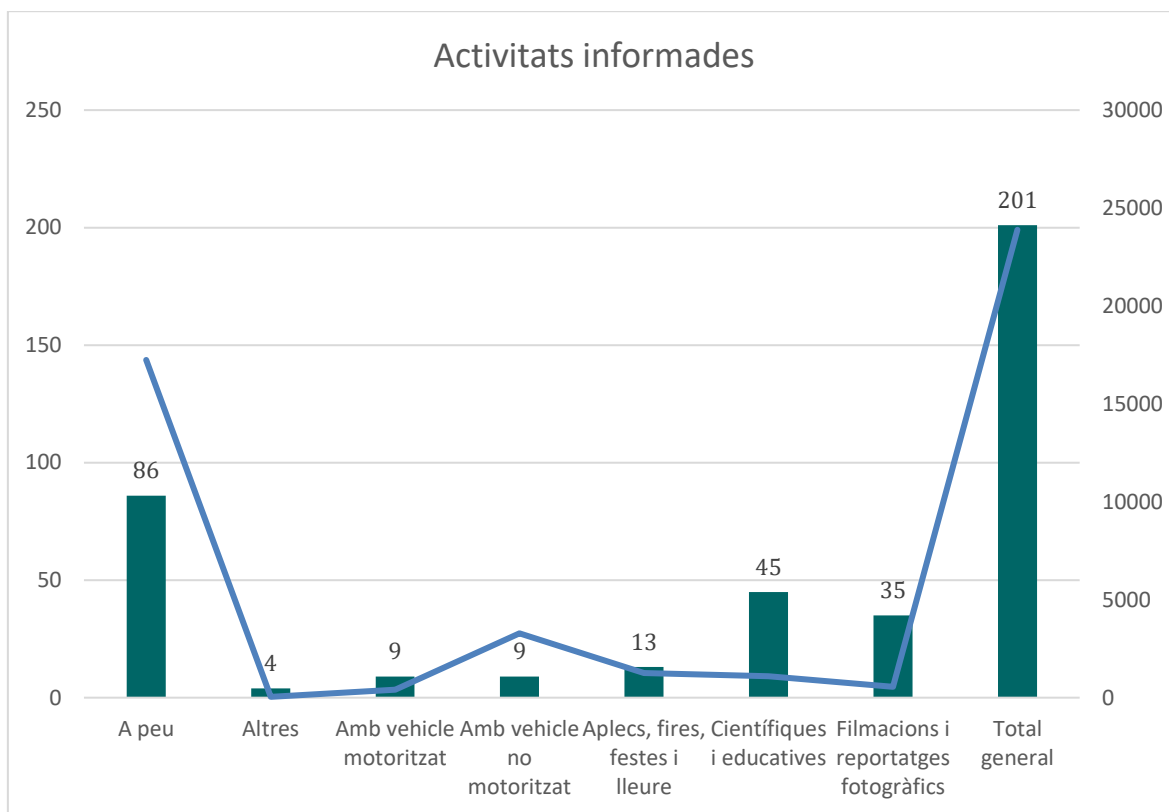


Figura 4.1.1. Número de participants a les activitats organitzades 2025

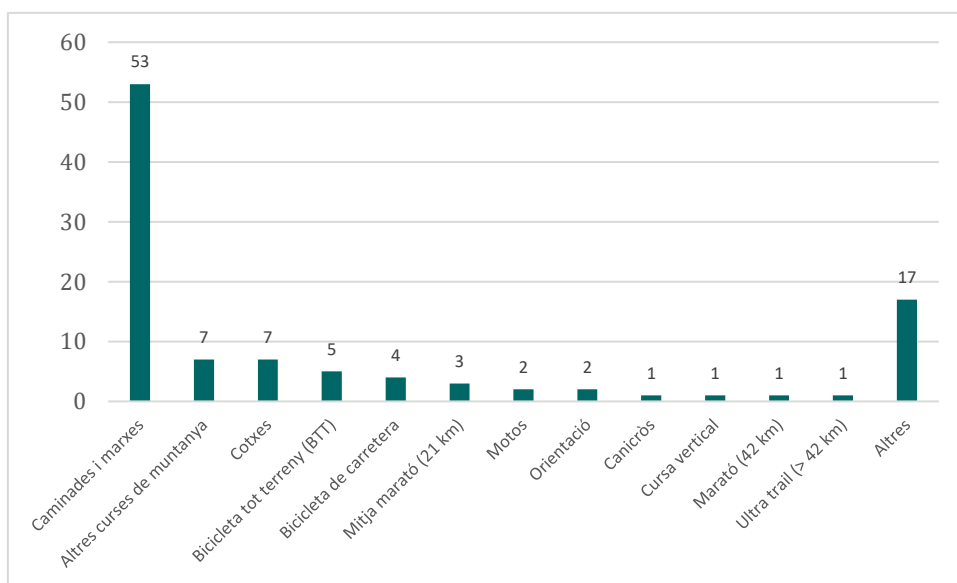


Figura 4.1.2. tipus d'activitats de les activitats esportives, turístiques i de lleure organitzades 2025



Figura 4.1.3. distribució de les activitats esportives, turístiques i de lleure organitzades durant l'any 2025

5. RESULTATS DE LES AUDITORIES EXTERNES I INTERNES

Auditoria Externa

Durant l'any 2025 l'auditoria externa va tenir lloc el dia 27 d'octubre, i fou auditoria de seguiment de la certificació, es va realitzar a la oficina del parc, a Masia Mariona, per la revisió de la documentació.

Es va obtenir una puntuació de 8,85 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, es van proposar millores per la gestió del sistema, sobretot per la millora en el sistema de resolució de les incidències i per la revisió del sistema.

No es van detectar no conformitats.

Auditoria interna

L'auditoria interna es va realitzar el dia 10 de juliol de 2026 amb la Montse Latre, tècnica d'ús públic i educació ambiental del Parc Natural del Montseny.

Es detecta una sèrie de comentaris i propostes de millora per seguir millorant el sistema que es registren 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.

6. 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 2025 s'han rebut un total de 56 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 4 suggeriments per contestar.

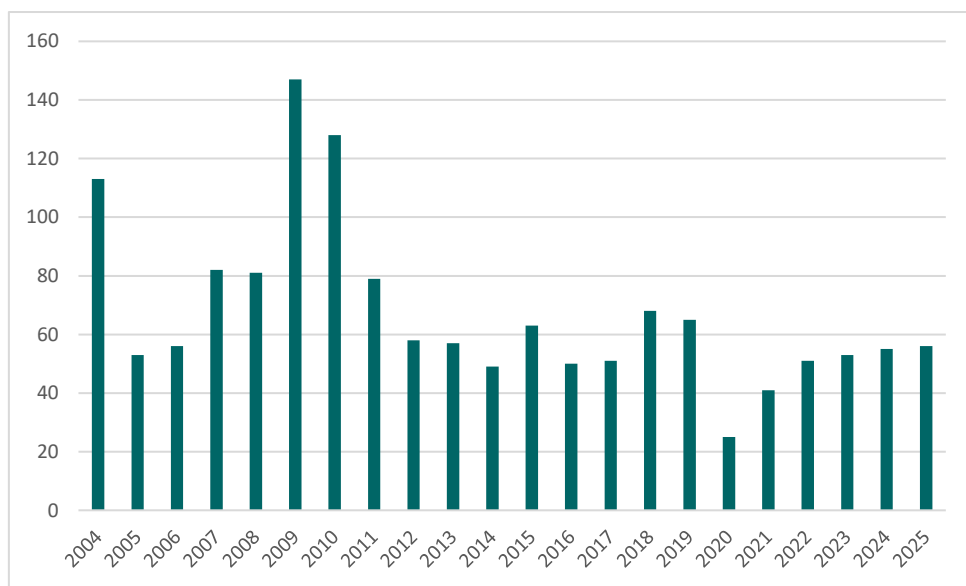


Figura 6.1.1. Evolució dels suggeriments rebuts entre els anys 2004 i 2025

a) Tipologia dels suggeriments

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

- Sobre el mal estat de la pista d'accés a l'alberg el Polell
- Sobre situacions de conflicte en l'ús públic: gossos a les lleres dels rius, bicicletes...

- La circulació motoritzada a gran velocitat per les carreteres del parc, provocant sorolls i problemes en la seguretat
- Algunes reclamacions sobre el servei de transport públic, les millores en els horaris i les connexions amb el servei de tren.
- Sobre el mal estat de les dependències del turó de l'Home
- Sobre la millora de l'audiovisual de Can Casades (5 escrits amb la mateixa temàtica)
- Algunes deficiències i mancances en els equipaments (el tancament del càmping de Fontmartina, l'ascensor de Can Casades)
- El mal estat de l'Hotel de Santa Fe
- Proposta de fer més accessible per usuaris amb cadira de rodes l'itinerari del Sot de l'Infern (es registra com a proposta de millora)

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 74 dies, una mica més de dos mesos. Tot i així seguim tenint molts suggeriments pendents per respondre.

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					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mínim	0	3	4	0	4	6	0	0	0	0	0	0
Màxim	366	334	290	327	278	276	259	101	104	277	118	374
Mitjana	119	96	100	108	74	79	15	15	11	11	19	12

La Figura 6.1.2 mostra la distribució dels suggeriments rebuts al 2025 en funció del temps en que ha sortit la seva carta de resposta.

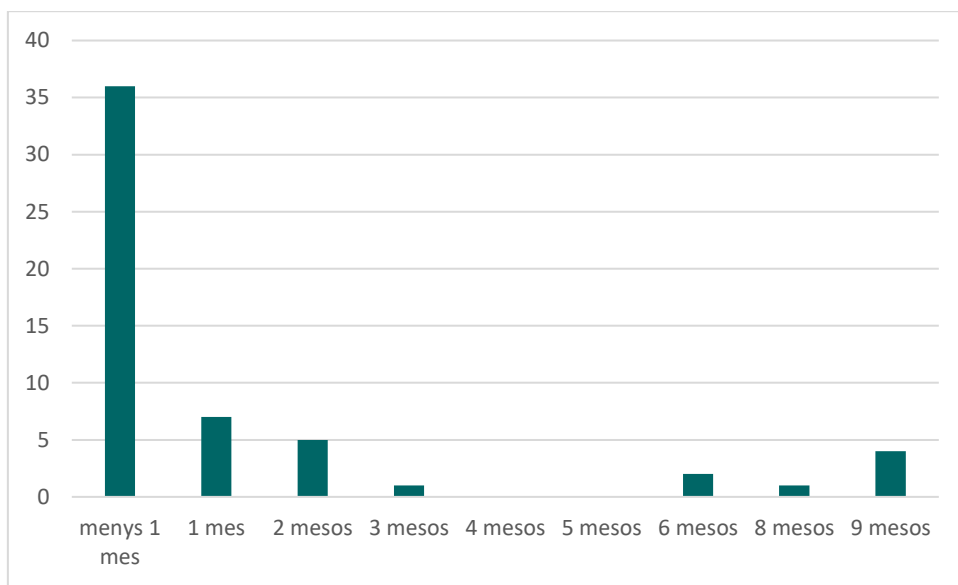


Figura 6.1.2. temps de resposta dels suggeriments durant l'any 2024.

7. GESTIO DE LES INCIDENCIES

El Parc Natural del Montseny disposa d'un sistema gestió d'incidències disponible per tot el personal del sistema de qualitat.

Durant l'any 2025 s'han realitzat un total de 368 incidències, i se n'han resolt 289. Respecte les incidències pendents, a finals d'any resten 157 incidències pendents.

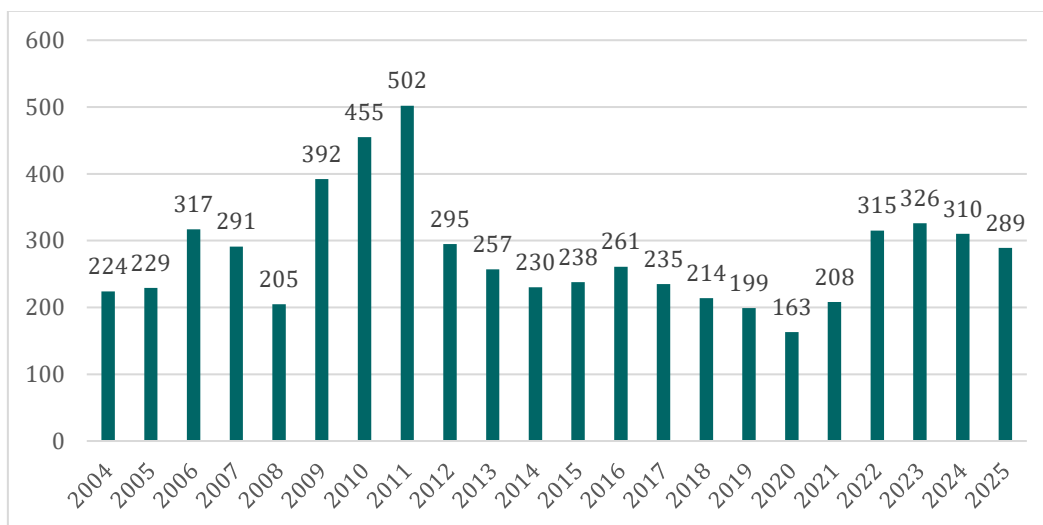


Figura 7.1.1. Evolució del nombre d'incidències obertes en funció dels anys.

c) *Terminis de resolució*

Pel que fa al ritme de resolució de les incidències, tenim en compte el nombre d'incidències resoltes durant l'any 2024. El temps mig de resolució dels suggeriments ha estat de 53 dies, una mica més de dos mesos.

Taula 7.1.1 Termini de resolució

2025

Mínim	0
Màxim	559
Mitjana	64

La Figura 7.1.2 mostra la distribució de les incidències resoltes el 2025 en funció del termini de resolució.

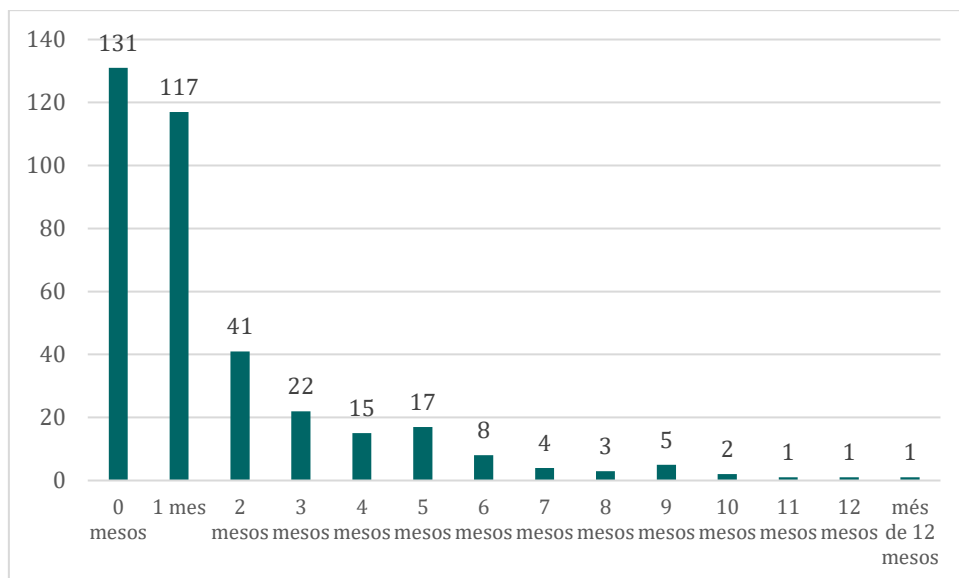


Figura 7.1.2. termini de resolució de les incidències durant l'any 2024.

a) *Tipologia d'incidències*

A la Figura 7.1.3 es mostra la distribució de les 254 incidències pendents en funció del seu any d'obertura i el tipus.

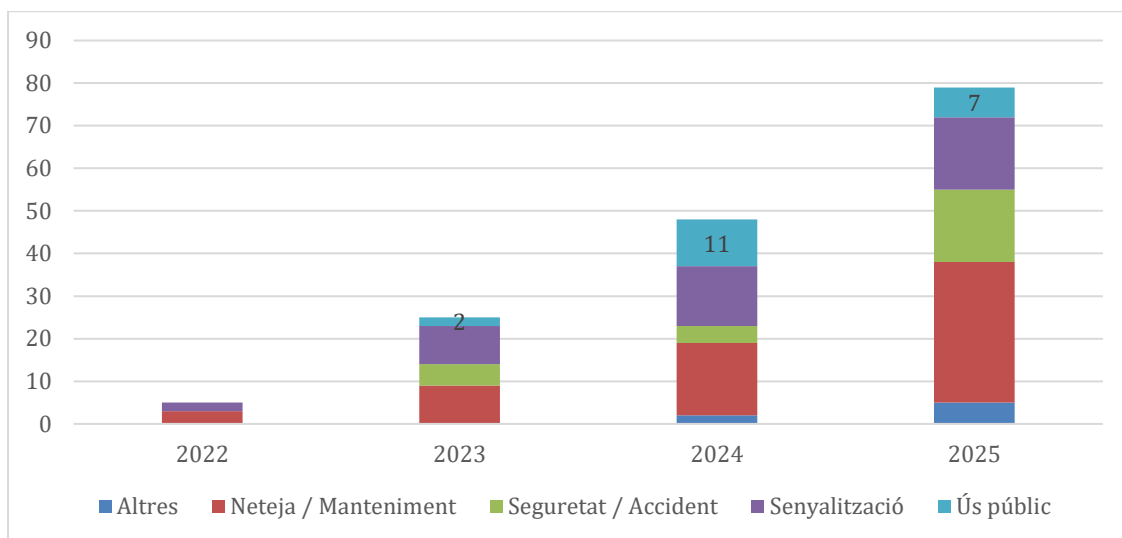


Figura 7.1.3. Distribució de les incidències pendents a finals del any 2025

8. 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. Aquest any les inspeccions dels itineraris no es reallitzen segons el percentatge previst, la manca de coordinació i de sobreguarda.

Taula 8.1.1. Resum de les inspeccions fetes als equipaments, 2025

	Nº inspeccions fetes	Nº inspeccions programades	%
Equipaments	31	37	84%
Aparcaments	6	13	46%
Itineraris	8	35	23%

9. MESURA I SEGUIMENT DE LA SATISFACCIO 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.

El resum dels equipaments que han recollit enquestes durant aquest 2025 es presenta a la taula següent:

Taula 9.1.1 Nombre enquestes de satisfacció per equipament

Equipament	Nºd'enquestes	Ratio
CI Fogars de Montclús	80	4,54%
DIP Bordoriol	52	0,86%
DIP Riells	27	0,52%
PI Can Figueres	19	4,79%
CI Rectoria del Brull	7	0,36%
DIP Plana amagada	6	0,35%
PI Masia Mariona	6	0,73%
PI Seva	5	0,23%
CI Montseny	4	0,12%
DIP Montsoriu	4	0,38%
DIP Vallforners	4	0,02%
PI Gualba - Estació	5	5,21%
DIP Collformic	3	0,10%
PI Aiguafreda	2	0,34%
CI Can Casades	1	0,01%
PI Santa Maria de Palautordera	1	0,05%

Durant l'any 2025, s'han recollit un total de 227 enquestes de satisfacció en tots els equipaments del parc. La ratio per mil respon al percentatge d'enquestes en funció del nombre de visitants dels equipaments.

A continuació es recullen els resultats de les valoracions dels aspectes generals del Parc.

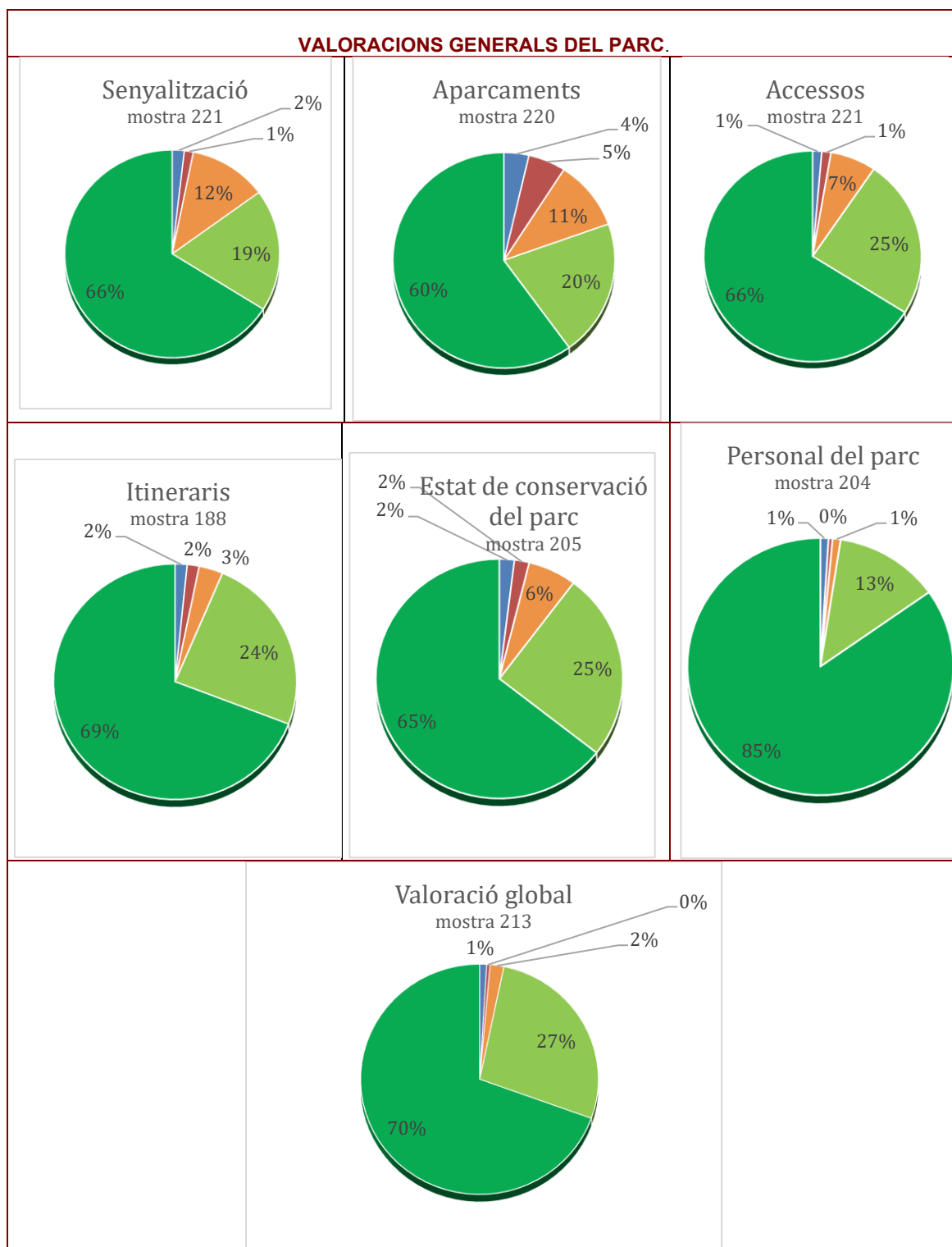


Figura 9.1.1 Resultats de les enquestes de satisfacció del l'any 2025 pel que fa als aspectes generals del Parc.

La valoració del parc és **molt positiva**, amb un **70% d'opinions molt favorables** i gairebé cap valoració negativa. Els **punts forts** són el personal, els itineraris i els accessos, tots amb índexs molt alts de satisfacció. 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.

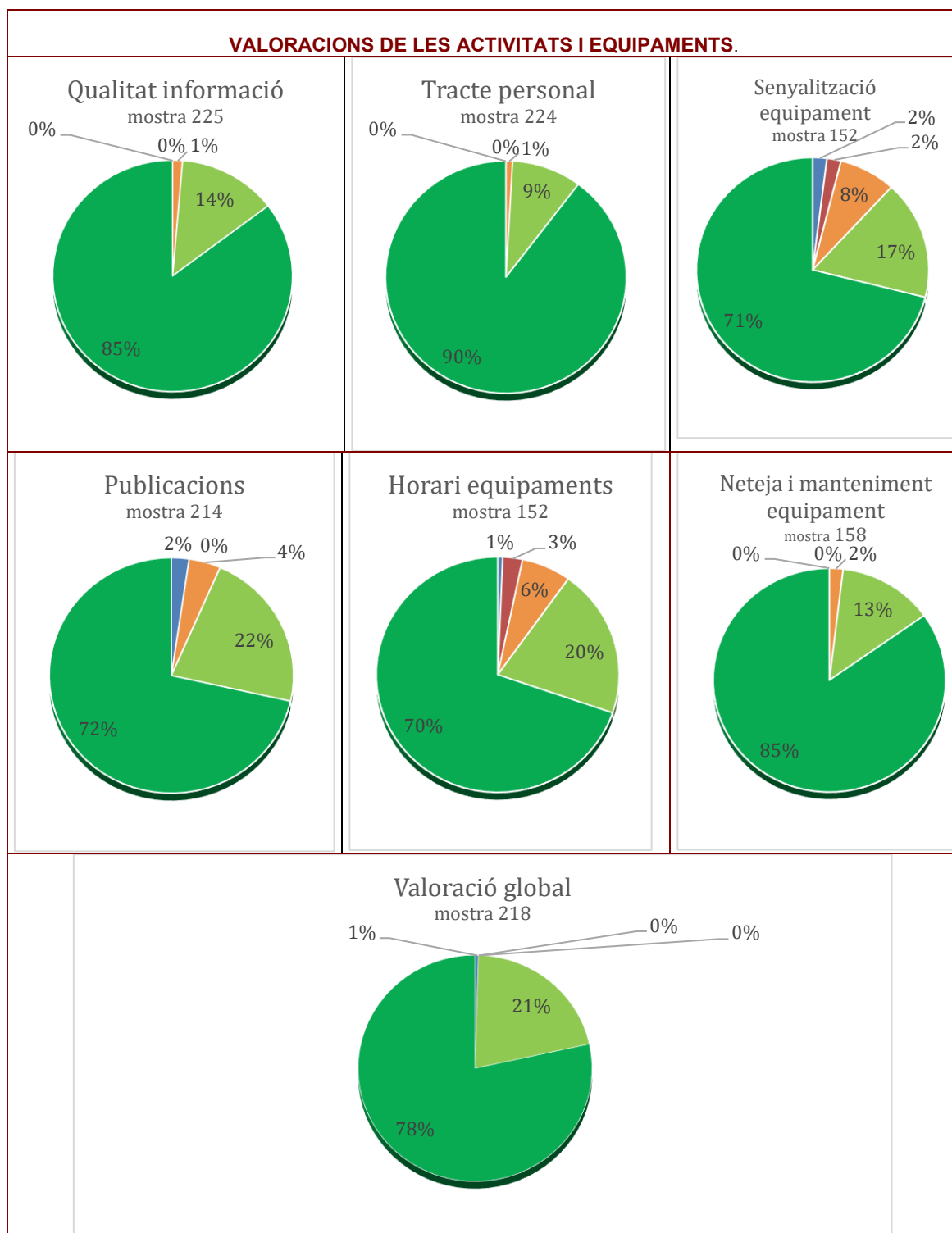


Figura 9.1.2 Resultats de les enquestes de satisfacció del l'any 2025 pel que fa als equipaments i als itineraris guiats.

La valoració global és molt positiva, amb un 78% d'opinions molt favorables i pràcticament cap valoració negativa.

Els punts forts són el tracte del personal, la qualitat de la informació i la neteja, amb percentatges molt elevats de satisfacció (entre el 85% i el 90%). Els aspectes a millorar són principalment la senyalització dels equipaments i els horaris, que concentren les valoracions més negatives.

De la pregunta de *Què us ha agradat més*, l'element més destacat és la qualitat de l'entorn natural (paisatge, vistes, vegetació) confirmant que el principal atractiu del parc és el seu valor paisatgístic i ecològic. Es valora molt positivament també la valoració del tracte personal dels punts i centres d'informació. Es valora especialment l'amabilitat i la professionalitat i la capacitat d'orientació.

A les respostes a la pregunta Què cal millorar? L'aparcament insuficient i la saturació és el problema més repetit (35 mencions). També destaquen la informació sobre els gossos deslligats (27 mencions), i l'incivisme general. Pel que fa a la senyalització deficient també és un dels aspectes a valorar, així com la neteja i manteniment d'alguns itineraris. Finalment també es fa esment a possibles millores en el servei de transport públic.

A partir d'aquest anàlisi es proposa establir alguns sistemes per a la millora dels aparcaments, reforçar la vigilància i aplicar les mesures de control d'accés en moments punta i fer complir la normativa.

10. SEGUIMENT DELS OBJECTIUS DEL SISTEMA DE QUALITAT

Els **objectius específics** del Sistema de Qualitat del Parc Natural del Montseny per a l'any 2025 són:

1. Organitzar activitats formatives adreçades tan al personal propi com al personal dels DIP i equipaments – NO ASSOLIT
2. Mantenir un nombre d'enquestes de satisfacció al voltant de 1000 assegurant que tots els equipaments realitzin enquestes – NO ASSOLIT
3. Resoldre tots els suggeriments amb un període màxim de 4 mesos i amb un termini mig de resolució inferior a 2 mesos – ASSOLIT
4. Treballar per disposar d'un sistema àgil per la gestió de les incidències tot assegurant la traçabilitat – ASSOLIT
5. Garantir la realització de les inspeccions als equipaments programades. - ASSOLIT

6. Incorporar criteris d'interpretació del patrimoni natural i cultural en la senyalització i el material de difusió al visitant. – ASSOLIT
7. Fer compatible l'activitat de la cacera amb l'ús públic al parc natural del Montseny - 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 – ASSOLIT
10. Realitzar millores en els itineraris existents d'acord amb les actuacions del pla de millora- ASSOLIT
11. Tenir un sistema àgil per la resolució de les incidències de neteja i manteniment – 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 – ASSOLIT

Taula 10.0 Grau d'assoliment objectius específics

ASSOLIMENT	10
NO ASSOLIT	4
Total general	14

En funció del nombre d'objectius el percentatge d'assoliment dels objectius específics és del 71,43%.

11. ANALISI 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 2025 es van recollir les següents 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:

Propostes de millora

1. Les dues cabanes de vinya que hi ha al GR-2 estan en mal estat.

2. 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.
3. En el mapa d'itineraris de la Vall de Santa Fe hi manca el nou itinerari PR-C 211 de la Riera de Gualba
4. Fer una sessió de formació amb la colla més pràctica per veure com funciona el pla de manteniment
5. Repàs i actualització de la senyalització del tram entre el collet de Sant Martí i Aiguafreda.
6. Mal estat del camí entre el collet de Sant Martí i el turó de Tagamanent.
7. 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
8. Millora de la senyalització de la parada del Bus a l'estació de Palautordera
9. Proposta d'acció per a voluntaris sobre la retirada de deixalles repartides i enterrades a l'entorn de Santa Maria Mitjancera.
10. Proposta fita d'inici d'itinerari a Sant Martí de Montseny
11. Queixes de la proliferació d'autocaravanes en determinats indrets del parc. – RESOLTA
12. Al rètol de façana d'alguns equipaments falta afegir el 112, i el logo de la Q.
13. No tots els aparcaments disposen de la informació sobre la capacitat dels aparcaments
14. Possibilitat de realitzar un curs d'atenció al públic i de gestió de conflictes per als guardes del parc, com s'havia fet anteriorment
15. Tenir en compte en els plecs de condicions dels contractes de neteja que els productes que es facin servir siguin ecològics i/o tinguin en compte aspectes ambientals
16. No tots els aparcaments disposen de places reservades per a vehicles de serveis
17. Formació en primers auxilis de forma periòdica
18. Valorar la possibilitat d'ampliar el contracte de neteja per netejar els vorals de la carretera entre el Brull i l'inici de parc
19. Revisar els procediments del sistema l'any 2025

12. 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 86 actuacions planificades se n'han resolt 51, s'han quedat com a pendents 19 i 16 parcialment assolides. Això dona que el grau de compliment del pla de millora és del 68,60%.

El resum de les actuacions proposades i el seu nivell d'assoliment es poden revisar a la Taula 12.1.1.

	Taula 12.1.1 Resum del resultat de les actuacions de millora programades per l'any	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.	Assolit
2	Realitzar la introducció al Sistema de Qualitat a tot el personal nou que s'incorpori al Parc.	No Assolit
3	Realització d'un curs de primers auxilis per al personal informador	No Assolit
4	Realització d'un curs d'atenció al públic per al personal informador de nova incorporació	Assolit
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	Assolit
6	Fer el seguiment trimestral del ritme de realització de les enquestes en cadascun dels equipaments, i fer recordatoris trimestrals als equipaments que no compleixin.	Assolit
7	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	Assolit
8	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	No Assolit
9	Aprofitar el reforç d'informadors per tal de poder fer preguntes més concretes relacionades amb diversos aspectes del parc	Parcialment Assolit
10	Afegir com a punt de l'ordre del dia de les reunions d'ús públic mensuals, per tractar la revisió dels suggeriments pendents	No Assolit
11	Incorporar millores en els sistema digital de recollida d'informació i incorporar els formularis d'inspecció en aquest sistema.	No Assolit
12	Realitzar anualment una inspecció de forma presencial a tots els equipaments.	Assolit
13	Treballar en les reunions de les comissions del sistema de qualitat aspectes concrets relacionats amb el Pla de Protecció.	Assolit
14	Repassar les incidències pendents dels equips de treball en les reunions de seguiment setmanals.	Assolit
15	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.	Assolit
16	Editar fulletons del itinerari forestal de Fontmartina	Parcialment Assolit
17	Itinerari autoguiat del PR-C 211 Riera de Gualba	Parcialment Assolit
18	Modificar el contingut de la fita d'inici de la vall de Santa Fe	No Assolit
19	Dissenyar la fita d'inici dels itineraris amb inici al nucli urbà d'Arbúcies	No Assolit
20	Oferir la possibilitat de tenir un enllaç entre l'aparcament de Ses Ferreres i l'itinerari SL-C 84 fins a Sant Marçal	No Assolit
21	Acabar la reposició de les antigues fites de ferro amb la nova senyalització, el tram del collet de Sant Martí a Aiguafreda	Parcialment Assolit
22	Modificar el traçat del tram entre el collet de Sant Martí i Turó de Tagamanent per evitar trams amb risc de desprendiments	Parcialment Assolit
23	Habilitar la senyalització del SL C-81 El Castanyer de les 9 branques que pugui ser visible en ambdós sentits	Assolit
24	Treballar en la rehomologació dels itineraris existents gràcies al conveni existent amb la FEEC	Assolit
25	Editar fulletons sobre recomanacions al parc natural - El Senglar	Assolit
26	Instal·lar els plafons interpretatius relacionats amb els sistemes facultatius i de depuració d'aigües en els equipaments del parc que en disposin	Parcialment Assolit
27	Tenir en compte els criteris interpretatius en l'elaboració dels materials de difusió: passejades guiades i mapa de l'informador	Assolit
28	Redissenyar els mapes murals del parc, amb la nova informació del parc natural i la Reserva de la Biosfera del Montseny	Parcialment Assolit



29	Aplicar els coneixements del taller en el desenvolupament de les tasques de coordinació entre el personal informador del parc	Assolit
30	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	Parcialment Assolit
31	afegir en el material de benvinguda i acollida als nous informadors les fitxes de suport informatiu	Assolit
32	Col·laboració en la realització de l'estudi per a la capacitat de càrrega a la zona de Santa FE	Assolit
33	Mantenir el servei de 5 línies regulars del servei de transport públic.	Assolit
34	Incentivar l'ús de les línies de transport públic amb la difusió d'itineraris a realitzar amb el bus.	Parcialment Assolit
35	Seguir amb la regulació d'accés al Pla de la Calma amb vehicle motoritzat i promoure la difusió de la regulació	Parcialment Assolit
36	Establir un espai d'acollida al centre d'informació de Fogars amb activitats i informació per al visitant durant la tardor	Assolit
37	Manteniment i explotació de les dades dels equips de comptatge de vehicles i persones per a la recollida de dades.	Assolit
38	Aplicació de la metodologia del càlcul de freqüentació aplicada al parc natural del Montseny	Assolit
39	Establiment d'un nou indicador que mesuri la superació de la capacitat de càrrega dels aparcaments	Parcialment Assolit
40	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.	Assolit
41	Convocar i preparar les reunions del grup de treball i el Fòrum Permanent de la CETS	Assolit
42	Execució del Pla d'acció 2021-2025	Assolit
43	Fer el seguiment i avaluació del programa d'actuacions 2021-2025	Assolit
44	Treballar conjuntament amb les empreses acreditades amb la CETS (Fase II)	Assolit
45	Desenvolupar el pla d'actuacions de la Reserva de la Biosfera	Assolit
46	Elaborar convenis amb els municipis pel desenvolupament d'accions prioritàries en la Reserva de la Biosfera	Assolit
47	Treball i fer l'acompanyament en les accions relacionades amb els ajuts de Next Generation per a Reserves de la Biosfera	Parcialment Assolit
48	Vetllar perquè les reunions de les comissions recullin les inquietuds de tot el personal del sistema	Assolit
49	Realitzar reunions periòdiques per fer un seguiment trimestral del Pla de Millora	No Assolit
50	Elaborar i aprovar documents anuals del Sistema de Qualitat del 2023	Assolit
51	Executar les actuacions de millora de la xarxa d'aigua potable de la vall de Santa Fe	Parcialment Assolit
52	Obres d'accessibilitat a la masia del Bellver	Assolit
53	Obres de millora del cobert de l'Agustí	No Assolit
54	Sistema depuració d'aigües residuals (filtre de graves) a l'àrea d'esplai de la Plana del Coll	Assolit
55	Millora del sistema de subministrament d'aigua a la Casanova de Sant Miquel	Assolit
56	Millora del sistema de suport del camp solar de la Casanova de Sant Miquel	Assolit
57	Millora de l'accessibilitat a la casa de colònies de Vallcàrquera	Assolit
58	Millora de la instal·lació elèctrica autònoma del Bellver i l'Agustí	Assolit
59	Ampliació de l'aparcament de Collformic	Parcialment Assolit
60	Construcció filtre vertical depuració d'aigües residuals a Can Gorgs	Parcialment Assolit
61	Construcció filtre de graves i arqueta mostres, fossa sèptica de la Guardiola	Assolit
62	Revisió i reparació dels sistemes de depuració per estany facultatiu dels equipaments del parc	Assolit
63	Implantació de regulació d'aparcaments a Collformic	Assolit
64	Tancament de la pista de la Costa a Santa Fe de Montseny passant per Fontmartina durant èpoques de massificació	Assolit
65	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)	Assolit
66	Gestió de les exposicions itinerants (40 anys RB, Life Tritó Montseny)	Assolit
67	D'acord amb el pla marc d'educació ambiental i voluntariat iniciar els treballs d'elaboració del Pla d'Educació Ambiental del parc.	Parcialment Assolit
68	Difondre els objectius i el marc general del programa "El Montseny a l'escola"	Assolit
69	Seguiment del programa "El Montseny a l'Escola"	Assolit
70	Treballar en la proposta de nova estructura i continguts del programa	Assolit

71	Realitzar el seguiment del programa Passejades 2023	Assolit
72	Coordinar el programa Passejades 2024	
73	Participar en les reunions de programació i avaluació del programa Viu el Parc	Assolit
74	Realitzar el seguiment del actes del programa Poesia als Parcs que es realitzin al Montseny	Assolit
75	Realitzar el seguiment del actes del programa Parcs en Concert que es realitzin al Montseny	Assolit
76	Coordinar i programar les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolit
77	Realitzar el seguiment de les activitats del Dia Europeu dels Parcs al Montseny	Assolit
78	Coordinar i programar les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny	Assolit
79	Realitzar el seguiment de les activitats del Cercle de Voluntaris al Montseny	Assolit
80	Manteniment i actualització de l'inventari de senyalització i introducció al SIGEP de les modificacions.	Assolit
81	Realitzar obres d'integració paisatgística del punt de recollida d'escombraries de Fogars de Montclús, Montseny i Campins.	Assolit
82	Treballar en noves propostes de sistemes de recollida selectiva	Assolit
83	Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades al conjunt monumental de Tagamanent	Parcialment Assolit
84	Planificar i dur a terme la proposta de visites guiades a la fortificació ibèrica del Montgròs	Assolit
85	Incrementar la senyalització dels elements patrimonials	Parcialment Assolit
87	Manteniment del grup de treball amb les entitats excursionistes participants en l'elaboració del document de bones pràctiques	Assolit

13. ANALISI 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 13.1.1

Taula 13.1.1. Resum dels indicadors específics del sistema de qualitat per a l'any 2025

NÚM_IND	DESCRIPCIÓ INDICADOR	VALOR LLINDAR	2025	2024	2023	2022	Valoració
I_1	Nº de jornades en que algun equipament resta tancat	Més de 10	25	58	17	50	NC
I_2	Nº de jornades en que qualsevol equipament resta tancat per manca de formalització del seu respectiu conveni o concessió administrativa.	Més de 1	0	0	1	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	2	0	12	Favorable
I_4	% d'activitats formatives valorades positivament pels comandaments superiors.	menys de 50%	100%	100%	100%		Favorable
I_5	Nº d'accions de millora programades en el pla de millora anual i que no es porten a terme en el termini proposat	més de 7	13	19	10	14	NC
I_6	Nº d'incidències amb més d'un any d'antiguitat pendents	més de 50	78	86	313	254	NC
I_7	Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.	més de 3	12	12	12		NC

I_8	Nº de suggeriments pendents o respost fora de termini (4 mesos).	més de 6	4	50	21	29	Favorable
I_9	Nº d'inspeccions d'equipaments no realitzades dins el seu termini.	més de 7	38	57	58		NC
I_10	Nº d'avaluacions del sistema de qualitat no realitzades dins de termini.	més de 1	0	0	0	0	Favorable
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	0	Favorable
I_15	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració dels aparcaments es "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	80%	82%	80%	67%	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%	99%	97%	98%		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%	94%	93%	82%		Favorable
I_18	Nº d'incidències de senyalització pendents i fora de termini.	més de 20	69	72	178	173	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%	85%	84%	82%	85%	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%	88%	91%	92%		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	33	19	63	42	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%	98%	97%	97%	96%	Favorable
I_27	Nº d'incidències de neteja i manteniment pendents i fora de termini.	més de 70	114	60	145	116	Favorable
I_28	Nº d'incidències detectades en el seguiment dels serveis de neteja contractats.	més de 20	0	0	6		Favorable

I_29	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració del manteniment del Parc és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	90%	86%	89%	89%	<i>Favorable</i>
I_30	% d'enquestes de satisfacció del visitant en que la valoració de la neteja i manteniment de l'equipament és "Bona" o "Molt bona".	menys del 60%	98%	96%	94%		<i>Favorable</i>
I_31	% d'equipaments que faciliten el registre d'usuaris del seu equipament.	menys del 90%	97%	97%	89,5%		<i>Favorable</i>

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 13.1.2. Resum dels indicadors específics del sistema de qualitat per a l'any 2025

ORIGEN/ OBJECTIU ESPECÍFIC	INDICADOR	VALOR LLINDAR	RESULTAT 2025
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	1
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	227
	<i>Nº d'equipaments que no recullen un mínim de 12 enquestes de satisfacció a l'any.</i>	3	4
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	4
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 d'incidències pendents</i>	100	157
Garantir la realització de les inspeccions als equipaments programades.	<i>Nº d'inspeccions realitzades / Nº d'inspeccions previstes</i>	1	100%
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	3
Fer compatible l'activitat de la cacera amb l'ús públic al parc natural del Montseny	<i>Nº de reunions realitzades amb el grup</i>	2	3
Creació d'eines i materials per al suport informatiu del personal informador per assolir la millora constant del servei al visitant.	<i>Nº d'accions realitzades</i>	2	1

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	2
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	3
Tenir un sistema àgil per la resolució de les incidències de neteja i manteniment	<i>Nº d'incidències de manteniment pendents</i>	50	62
	<i>Termini de resolució de les incidències de manteniment</i>	30	60
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	2
Implantació del mètode de comptatge de la freqüentació comú per a tota la Xarxa de Parcs Naturals	<i>Nº d'ecocomptadors en funcionament / Nº ecocomptadors totals</i>	100%	100%

14. ASSIGNACIO 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.

15. 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 propostes de millora* per a l'any 2025, 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*.

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'Allotjaments 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)

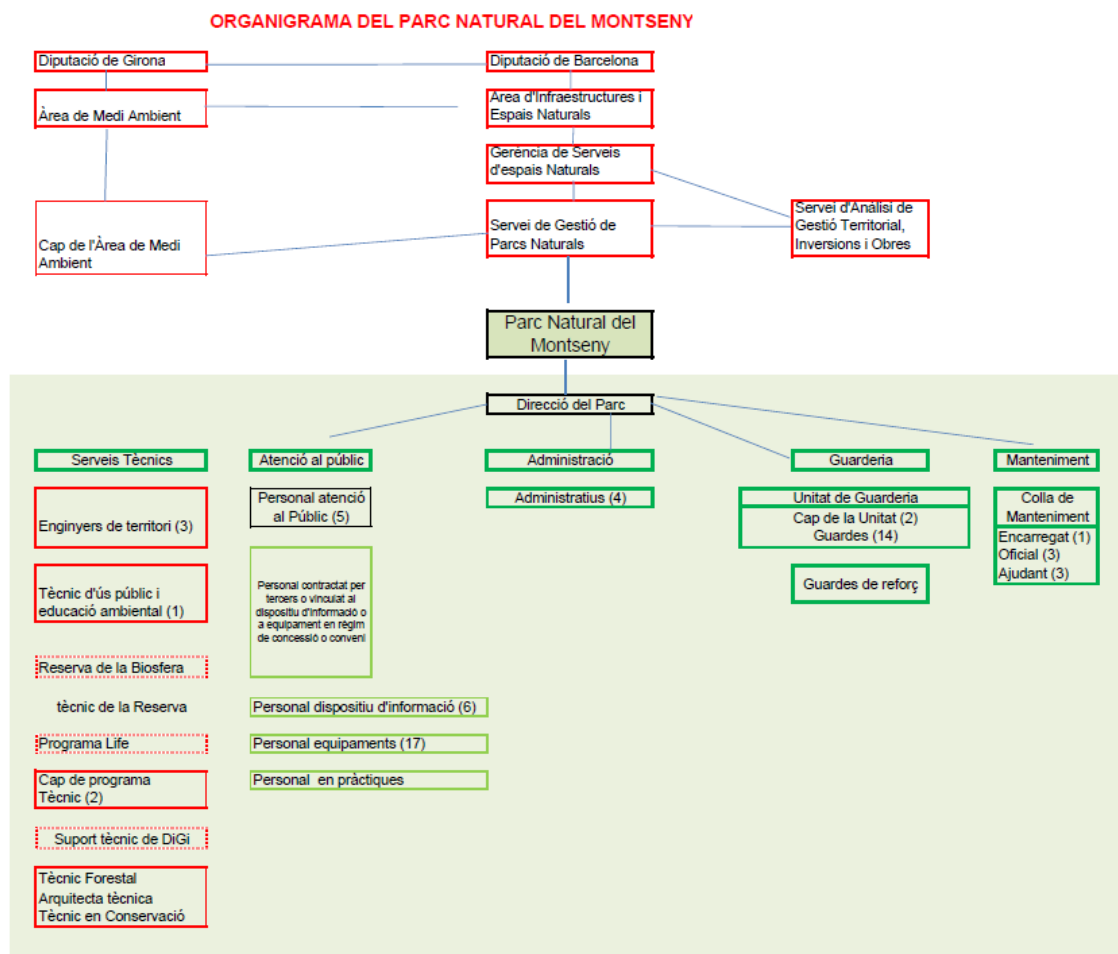
1. Personal de guarderia. (14)
2. Caps de la Unitat de Guarderia.(2)
3. Tècnic en conservació (2)
4. Tècnic de la Diputació de Girona.
5. Coordinador de Qualitat (Tècnic d'ús públic i educació ambiental).
6. Personal administratiu de l'Oficina.

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 Traïna.
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: EQUIPAMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT 2025

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 IV: DOCUMENTS DEL SISTEMA DE QUALITAT

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

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
300	SISTEMA DE GESTIÓ	
310	Coneixement i compliment de la legislació aplicable	<i>DR_310_01 Pla especial</i>
320	Sistema de gestió de la qualitat Comitè de qualitat Documentació Incidències Inspeccions Satisfacció al visitant No Conformitats i propostes de millora	<i>DR_320_01 Manual de qualitat</i> <i>PO_320_01 Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat</i> <i>FF_320_01 Fitxa reunions del comitè de qualitat</i> <i>FR_320_01 Registre de reunions del comitè de qualitat</i> <i>PO_320_02 Control de la documentació i registres</i> <i>DA_320_02 Llistat de documents de sistema de qualitat</i> <i>PO_320_03 Gestió de les incidències, accions de millora i correctives</i> <i>FF_320_02 Full general d'incidències</i> <i>FR_320_02 Registre d'incidències/SIGEP</i> <i>PO_320_04 Inspecció d'equipaments i serveis</i> <i>DA_320_03 Calendari d'inspecció d'equipaments/ aparcaments/ itineraris</i> <i>FF_320_03 Formulari d'inspecció d'equipament</i> <i>FF_320_04 Formulari d'inspecció d'aparcaments</i> <i>FF_320_05 Formulari d'inspecció d'itineraris</i> <i>FF_320_06 Acta d'Inspecció d'equipaments i serveis</i> <i>FR_320_03 Registre d'Inspecció d'equipaments i serveis</i> <i>PO_320_05 Satisfacció del visitant</i> <i>DA_320_04 Enquesta de satisfacció d'usuaris</i> <i>FR_320_04 Registre de No conformitats i propostes de millora</i>
330	Auditories internes	<i>PO_330_01 Auditoria interna de qualitat</i> <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	<i>DA_410_01 Protocol de gestió de les visites escolars i grups</i> <i>FF_410_01 Formulari de petició de visites escolars i de grups</i> <i>FR_410_01 Registres de visites escolars i de grups</i>
420	Pla d'ús públic	<i>DR_420_01 Pla d'ús Públic</i>

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
430	Impactes del pla d'ús públic	<i>FF_430_01 Fitxa d'aforaments d'aparcaments</i> <i>DA_430_01 Registre d'aforaments d'aparcaments</i> <i>DA_430_02 Bones pràctiques en activitats excursionistes</i>
440	Personal	<i>DR_440_01 Funcions i responsabilitats</i> <i>FR_440_01 Relació del personal del sistema Q</i> <i>PO_440_01 Formació del personal dels equipaments i serveis*</i> <i>DA_440_01 Pla anual de formació</i> <i>FF_440_01 Fitxa d'avaluació de la formació del personal del parc</i> <i>FR_440_02 Registre d'accions formatives rebudes pel personal</i> <i>IT_440_01 Recepció i acollida del personal nou del parc que s'integra al sistema de qualitat</i>
500	PRESTACIÓ DELS SERVEIS	
510	Accés i recepció	<i>PO_510_01_Acollida i recreació</i>
520	Informació	Generalitats <i>PO_521_01 Informació i atenció a l'usuari</i> <i>DA_520_01 Protocol de comunicació als ajuntaments per manca de cobertura dels punts d'informació</i> <i>FF_521_01 Fitxa de consultes i atencions</i> Publicacions <i>FR_521_01 Registre de consultes i atencions</i> <i>PO_521_02 Dispositiu d'informació personalitzada</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> Senyalització <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>PO_530_01 Control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació.</i> <i>DA_530_02 Índex per la memòria d'activitats dels equipaments del parc</i>
540	Reserves	<i>PO_540_01 Comercialització i reserves</i> <i>DA_540_01 Llistat de taxes de l'oficina tècnica de Parcs Naturals</i> <i>FF_540_01 Fitxa de reserva d'equipaments i serveis</i> <i>FR_540_01 Registre de reserves d'equipaments i serveis</i>
5.5	Gestió de queixes i reclamacions	<i>PO_550_01 Gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies</i> <i>FF_550_01 Full de suggeriments</i> <i>FF_550_02 Full oficial de reclamació/ denúncia</i> <i>FR_550_01 Registre de suggeriments i reclamacions/SIGEP</i>
6	INSTAL·LACIONS	
610	Generalitats	<i>FR_610_01 Llistat d'equipaments i serveis/ SIGEP</i> <i>DA_610_02 Relació de bones pràctiques mediambientals als equipaments</i>
620	Centre de visitants	<i>PO_620_01 Centres i punts d'informació</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>

	Punts de la Norma UNE – ISO 18065:2016	Processos / Documents
670	Refugis de muntanya	<i>PO_670_01 Allotjament rural</i>
680	Escoles de natura	<i>PO_680_01 Escoles de Natura</i>
700	SUBCONTRACTACIÓ	
		<i>PO_700_01 Control de la contractació de béns i serveis</i> <i>FR_700_01 Registre d'elaboració i tramitació de plecs de condicions i convenis</i>
800	SEGURETAT	
		<i>PO_800_01 Seguretat en l'àmbit de l'ús públic</i> <i>FF_800_01 Fitxa informativa d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>FR_800_01 Registre de comunicacions d'eixos i equipaments afectats per la neu</i> <i>DA_800_01 Protocol de risc d'incendi</i> <i>PO_800_02 Seguretat ens els equipaments i serveis</i> <i>DA_800_02 Protocol de seguretat i riscos</i>
900	GESTIÓ DE RESIDUS, NETEJA I MANTENIMENT	
		<i>PO_900_01 Neteja i manteniment d'equipaments i serveis</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> <i>IT_900_02 Revisió i manteniment dels audiovisuals</i> <i>PO_900_02 Gestió de residus</i>