

PLA D'ÚS PÚBLIC DEL PARC DEL MONTSENY

B. DIAGNOSI DE L'ÚS PÚBLIC A L'ESPAI NATURAL

B.1 ANÀLISI DE L'OFERTA

1. RECURSOS PER A L'ÚS PÚBLIC	1
1.1 La vegetació i el paisatge	2
1.2 El patrimoni històric i cultural.....	6
1.3 Escenaris i zonificació dels recursos.....	8
2. VIALITAT I ACCESSOS.....	9
2.1 Xarxa viària.....	9
2.2 Accessos	10
3. GESTIÓ ACTUAL DE L'ÚS PÚBLIC AL PARC	13
3.1 Inventari i caracterització dels equipaments i serveis d'ús públic.....	14
3.1.1 El programa d'ús social i educació ambiental.....	15
3.1.2 Equipaments d'acollida i lleure.....	17
3.1.3 Equipaments d'informació	21
3.1.4 Equipaments culturals, d'educació ambiental i d'interpretació	25
3.1.5 Altres equipaments: administració i recerca.....	30
3.1.6 Exposicions i material audiovisual.....	31
3.1.7 Publicacions	32
3.1.8 Transport públic.....	36
3.1.9 Plans específics en relació amb l'ús públic	37
3.2 Neteja i manteniment dels equipaments	40
3.3 Formació, educació ambiental i voluntariat.....	41
3.4 Gestió ambiental dels equipaments i serveis.....	42
3.5 Seguretat al Parc.....	44
3.6 Sistema de Qualitat	45
3.7 Recursos humans.....	46
3.8 Finançament	51
3.9 Agents implicats i marcs de col·laboració	53
3.9.1 Les administracions.....	53
3.9.2 Les associacions i entitats.....	56
3.9.3 La iniciativa turística privada	57
4. ELS EQUIPAMENTS I ELS SERVEIS PRIVATS.....	59
4.1 Equipaments de restauració.....	60
4.2 Equipaments d'allotjament	62
4.3 Equipaments culturals i d'educació ambiental	66
4.4 Altres.....	68

5. SISTEMA DE QUALITAT. INSTRUMENTS I PROCEDIMENTS DE CONTROL DE QUALITAT	69
5.1 Definició de la política i objectius de qualitat.....	71
5.2 Atenció al visitant.....	72
5.2.1 Implantació del sistema de suggeriments	72
5.2.2 L'avaluació de la satisfacció	74
5.3 Control de les condicions adverses.....	76
5.3.1 Determinació d'incidències.....	76
5.3.2 Determinació de disconformitats	76
5.3.3 Gestió de les accions preventives i correctores	77
5.4 Traçabilitat	79
5.4.1 Definició i seguiment de responsabilitats	79
5.4.2 Determinació dels terminis de resposta	81
5.5 Seguiment de la qualitat	83
5.5.1 Inspecció d'equipaments i serveis.....	83
5.5.2 Auditories internes i externes	84
5.5.3 Indicadors de qualitat	86
5.6 La gestió de la qualitat.....	93
5.6.1 Participació en la gestió: el comitè de qualitat.....	93
5.6.2 Revisió del sistema	95
5.6.3 Elaboració del pla de millora i la memòria anual	96
6. CONCLUSIONS: POTENCIALITATS I LIMITACIONS DE L'OFERTA.....	99
6.1 Potencialitats de l'oferta d'ús públic	99
6.2 Limitacions de l'oferta d'ús públic.....	101

1. RECURSOS PER A L'ÚS PÚBLIC

Segons EUROPARC-España (2005b), s'entén per recurs per a l'ús públic tot procés o element del medi (natural, socioeconòmic o cultural) que és susceptible d'atraure i fer gaudir als visitants en les activitats considerades ús públic (veure el capítol A1.3).

A continuació es descriuen els principals recursos per a l'ús públic, considerant dins d'aquests la vegetació i el paisatge, com a elements principals entre els recursos naturals, el patrimoni històric i arquitectònic, entre els recursos socioeconòmics o culturals. Finalment, s'efectua una anàlisi de la distribució en el massís d'aquests recursos.

1.1 La vegetació i el paisatge

El Montseny, enlairat entre les planes de les comarques del Vallès, Osona i la Selva, es presenta com un bloc muntanyós de perfil característic i altiu, visible des de molts indrets de Catalunya i conegut arreu per la bellesa dels seus paisatges. Precisament, el nom del massís, que prové del llatí *Mont Signus* (mont senyal), fa palesa la fisonomia del seu relleu.

La riquesa del paisatge és, sens dubte, un dels principals atractius de la muntanya. A mesura que es guanya alçada la característica vegetació mediterrània d'alzinars, suredes i pinedes va deixant pas a un boscatge d'ambients centreeuropeus, amb fagedes i avetoses. Aquesta variació en els estatges de vegetació té una transcendència notable des del punt de vista de l'ús públic, ja que les formacions vegetals mediterrànies generen un tipus de paisatge que varia poc visualment al llarg de l'any; per contra, les formacions eurosiberianes presenten variacions texturals i cromàtiques remarcables en les diferents estacions. La fageda a la primavera i a la tardor es converteix en un atractiu per als visitants, accentuat en determinats punts pels contrastos cromàtics amb l'avetosa. A l'atractiu que pot generar la vegetació eurosiberiana en determinades èpoques, s'afegeix que els relleus més espectaculars i les vistes més atractives es localitzen també a les parts altes del massís, moltes vegades coincidint amb aquesta vegetació.

Les formacions de ribera, també amb canvis estacionals notables, no presenten un gran desenvolupament al Montseny i, en aquest cas, l'interès que generen *per se* en els visitants presenta poca variació al llarg de l'any, i es troba més en la visió externa de les mateixes, com a valor extrínsec d'altres punts del massís.

Finalment, la singularitat paisatgística de la Calma, tant pel seu relleu característic, com per les seves vistes panoràmiques sobre un extens territori de Catalunya, com per la seva vegetació singular respecte a la d'altres zones del massís la converteixen en una zona d'un elevat atractiu per al visitant.

Així, com es resumeix a la Taula B1. 1.1, al Massís del Montseny hi trobem representades tres de les quatre regions biogeogràfiques presents a Europa, amb l'altitud, la litologia i l'activitat humana com a principals factors modeladors (veure l'apartat A1.1.2). Les principals formacions vegetals del Parc i les seves característiques es descriuen a continuació.

Bosc esclerofil·les

El bosc mediterrani típic i més àmpliament distribuït pel massís és l'alzinar muntanyenc. Es tracta d'un bosc amb un estrat arbori dens i ombrívol, dominat per l'alzina (*Quercus ilex*), acompanyada per altres arbres muntanyencs com el roure martinenc (*Quercus humilis*) i la moixera de pastor (*Sorbus torminalis*). Al Montseny ocupen gran part dels vessants situats

entre els 400 i els 1.200 m snm. Entre els ecosistemes mediterranis també cal destacar els alzinars amb marfull i les suredes, situats majoritàriament per sota els 800 m snm. En alguns casos, aquestes formacions, estan substituïdes per diferents matollars propis de les seves etapes de la successió (principalment per brolles de brucs i estepes), pinedes de pi blanc (*Pinus halepensis*) o pi pinyer (*Pinus pinea*) i, en el cas d'algunes obagues del sector nord-est del massís, per castanyedes (*Castanea sativa*) d'origen atròpic. Són destacables els alzinars de la vall de la Castanya i les pinedes dels voltants de la Garriga.

Bosc centreeuropeus

A partir dels 1.000 metres, al Montseny es dona un clima plujós i generalment humit, que permet l'establiment d'extenses fagedes. Es tracta d'un bosc amb un estrat arbori tancat dominat pel faig (*Fagus sylvaticus*) que, a les obagues més frescals i de més altitud es barreja amb algun avet (*Abies alba*). Algunes fondalades estan ocupades per rouredes humides de roure de fulla gran (*Quercus petraea*) i, majoritàriament, de roure martinenc (*Quercus humilis*). Les clarianes i zones esclarissades solen estar poblades per falgars, formacions atapeïdes de falguera aquilina (*Pteridium aquilinum*). Des del punt de vista de l'ús públic, destaca la fageda de Santa Fe, visitada anualment per milers de persones.

Matollars i prats culminants

Els ambients propis de l'alta muntanya es troben representats en els cims més alts del massís, com el Turó de l'Home, les Agudes, el Matagalls i La Calma. El clima es caracteritza per un fort contrast diari, amb temperatures molt elevades durant el dia i baixes a la nit, i també per un fort contrast estacional, amb glaçades i neu a l'hivern i temperatures altes a l'estiu. Aquests rigors climàtics afavoreixen la presència de matollars de ginebró (*Juniperus communis*) i landes de gòdua (*Sarothamnus scoparius*) o bruguerola (*Calluna vulgaris*). Els paisatges oberts, tradicionalment afavorits per l'activitat ramadera, generalment són ocupats per prats acidòfils secs dominats per espècies herbàcies típiques de la muntanya mitjana catalana.

Rius i rierols

Els rius i els rierols del Montseny es caracteritzen per la irregularitat dels seus cabals, tal com és propi dels cursos d'aigua de la conca mediterrània. El règim hídric d'aquests cursos és màxim a la tardor i mínim a l'estiu. Els cursos de mitjana i alta muntanya són encaixonats, ràpids i d'aigües netes i els de la plana són de llit ample, sovint transformat per l'home. La vegetació característica d'aquests ambients són les vernedes, boscos en galeria dominats pel vern (*Alnus glutinosa*) i rics en espècies medioeuropees. En alguns casos, aquestes

formacions han estat substituïdes per plantacions de creixement ràpid de pollancre (*Populus sp.*) o plàtans (*Platanus x hispanica*).

Tarteres, esqueis i penya-segats

Les tarteres, esqueis i els escassos penya-segats del Montseny són llocs amb molt pendent i poc sòl, de manera que són ambients força inhòspits per a la vida vegetal, ja sigui per l'escassetat d'aigua i elements nutritius, com per la dificultat d'ancoratge. Només algunes espècies vegetals molt ben adaptades, com el crespinell glauc (*Sedum dasyphyllum*), l'epilobi col·lí (*Epilobium collinum*) i la galeopsis (*Galeopsis pyrenaica*); així com els líquens, com el líquen geogràfic (*Rhizocarpon sp.*), colonitzen aquests ambients rocosos. Es tracta de formacions rupícules ben representades a la zona de les Agudes.

Conreus i erms

Els conreus i els erms són ecosistemes directament relacionats amb l'activitat agrícola i ramadera. Els espais seleccionats per al conreu són planers, amb sòls profunds i rics en nutrients. Les superfícies conreades són escasses a les parts altes del Montseny, en canvi, a la plana dominen, per exemple, als plans de Palautordera. La varietat d'espècies conreades al massís és baixa, però barrejades amb aquestes, en sembrats, vinyes, marges, murs de pedra seca i hortes, creixen altres plantes oportunistes i pioneres, com la rosella (*Papaver rhoeas*) i el morró blau (*Anagallis arvensis*).

Taula B1. 1.1 Principals unitats paisatgístiques del massís del Montseny.

Unitat paisatgística	Regió biogeogràfica	Estatge bioclimàtic	Situació		Zona altitudinal
Alt Montseny	Boreoalpina	Subalpí inferior	Cims i carenes superiors (1.600 - 1.700 m snm)		Matollar culminant de ginebró
Montseny mitjà	Eurosiberiana	Atlàntic europeu	Entre 1.000 - 1.200 i 1.600 m snm		Fageda ¹
			Molt discontinu al massís oriental (entre 1.000 i 1.200 m)		Roureda acidòfila de roure de fulla gran
		Submediterrani	Sector NW del massís (500 - 1.200 m snm)		Roureda neutro-basòfila de roure martinenc
Baix Montseny	Mediterrània	Boreomediterrani humit	De 400 - 800 a 1.000- 1.200 m snm (segons indrets)		Alzinar muntanyenc ²
		Boreomediterrani subhumit	Altituds inferiors a 200 - 800 m snm (excepte al vessant NW)	Vessant W	Alzinar amb marfull ³
				Vessant E	Sureda ³
Bosc de ribera	Eurosiberiana	Submediterrani	Propera als principals cursos fluvials i fondalades més humides		Verneda

¹ Amb claps d'avet a les obagues dels cims més alts.² Substituint per plantacions de castanyers en algunes obagues.³ Substituints per pinedes o brolles mediterrànies en alguns indrets.

Font: Panareda 1980; Bolós 1983.

1.2 El patrimoni històric i cultural

Història de l'ocupació humana

El poblament al Montseny es remunta al neolític, com ho testimonien les troballes de destrals i ganivets de pedra a Aiguafreda, el Brull, Montseny i Sant Marçal o els sepulcres megalítics o dòlmens de la Serra de l'Arca i les Pinedes. D'aquesta època cal destacar l'Estela La Calma o Sitja del Llop, en ser la resta prehistòrica situada a major altitud del massís i testimoni dels primers ramaders, ja que forma part d'una de les parets d'una cabana de pastor, la Barraca de les Lloses.

Són els ibers els que comencen a ocupar de manera estable els turons i s'endinsen al massís. Així ho evidencien la muralla del castell del turó de Montgròs, al Brull, i els assentaments fortificats de Montclús, a Sant Esteve de Palautordera, i de Can Flaquer, a Samalús. Els ibers del Montseny eren essencialment ramaders i, per raons defensives, acostumaven a edificar el seus poblats fortificats, anomenats *oppidum*, sobre turons.

Els romans van instal·lar les seves *villae* a les planes que envolten el massís, convivint durant força temps amb la població ibèrica autòctona. Eren colònies rurals extenses amb la casa en posició central i els camps de conreu al voltant. Hi van importar els tradicionals cultius mediterranis: els cereals, el vi i l'oli, que sovint reimportarien a Roma. La instal·lació romana es veu afavorida per les vies de comunicació imperials, entre les quals a la zona destaquen la Via Augusta, amb pas per Semproniana (Granollers) i Seterras (Hostalric) i la Via d'Ausa (Vic) a Barcino. És representativa d'aquesta època la Vila Romana de Can Terrés, a la Garriga, datada del segle I a.C. i que explotava unes 30 hectàrees.

A l'edat mitjana, la vida s'estructura al voltant del règim feudal, una organització militar i política en què els senyors exerceixen la superioritat jeràrquica sobre els vassalls. És en aquesta època que es generalitzen els establiments de l'interior del massís de manera dispersa i l'explotació dels recursos naturals s'intensifica. La pressió sarraïna, que empeny la població cap a la muntanya, provoca també la construcció de nombrosos castells, amb funcions defensives, alguns situats sobre punts ben enlairats del Montseny, com el de les Agudes o Miravalls, avui desapareguts. Altres castells importants del massís són els de Montclús, de Fluvià, del Brull, de Cruïlles i de Montsoriu. Aquest darrer destaca sobre els altres per la seva importància estratègica a l'edat mitjana i pel seu estat de conservació actual, que el converteixen en una de les construccions medievals més valuoses del país. Així doncs, aquesta és una de les èpoques de major poblament al Montseny, durant la qual s'originen els primers nuclis habitats, constituïts per uns quants masos edificats al voltant d'alguna església o ermita, generalment d'estil romànic. La masia, element arquitectònic més habitual del Montseny, és generalment una construcció modesta, harmonitzada amb la

mntanya i d'un alt valor pel que fa al patrimoni cultural tradicional. Aquest procés poblador assoleix el seu màxim al segle XIX, moment a partir del qual s'inicia un lent despoblament.

Actualment, la regressió de les activitats agrícoles, forestals i ramaderes ha propiciat un canvi de les economies familiars. Altres activitats, fonamentalment de serveis com el turisme rural, la restauració i l'hostaleria, complementen les rendes i conviuen amb l'extensa cultura agropecuària de la zona.

Patrimoni construït

El Parc compta amb un ric i divers patrimoni arquitectònic, testimoni de l'actuació humana al llarg de la història. A l'Annex IV, es detallen els elements constructius més destacables del massís, amb informació sobre la seva situació i les seves característiques principals.

Formant part dels documents que integren el *Pla especial* es troba l'*Inventari del patrimoni construït*, que és el cens de les edificacions i elements construïts, situats en sòl no urbanitzable, en l'àmbit del Parc. Els elements considerats d'interès artístic, arquitectònic, històric o etnogràfic hi són classificats com a edificacions d'interès patrimonial o elements d'interès patrimonial (veure l'Annex V).

1.3 Escenaris i zonificació dels recursos

Els elements paisatgístics i arquitectònics d'interès es reparteixen homogèniament pel territori del Parc.

En els plànols 1, 1.1, 1.2, 1.3 i 1.4 es mostren els principals recursos per a l'ús públic.

Pel que fa a elements ubicats en un punt concret del territori, destaca la gran quantitat d'edificacions i elements d'interès patrimonial existents en tot l'àmbit del Parc, així com els nombrosos arbres monumentals, alguns dels quals poden incorporar-se a l'oferta d'ús públic dotant-los dels elements de senyalització i/o d'interpretació i de difusió que s'escaigui en cada cas, incorporant-los en itineraris, etc.

Així mateix, cal contemplar el paisatge com un recurs que pot ser considerat com a característica extrínseca o intrínseca d'una zona determinada. Des del punt de vista extrínsec, el Montseny es caracteritza per oferir bones perspectives del propi massís o dels territoris que l'envolten (alguns d'ells a considerable distància). Així, per exemple des de la Calma hom pot gaudir d'àmplies perspectives que abasten des del Pirineu fins Sant Llorenç del Munt i Montserrat o més enllà. Existeixen diversos punts panoràmics d'interès que també poden dotar-se dels elements d'interpretació necessaris per tal d'afavorir un major coneixement del conjunt del Parc per part dels usuaris i que permeten oferir perspectives d'interès per al gaudi del paisatge. Aquests punts panoràmics es troben igualment grafats als plànols de la sèrie 1. La presència de boscos d'espècies perennes (alzinars, suredes i pinedes) sempre verds, combinada amb la dels boscos de caducifolis com les fagedes i les comunitats de ribera, generen un mosaic cromàtic i de textures d'alt valor paisatgístic al llarg de les estacions de l'any. Igualment, el mosaic de diferents ambients (boscos, prats i landes, tarteres, esqueis i penyassegats, conreus i erms) confereix una riquesa de morfologies i textures i colors que els visitants valoren estèticament.

Des del punt de vista intrínsec, el paisatge és igualment un dels principals atractius del Parc, i és especialment en aquest punt que cal remarcar la riquesa del paisatge visual, sonor, olfatiu... del Parc del Montseny. En aquest sentit, podem remarcar l'experiència que permet la presència d'aigua en rieres, rierols, pantans etc. que ofereix un atractiu paisatgístic ben evident per al gaudi dels visitants, o els canvis estacionals que es produeixen al llarg de l'any especialment a la fageda, i que possibiliten un gaudi estètic i sensorial que altres ambients menys canviants no ofereixen. Possiblement això, i la singularitat dels ambients centreuropeus tant propers a la costa i en aquestes latituds, són alguns dels elements determinants del poder d'atracció que presenten les parts més elevades del massís.

2. VIALITAT I ACCESSOS

A continuació es descriuen la vialitat i accessos al Parc, tipificats en els modes de transport a disposició de l'ús públic. Aquests elements s'han creat i es localitzen independentment de l'ús públic. La xarxa viària i serveis de transport associats a l'ús públic es consideren com a equipaments i serveis i es tracten als apartats B1.3.1.2 i B1.3.1.8.

2.1 Xarxa viària

A l'interior del Parc del Montseny, trobem les següents carreteres de la xarxa viària comarcal i local (veure plànol 2 (2.1, 2.2, 2.3, 2.4)):

- Carretera comarcal BV-5301, Santa Maria de Palautordera – Sant Esteve de Palautordera – Montseny – el Brull – Seva.
- Carretera local BV-5119, Mosqueroles – la Costa del Montseny.
- Carretera local BV-5114 / GIV-5201, Sant Celoni – Campins – Santa Fe de Montseny – Viladrau.
- Pista asfaltada Montseny – la Costa del Montseny – Fontmartina – Santa Fe de Montseny i el seu enllaç que puja al Turó de l'Home.
- Carretera comarcal GI-552, la Batllòria – Viabrea – Breda – Arbúcies.
- Carretera local GIV-5221, Breda – Riells.
- Pista asfaltada Coll de n'Orri – Fogueres de Montsoriu.
- Carretera local GI-543, Arbúcies – Coll de Revell – Viladrau.
- Carretera comarcal GI-520 / BV-5303, Viladrau – Seva.
- Pista asfaltada el Brull – Turó de Montgròs.
- Carretera local BP-5107, la Garriga – Samalús – Cànoves – Sant Antoni de Vilamajor – Llinars del Vallès.

2.2 Accessos

Com es destaca a l'apartat A1.1.3, a l'entorn del Parc del Montseny conflueix una part important de la xarxa viària regional de Catalunya, raó per la qual l'accés dels visitants al Parc en vehicle privat és senzill i disposa d'una àmplia diversitat d'alternatives. L'accés utilitzant transport col·lectiu, per contra, permet gairebé únicament l'aproximació al Parc, i l'accés al mateix pròpiament disposa d'opcions de transport molt reduïdes. La xarxa i accessos disponibles es sintetitzen a continuació.

Transport privat per carretera

- Autopista AP-7, sortides 10 (Hostalric – Blanes), 11 (Sant Celoni – Montseny) i 12 (Cardedeu – la Roca) i 13 (Mataró – Granollers).
- Carretera C-17, accessos des de Granollers, la Garriga, Figaró, Tagamanent, Aiguafreda, Hostalets de Balenyà i Seva – Tona.
- Carretera C-25, sortides 198–204 (Espinelles - Viladrau), 200 (Coll de Ravell) i 209-210 (Sant Hilari Sacalm – Arbúcies).
- Carretera C-35, accessos des de Santa Maria de Palautordera, Sant Celoni, Gualba i Breda.

Tren

- Tren *RENFE* distància mitjana, línia Ca2, parada a Sant Celoni.
- Tren *RENFE* rodalies, línia C2, parades a Santa Maria de Palautordera, Sant Celoni, Gualba i Riells i Viabrea – Breda.
- Tren *RENFE* rodalies, línia C3, parades a la Garriga, el Figaró, Aiguafreda, Centelles i els Hostalets de Balenyà.

Autobús

D'acord amb les dades que consten a la *Web de la Mobilitat* (www10.gencat.net/ptop/AppJava/cat/mobilitat/index.jsp), les companyies que operen i les línies en servei són les següents:

Línies que permeten l'accés al Parc

- Companyia Cingles Bus SA, línia Sant Celoni – Campins – Fogars de Montclús – Santa Fe de Montseny.

- Companyia *Cingles Bus SA*, línia Montseny – Sant Esteve de Palautordera – Santa Maria de Palautordera – Sant Celoni.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Vic- Tona – Seva – el Brull – Viladrau.

Línies que arriben als nuclis de la perifèria del Parc

- Companyia *Cingles Bus SA*, línia Sant Celoni – Vilalba Sasserra – Llinars del Vallès – Cardedeu – Granollers.
- Companyia *Cingles Bus SA*, línia Sant Esteve de Palautordera – Santa Maria de Palautordera – Sant Celoni – Vilalba Sasserra – Llinars del Vallès – Cardedeu – Granollers.
- Companyia *Cingles Bus SA*, línia Sant Celoni – Santa Maria de Palautordera.
- Companyia *Cingles Bus SA*, línia Sant Celoni – la Batllòria.
- Companyia *Cingles Bus SA*, línia Sant Celoni – Gualba de Baix – Gualba.
- Companyia *Cingles Bus SA*, línia Sant Celoni – Vallgorguina – Arenys de Munt – Arenys de Mar.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Sant Celoni – Santa Maria de Palautordera – Vilalba Sasserra – Llinars del Vallès – Cardedeu – Granollers – Barcelona.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Sant Pere de Vilamajor – Sant Antoni de Vilamajor – Llinars del Vallès.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Viladrau – Seva – Tona – Vic.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Barcelona – Granollers – les Franqueses del Vallès – l'Ametlla del Vallès – la Garriga – Aiguafreda – Tona – Vic – Sant Quirze de Besora – Ripoll – Ribes de Freses – Planoles – la Molina.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Barcelona – Palou – Granollers – les Franqueses del Vallès – Llerona – la Garriga – Figaró – Santa Eugènia de Congost – Aiguafreda – la Llobeta – Sant Antoni de les Codines – els Hostalets de Balenyà – Centelles – Tona – Vic.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Universitat Autònoma de Barcelona – Palou – Granollers – les Franqueses del Vallès – Llerona – la Garriga – Figaró – Santa Eugènia de Congost – Aiguafreda – la Llobeta – Sant Antoni de les Codines – els Hostalets de Balenyà – Centelles – Sant Martí de Centelles – Sanatori Puigdolena – Sant Quirze Safaja – Castellterçol.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Cànoves – Granollers.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Cànoves – Cardedeu.
- Companyia *Sagalés SA*, línia Samalús – la Garriga.

- Companyia *Hispano Hilarienca, SA*, línia Sant Hilari Sacalm – Arbúcies – Breda – la Batllòria – Sant Celoni – Barcelona.
- Companyia *Hispano Hilarienca, SA*, línia Sant Hilari Sacalm – Arbúcies – Breda – la Batllòria – Hostalric – Girona.

3. GESTIÓ ACTUAL DE L'ÚS PÚBLIC AL PARC

La descripció i anàlisi de la gestió actual de l'ús públic al Parc en aquest apartat B1.3 se centra en la gestió des de l'àmbit de l'administració pública. Els equipaments i serveis privats s'analitzaran a l'apartat B1.4. Cal destacar, però, que l'apartat B1.3.9 introdueix els marcs de col·laboració entre els diferents agents implicats en la gestió des de l'àmbit públic, i per tant fa referència en part també a organitzacions privades.

3.1 Inventari i caracterització dels equipaments i serveis d'ús públic

Segons EUROPARC-España (2005b), un equipament d'ús públic és una instal·lació fixa o mòbil destinada a prestar suport físic a les activitats i programes d'ús públic. La seva utilitat pot ser en ella mateixa o servir de recurs bàsic a serveis prestats per personal especialitzat.

Per altra banda, el servei d'ús públic és l'atenció prestada als visitants per a facilitar-los la realització d'activitats d'ús públic. Pot requerir el recolzament d'equipaments concrets i/o personal especialitzat.

El *Pla especial* defineix un conjunt d'equipaments necessaris per assolir els objectius d'ús públic de l'espai natural protegit del Parc del Montseny, els quals constitueixen les dotacions del Parc (veure apartat C1.1.3).

Pel que fa a la seva titularitat, les dotacions del Parc són principalment de titularitat pública (majoritàriament de les dues diputacions o dels ajuntaments), amb independència del règim de gestió, que pot ser directe o indirecte (mitjançant contractes de concessió administrativa o conveni). El *Pla especial* preveu la possibilitat que equipaments i serveis de titularitat privada puguin adscriure's com a dotacions del Parc.

Cal destacar que des dels òrgans de gestió del Parc es considera que la xarxa d'equipaments és prou completa i no es preveu el seu creixement, tret d'algun projecte puntual, tal com queda reflectit en l'esborrany del *Pla de Gestió Integral del Parc* (Oficina Tècnica de Parcs Naturals 2005a).

Així mateix, amb l'aplicació d'indicadors proposats per EUROPARC-España, es conclou que l'oferta d'equipaments del Parc és molt àmplia i dona resposta a totes les necessitats d'ús públic (TALP 2005).

A continuació es descriuen els principals equipaments i serveis públics existents en l'actualitat al Parc (vegeu plànols 3, 3.1, 3.2, 3.3 i 3.4), dels quals es recull una informació més detallada a l'Annex II.

Cal destacar que els equipaments públics del Parc compten amb una senyalització informativa i identificativa, de disseny comú segons la imatge corporativa de la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona, segons el manual gràfic aprovat l'any 2003. No s'inclouen elements identificatius del Montseny com a Parc natural i Reserva de la Biosfera.

3.1.1 El programa d'ús social i educació ambiental

Programa d'activitats anuals

Anualment, des dels òrgans de gestió del Parc i segons les disponibilitats pressupostàries, es consensua i prepara un Programa d'activitats on es preveuen les actuacions a executar durant cada exercici. Aquest Programa d'activitats anual el formen quatre programes temàtics (Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2006), dos dels quals estan íntimament relacionats amb l'ús públic al Parc:

- **Foment del desenvolupament i participació:** té l'objectiu de promoure el desenvolupament de les activitats i iniciatives econòmiques compatibles amb les prescripcions del *Pla especial*, executant línies de subvenció, actuacions de suport i inversions en el manteniment i millora de les infraestructures. També es vol promoure la col·laboració amb els ajuntaments i fomentar la participació de tots els sectors socials implicats i interessats en la gestió del Parc i el desenvolupament del seu territori.

Les tasques d'aquest programa relacionades amb l'ús públic són:

- Revisió del *Pla especial* en l'àmbit de les Ordenances d'ús públic (veure l'annex I).
 - Convenis amb ajuntaments i particulars per a la gestió i prestació de serveis i equipaments d'ús públic.
 - Convenis amb universitats i centres educatius per a la recerca i la docència.
 - Línia de subvencions a empreses de serveis i entitats culturals.
 - Programa d'activitats culturals *Viu el Parc* (veure detalls a continuació).
 - Manteniment i arranjamant de la xarxa viària.
 - Senyalització d'equipaments i infraestructures.
- **Ús social i educació ambiental:** pretén fer efectiu l'objectiu de compatibilitzar l'ús públic i el lleure amb la preservació dels valors del Parc, considerats, d'altra banda, com a principal estímul per a l'afluència de visitants. Se centra, entre d'altres aspectes, en la creació i manteniment de la xarxa d'equipaments i serveis, que han d'ordenar el flux de visitants, tot atenent la demanda d'espais naturals per al lleure i oferint alternatives que facin possible una experiència agradable i una visió positiva de l'entorn. També té l'objectiu bàsic de posar a disposició dels usuaris, escolars, estudiants o visitants en general, una sèrie de recursos: equipaments pedagògics, exposicions, publicacions o programes formatius específics (cursets de cap de setmana, programes adreçats a les escoles), amb la finalitat que en facin ús d'acord amb les seves necessitats i preferències formatives.

Programa d'activitats culturals *Viu el Parc*

Des de l'any 1993, en col·laboració amb els serveis de Cultura de les dues diputacions i amb les regidories de Cultura dels ajuntaments, es desenvolupa anualment el programa d'activitats culturals *Viu el Parc*. El programa consisteix en la realització d'activitats culturals als municipis de l'entorn i a l'interior de l'espai protegit.

En el seu marc s'integra el programa d'educació ambiental *Viu el Parc a les escoles*, adreçat als alumnes dels diferents centres escolars del Parc. Els darrers anys el programa ha estat gestionat per l'empresa FUSIC.

Programa d'educació ambiental *Coneguem els nostres parcs*

L'Àrea d'Espais Naturals de la Diputació de Barcelona duu a terme un programa que ofereix a les escoles públiques de la província de Barcelona, en concret als alumnes de sisè de primària (o segon de CSEIP), la possibilitat de fer una visita guiada al Parc, amb una visita prèvia del monitor a l'escola, per tal de cobrir determinats objectius pedagògics i didàctics. Els darrers anys el programa ha estat gestionat en règim de concessió administrativa per l'Equip d'Educació Ambiental la Vola.

Campanya d'educació ambiental "del Mar als Cims"

L'objecte de la campanya és la divulgació i coneixement dels principals espais naturals i biogeogràfics del territori gironí entre la població escolar de les comarques gironines, mitjançant les activitats educatives i de formació que, promogudes i subvencionades per la Diputació de Girona, s'efectuen als diferents centres i equipaments d'educació ambiental participants. Poden prendre part en la campanya els alumnes d'educació infantil, ensenyament primari, ensenyament secundari obligatori i mòduls professionals de les comarques de Girona.

Ajuts als centres escolars usuaris dels equipaments pedagògics públics del Parc

Per fer estades en equipaments pedagògics propietat de la Diputació de Barcelona, existeix una línia de subvencions a escoles i centres educatius. Aquests ajuts poden arribar al 50% del cost de l'estada si es tracta de centres d'ensenyament situats dins l'àmbit del Parc, i al 20% si són de fora.

Estades de recerca a l'alberg El Puig

Des del curs 1996-1997, la Diputació de Barcelona organitza uns cursos per a estudiants universitaris de segon grau i acabats de llicenciar a l'alberg per a la recerca el Puig. Durant el darrer curs acadèmic 2005-2006 s'hi han fet les desenes estades. Els darrers anys, els cursos realitzats han estat els següents:

- *La cartografia de la vegetació aplicada a la gestió.* Coordinat pel Departament de Ciències Ambientals de la Universitat de Girona.
- *Introducció al coneixement de la flora del Montseny.* Coordinat pel Departament de Botànica de la Universitat de Barcelona.
- *Introducció a l'estudi dels petits mamífers.* Coordinat pel Museu de Granollers - Ciències Naturals.
- *Introducció al seguiment de les poblacions de quiròpters.* Coordinat pel Museu de Granollers – Ciències Naturals.
- *Ecologia de papallones diürnes i seguiment de poblacions amb la metodologia del BMS.* Coordinat pel Museu de Granollers – Ciències Naturals i CBMS.
- *Introducció al seguiment de les poblacions d'ocells.* Coordinat pel Departament de Biologia Animal (Vertebrats) de la Universitat de Barcelona.
- *Ecologia forestal. Metodologies i aplicacions pràctiques.* Coordinat pel Centre de Recerca Ecològica i Aplicacions Forestals.

Cercle d'Amics dels Parcs Naturals

El Cercle d'Amics dels Parcs Naturals és un col·lectiu d'usuaris i simpatitzants dels Parcs Naturals promogut per la Diputació de Barcelona que ofereix als seus socis informació, facilitats en l'ús dels equipaments dels parcs, activitats (excursions, viatges, conferències, etc.) i possibilitats de participació voluntària en tasques diverses en els espais naturals protegits gestionats per la Diputació de Barcelona. Aquesta entitat edita la revista *Amics*, de caràcter semestral, i mensualment organitza sortides per als associats.

3.1.2 Equipaments d'acollida i lleure

En aquest apartat es recullen diferents categories d'equipaments segons les definicions d'EUROPARC-Espanya (2005b), com són els equipaments recreatius (instal·lacions que tenen com a funció essencial recolzar activitats recreatives i de lleure) i els equipaments de recolzament (que serveixen de suport per a dur a terme activitats diverses d'ús públic, principalment equipaments d'allotjament). En aquest apartat s'inclouen també els itineraris senyalitzats existents al Parc, destinats principalment a ser recorreguts a peu.

La qualitat dels equipaments d'acollida i recreació, així com dels serveis que s'hi presten, és objecte de control per part del segon bloc de documents del Sistema de Qualitat (veure l'Annex VII).

Càmping de Fontmartina

Equipament de la Diputació de Barcelona creat l'any 1974 i gestionat en règim de concessió administrativa per l'entitat SENY, Activitats de Lleure. Està situat al cor del massís del Montseny, al vessant del migjorn del Turó de l'Home i a 900 m d'altitud. Al llarg de l'any, s'hi organitzen cursos i activitats d'aproximació al coneixement del medi adequats a tots els usuaris. Disposa de feixes per plantar-hi tendes i un espai per a caravanes.

Àrees d'esplai

Es tracta, en general, de zones equipades amb taules i seients, sanitaris, aigua potable i recollida d'escombraries. Actualment el Parc disposa de tres àrees d'esplai, situades totes elles a la zona central del massís, entre les valls de la Tordera i la riera de Santa Fe:

- Àrea d'esplai de les Feixes del Vilar
- Àrea d'esplai de la Guardiola
- Àrea d'esplai de la Plana del Coll

Àrees d'aparcament

Existeixen diferents zones condicionades per a l'estacionament de vehicles, algunes de les quals disposen d'altres serveis com són la recollida selectiva de brossa, sanitaris o elements de senyalització. Al Parc trobem un total de 32 àrees d'aparcament (algunes sense adequar com a tals), repartides principalment pels diferents eixos viaris que travessen el massís:

- | | |
|------------------------|--------------------------------------|
| - Can Casades | - Collformic |
| - Can Cruspinell | - El Brull |
| - Can Pla | - Font d'en Vinyes |
| - Castell de Montsoriu | - Font de l'Inyac - Bellver - Agustí |
| - Coll de Bordoriol | - Font de Passavets |
| - Coll de Santa Helena | - Font del Cirerer |
| - Coll Pregon | - La Guardiola |
| - Coll Sesbasses | - Les Feixes del Vilar |
| - Collet de Sant Martí | - Sesferrerres |

-
- Pla de les Cabanyes
 - Plana Amagada
 - Plana del Coll
 - Plana dels Bombers
 - Poble del Montseny
 - Sant Marçal I - Taula dels Tres Bisbes
 - Sant Marçal II - Creu de Sant Marçal
 - Sant Marçal III
 - Sant Martí de Riells
 - Sant Salvador
 - Santa Fe
 - Turó de Montgròs
 - Vallcàrquera
 - Vallforners

Aquesta xarxa d'aparcaments es valora com a molt correcta, en aplicació dels indicadors proposats per EUROPARC-Espanya (TALP 2005). No obstant, s'indiquen algunes deficiències en la seguretat per accedir als equipaments des dels aparcaments.

Allotjaments rurals i restaurants

Entre els equipaments dedicats a l'hoteleria i a la restauració, es disposa de tres masies de titularitat pública, en el seu moment restaurades per la Diputació de Barcelona i gestionades pel sector privat en règim de concessió administrativa. Es tracta de dos allotjaments rurals i un restaurant:

- Residència Casa de Pagès la Morera
- Alberg Rural Casanova de Sant Miquel
- Restaurant el Bellver

A l'esborrany del *Pla de Gestió Integral del Parc* (Oficina Tècnica de Parcs Naturals 2005a) es contempla la propera entrada en funcionament de la masia de Vallforners, amb un ús públic vinculat al turisme rural, activitats culturals i manteniment de l'activitat agrària.

Itineraris senyalitzats

Es tracta de senders marcats amb signes convencionals (fites, senyals, marques...) i indicacions destinades a facilitar el seu ús, fonamentalment en recorreguts a peu. Al Montseny trobem un total de 14 itineraris senyalitzats, alguns dels quals són gestionats directament des del Parc i d'altres per conveni amb altres entitats (veure l'Annex II):

- L'Empedrat de Morou
- El Sot de l'Infern
- Font de Passavets – Turó de l'Home
- Turó de l'Home – Les Agudes
- Fontmartina – Turó de l'Home
- Sant Marçal – Les Agudes
- Sant Marçal – Matagalls
- El Bellver – Tagamanent
- Collformic – Matagalls
- Descobreix Aiguafreda de Dalt
- GR-5 “*Sender dels Parcs Naturals*”

- GR-5.2 "*Els cims del Montseny*"
- GR-2 "*Sender de la Jonquera – Aiguafreda*"
- RT-6 "*Ruta del Meridià Verd*"

Els itineraris gestionats directa o indirectament des del Parc (tots excepte els GR i el RT) disposen d'un sistema de senyalització direccional i alguns d'ells compten amb senyals informatius d'interpretació del medi. Aquests elements equipacionals compten amb un disseny comú i presenten la imatge identificativa de la Diputació de Barcelona, però no pròpiament del Montseny com a Parc natural i Reserva de la Biosfera.

En relació a la superfície del Parc, i en aplicació del corresponent indicador proposat per EUROPARC-España, l'oferta d'itineraris interpretatius autoguiats del Parc es considera molt insuficient (TALP 2005), sobretot els de curta durada. També es destaca l'absència total d'itineraris adaptats per a usuaris amb mobilitat o visió reduïdes. La valoració dels usuaris en general es positiva.

La qualitat i el contingut de la senyalització del Parc es tracta al quart bloc de documents del Sistema de Qualitat (veure l'Annex VII).

3.1.3 Equipaments d'informació

Es tracta d'instal·lacions que tenen com a funció principal proporcionar, fonamentalment mitjançant atenció personalitzada, serveis d'informació, interpretació i promoció de l'espai natural protegit i del seu entorn (EUROPARC-España 2005b).

A continuació s'enumeren les principals característiques d'aquests equipaments (veure'n més detalls a l'Annex II), que es poden classificar en els següents tipus:

- Centre d'informació: equipament de referència de l'oferta d'ús públic, destinat a proporcionar els serveis de recepció, informació i interpretació en relació a l'espai natural protegit, els seus valors naturals i culturals i la seva gestió. També té l'objectiu d'orientar el visitant mitjançant informació de l'oferta d'ús públic, i promoure programes d'activitats i serveis vinculats a l'ús públic i l'educació ambiental. La informació i la interpretació pot portar-se a terme mitjançant atenció personalitzada o amb exposicions interpretatives.
- Punt d'informació: equipament destinat a la recepció i informació dels visitants en relació a l'oferta d'ús públic (activitats, serveis i equipaments disponibles). Pot estar atès o no per personal.

L'extensa xarxa d'equipaments d'aquest tipus existent al Montseny es deu a que ha estat un objectiu prioritari des del Parc, en considerar que un visitant ben informat gaudeix millor de la seva visita, que alhora serà més racional i adequada a les seves necessitats.

La qualitat d'aquests equipaments i de la informació que es facilita és controlada al tercer bloc de documents del Sistema de Qualitat (veure l'Annex VII).

Centre d'informació de Can Casades

Es situa a la vall de Santa Fe, en una antiga casa d'estiueig de principis del segle XX, que va ser rehabilitada i reformada el 1987 per la Diputació de Barcelona com a centre d'atenció als visitants. S'hi pot obtenir informació general dels serveis i equipaments del Parc i adquirir publicacions sobre el massís. Així mateix, s'hi projecten els audiovisuals multimèdia "*Les quatre estacions al Montseny*", de 30 minuts de durada, amb més de 1.000 imatges, música original i efectes especials i "*L'Home i el Montseny*", de 25 minuts de durada, on es mostra l'evolució del poblament al massís, des dels ibers fins a l'actualitat.

Centre d'informació de la Rectoria del Brull

Situat a la solana de l'antiga rectoria del Brull, és un equipament rehabilitat per la Diputació de Barcelona arran d'un conveni signat el 1993 entre aquesta corporació, el Bisbat de Vic i l'ajuntament del Brull, destinat a donar informació dels equipaments, serveis i rutes de descoberta del municipi i del massís en general. S'hi poden adquirir publicacions i productes alimentaris artesanals. El centre d'informació està gestionat per concessió administrativa.

Centre d'informació del poble de Montseny

Equipament gestionat per l'ajuntament de Montseny en conveni de col·laboració amb la Diputació de Barcelona, és destinat a oferir informació dels serveis i equipaments del Parc del Montseny. S'hi poden adquirir publicacions i productes propis del Montseny. Al Casal de Cultura del poble es pot visitar l'exposició "*Les esquelles d'en Jaume*".

Centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera

Inaugurat l'any 2001, el Centre d'Informació de Sant Esteve està gestionat per ADEMC, Activitats de Descoberta de l'Entorn. Ofereix informació i organitza itineraris guiats pel Parc del Montseny i la seva àrea d'influència. També és la seu de l'Associació d'Empresaris Turístics del Montseny i opera com a centre de promoció dels artesans de la zona. El segon diumenge de cada mes organitza un itinerari per conèixer el poble de Montseny alternant amb un altre pel curs alt del riu Tordera. També organitza l'itinerari guiat al Castell de

Montclús per imaginar com era la vida a l'edat mitjana i per gaudir d'un paisatge de gran contrast entre la plana i el massís del Montseny.

Centre d'informació de Fogars de Montclús

Inaugurat l'any 2005 i situat a Mosqueroles, és gestionat en col·laboració amb l'ajuntament de Fogars de Montclús. En aquest centre d'informació es poden trobar publicacions relacionades amb el Parc i productes d'artesanía alimentària del Montseny. A l'exterior de l'edifici hi ha l'exposició permanent "*El Montseny és una muntanya*" i tres petites projeccions titulades *Els colors del Montseny*, *El Montseny Reserva de la Biosfera* i *El Montseny ahir i avui*. També disposa d'un parc infantil a l'exterior i un servei de bar granja on es poden degustar els productes d'artesanía alimentària.

Punt d'informació d'Arbúcies

Es troba a la planta baixa del Museu Etnològic del Montseny, La Gabella (apartat B1.3.1.4), gestionat en conveni de col·laboració amb l'ajuntament d'Arbúcies.

Punt d'informació de Fontmartina

Situat al xalet forestal on s'ubica l'oficina del Parc (veure l'apartat B1.3.1.5).

Punt d'informació de la Rectoria de Sant Pere de Vilamajor

Centre d'atenció als visitants, és gestionat en conveni de col·laboració amb l'ajuntament de Sant Pere de Vilamajor. Ofereix informació del Parc i venda de publicacions relacionades amb el massís. Centre vinculat a l'art contemporani. Acull tallers i exposicions temporals.

Punt d'informació al Centre Cultural Europeu de la Natura de Viladrau

Es troba situat dins de l'equipament del Centre Cultural Europeu de la Natura de Viladrau (CCEN), veure l'apartat B1.3.1.4. Està gestionat en conveni de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i l'ajuntament de Viladrau. S'hi ofereix, per part d'especialistes, informació del Parc i del municipi de Viladrau amb la finalitat d'afavorir la interpretació i la dinamització del territori tant per als seus habitants com per als seus visitants. S'hi poden adquirir publicacions i productes artesanals.

Punt d'informació d'Aiguafreda

Centre d'atenció als visitants, està gestionat en conveni de col·laboració amb l'ajuntament d'Aiguafreda. Ofereix informació sobre el Parc i venda de publicacions relacionades amb el massís.

Punt d'informació del Bellver

Es troba a la masia restaurada del Bellver, originària del segle XIV, juntament amb el servei de bar i restauració. S'hi organitzen tallers per a infants, visites guiades a l'entorn, itineraris, activitats organitzades per l'equip pedagògic de l'equipament, cicles de conferències i altres activitats culturals. Servei polivalent de sales de reunions. El Bellver està gestionat per Marchundi Media Marketing SL en règim de concessió administrativa.

Punt d'informació l'Estació al Figaró

L'Estació, Centre d'Interpretació de l'Entorn – Alt Congost està situat a l'estació de Renfe al Figaró. Està gestionada per Aprèn, Serveis Ambientals, SCCL en conveni de col·laboració amb la Diputació de Barcelona. S'hi ofereix informació del Parc, a més d'itineraris pedagògics i tallers mediambientals per als centres d'ensenyament i excursions guiades els diumenges per a famílies i particulars.

Punt d'informació de Granollers

Situat al Museu La Tela de Granollers (veure l'apartat B1.3.1.4). Ofereix informació del Parc, bibliogràfica i documental, sobre els aspectes d'àmbit naturalístic del massís.

Punt d'informació de Seva

És un equipament gestionat per l'ajuntament de Seva en conveni de col·laboració amb la Diputació de Barcelona, destinat a oferir informació dels serveis i d'altres equipaments del Parc del Montseny. S'hi poden adquirir publicacions.

Punts d'informació interactius

Es tracta d'un projecte engegat l'any 1998, amb l'objectiu d'aprofitar els continguts del CD-Rom Montseny interactiu i de la Guia d'Equipaments i Serveis en un sol producte i posar-lo a l'abast del públic en general que sovint demanava aquest tipus d'informació i no se li podia oferir. Es tracta d'utilitzar una eina tecnològica moderna per informar. Actualment hi ha 11

equips: 7 aparells per a interiors, 2 aparells exteriors i 2 aparells mixtes, tipus caixer automàtic. Es troben situats a :

- Àrea de servei del Montseny (AP-7).
- Plaça del Brull.
- Museu Etnològic del Montseny, La Gabella.
- Centre d'informació de Can Casades.
- Centre d'informació de Fogars de Montclús.
- Punt d'informació de Sant Pere de Vilamajor.
- Punt d'informació del poble de Montseny.
- Punt d'informació de la Plana del Coll.
- Centre Cultural Europeu de la Natura de Viladrau.
- Punt d'informació l'Estació al Figaró.
- Punt d'informació d'Aiguafreda.

Aquesta xarxa d'equipaments d'informació del Parc és valorada com a suficient, en aplicació del corresponent indicador proposat per EUROPARC-Espanya (TALP 2005). També es valora positivament la seva localització en relació als nuclis de població i a les vies principals d'accés. La valoració que els usuaris fan de la informació rebuda és també positiva.

Per altra banda, cal destacar que es preveu augmentar aquesta oferta amb la creació els següents nous equipaments d'informació

- Centre d'informació de la Rectoria de Riells (Riells i Viabrea)
- Centre d'informació de Can Figueras de Gualba (Gualba)
- Punt d'informació de Tagamanent (Tagamanent)
- Centre d'informació de Breda
- Punt d'informació de Cànoves

3.1.4 Equipaments culturals, d'educació ambiental i d'interpretació

Els equipaments educatius tenen l'objectiu principal de donar recolzament a activitats d'educació ambiental (EUROPARC-Espanya 2005b).

Les escoles de natura són els equipaments amb un caràcter més específicament educatiu i de contacte amb la natura. Així, l'any 1977, amb el naixement del Parc es crea a la vall de Santa Fe l'Escola de Natura Can Lleonart, el primer equipament d'aquest tipus existent a

l'Estat espanyol, fent realitat així la idea llançada l'any 1969 per Antoni Jonch, que proposava la creació d'una xarxa d'aules de natura, amb el nom genèric d'*escoles de natura*. Posteriorment, a la vall alta de la Tordera, es crearen les Escoles de Natura el Polell (actualment provisionalment tancada) i la Traüna i, al Congost, la de la Rectoria de Vallcàrquera. Aquests equipaments es gestionen en règim de concessió administrativa per part d'empreses dedicades a l'educació ambiental.

Els centres d'interpretació tenen uns audiovisuals de gran format que configuren una trilogia temàtica: a Can Casades, a la vall de Santa Fe, l'audiovisual *Les quatre estacions al Montseny* ofereix una visió absolutament naturalista dels canvis estacionals del paisatge de la muntanya. També a Can Casades, *L'home i el Montseny* fa un recorregut històric i sociocultural per l'ocupació i utilització humana de la muntanya, des dels ibers fins a l'actualitat, des d'una perspectiva positiva de les relacions entre la societat i el medi natural. Finalment, al Museu Etnològic del Montseny, La Gabella, l'audiovisual *Llegendes del Montseny* introdueix els espectadors en el món de l'imaginari, a través de la narració dels principals mites i llegendes del massís.

Pel que fa als museus, el Museu de Ciències Naturals La Tela de Granollers recull els aspectes biològics i físics del Montseny i el Museu Etnològic del Montseny, La Gabella (MEMGA) d'Arbúcies aborda els àmbits culturals, històrics i antropològics. Ambdós museus acullen sengles centres de documentació del Parc.

La qualitat d'aquesta tipologia d'equipaments i dels serveis que s'hi presten, és objecte de control per part del cinquè bloc de documents del Sistema de Qualitat (veure l'Annex VII).

A continuació s'enumeren les principals característiques dels equipaments d'aquest tipus existents. A l'Annex II se'n recull una informació més detallada.

Escola de Natura de Can Lleonart

Es tracta d'un equipament pedagògic creat l'any 1971 (fou la primera escola de natura de l'Estat espanyol) en una antiga casa d'estiueig de la vall de Santa Fe. Propietat de la Diputació de Barcelona, està gestionada en règim de concessió administrativa per Signatus, Serveis Mediambientals. La tasca principal de l'escola de natura és donar suport pedagògic als grups escolars i als visitants que s'adrecen al Montseny en general i a la vall de Santa Fe, en particular, i informar els estudiants i investigadors sobre l'interès i la raó de l'existència del Parc. A més de les activitats d'escola de natura, s'hi fan cursos i estades de cap de setmana, sortides i itineraris guiats, i rutes literàries i d'orientació. Disposa de tres aules de treball i una aula laboratori, biblioteca i equips audiovisuals. A la planta baixa hi ha instal·lada permanentment l'exposició *La fageda*, que es pot visitar de manera gratuïta.

Escola de Natura La Traüna

És tracta d'una antiga masia agrícola, adquirida per la Diputació de Barcelona, que la va rehabilitar a l'inici dels anys 80 com a equipament pedagògic, gestionat en règim de concessió administrativa per l'Associació Catalana de Cases de Colònies. Està habilitat perquè grups escolars hi facin estades d'un o més dies i s'iniciïn en el coneixement del medi amb programes pedagògics adequats a cada nivell curricular. A més de les activitats d'escola de natura, s'hi fan estades i cursos de cap de setmana per a grups organitzats. Disposa de 42 places repartides en 4 habitacions, a més d'una aula laboratori, servei de cuina i dutxes amb aigua calenta.

Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera

És tracta d'un equipament pedagògic situat a l'antiga rectoria de Sant Pere de Vallcàrquera, al municipi de Figaró – Montmany, adquirida en el seu moment i rehabilitada per la Diputació de Barcelona l'any 1995. És gestionada en règim de concessió administrativa per l'entitat Aprèn, Serveis Ambientals, SCCL i condicionada perquè els escolars hi facin estades i activitats d'educació ambiental d'un o més dies i s'iniciïn en el coneixement del medi amb programes pedagògics adequats a cada nivell, principalment al vessant de ponent del Montseny i de manera especial a la vall de Vallcàrquera. A més de les activitats d'escola de natura, s'hi fan estades de cap de setmana per a grups organitzats i famílies. Disposa de 48 places repartides en 9 habitacions quàdruples i 2 de 6 places totes amb lavabo, armaris i dutxa amb aigua calenta. Té una habitació de 2 places adaptada per a persones amb discapacitat. Disposa, a més, de dues aules de treball, equips audiovisuals i una sala d'estar amb usos múltiples, servei de cuina i un menjador per a 60 places. En les feixes annexes a l'antiga rectoria, existeix una àrea d'acampada destinada a grups i entitats juvenils.

Centre Cultural Europeu de la Natura de Viladrau

El Centre Cultural Europeu de la Natura (CCEN) és un equipament cultural que vol afavorir i difondre una nova cultura d'ús i gestió del territori. S'hi troben elements interactius que contenen diferents tipus d'informació: paisatges i fotografies virtuals, espais líquids, pel·lícules interactives, il·lustracions animades, imatges de 360 graus, espais sonors, vídeos, històries, sorolls, etc. visionats en monitors i projectors digitals, així com també audiovisuals formant un flux d'imatges referencials i introduint els diversos apartats dels espais temàtics de l'aigua i l'arbre: l'aigua en els seus diferents estats, la vida subaquàtica, l'aigua dins i fora dels éssers vius, l'entorn quotidià i la intervenció humana al medi. S'ofereix la possibilitat de realitzar itineraris guiats.

Museu Etnològic del Montseny, La Gabella

En aquest museu es recullen restes arqueològiques i s'informa sobre l'evolució de l'ocupació humana al Montseny. Està especialment documentat en aspectes demogràfics de la societat agrícola i forestal del Montseny i del procés d'industrialització dels municipis de la zona oriental del massís. Disposa d'una sala d'exposicions temporals i d'una sala per a conferències. S'hi projecta l'audiovisual multimèdia "*Llegendes del Montseny*", de 25 minuts de durada, on es fa un recorregut pel món imaginari i màgic del massís.

A més, el Museu Etnològic del Montseny, mitjançant el seu programa d'activitats, potencia i realitza tasques de recerca, campanyes arqueològiques i treballs d'investigació sobre el massís del Montseny, vetlla per la defensa del patrimoni històric de la comarca i ofereix diversos programes d'educació ambiental per a escoles i adults. S'hi poden adquirir publicacions referides al massís.

Casa Museu l'Agustí – Parc Etnològic de Tagamanent

El Parc Etnològic de Tagamanent, a La Calma, és un projecte integrat per la Casa Museu l'Agustí, l'església de Santa Maria de Tagamanent, la masia Bellver (centre d'informació i restaurant) i el seu entorn. El conjunt presenta una oferta cultural i de lleure a les persones interessades a conèixer millor les formes de vida de les comunitats humanes en el passat i el present del territori, bé caminant, bé menjant, visitant el museu o participant dels diferents tallers i activitats que s'hi organitzen.

La Casa Museu l'Agustí és un museu etnològic dedicat a mostrar com era la vida rural en aquesta zona del Montseny a mitjan segle XIX. Està gestionada en règim de concessió administrativa per Marchundi Media Marketing, S.L. A la visita guiada per les corts de vaques i xais, la cuina, la pastera, el menjador de festa, les cambres de l'hereu i l'àvia, s'hi afegeix un sistema de locucions que reproduïx les hipotètiques converses dels últims Agustí, a més de les olors i aromes de la vida quotidiana (espígol, cendra, etc.) a pagès. La visita es clou amb un audiovisual sobre la vida a la masia i a La Calma.

Recentment, l'Ajuntament de Tagamanent ha adjudicat un servei de transport col·lectiu rural a la pista de la Pedralba, per accedir equipaments d'aquesta zona de La Calma.

Casal de Cultura de Montseny

Gestionat en conveni de col·laboració amb l'ajuntament de Montseny, acull l'exposició permanent "*Les esquelles d'en Jaume*", resultat de la recerca durant més de mig segle d'en Jaume Traveria Vila (pastor i col·leccionista del Montseny) i la seva esposa Montserrat Garriga. Recull un gran nombre d'esquelles de diversos tipus i procedències fins conformar

una col·lecció d'aquests instruments sonors, associats durant segles a la vida quotidiana del pastor.

Sala d'actes Mossèn Josep Coma Cunill

És localitza a la Rectoria del Brull, on es troba del Centre d'informació (3.1.3).

Visites guiades a les muralles ibèriques del Turó de Montgròs

És tracta d'un itinerari guiat per arqueòlegs per les muralles ibèriques del Turó del Montgròs, organitzat des del Centre d'informació de la Rectoria del Brull (3.1.3).

Centre de Documentació del Parc natural del Montseny, secció d'Humanitats

La Diputació de Barcelona i l'ajuntament d'Arbúcies van signar el 1989 un conveni de col·laboració per a la creació del Centre de Documentació del Parc natural del Montseny (secció d'Humanitats), instal·lat al Museu Etnològic del Montseny, La Gabella. Actualment, aplega més de quatre mil documents entre llibres, articles, revistes, fotografies, documents sonors i mapes referits als aspectes historicoculturals del massís fins a l'actualitat.

Centre de Documentació del Parc natural del Montseny, secció de Ciències Naturals

La Diputació de Barcelona i l'ajuntament de Granollers van signar el 1989 un conveni de col·laboració per a la creació del Centre de Documentació del Parc natural del Montseny (secció Ciències Naturals) al Museu de Granollers – Ciències Naturals, La Tela. Actualment, aplega més de dos mil documents entre llibres, articles, revistes, fotografies i dibuixos referits als medi natural del massís.

A més, el Museu de Granollers - Ciències Naturals, La Tela, mitjançant el seu programa d'activitats, potencia i realitza tasques de recerca i investigació sobre el massís del Montseny, vetlla per la defensa del patrimoni natural de la comarca i ofereix diversos programes d'educació ambiental per a escoles i adults.

Amb l'aplicació dels indicadors d'EUROPARC-Espanya, es valora positivament l'accessibilitat per a cadires de rodes d'aquest tipus d'equipaments (TALP 2005). També es valora molt positivament l'oferta i correcte l'aprofitament i la satisfacció per part dels visitants.

Paral·lelament, cal destacar que atenent a la xarxa de dotacions del Parc establerta pel *Pla especial*, l'oferta d'equipaments per a l'ús públic es veu incrementada amb la incorporació, com a tals, de diversos elements significatius del patrimoni arquitectònic i històric:

- Castell de Montsoriu (Sant Feliu de Buixalleu)
- Castell de Montclús (Sant Esteve de Palautordera)
- Església d'Aiguafreda de Dalt (Aiguafreda)
- Pous de glaç de l'Avençó (Tagamanent)
- Conjunt monumental de Tagamanent (Tagamanent)

3.1.5 Altres equipaments: administració i recerca

Oficina del Parc a Fontmartina

Ubicada a la Costa del Montseny (Fogars de Montclús), en un antic xalet forestal, l'oficina de Fontmartina exerceix la funció d'equipament de suport administratiu per a la gestió de l'espai protegit i la relació entre els ajuntaments dels municipis del Parc, els seus habitants i l'administració gestora, així com també amb els visitants del massís. Tot i que estrictament no es tracta d'un equipament destinat a l'ús públic, també actua de punt d'informació i venda de publicacions. A l'Annex II se'n recull una informació més detallada.

Cal destacar que a la xarxa de dotacions del Parc del Montseny del nou *Pla especial* es preveu el trasllat de l'Oficina del Parc a la Masia Mariona (Can Patxot), situada a Mosqueroles (Fogars de Montclús), que actuarà també d'equipament cultural. Paral·lelament, es preveu crear el Centre per a la Recerca de Fontmartina, a les instal·lacions de l'oficina actual.

Alberg per a la recerca El Puig

Equipament públic concebut per la Diputació de Barcelona per acollir activitats de recerca i estudi sobre el medi i els recursos naturals. Situat en un cobert rehabilitat l'any 1987, es troba davant les restes de la imponent masia del Puig, a la vall de Sant Marçal. L'alberg s'entén com un element més de col·laboració entre l'Àrea d'Espais Naturals i els departaments universitaris i altres entitats que fan programes de recerca en el Montseny. Anualment s'hi organitzen estades de recerca adreçades a estudiants i joves llicenciats i coordinades per diferents departaments universitaris. Disposa de 12 places repartides en 3 cambres, cuina equipada, sales de reunions i aula laboratori. A l'alberg s'hi arriba per una curta pista transitable per a turismes que surt del coll de Sant Marçal al km 28 de la carretera BV-5114, de Sant Celoni a Viladrau.

El *Pla especial* preveu en la xarxa de dotacions del Parc del Montseny que aquest equipament passi a ser exclusivament alberg o refugi excursionista (Alberg del Puig), traslladant-se l'activitat de recerca al "xalet" de Fontmartina.

Estació biològica del Vilar de la Castanya

El Vilar de la Castanya, és l'única finca del Parc propietat de la Generalitat de Catalunya, concretament del Departament de Medi Ambient i Habitatge. Té com a objectius principals la recuperació d'antigues feixes de conreus, el manteniment de l'aprofitament ramader i el foment de la investigació. L'ús de la finca està cedida al Centre de Recerca Ecològica i Aplicacions Forestals (CREAF). L'equipament ha allotjat a col·lectius d'universitaris en pràctiques de la Universitat Autònoma de Barcelona i s'hi ha desenvolupat nombrosos treballs de recerca.

3.1.6 Exposicions i material audiovisual

Alguns d'aquets equipaments culturals, d'educació ambiental i d'interpretació gestionats directament des del Parc, disposen com a eines comunicatives dels següents audiovisuals i exposicions permanents:

- Audiovisuals:
 - *L'Home i el Montseny* (Centre d'informació de Can Casades).
 - *Les quatre estacions al Montseny* (Centre d'informació de Can Casades).
 - *Llegendes del Montseny* (Museu Etnològic del Montseny, La Gabella).
 - *Audiovisual de l'Agustí* (Casa Museu l'Agustí–Parc Etnològic de Tagamanent).

- Exposicions permanents:
 - *Les esquelles d'en Jaume* (Casal de Cultura de Montseny).
 - *El Montseny és una muntanya* (Centre d'informació de Fogars de Montclús).
 - *L'Aigua – L'Arbre* (Centre Cultural Europeu de la Natura de Viladrau).
 - *La Fageda* (Escola de Natura de Can Lleonart).

En relació als audiovisuals, cal destacar que amb l'aplicació d'indicadors proposats per EUROPARC-Espanya, es valoren com a molt positives l'accessibilitat amb cadira de rodes, l'adaptació a persones amb visió o audició reduïdes, la qualitat acústica i visual, els continguts i la satisfacció dels usuaris (TALP 2005). Contràriament es valora negativament l'absència de textos en braile a les exposicions, tot i que els continguts, qualitat i satisfacció dels usuaris són molt satisfactoris.

3.1.7 Publicacions

La Diputació de Barcelona, a través del Servei de Parcs Naturals i de l'Institut d'Edicions, té una certa capacitat editora que al llarg dels darrers anys de gestió del Parc natural del Montseny ha donat com a fruit publicacions divulgatives i tècniques adreçades a públic amb interessos variats tant de dins com de fora del Parc. Aquestes es relacionen a la Taula B1. 3.1, si bé cal indicar que les que es troben sota el títol de *Monografies* i de *Llibres tècnics* no encaixen pròpiament en el concepte d'ús públic, ja que tenen un marcat caràcter tècnic i especialitzat.

Els materials divulgatius s'han fet arribar per diferents mitjans al major nombre de visitants. Fullets desplegable en quatre idiomes, fullets divulgatius "*Benvinguts al Parc*", fullets encartables amb missatges concrets, el "*Mapa excursionista del Montseny*", la "*Guia del Parc natural del Montseny*" i la "*Guia de serveis i equipaments del Parc*" amb tota la informació dels equipaments públics i privats al seu abast en són els més àmpliament difosos. Tots aquests materials faciliten l'arribada de la informació al màxim nombre de visitants.

Cal destacar que actualment, els diferents espais de la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona disposen d'una imatge corporativa pròpia que s'aplica als diferents materials i publicacions editats. Algunes de les publicacions són conjuntes per als diversos espais de la Xarxa com és el cas de *Espais naturals a prop de Barcelona* (2005), *Guia d'itineraris per la Xarxa de Parcs Naturals* (2006) i *Guia d'equipaments d'educació ambiental i ús públic de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona* (2006).

Amb l'aplicació dels indicadors d'EUROPARC-España, es valora positivament l'oferta de continguts i la qualitat de les publicacions del Parc (TALP 2005). Tot i això, es detecta una mancança en relació a les publicacions de tipus divulgatiu sobre aspectes d'interès del medi natural i cultural del Parc.

Taula B1. 3.1 Publicacions de la Diputació de Barcelona i de la Diputació de Girona relacionades amb el Parc del Montseny.

Fullet desplegable
Parc natural del Montseny, Reserva de la Biosfera, 2004
Parque Natural del Montseny, Reserva de la Biosfera, 2004
Montseny Nature Park, Biosphere Reserve, 2004
Parc Naturel du Montseny, Réserve de la Biosphère, 2004
Naturpark Montseny, Biosphären-reservat, 2004
«Cévennes-Montseny», reserves de la biosfera agermanades, 1996
«La Amistad - Montseny», reserves de la biosfera agermanades, 1997
Casa Museu l'Agustí, 2003
Xarxa de parcs naturals, 2003
Red de parques naturales, 2003
Natural Parks Network, 2003
Fullet, tríptic i encartable
Benvinguts al Parc natural del Montseny, 2003 / Bienvenidos al Parque Natural del Montseny, 2003
Excursions senyalitzada: l'empedrat de Morou, 2004
Excursions senyalitzada: el sot de l'Infern, 2004
Alberg per a la recerca el Puig, 1994
Parc natural del Montseny. Activitats cap de setmana. I semestre, 2003
Parc natural del Montseny. Activitats cap de setmana. II semestre, 2003
III Cicle de conferències a La Calma, 2003
Estades de recerca al Puig (2003-2004), 2003
Estades de recerca al Puig (2004-2005), 2004
Estades de recerca al Puig (2005-2006), 2005
Centres de documentació dels parcs naturals, 1994
El Montseny. Deixa'l net
Audiovisuals al Parc natural del Montseny, 2004
Itineraris amb vehicle des del Brull (5 itineraris), 2004
Tots els diumenges de l'any

Activitats en cap de setmana al Montseny, 2005

Centres de documentació de la Xarxa de Parcs Naturals, 2004

Altres encartaments en comú amb els altres espais protegits

Cartells

Fem realitat el Parc natural del Montseny, 1976 (exhaurit)

Cartell panoràmic del Parc natural del Montseny, 1996

Cartell 1: Fauna i flora de la fageda, avetosa i roureda, 1982

Cartell 2: Fauna i flora dels penya-segats, esqueis i tarteres, 2003

Cartell 3: Fauna i flora de les landes i prats subalpins, 1984, reedició 2005

Cartell 3: Fauna i flora de les landes i prats subalpins (maqueta), 2004

Cartell 4: Fauna i flora dels ambients aquàtics, 1994

Cartell 5: Fauna i flora de l'alzinar (nova edició), 2001

Cartell 6: Fauna i flora de les pinedes i brolles, 1994

Cartell 7: Fauna i flora de conreus i erms, 1986

Guies

El Parc natural del Montseny, 1988 (exhaurida)

Viu el Parc. Programa d'activitats culturals, 1997

El senglar. Cévennes-Montseny, 1995

El Montseny. Quaderns de la Revista de Girona, 1995

Guia de serveis i equipaments, 1998 (exhaurida)

Parc natural del Montseny, Reserva de la Biosfera, 2000

Parque Natural del Montseny, Reserva de la Biosfera, 2000

Mapa i guia excursionista del Parc natural Montseny (1:25.000), 2005 (coedició entre la Diputació de Barcelona i Editorial Alpina, Geostel, SA).

Itineraris i guies pedagògiques

Itinerari pedagògic de Can Lleonart. Guia del mestre i de l'alumne, ICE UAB

Quaderns Coneguem els nostres Parcs del mestre i de l'alumne, 2004

Una sortida al Montseny. Guia didàctica cicle inicial (Diputació de Girona), 1994

El Parc natural del Montseny i la seva àrea d'influència. Guia didàctica cicle superior (Diputació de Girona), 1994

El massís del Montseny. Guia didàctica. Cicle mitjà de l'educació primària (Diputació de Girona), 1996

La vida al Montseny. Guia didàctica. Primer cicle de l'ESO (Diputació de Girona), 1996

Me'n vaig d'excursió. Guia didàctica. Educació infantil (Diputació de Girona), 1998

El Montseny, Reserva de la Biosfera. Segon cicle de l'ESO (Diputació de Girona), 1998

Monografies

El medi rural i les activitats agràries al Montseny, 1985

Jornada de recerca naturalista al Montseny, 1987

La població de senglar al Montseny, 1988

II Trobada d'Estudiosos del Montseny, 1989

Plans de seguiment en espais naturals protegits, 1995

El Montseny i el futur. Debat sobre l'ordenació (gener-juny, 1994), 1995

El Montseny i el futur. Estat i evolució dels sistemes naturals, 1995

III i IV Trobades d'Estudiosos del Montseny, 1999

Educació ambiental i comunicació del Parc natural del Montseny, 2000

V Trobada d'Estudiosos del Montseny, 2002

Diagnosi ambiental al Parc natural del Montseny, 2003

VI Trobada d'Estudiosos del Montseny, 2005

Llibres tècnics

La vegetació del Montseny, 1982. Oriol de Bolós (exhaurit)

Introducció a l'ecologia del faig del Montseny. 1985. UAB

La presa de decisions en la gestió forestal, 1990. M.R.W. Willians

El patrimoni biològic del Montseny I, 1986

El patrimoni biològic del Montseny II, 1995

Audiovisuals

Parcs Naturals de Catalunya (vídeo), 1984. J. Feliu. Servei de Parcs Naturals

El Montseny. Els paisatges vegetals i l'home (vídeo), 1996. El 9 de Nou

El Montseny. L'ocupació humana (vídeo), 1996. A. Corominas i R. Murtra. Metròpoli, Vídeo-Films/El 9 de Nou

Parc natural del Montseny. Reserva de la Biosfera (CD-ROM), 1996

Les quatre estacions al Montseny (CD-ROM), 1999

Altres publicacions

El bosque en el silvetum del Montseny, 1971. J. Martín Diéguez (exhaurit)

Dossiers bibliogràfics del centre de documentació de la Gabella, Arbúcies

Dossiers bibliogràfics del centre de documentació de la Tela, Granollers

Parcs naturals, un passeig, 1991

Disset anys de gestió del Parc natural del Montseny, 1994

Diecisiete años de gestión del parque natural del Montseny, 1994

El Montseny, 1994 (coedició entre la Diputació de Barcelona i Ed. Lunwerg)

Memòria 1996. Parc natural del Montseny, 1997
Memòria 1997. Parc natural del Montseny, 1998
Memòria 1998. Parc natural del Montseny, 1999
Memòria 1999. Parc natural del Montseny, 2000
Memòria 2000. Parc natural del Montseny, 2001
Memòria 2001. Parc natural del Montseny, 2002 (en català i castellà)
Memòria 2002. Parc natural del Montseny, 2003
Memòria 2003. Parc natural del Montseny, 2004
Memòria 2004. Parc natural del Montseny, 2005
Memòria 2005. Parc natural del Montseny, 2006
El Parc natural del Montseny, Mapa (1:25 000), 1995, 2001, 2004
Montseny interactiu, cd-rom, 1996. DB, GEC, UAB (exhaurit)
El Brull. Un terme entre la plana de Vic i el Montseny, 1999. A. Pladevall (coedició entre la Diputació de Barcelona i l'Avenç).
Així és el Parc natural del Montseny, 2000. M. Feliu i N. Bruguera (coedició entre la Diputació de Barcelona i Editorial Mediterrània).
Viu el Parc: programa, cartell general, cartell mut, 2004
Llegenda del mapa de vegetació del Montseny
CD de la cartografia de la vegetació del Montseny
La vegetació del Montseny (edició facsímil), 2003

Font: Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2006.

3.1.8 Transport públic

Com es detalla a l'apartat B2.3.3, la majoria dels visitants es mouen pel Parc en transport privat. De la xarxa de transport públic existent als municipis del Parc i rodalies (veure l'apartat B1.2.2), només la línia Sant Celoni – Campins – Fogars de Montclús – Santa Fe de Montseny (Companyia *Cingles Bus SA*) està pròpiament concebuda amb finalitats turístiques i d'ús públic i només està operativa els dissabtes no festius. Recentment, però, l'ajuntament de Tagamanent ha adjudicat un servei de transport col·lectiu rural a la pista de la Pedralba, per accedir als equipaments existents al sector sud-oest de La Calma (vegeu plànols 3, 3.1, 3.2, 3.3 i 3.4).

Tot i que només opera els dies feiners no festius, la línia Montseny – Sant Esteve de Palautordera – Santa Maria de Palautordera – Sant Celoni (Companyia *Cingles Bus SA*), pot donar servei a determinats usuaris que vulguin accedir entre setmana al Parc.

Una altra línia que penetra al Parc és la línia Vic - el Brull – Viladrau (Companyia *Sagalés SA*), que opera de dilluns a divendres feiners i els dissabtes.

L'oferta de transport públic per accedir als equipaments del Parc es valora com a molt deficient, en aplicació del corresponent indicador proposat per EUROPARC-España, (TALP 2005).

Cal destacar l'èxit d'iniciatives d'implantació de transport públic en d'altres espais naturals, com al Parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, tot i que als inicis es van produir dificultats per a la seva consolidació.

3.1.9 Plans específics en relació amb l'ús públic

Dispositiu d'informació personalitzada

Servei d'informació iniciat l'any 1993, que té com a objectiu millorar l'atenció i la informació en qualitat i en quantitat i amb la pretensió d'arribar al màxim nombre de persones. Es dotava així el Parc d'una eina capaç d'influir en les conductes i de reconduir els fluxos en determinats moments, resolent problemes puntuals i recurrents com l'afluència massiva en temps de neu, en la temporada de bolets i en la de collida de castanyes. Fins i tot, ha permès racionalitzar l'accés al cim del Turó de l'Home.

El Pla d'informació es desenvolupa durant tots els caps de setmana i dies festius mitjançant la presència de personal informador contractat a través de convenis amb els ajuntaments. Aquests informadors duen a terme la seva tasca de les 10 a les 15 hores, excepte alguns dispositius especials, tot cobrint determinades àrees, i van equipats amb un vestuari que els identifica i una emissora de radiotelefonía. Les comunicacions amb els informadors es coordinen des d'un centre de comunicació situat a l'Oficina del Parc, a Fontmartina. Les seves funcions són les següents:

- Fer arribar als visitants la informació general del Parc lliurant-los el fullet «Benvinguts al Parc», o bé de manera verbal directa.
- Fer arribar als visitants informació específica sobre qüestions concretes.
- Col·laborar amb els gestors del Parc en la posada en pràctica de dispositius d'ordenació de l'accés de visitants (aparcaments i restriccions de trànsit).
- Atendre incidències.
- Recollir informació sobre el nombre de vehicles estacionats a les àrees d'aparcament.
- Recollir sistemàticament dades de l'entrada de vehicles pels accessos del Parc.
- Fer enquestes als visitants.

- Recollir l'opinió del visitant en el marc del Sistema de Qualitat (veure el capítol B1.5).

En determinats punts, per tal d'evitar una superposició excessiva d'aquesta campanya amb la de prevenció i vigilància d'incendis, els informadors deixen de desenvolupar aquesta tasca entre els mesos de maig i setembre, ambdós inclosos. Durant els mesos de primavera i tardor, s'incorpora una campanya específica adreçada a les escoles, amb un informador a la Plana del Coll i dos a Santa Fe de Montseny. Paral·lelament, durant els mesos d'estiu funciona un operatiu especial per tal de garantir la regulació de l'accés al Turó de l'Home fins a les 18 hores i, durant el mes d'octubre, un dispositiu per atendre les incidències relacionades amb la recollida indiscriminada de castanyes, tot perllongant l'horari fins a les 19 hores i comptant amb un reforç dels guardes.

De l'aplicació dels corresponents indicadors proposats per EUROPARC-Espanya, (TALP 2005), es conclou que en general el personal que hi participa no està suficientment capacitat i la precarietat dels contractes laborals implica en general un baix nivell de motivació.

La qualitat del servei prestat en aquest Pla és objecte de control del document PO0302 del Sistema de Qualitat (veure l'Annex II). Per altra banda, com es comenta a l'apartat B1.3.7, el personal contractat en les diferents campanyes del Pla d'informació, rep la corresponent formació periòdica.

Pla de regulació de l'accés motoritzat al Turó de l'Home

L'any 1997, els ajuntaments del Parc i la Diputació de Barcelona posaren en marxa un dispositiu de regulació de l'accés motoritzat al Turó de l'Home, per tal d'evitar aglomeracions de vehicles i persones que poguessin malmetre els valors naturals del cim i el seu entorn.

En el marc del Pla Director del Turó de l'Home (veure el capítol B4.2), es va suprimir l'antic aparcament existent a coll Sesbasses, amb l'objectiu de recuperar l'entorn i limitar la capacitat de places d'aparcament al cim del Turó de l'Home. El mateix instrument preveia també la supressió de l'aparcament de Coll Pregon, que no fou possible per l'oposició de l'ajuntament de Fogars de Montclús.

Així, el nombre de vehicles està limitat a la capacitat dels aparcaments existents actualment al sector:

- Plana Amagada (30 places)
- Coll Pregon (12 places)

Aquest operatiu de control queda recollit a la Instrucció de treball IT0201 del Sistema de Qualitat (veure l'Annex VII).

Pla de seguiment i control de paràmetres ecològics i socioculturals

El Pla de seguiment i control de paràmetres ecològics i socioculturals del Parc natural del Montseny, desenvolupat per l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona de manera coordinada amb la resta de Parcs Naturals gestionats per aquesta corporació, es va iniciar amb l'objectiu de conèixer de forma contínua l'estat del medi natural i sociocultural. És a dir, que es plantejava com un instrument fonamental i capaç de detectar canvis, determinar tendències i diagnosticar efectes, a fi de planificar correctament les actuacions de gestió.

Al llarg dels anys s'ha consolidat com una eina fonamental per fornir d'elements racionals els criteris de gestió de l'espai natural protegit. Des de l'any 1991, en què es van iniciar la redacció i l'engegada dels plans de seguiment, s'han realitzat, a l'empara d'aquests, més de dos centenars d'estudis i programes en el conjunt de tots els parcs.

En l'àmbit del Pla de seguiment i en relació a l'ús públic, no hi ha aspectes específics, tot i que alguns poden ser colaterals a aquest ús, com el foment a la recerca i la transferència d'informació. Tal i com s'indica a l'Annex D12, aquest Pla de seguiment s'haurà de tenir en compte en el seguiment i avaluació de l'ús públic (informe anual de seguiment i avaluació).

3.2 Neteja i manteniment dels equipaments

Les tasques de neteja i manteniment dels serveis i equipaments d'ús públic del Parc, tal com recull el document PO0801 del Sistema de Qualitat (veure l'Annex VII), són imprescindibles per tal de garantir el bon estat d'aquests i permetre l'assoliment i millora dels objectius.

Les principals tasques desenvolupades són:

- Recollida selectiva de brossa, separant la fracció orgànica i la inorgànica, que es duu a terme a la zona central del Parc.
- Neteja per mantenir en estat de netedat els equipaments i instal·lacions d'ús públic i el seu entorn i, per extensió, el medi natural del Parc.
- Manteniment per tal de garantir el bon funcionament de les instal·lacions i aparells, així com el bon estat de conservació d'edificacions i elements, que formen part dels serveis i equipaments del Parc.

La neteja i manteniment dels equipaments de gestió directa (Centre d'Informació de Can Casades, Oficina de Fontmartina, Alberg per a la recerca del Puig, itineraris senyalitzats, àrees d'esplai, aparcaments i elements de senyalització) és assumida directament per l'administració del Parc, a través de dues fórmules de gestió: l'actuació directa de personal propi i el contracte o conveni de serveis. En aquest àmbit s'inclou també l'entorn d'aquests equipaments i el medi natural en general, en especial a les zones més freqüentades.

A la resta d'equipaments, aquesta responsabilitat recau en el concessionari o en l'administració titular de l'immoble on s'ubica, i la funció bàsica de l'administració del Parc és el seu control.

Pel que fa al sistema de recollida selectiva de brossa es duu a terme segons els requisits establerts a la IT0901 del Sistema de Qualitat. Al sector central del Parc (termes municipals de Fogars de Montclús, Campins, Montseny i El Brull) és gestionat des del Parc a través de convenis amb aquests ajuntaments i d'un conveni - contracte amb l'organisme que realitza el servei. A la resta de municipis, en generar els visitants un volum de brossa molt menor, aquest servei és gestionat pels respectius ajuntaments sense participació de l'administració del Parc.

3.3 Formació, educació ambiental i voluntariat

Des de la gestió del Parc es promou l'anomenada funció docent d'un espai protegit, entesa com a espai on dur a terme una sèrie d'activitats formatives, ja siguin organitzades i impartides a càrrec del propi personal (o d'altres especialistes contractats), o donant suport a d'altres institucions per realitzar estades en pràctiques, estudis, tesis o projectes.

Els requisits i procediments per tal que aquestes activitats formatives s'adeqüin als requeriments del Sistema de Qualitat són recollits al document PO0105 (veure l'Annex VII).

Per altra banda, les activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni han de servir perquè l'usuari rebi la informació necessària per tal d'apropar-se als valors naturals i culturals del paisatge i obtingui un enriquiment del seu bagatge cultural personal.

Tal com queda reflectit al Pla anual de millores de l'any 2005 (Parc natural del Montseny 2005), des del Parc es recull amb certa preocupació el descens experimentat els darrers anys en el nombre d'usuaris de les escoles de natura, que contrasta amb les actuacions de millora de les instal·lacions que s'han portat a terme. Aquesta situació pot relacionar-se amb una pèrdua de competitivitat segurament lligada a què en el contingut dels programes i en el disseny de les activitats no es dóna prou èmfasi a la vinculació amb la figura del Parc, com a "imatge de marca". En aquest sentit, cal destacar que la implicació de l'administració del Parc en la definició de continguts, recursos i objectius educatius ha estat pràcticament inexistent, tot i que actualment és objecte de control pel document PO0504 del Sistema de Qualitat. Per donar sortida a aquesta problemàtica, l'any 2005 es realitzà una jornada tècnica sobre educació ambiental, les conclusions de la qual hauran de servir per definir estratègies en aquest àmbit.

Des de la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona el voluntariat és incentivat i gestionat a través de l'associació Cercle d'Amics dels Parcs Naturals (veure l'apartat B1.3.1.1).

3.4 Gestió ambiental dels equipaments i serveis

Tal com estableix el document DA0901 del Sistema de Qualitat (veure l'Annex VII), els objectius en l'àmbit de la gestió mediambiental en els equipaments i serveis d'ús públic del Parc, són els següents:

- Gestionar els equipaments i serveis amb criteris de sostenibilitat i eficiència energètica, vetllant pel compliment de la normativa legal vigent.
- Elaborar un manual de bones pràctiques mediambientals aplicable als equipaments i serveis del Parc.
- Dotar els gestors d'equipaments i serveis del Parc de les eines, elements i instal·lacions necessàries per a la seva gestió amb criteris de sostenibilitat.

Els criteris de sostenibilitat bàsics plantejats són:

- Reduir el consum energètic.
- Substituir les fonts d'energia més contaminants per altres que ho siguin menys.
- Reduir el consum d'aigua.
- Reduir la producció de residus i disposar d'un sistema de recollida selectiva.
- Estalviar materials i/o reutilitzar-los.
- Reduir i evitar l'ús de productes nocius i/o agressius per al medi.

Aquesta política de gestió ambiental, adient als objectius bàsics del Parc, s'ha de concretar en una sèrie d'actuacions:

- Utilitzar sempre que es pugui, energia electricitat solar fotovoltaica (ja disposen de plaques solars l'Agustí, el Bellver, la Casanova de Sant Miquel i el Polell).
- Aïllar correctament l'estructura dels edificis, evitant l'ús d'escumes que continguin gasos perjudicials per a la capa d'ozó, i assegurar el correcte tancament de finestres i portes (doble vidre i adequació de marcs).
- Utilitzar sistemes de calefacció i/o aigua calenta amb el següent ordre de prioritats: solar, biogàs o biomassa, gas natural, gas propà i butà. Cal destacar que el Polell disposa d'una caldera de biomassa, mentre que el Puig té sistemes de calefacció i aigua calenta elèctrics.
- Revisar anualment de les instal·lacions de calefacció i/o aigua calenta per un especialista.
- Posar temporitzadors en certs indrets (distribuïdors, passadissos, lavabos i escales) per evitar que restin els llums encesos inútilment.

-
- Utilitzar sistemes d'il·luminació i electrodomèstics de baix consum.
 - Instal·lar aixetes amb pulsòmetre temporitzador.
 - Instal·lar cisternes de doble descàrrega i difusors a les aixetes. Cal fer un bon manteniment d'aixetes i cisternes.
 - Dotar de depuradores de filtre biològic als equipaments que ho necessitin i buidar-les anualment. Actualment tot els equipaments disposen d'aquest tipus de tractament d'aigües residuals excepte les àrees d'esplai de la Guardiola i la Plana del Coll.
 - Seleccionar les escombraries perquè sigui compatible amb la recollida selectiva.
 - Evitar l'ús de material d'usar i llençar.
 - Evitar l'ús de piles. En tot cas, disposar de contenidors especial per les mateixes.
 - Donar a conèixer als usuaris aquestes bones pràctiques ambientals, la majoria de les quals, són d'aplicació a les seves llars.

3.5 Seguretat al Parc

L'ús públic al Parc del Montseny porta associat una component de risc com a conseqüència directa del desenvolupament d'activitats al medi natural.

Entre aquests riscos, els més destacables es poden classificar en diferents tipologies (Cerrillo *et al.* 2003):

- Riscos naturals: principalment inundacions (localitzats als nuclis urbans fora de l'àmbit del Parc) i incendis forestals (amb una forta component antròpica)
- Riscos antròpics: accidents durant la pràctica d'esports de muntanya i lleure (s'observa una certa concentració al Turó de l'Home i a les Agudes), accidentalitat fluvial (hi ha hagut 5 morts en els darrers 25 anys per relliscades a la riera de Santa Fe) i intoxicacions per ingesta de bolets tòxics, així com picades d'animals (principalment d'insectes).
- Riscos tecnològics: bàsicament associats a l'activitat industrial dels municipis del cinturó industrial de la Tordera i al tractament amb productes fitosanitaris.

Cal destacar que des de l'administració del Parc es presta una especial atenció a la gestió preventiva dels incendis forestals, mitjançant l'anomenat *Pla de vigilància i prevenció d'incendis*.

El Procediment Operatiu PO0105 del Sistema de Qualitat (veure l'Annex VII) estableix l'aplicació de mesures i el control de la seguretat en l'àmbit de l'ús públic, tant pel que fa a les condicions de seguretat i higiene de tot el personal que intervé en la seva prestació, com pel que fa a les condicions de seguretat dels visitants, d'una manera específica en la utilització dels serveis i equipaments i, d'una manera general, en el transcurs de les visites dins l'àmbit de l'espai protegit. El document fa esment als següents aspectes principals:

- Actuació en situacions d'elevat risc d'incendi forestal.
- Actuació com a conseqüència de condicions meteorològiques extremes (condicions de neu i gel, boira persistent o pluges intenses i/o continuades).
- Requisits i condicions de seguretat dels equipaments.

3.6 Sistema de Qualitat

El mes de març de l'any 2004 es va fer efectiva la implantació al Parc natural del Montseny del Sistema de Qualitat en la gestió dels equipaments i serveis d'ús públic, mitjançant la obtenció del *Certificat Q de Qualitat Turística*. Es tracta d'una iniciativa de la Secció Espanyola de la Federació Europea de Parcs Naturals i Nacionals (EUROPARC), que va plantejar l'adhesió dels espais naturals protegits, com un sector més, al Sistema de Qualitat Turística Espanyola, promogut per la *Secretaría General de Turismo del Ministerio de Economía* i atorgat per l'ICTE (*Instituto para la Calidad Turística Española*) a través d'una auditoria externa.

El Parc natural del Montseny ha format part d'aquest procés des dels seus inicis, com un dels set espais pilot on es volia experimentar la posada en funcionament d'un sistema de control de la qualitat d'aquestes característiques, que compta amb certa experiència pel que fa a la seva aplicació a la indústria i als establiments turístics convencionals, però absolutament innovador pel que fa als espais naturals protegits.

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 els objectius de protecció que constitueixen, òbviament, l'objectiu fonamental dels espais naturals protegits.

En l'apartat B1.5 es descriu el Sistema de Qualitat implantat.

3.7 Recursos humans

Com es comenta a l'apartat A1.1.5.4, l'any 2004 es va produir una important reestructuració de l'Àrea d'Espais Naturals de la Diputació de Barcelona que, pel que fa a l'organigrama del Parc, es traduí en una sèrie de canvis, entre els quals destaca el fet que els tècnics s'adscriuen jeràrquicament a la Direcció Territorial (vegeu Taula A1.1.8) i, per tant, els del Montseny tenen una dedicació parcial a altres parcs, tot i que funcionalment la major part del seu temps continuen estant adscrits al Parc natural del Montseny. El mateix any, es realitzà també, una reestructuració a la Diputació de Girona la qual va significar un increment de dedicació de recursos humans a la gestió del Parc i va ser l'inici d'una futura ampliació de personal de la Diputació de Girona destinada a la gestió del Parc.

A continuació es detalla el total de personal de la Diputació de Barcelona i de la Diputació de Girona de què disposa el Parc per a la seva gestió.

Taula B1. 3.2 Personal dins l'organigrama del Parc (any 2007).

Tasca	Persones disponibles
Directora del Parc	1
Tècnic d'ús públic i desenvolupament	1
Tècnic suport de gestió forestal	1
Director de la Direcció Territorial Nord*	1
Cap de la Unitat de Conservació i Ús Públic*	1
Biòleg*	1
Tècnic d'ús públic*	1
Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis*	1
Tècnics de Manteniment, Obres i Serveis*	2
Auxiliar Tècnic delineant*	1
Auxiliar Tècnic de suport d'obres i manteniment	1
Cap de Medi Ambient**	1
Tècnic aparellador**	1
Caps de les Unitats de Guarderia	2
Personal de guarderia	13
Personal de guarderia a temps parcial (abril-setembre)	2
Encarregat d'obres i manteniment	1
Personal d'obres i manteniment	6

Tasca	Persones disponibles
Personal administratiu	2
Personal d'atenció al públic	4
Total personal disponible	44

Font: Informació facilitada per la Diputació de Barcelona i Diputació de Girona (2007).

** Personal amb dedicació parcial, adscrit a la Direcció Territorial Nord de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona.*

*** Personal amb dedicació parcial, adscrit a la Unitat de Medi Ambient i Territori de l'Àrea d'Acció Territorial de la Diputació de Girona.*

Al conjunt de personal propi, i en relació a l'ús públic, cal afegir el vinculat a equipaments i serveis gestionats en conveni amb ajuntaments i altres entitats (Taula B1. 3.3, Taula B1. 3.4), així com a empreses concessionàries (Taula B1. 3.5).

Taula B1. 3.3 Personal del Pla d'informació en conveni amb els ajuntaments (any 2007).

Ajuntament	Persones
Aiguafreda	1
Fogars de Montclús	9
Sant Esteve de Palautordera	2
El Brull	4
Cànoves i Samalús	2
Montseny	2
Arbúcies	2
Riells i Viabrea	2
Viladrau	2
Campins	1
Total personal	27

Font: Informació facilitada per l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona (2007).

Taula B1. 3.4 Personal vinculat als equipaments gestionats en règim de conveni amb els ajuntaments o altres entitats (any 2007).

Equipament en conveni	Persones
Centre de Documentació del Museu la Tela de Granollers	1
Centre de Documentació del Museu la Gabella d'Arbúcies	2
Centre d'Informació i exposició permanent del Montseny	1
Punt d'Informació de Seva	1
Centre d'Informació de Viladrau (CCEN)	3
Punt d'Informació de l'estació de Figaró	2
Centre d'Informació de Sant Esteve de Palautordera	2
Punt d'Informació de la Rectoria de Sant Pere de Vilamajor	2
Punt d'Informació d'Aiguafreda	2
Centre d'Informació de Fogars de Montclús	1
Total personal	17

Font: Informació facilitada per l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona (2007).

Taula B1. 3.5 Personal vinculat a empreses concessionàries d'equipaments (any 2007).

Equipament en concessió	Persones
Escola de Natura la Traïna	3
Escola de Natura Can Lleonart	3
Escola de Natura de la Rectoria de Vallcàrquera	4
Càmping Fontmartina	3
Residència - casa de pagès la Morera	4
Centre d'Informació la Rectoria del Brull	1
Programa Coneguem els nostres parcs	2
La Calma, Parc Etnològic de Tagamanent	5
Alberg rural Casanova de Sant Miquel	2
Total personal	27

Font: Informació facilitada per l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona (2007).

Pel que fa al nivell de formació d'aquest personal, cal destacar que el document PO0104 del Sistema de Qualitat descriu els procediments necessaris per garantir que el personal que intervé en la prestació de serveis d'ús públic del Parc posseeixi la formació adequada (veure l'Annex VII).

Segons aquest document, la formació del personal propi del Parc, així com la del col·lectiu contractat a través dels ajuntaments per al dispositiu del Pla d'informació, té lloc mitjançant una sèrie de cursos específics del Pla de Formació de la Diputació de Barcelona, a iniciativa del Servei de Parcs, així com a través de sessions formatives organitzades pel propi Parc. Concretament, i des de l'any 2001, el personal que participa en el Pla d'informació, rep la corresponent capacitació amb els continguts següents:

- El model d'ús públic del Parc del Montseny.
- El patrimoni cultural del Montseny.
- Nocions de salvament i socorrisme.
- Comunicació i informació al públic. Nivell inicial.
- Comunicació i informació al públic. Nivell avançat.
- La implantació del sistema de qualitat als serveis d'ús públic del Parc.
- Nocions de meteorologia.

Contràriament, la formació del personal dels equipaments de gestió indirecta és responsabilitat i competència dels titulars de la concessió administrativa o, en el cas de convenis de gestió conjunta, de les institucions que contracten el personal. L'administració del Parc controla que aquest personal posseeixi la formació adequada mitjançant determinats requisits inclosos als plecs de condicions de les corresponents concessions.

Amb l'aplicació del corresponent indicador proposat per EUROPARC-España, l'experiència dels professionals d'atenció al públic del Parc es valora com a molt bona, amb un índex mitjà d'experiència de més de 6 anys (TALP 2005). També és ben valorat el fet que el 90% d'aquest personal sigui població local. Contràriament el mateix estudi valora com a insuficient la formació contínua rebuda per aquests professionals, sobretot en aspectes relacionats amb la gestió d'espais naturals, comunicació, dinamització de grups, seguretat dels visitants i idiomes.

3.8 Finançament

El pressupost anual consolidat del Parc es situa al voltant dels quatre milions d'euros. Una part important d'aquest es destina a partides relacionades amb la gestió de l'ús públic (veure la Taula B1. 3.6 i la Figura B1. 3.1). No obstant això, cal destacar la dificultat de valorar amb precisió el pressupost realment destinat a actuacions relacionades amb l'ús públic, en tractar-se en molts casos d'actuacions de caràcter transversal i incloses en capítols diferents als pròpiament del programa d'*Ús social i educació ambiental*. Així, una part del pressupost destinat a convenis de col·laboració amb ajuntaments i particulars, activitats culturals, millores de la xarxa viària, subvencions a empreses de serveis, etc., tot i estar inclosos en el programa de *Foment del desenvolupament i la participació*, estan en molts casos íntimament lligats a l'ús públic (veure l'apartat B1.3.1.1).

Taula B1. 3.6 Evolució del pressupost consolidat del Parc (dades expressades en €).

Any	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Pres. general del Parc ¹	3.816.180,53	3.964.692,44	3.745.110,63	4.150.308,33	4.063.119,03	4.265.831,93
Pres. per a Ús públic ²	876.372,23	923.853,42	880.102,00	908.750,52	891.795,37	908.757,91
% ús públic respecte total	23,0	23,3	23,5	21,9	21,9	21,3

¹ No es comptabilitza el pressupost destinat a l'increment de patrimoni mitjançant l'adquisició de finques.

² S'ha considerat l'assignació pressupostària al programa d'*Ús Social i Educació Ambiental* de la Diputació de Barcelona i altres partides relacionades amb l'ús públic de les diputacions de Barcelona i Girona (Centres d'informació, convenis amb museus, subvencions a empreses de serveis, Programa cultural *Viu el Parc*, etc.).

Font: Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 i 2006.

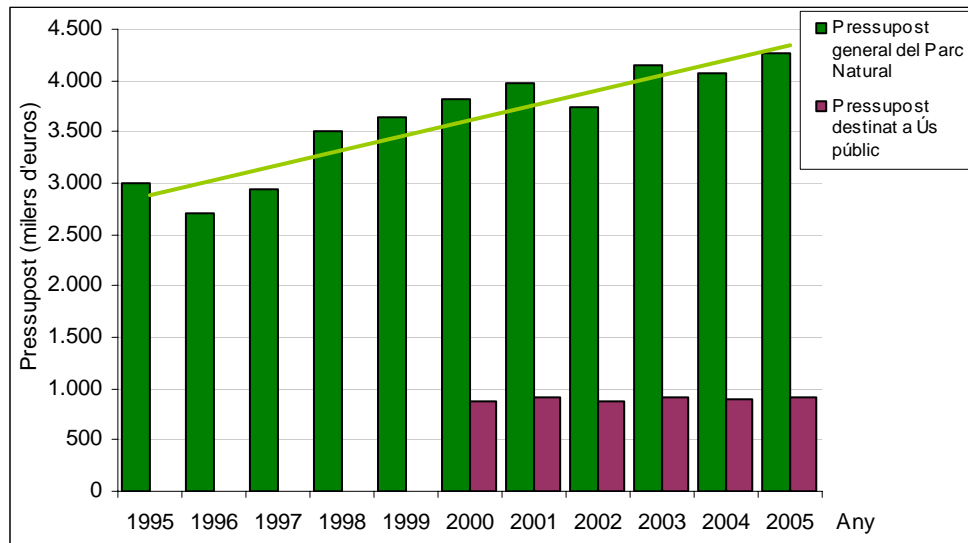


Figura B1. 3.1 Evolució del pressupost general del Parc i del destinat a l'Ús públic.

Font: Elaboració pròpia a partir de Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 i 2006.

3.9 Agents implicats i marcs de col·laboració

L'ús públic del Parc implica en sentit ampli gran part dels sectors de l'àmbit territorial en què es troba circumscrit. La participació de totes les Administracions i les diverses entitats socials amb interessos en el Parc, és clau per coordinar i vertebrar una satisfactòria oferta de serveis a la societat. Els diversos agents implicats des de l'administració pública són:

- Diputació de Barcelona i Diputació de Girona: són les Administracions gestores del Parc.
- Municipis que amb territori dins el Parc: un total de 18 municipis amb les corresponents competències municipals en relació amb la planificació i gestió del territori.
- Consell Coordinador i Comissió Consultiva: són els òrgans de participació en la gestió. Són també responsables de l'aplicació de les polítiques de gestió i, per tant de la gestió de l'ús públic.

Tal com s'ha exposat en l'apartat A1.1.5.4, el Consell Coordinador pretén garantir la participació i col·laboració en la gestió del Parc de les diferents administracions públiques amb competències específiques en aquest àmbit territorial i de les organitzacions professionals o específiques directament interessades en la gestió del Parc. Està format per diferents membres de la Diputació de Barcelona, la Diputació de Girona, la Generalitat de Catalunya (amb representants del Departament de Medi Ambient i Habitatge i del Departament de Presidència), els alcaldes dels ajuntaments dels municipis del Parc i els presidents del Consell Comarcal d'Osona, la Selva i el Vallès Oriental.

La Comissió Consultiva està formada per representants d'aquells ciutadans que, per raó de la seva activitat econòmica o participació en els afers públics, volen tenir una participació més activa en el desenvolupament del *Pla especial*. Així, està constituïda per representants de la Diputació de Barcelona, la Diputació de Girona, els ajuntaments, el sector forestal, el sector turístic, els equipaments d'educació ambiental i entitats de lleure i esport, cíviques, culturals, científiques i conservacionistes.

3.9.1 Les administracions

Tal com s'ha exposat en el punt anterior, la relació entre les administracions actuant al Parc s'articula a través del Consell Coordinador, en el que hi són totes representades.

Cal dir que en relació amb l'ús públic, els acords entre administracions són una peça cabdal per possibilitar l'adequada provisió de serveis i equipaments. Els convenis signats entre el

Parc i els Ajuntaments en aquest sentit són la fórmula adoptada per tal d'oferir equipaments i serveis conjunts que permeten satisfer la demanda d'ús públic, així com dur a terme una adequada gestió.

Els principals convenis signats són els següents (Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2006):

Convenis per a la gestió de serveis i equipaments d'atenció als visitants

- Conveni amb diferents ajuntaments per al desenvolupament del Pla d'informació.
- Conveni amb l'Ajuntament d'Arbúcies per a la gestió del Centre de Documentació i el centre d'informació del parc al Museu Etnològic del Montseny, la Gabella (conveni de la Diputació de Girona).
- Conveni amb el Museu Etnològic del Montseny (MEMGA) d'Arbúcies per a la cessió d'objectes destinats a la Casa Museu l'Agustí.
- Conveni marc amb el Museu Etnològic del Montseny (MEMGA) d'Arbúcies per a la col·laboració en projectes culturals.
- Conveni amb el Museu Comarcal de la Garrotxa per a la cessió d'objectes destinats a la Casa Museu l'Agustí.
- Conveni amb el Museu Etnològic de l'ICUB per a la cessió d'objectes destinats a la Casa Museu l'Agustí.
- Conveni amb el Museu d'Arts Decoratives de l'ICUB per a la cessió d'objectes destinats a la Casa Museu l'Agustí.
- Conveni amb el Museu de Granollers per a la cessió d'objectes destinats a la Casa Museu l'Agustí.
- Conveni amb el Museu de Cardedeu per a la cessió d'objectes destinats a la Casa Museu l'Agustí.
- Conveni amb l'Ajuntament de Seva: gestió del centre d'informació.
- Conveni amb l'Ajuntament de Cànoves i Samalús: gestió del punt d'informació.
- Conveni amb l'Ajuntament de Fogars de Montclús: utilització del local per al centre d'informació de la Costa.
- Conveni amb el Consell Comarcal del Vallès Oriental: gestió del centre d'informació de l'estació de Figaró.
- Conveni amb el Bisbat de Vic: ús del local de la Rectoria del Brull per al centre d'informació.
- Conveni amb el Centre d'Educació Ambiental Santa Marta: gestió del centre d'informació de Viladrau.

- Conveni amb l'Ajuntament de Viladrau: gestió del centre d'informació de Viladrau al Centre
- Cultural Europeu de la Natura (conveni de la Diputació de Girona).
- Conveni amb l'Ajuntament de Campins: gestió del centre d'informació del Servei de Guies del Montseny i senyalització municipal.
- Conveni amb l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per a la creació i gestió d'un centre d'informació.
- Conveni amb l'Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor per col·laborar en la creació i gestió d'un centre d'informació a la Rectoria i per a l'ordenació de l'ús públic.
- Conveni amb l'Ajuntament d'Aiguafreda per col·laborar en la creació i gestió d'un centre d'informació i per a l'ordenació de l'ús públic.
- Conveni amb l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera per col·laborar en la gestió del centre d'informació i per a l'ordenació de l'ús públic del castell de Montclús.
- Conveni amb l'Ajuntament de Viladrau per col·laborar en la gestió del Centre Cultural Europeu de la Natura.
- Conveni amb l'Ajuntament de Granollers per a la gestió del Centre de Documentació del Parc Natural al Museu de Granollers, Ciències Naturals, la Tela.
- Conveni amb l'Ajuntament de Montseny per a la gestió de l'exposició permanent del Casal de Cultura i el centre d'informació del parc.
- Conveni amb l'Ajuntament de Fogars de Montclús per a la gestió del centre d'informació de Fogars de Montclús.

Convenis per a la prestació de serveis

- Conveni amb l'Ajuntament de Tagamanent: senyalització municipal.
- Conveni amb l'Ajuntament d'Arbúcies per a la recollida d'escombraries dels nuclis rurals del municipi (conveni amb la Diputació de Girona).
- Convenis de col·laboració amb els Ajuntament de Campins, Montseny, Fogars de Montclús i el Brull per a la recollida selectiva d'escombraries.
- Convenis amb diferents ajuntaments per al desenvolupament del Pla de vigilància i prevenció d'incendis

3.9.2 Les associacions i entitats

Tal com s'ha exposat anteriorment, la relació entre el Parc i les associacions i entitats s'articula a través de la Comissió consultiva en la que hi ha representades entitats de lleure i esport, cíviques, culturals, científiques i conservacionistes.

Així mateix, el Parc ha establert convenis amb associacions i entitats d'entre els quals destaquen:

- Conveni amb la Lliga per a la Defensa del Patrimoni Natural (DEPANA) per a la realització d'estudis de qüestions d'interès conjunt.
- Conveni amb el Centre Excursionista de Catalunya per a la col·laboració en projectes d'interès comú, especialment pel que fa a la creació d'equipaments al pla de la Calma i al desenvolupament del Pla director del turó de l'Home.

En relació amb els ajuts i subvencions, el Parc disposa d'una línia de subvencions destinades a entitats culturals dins l'àmbit del Parc. L'any 2005 es van concedir les següents:

Taula B1. 3.7 Subvencions a entitats culturals (2005).

Entitat	Import
Associació Montseny Actiu	312 euros
Coordinadora per a la Salvaguarda del Montseny	600
Associació d'Amics del Montseny	360
Associació d'Arrossaires de Fogars de Montclús	600
Amics de la Caminada de Sant Martí	360
Associació de Veïns del poble de Montseny	360
Centre d'Art la Rectoria	360
Amics de la Sardana la Vall del Congost	360
Taula de Joves Comtal	180

Font: Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2006

Finalment, destacar que la Diputació de Barcelona compta amb una línia de subvencions per a les escoles que utilitzen els equipaments pedagògics públics del parc. Dins d'aquesta línia, l'any 2005 s'han destinat més de 10.600 euros a centres escolars que han fet estades i activitats a les escoles de natura la Traüna i la Rectoria de Vallcàrquera, amb els quals s'han beneficiat uns 650 escolars. (Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2006).

3.9.3 La iniciativa turística privada

Tal com es mostrarà en l'apartat B1.4, la iniciativa turística privada en l'àmbit territorial del Parc i en el seu entorn genera una amplíssima i diversa oferta d'equipaments i serveis per a l'ús públic.

És important que l'administració gestora del Parc pugui:

- Regular i coordinar les activitats, serveis i equipaments d'iniciativa privada i a ordenar els usos per tal d'establir un marc de relacions clares i obertes que assegurin el desenvolupament sense malmetre l'entorn on es produeixen.
- Estimular la creació de nous serveis que satisfacin la demanda d'ús públic.
- Innovar en la recerca de noves activitats respectuoses amb el medi i propiciar un marc adequat al desenvolupament i a l'activitat econòmica.
- Crear les condicions adequades per promoure l'associacionisme dels agents de l'activitat privada
- Posar en valor elements del patrimoni que poden exercir com a pols d'interès a l'entorn dels quals la iniciativa privada pot desenvolupar noves propostes de futur.

En aquest marc de relacions, la Diputació de Barcelona ha optat per dirigir les inversions cap a la rehabilitació del patrimoni arquitectònic i en la posta en marxa d'equipaments i serveis per oferir-los a la gestió de la iniciativa privada.

L'any 2005, les subvencions atorgades pel Parc per a la restauració del patrimoni arquitectònic van ascendir a 164.154,37 euros¹ i les subvencions per a empreses de serveis van ascendir a 72.669.96 euros (Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2006).

Els equipaments i serveis del Parc que estan gestionats en règim de concessió per part de la iniciativa privada són els següents (Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2006):

- Centre d'Informació Bellver (servei de restaurant – bar).
- Centre d'Informació del Brull.
- Punt d'informació a Sant Esteve de Palautordera.
- Càmping de Fontmartina.
- Casa Museu l'Agustí.
- Residència casa de pagès la Morera
- Escola de Natura Can Lleonart.
- Escola de Natura la Traüna

¹ En aquesta xifra s'inclouen també les subvencions per a restauració d'habitatges.

- Escola de Natura Vallcàrquera.
- Alberg rural Casanova de Sant Miquel.

Finalment, cal destacar que un altre aspecte important a tenir en compte en relació amb el sector privat és que gran part del territori del Parc és de propietat privada i que, per tant, cal cercar fórmules d'acord i col·laboració per dur a terme determinades actuacions relacionats amb l'ús públic. Aquest és el cas dels següents convenis signats entre el Parc i particulars per aquest tipus d'actuacions (Diputació de Barcelona i Diputació de Girona 2006):

- Conveni amb la senyora Victòria Pujadó, propietària de la finca del Boix, per la construcció d'un aparcament per a l'accés al conjunt ibèric del turó de Mongròs.
- Conveni amb el senyor Josep Lluís Crous per a l'arranjament de l'aparcament a l'àrea de Vallfornés.
- Conveni amb el senyor Joan Ramírez Barjuan per a l'arranjament de l'aparcament a l'àrea de Collformic.
- Conveni amb la família Oriola de Cortada per a l'arranjament de l'aparcament a Coll de Bordoriol.
- Conveni amb ACESA: instal·lació d'un punt d'informació a l'àrea de servei Montseny de l'autopista A-7.

4. ELS EQUIPAMENTS I ELS SERVEIS PRIVATS

Als municipis del Parc del Montseny el sector econòmic majoritari és el terciari, amb pràcticament un 52% de la població ocupada (veure l'apartat A1.1.3). Aquest fet es veu reflectit en l'important i variada oferta privada d'equipaments i serveis d'ús públic: hotels, hostals, pensions, cases de colònies, allotjaments de turisme rural, etc.

A continuació es resumeixen les dades de les empreses privades dedicades al sector terciari als municipis del Parc i de la seva rodalia. La informació ha estat facilitada per l'equip de gestió del Parc i completada amb dades del web de l'Institut d'Estadística de Catalunya (www.idescat.cat), del Parc (www.diba.cat/parcsn/parcs/index.asp?Parc=3) i de la Diputació de Barcelona (www.turismetotal.org), així com de l'Associació d'empresaris turístics del Montseny (www.turisme-montseny.com).

Els plànols 5, 5.1, 5.2, 5.3 i 5.4 mostren la distribució territorial dels equipaments i serveis de titularitat privada d'acord amb l'Inventari del patrimoni construït del Parc del Montseny que forma part de la documentació del *Pla especial*.

4.1 Equipaments de restauració

Els establiments de serveis més abundants al Parc són, sens dubte, els dedicats a la restauració (bars i restaurants), amb un total de 194 al conjunt de municipis que l'integren. L'oferta és molt extensa i es troba distribuïda en major o menor nombre d'establiments per tots els municipis considerats, però bàsicament als situats al centre i nord del massís. Un 10% d'aquests establiments es localitzen aïlladament fora dels nuclis de població, però generalment prop de carreteres i amb una funció típicament turística de caps de setmana (Badia *et al.* 2003).

Cal destacar, però, que molts d'aquests establiments no estan relacionats directament amb l'ús públic al Parc del Montseny, per la qual cosa a la Taula B1. 4.1 s'indica si es localitzen dins o fora dels seus límits. Així, s'estima que el 59% dels establiments dedicats a la restauració donen resposta a la demanda turística específica del Parc, mentre que la resta ofereixen els seus serveis a la demanda local (Badia *et al.* 2003). En aquest apartat no s'han tingut en compte els establiments que també ofereixen habitacions, en estar tractats a l'apartat B1.4.2.

El nombre d'establiments dedicats a la restauració ha anat augmentant any rere any en pràcticament tots els municipis del Parc, tendència també observada a les tres comarques a les què pertanyen, així com a la totalitat de Catalunya. Així, doncs, no podem atribuir aquest increment d'activitat únicament a l'ús públic al Parc.

Taula B1. 4.1 Nombre d'establiments dedicats a la restauració, bars i restaurants (any 2005).

Municipi	Nombre d'establiments (bars i restaurants)			
	Fora el Parc ¹	Dins el Parc ¹	Total ¹	Evolució 1995-2005 ²
Aiguafreda	15	0	15	-25%
Arbúcies	28	3	31	+50%
Breda	14	0	14	+25%
El Brull	1	3	4	0%
Campins	7	0	7	+17%
Cànoves i Samalús	10	1	11	+33%
Figaró – Montmany	6	0	6	0%
Fogars de Montclús	4	4	8	0%
La Garriga	34	0	34	+12%
Gualba	10	0	10	+33%
Montseny	0	8	8	+0%
Riells i Viabrea	5	0	5	+20%
Sant Celoni	57	0	57	+25%
Sant Esteve de Palautordera	9	0	9	+100%
Sant Feliu de Buixalleu	5	0	5	+17%
Sant Pere de Vilamajor	9	0	9	-40%
Santa Maria de Palautordera	15	0	15	+40%
Seva	9	0	9	+14%
Tagamanent	1	1	2	0%
Viladrau	7	0	7	+300%
Total general	246	20	266	+18%

Font: ¹ Base de dades d'equipaments del Parc completada amb diverses fonts citades al text.

² Elaboració pròpia a partir de la web de l'Institut d'Estadística de Catalunya 2006 (www.idescat.cat).

4.2 Equipaments d'allotjament

En relació als equipaments dedicats a l'allotjament de visitants, l'oferta privada existent al massís és també abundant i diversa, i podem destacar hotels, hostals, allotjaments de turisme rural, cases de colònies i càmpings.

Hotels, hostals i pensions

Es calcula que l'any 2005, als municipis del Parc, l'oferta d'allotjament en aquest tipus d'establiments era de pràcticament 1.300 places (Idescat 2006). No obstant, s'observa una certa davallada els darrers anys, tant pel que fa al nombre d'establiments com de places ofertades, bàsicament per la desaparició d'alguns dels establiments de menor categoria.

Taula B1. 4.2 Nombre d'establiments dedicats a l'hoteleria i places totals ofertades pel sector privat (any 2005).

Municipi	Nombre d'establiments				Places ofertades ²	
	Fora el Parc ¹	Dins el Parc ¹	Total ¹	Evolució 1995-2005 ₂	Total	Evolució 1995-2005
Arbúcies	5	0	5	-37%	146	-54%
Breda	2	0	2	-50%	20	-65%
Campins	1	0	1	0%	0	0%
Fogars de Montclús	2	2	4	-20%	105	-10%
La Garriga	4	0	4	-50%	147	-15%
Gualba	1	0	1	(+100%)	21	(+2.100%)
Montseny	0	5	5	0%	113	+10%
Riells i Viabrea	0	2	2	0%	38	-46%
Sant Celoni	5	0	5	0%	150	+9%
Santa Maria de Palautordera	2	0	2	0%	14	0%
Seva	2	0	2	+200%	387	+69%
Viladrau	6	0	6	+20%	152	-12%
Total general	30	9	39	-8%	1.293	-7%

(): Indica els casos en què el valor inicial considerat és zero i es dona un percentatge simulat respecte 1.

Font: ¹ Base de dades d'equipaments del Parc completada amb diverses fonts citades al text.

² Elaboració pròpia a partir de la web de l'Institut d'Estadística de Catalunya 2006 (www.idescat.cat).

Residències – Casa de Pagès

Els allotjaments lligats al turisme rural són els que han experimentat un major increment els darrers anys, tant als municipis del Parc com a les comarques a les quals pertanyen i al conjunt de Catalunya. Actualment el sector privat ofereix un total de 14 establiments d'aquest tipus a l'interior dels límits del Parc, amb un increment de pràcticament el 100%, tant pel que fa al nombre d'establiments com de places, en els darrers 5 anys (Idescat 2005). A aquestes dades cal afegir els dos equipaments públics que ofereixen aquest servei (la Morera i Casanova de Sant Miquel, veure l'apartat B1.3.1.2).

Cal destacar la importància d'aquest tipus d'activitat en la diversificació i el manteniment de les explotacions agràries del massís.

Taula B1. 4.3 Nombre de Residències – Casa de Pagès i places totals ofertades pel sector privat (any 2005).

Municipi	Nombre d'establiments				Places ofertades ²	
	Fora el Parc ¹	Dins el Parc ¹	Total ¹	Evolució 2000-2005 ²	Total	Evolució 2000-2005
Arbúcies	6	3	9	+40%	75	+60%
El Brull	1	0	1	+50%	35	+30%
Campins	0	1	1	0%	12	0%
Cànoves i Samalús	2	0	2	(+200%)	16	(+1.600%)
Figaró – Montmany	0	1	1	(+100%)	8	(+800%)
Fogars de Montclús	1	1	2	(+200%)	16	(+1.600%)
Montseny	0	7	7	+150%	55	+175%
Sant Celoni	1	0	1	0%	23	0%
Sant Esteve de Palautordera	1	0	1	0%	10	0%
Sant Pere de Vilamajor	1	0	1	0%	0	0%
Seva	1	0	1	0%	10	0%
Tagamanent	1	1	2	+100%	27	+80%
Viladrau	4	0	4	+300%	39	+875%
Total general	19	14	33	+100%	326	+94%

(): Indica els casos en què el valor inicial considerat és zero i es dona un percentatge simulat respecte 1.

Font: ¹ Base de dades d'equipaments del Parc completada amb diverses fonts citades al text.

² Elaboració pròpia a partir de la web de l'Institut d'Estadística de Catalunya 2006 (www.idescat.cat).

Els establiments comptabilitzats corresponen als inclosos en la categoria “residència-casa de pagès” de la base de dades d'equipaments del Parc i de les dades de l'IDESCAT. Aquestes inclouen els allotjaments rurals independents, les masies i les cases de poble.

Cases de colònies

Als municipis del Parc i la seva rodalia hi ha una oferta de 15 cases de colònies, tradicionalment més abundants als municipis del nord del massís.

Taula B1. 4.4 Nombre de Cases de colònies i places totals ofertades pel sector privat (any 2005).

Municipi	Nombre d'establiments		
	Fora el Parc ¹	Dins el Parc ¹	Total ¹
Arbúcies	2	2	4
El Brull	1	0	1
Fogars de Montclús	1	0	1
Gualba	2	0	2
Sant Celoni	2	0	2
Sant Esteve de Palautordera	1	0	1
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	1
Viladrau	2	1	3
Total general	12	3	15

Font: ¹ Base de dades d'equipaments del Parc completada amb diverses fonts citades al text.

Càmpings i àrees d'acampada

Els darrers anys, als municipis del Parc i rodalies hi ha hagut una davallada en el nombre de càmpings privats; no obstant el nombre de places ofertades s'ha mantingut pràcticament estable (Idescat 2006). A més dels establiments d'aquest tipus ofertats pel sector privat (Taula B1. 4.5), existeixen dos càmpings o àrees d'acampada més de titularitat pública (Càmping de Fontmartina i Campament juvenil de l'Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera).

Taula B1. 4.5 Nombre de càmpings i àrees d'acampada i places totals ofertades pel sector privat (any 2005).

Municipi	Nombre d'establiments				Places ofertades ²	
	Fora el Parc ¹	Dins el Parc ¹	Total ¹	Evolució 2000-2005 ²	Total	Evolució 2000-2005
Arbúcies	1	1	2	0%	78	0%
Gualba	1	0	1	-50%	968	+44%
Montseny	0	3	3	0%	358	0%
Sant Celoni	1	0	1	0%	0	0%
Sant Feliu de Buixalleu	2	0	2	-50%	95	-52%
Tagamanent	0	1	1	0%	0	0%
Total general	5	5	10	-30%	2.124	+3%

Font: ¹ Base de dades d'equipaments del Parc completada amb diverses fonts citades al text.

² Elaboració pròpia a partir de la web de l'Institut d'Estadística de Catalunya 2006 (www.idescat.cat).

4.3 Equipaments culturals i d'educació ambiental

Escoles de Natura

L'oferta privada d'equipaments dedicats a l'educació ambiental complementa la dels de propietat pública existents al Parc (veure l'apartat B1.3.1.4):

- Escola del Bosc el Corral del Mataró (Arbúcies)
- Escola de Natura Can Mateuet (Cànoves i Samalús)
- Escola de Natura – Granja Riera de Ciuret (Fogars de Montclús)
- Can Saleta i Can Patolla (Fogars de Montclús)
- La Farga del Montseny (Fogars de Montclús)
- Escola de Natura Can Massaguer (Sant Feliu de Buixalleu)
- La Granja (Sant Maria de Palautordera)
- La Casanova de Figueroles (Seva)

Taula B1. 4.6 Nombre d'Escoles de Natura ofertades pel sector privat (any 2005).

Municipi	Nombre d'establiments		
	Fora el Parc ¹	Dins el Parc ¹	Total ¹
Arbúcies	1	0	1
Cànoves i Samalús	1	0	1
Fogars de Montclús	2	1	3
Sant Feliu de Buixalleu	0	1	1
Santa Maria de Palautordera	1	0	1
Seva	1	0	1
Total general	6	2	8

Font: ¹ Base de dades d'equipaments del Parc completada amb diverses fonts citades al text.

Serveis de guies

Al Parc del Montseny, trobem les següents empreses dedicades a oferir als visitants itineraris guiats per l'espai natural:

- ADEMC, Activitats de Descoberta de l'Entorn (Centre d'informació de Sant Esteve de Palautordera)
- APRÈN, Serveis Ambientals SCCL (Escola de Natura Rectoria de Vallcàrquera)

- Centre Cultural Europeu de la Natura de Viladrau (CCEN)
- Centre d'informació del Brull
- La Calma, Parc Etnològic de Tagamanent
- SENY, Activitats de Lleure (Càmping de Fontmartina)
- SIGNATUS, Serveis Mediambientals (Escola de Natura de Can Lleonart)
- Servei de Guies del Montseny

Museus

El sector privat ofereix al visitant els següents museus temàtics:

- Museu Municipal Josep Aragay (Breda)
- Museu Comajoan (Sant Maria de Palautordera)
- Centre d'Art i Natura La Frau (Seva)

4.4 Altres

A continuació es fa una resum de la resta d'equipaments privats, destinats a l'ús públic, que es troben als municipis del Parc i la seva rodalia:

Taula B1. 4.7 Nombre d'equipaments d'esport i aventura (any 2005).

Municipi	Nombre d'establiments		
	Fora el Parc ¹	Dins el Parc ¹	Total ¹
Arbúcies	3	0	3
El Brull	1	0	1
Gualba	1	0	1
Sant Esteve de Palautordera	2	0	2
Sant Feliu de Buixalleu	1	0	1
Santa Maria de Palautordera	1	0	1
Seva	2	0	2
Total general	11	0	11

Font: ¹ Base de dades d'equipaments del Parc completada amb diverses fonts citades al text.

Taula B1. 4.8 Nombre d'establiments de venda de productes artesans (any 2005).

Municipi	Nombre d'establiments		
	Fora el Parc ¹	Dins el Parc ¹	Total ¹
Arbúcies	1	0	1
Breda	1	0	1
La Garriga	1	0	1
Montseny	0	1	1
Sant Celoni	2	0	2
Sant Esteve de Palautordera	4	0	4
Sant Feliu de Buixalleu	0	1	1
Santa Maria de Palautordera	4	0	4
Seva	1	0	1
Tagamanent	1	0	1
Viladrau	1	0	1
Total general	16	2	18

Font: ¹ Base de dades d'equipaments del Parc completada amb diverses fonts citades al text.

5. SISTEMA DE QUALITAT. INSTRUMENTS I PROCEDIMENTS DE CONTROL DE QUALITAT

A l'inici de l'any 2004 es va fer efectiva la implantació al Parc natural del Montseny del Sistema de qualitat en la gestió dels equipaments i serveis d'ús públic. Es tracta d'una iniciativa de la Secció Espanyola de la Federació Europea de Parcs Naturals i Nacionals (EUROPARC), que va plantejar l'adhesió dels espais naturals protegits, com un sector més, al sistema de qualitat turística espanyola, promogut per la *Secretaria General de Turismo* del *Ministerio de Economía*.

El Parc natural del Montseny ha format part d'aquest procés des dels seus inicis, com un dels set espais pilot, on es volia experimentar la posada en marxa d'un sistema de control de la qualitat d'aquestes característiques, que compta amb certa experiència pel que fa a la seva aplicació a la indústria i als establiments turístics convencionals, però absolutament novedós pel que fa als espais naturals protegits.

L'Institut de la Qualitat Turística Espanyola, en la seva sessió del mes d'abril del 2004, va aprovar la certificació de qualitat dels equipaments i serveis d'ús públic del Parc natural del Montseny.

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 els objectius de protecció que constitueixen òbviament l'objectiu fonamental dels espais naturals protegits.

L'obtenció de la certificació de qualitat suposa la culminació d'un treball intens per part de tot l'equip de gestió del Parc, però no és cap fita; és, en realitat, l'inici d'una manera diferent de treballar, d'una nova cultura de l'organització, que comporta un nivell alt d'autoexigència pel que fa a la qualitat de l'oferta d'ús públic i a la capacitat de resposta davant de qualsevol fet que pugui afectar aquesta qualitat. El Sistema de Qualitat del Parc natural del Montseny inclou més d'una quarantena d'equipaments i serveis i més de cent cinquanta persones: personal del Parc, informadors, concessionaris o personal dels ajuntaments i d'altres administracions. És, també, un sistema participatiu, en el qual tot el personal ha de sentir-se responsable del control de qualitat, en el qual els defectes o les condicions adverses, així com les solucions, han de ser identificats i compartits, i en el qual els processos estan descrits i són mesurables. Un sistema, en definitiva, que es dota d'indicadors i instruments d'anàlisi que obliguen a fugir de l'autocomplaença i permeten abordar les correccions necessàries.

Disposar d'un sistema de qualitat en la gestió dels serveis i equipaments d'ús públic del Parc és, sens dubte, disposar d'una eina de gran valor per tal d'assolir una millora continuada d'aquesta gestió i, per tant, de l'oferta d'ús públic i de la satisfacció dels visitants.

El sistema de qualitat aborda pràcticament tots els àmbits relacionats amb la gestió de l'ús públic: acollida i recreació, informació, senyalització, educació ambiental i interpretació, comercialització i reserves, seguretat, neteja i manteniment i gestió ambiental. Ofereix les eines per dur a terme una gestió de qualitat en tots aquests àmbits i, el que és més important, proporciona eines de seguiment i avaluació d'aquesta gestió.

Els programes i actuacions que en aquests àmbits planteja el PUP se serveixen, en diversos casos, d'aquestes eines de qualitat ja implantades en la gestió del Parc per tal d'assolir els seus objectius. Així, si certs aspectes es consideren ja coberts amb les eines del Sistema de qualitat, el PUP no en genera de noves sinó que cerca la integració de les ja existents amb l'objectiu de facilitar i simplificar, en la major mesura possible, la gestió de l'ús públic.

5.1 Definició de la política i objectius de qualitat

Pel que fa a la gestió de l'ús públic, l'administració del Parc considera que la xarxa d'equipaments i serveis és prou completa, que ha anat cobrint, en el transcurs dels darrers anys, les necessitats derivades del model d'ús públic del Parc i que respon a un criteri de qualitat pel que fa a la seva diversitat i a la seva distribució geogràfica a la perifèria i a l'interior del Parc. Precisament perquè aquest model es considera prou desenvolupat, l'administració del Parc defineix en aquest moment com un objectiu prioritari garantir la qualitat del funcionament.

Així, doncs, la política de qualitat del Parc natural del Montseny es fonamenta en dos criteris generals:

- Dotar el Parc d'una xarxa d'equipaments i serveis dimensionada d'acord amb les necessitats de distribució geogràfica i de diversitat de continguts.
- Garantir que el funcionament d'aquesta xarxa es duu a terme aplicant criteris d'eficiència, eficàcia i adaptació als valors naturals i culturals del massís.

Dins d'aquest marc general, es planteja el sistema de qualitat, que té els objectius generals següents:

- Oferir i mantenir una elevada qualitat en els serveis públics.
- Satisfer les expectatives i requeriments dels visitants garantint-los un paisatge de qualitat i una oferta de serveis adequada.
- Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per satisfer els requisits de les normes de qualitat.
- Dotar-se d'una organització eficaç per garantir un funcionament d'acord amb el sistema de qualitat.
- Aconseguir la participació activa de tot el personal en els principis de la política de qualitat, així com en la seva aplicació i compliment.

En la revisió anual del sistema es plantegen els objectius d'una manera més detallada per cada any, els quals són recollits a la memòria que es confecciona com a resultat del seguiment del sistema de qualitat de cada exercici anual.

5.2 Atenció al visitant

En relació amb l'atenció a l'usuari, el sistema de qualitat proporciona una instrucció de treball (IT 0101) per a tot el personal del Parc que tracta amb usuaris, per als concessionaris i per al personal contractat pels ajuntaments a través de convenis de col·laboració per donar els serveis d'informació, per tal d'aconseguir que aquest personal tracti a l'administrat amb absoluta correcció i respecte, mostri interès per les circumstàncies i necessitats dels visitants, sigui resolutiu en allò que se'ls plantegi etc.

Així mateix, el sistema de qualitat es dota d'instruments per tal de portar un control de reclamacions i suggeriments referents a l'atenció a l'usuari (FF 0103 i IT 0105) i per a la realització de comprovacions i inspeccions periòdiques per garantir un tracte correcte als usuaris (IT 0106 i FF 0106).

5.2.1 Implantació del sistema de suggeriments

El sistema de qualitat determina, mitjançant la corresponent Instrucció de treball (IT 0105), les actuacions i l'organització dels processos destinats a gestionar les queixes, els suggeriments, les reclamacions i denúncies, relacionades amb la qualitat dels serveis d'ús públic, amb l'objectiu de donar una resposta eficaç i incrementar la satisfacció dels usuaris i del propi personal.

S'entén per suggeriment, sigui en positiu o negatiu, l'observació formulada per qualsevol visitant del Parc, relacionada amb la qualitat dels serveis i equipaments, bé a través del full normalitzat o de qualsevol altre mitjà, excloent els tràmits regulats per la legislació vigent de consum o per la via judicial ordinària.

La gestió de les queixes i suggeriments se sintetitza com segueix:

- Qualsevol membre del personal del Parc i a qualsevol dels equipaments i serveis d'ús públic pot recollir suggeriments; aquests es formularan a través del full normalitzat o de manera directa, mitjançant qualsevol document escrit o qualsevol mitjà de comunicació oral. Un dels objectius del sistema de qualitat és afavorir i facilitar que els usuaris puguin formular suggeriments, si ho desitgen.
- Per tal de facilitar la recollida de suggeriments, tots els equipaments d'ús públic disposaran, en un lloc visible i accessible, de la bústia de suggeriments que serà subministrada per l'administració del Parc, i dels fulls normalitzats
- Els suggeriments que es formulin per altres mitjans, per exemple oralment, seran traslladats per la persona receptora al full de suggeriments.

- El coordinador de qualitat centralitzarà la recepció de totes les queixes i/o suggeriments, amb independència que, als equipaments de gestió indirecta, els concessionaris en segueixin una tramitació pròpia, classificant-los en funció de la seva gravetat i de la seva urgència, d'acord amb els criteris següents:

Nivell de gravetat	Nivell d'urgència	
	Molt urgent	Poc urgent
Molt greu	Desviació greu en el servei amb perjudici directe al /visitant. Situació anòmala o crítica generada per la interacció /visitant – personal.	Desviació en el servei o equipament, que genera contínuament reaccions de rebuig per part del visitant.
Poc greu	Desviació lleu en el servei, amb perjudici indirecte al visitant. Mals entesos o situacions mal resoltes.	Maneres d'actuar o nivell de funcionament d'alguns components del servei que es poden millorar.

- Tots els suggeriments seran enregistrats al full de registre de suggeriments i reclamacions, que permetrà un seguiment de la tramitació i un control de temps transcorregut entre l'inici, data del suggeriment, i el final del procés, és a dir, la resolució, sigui acceptat o no el suggeriment.
- En aquells casos que el suggeriment sigui qualificat com a molt greu i molt urgent, el coordinador li donarà curs, sense esperar a la reunió del Comitè tècnic del Parc, i en donarà compte a la següent reunió.
- Figurarà com a data d'incorporació a la traçabilitat del sistema de qualitat, la data en que el coordinador rep el suggeriment, que serà la mateixa en què s'incorporarà al registre de control.. El termini per resoldre els suggeriments, a partir d'aquesta data, és el següent:
 - Molt greu i molt urgent: 5 dies.
 - Poc greu i molt urgent: 15 dies.
 - Molt greu i poc urgent: 1 mes.
 - Poc greu i poc urgent: 3 mesos.
- Per a aquells suggeriments en què el termini de la solució sigui superior a 15 dies, es comunicarà abans d'un mes per escrit a la persona que l'ha efectuat la solució que s'adoptarà, sempre que el visitant hagi facilitat les dades personals.
- El coordinador de qualitat serà el responsable de trametre als responsables corresponents els suggeriments que hagin estat validats. Segons quin sigui el seu

àmbit, aquests responsables seran el director del Parc, el cap de la unitat de manteniment, obres i serveis, el cap de la unitat de control i educació ambiental, o bé el cap de la unitat de Vigilància. Quan el suggeriment s'hagi de trametre a algun concessionari o a alguna altra administració, en el cas dels convenis de gestió conjunta, el responsable del seguiment de la resolució serà el coordinador de qualitat. En tot cas, a les reunions periòdiques del Comitè tècnic del Parc, a les reunions de les comissions i a les reunions del comitè permanent, es donarà compte dels suggeriments rebuts i de l'estat de tramitació.

- En el cas d'afectar un equipament en concessió o conveni, la direcció del Parc consultarà al responsable, per tal de tenir-ne en compte l'opinió. Una vegada feta la consulta es prendran les mesures que calgui. La resposta per escrit, cas de produir-se, comunicarà la decisió d'una resolució futura, quan aquesta s'hagi de produir a mig termini, o bé la resolució ja adoptada, quan aquesta es produeixi a curt termini. En aquest cas, la data de la comunicació constarà com a data de resolució, a efectes de registre i control.
- Quan la persona que formula el suggeriment hagi proporcionat les seves dades personals, el coordinador de qualitat li enviarà una resposta escrita, que serà signada pel Cap del Servei de Parcs Naturals o, en els seu defecte, per la direcció del Parc. En aquest darrer cas, també, la data de la comunicació constarà com a data de resolució, a efectes de registre i control.

5.2.2 L'avaluació de la satisfacció

Dins el procediment establert pel sistema de qualitat per al seguiment i l'avaluació de la qualitat de l'ús públic al Parc natural del Montseny (PO 1001) s'estableixen les eines i mecanismes per avaluar el grau de satisfacció dels visitants.

La recollida d'informació en relació a la satisfacció es realitza bàsicament a través de dos models d'enquesta: l'enquesta general dels visitants (DA 1003) i l'enquesta de satisfacció dels visitants (DA 1002). En base a l'explotació d'aquestes enquestes es calculen anualment els indicadors que avaluen el grau de satisfacció de l'usuari. Aquests són:

- Qualificació global Parc
- Qualificació global equipaments
- Qualificació global manteniment i neteja
- Qualificació global senyalització
- Queixes
- Disconformitats

En base als resultats s'elabora l'informe anual d'avaluació de l'ús públic, en el qual s'inclou un llistat de punts forts i un llistat de punts febles que s'utilitza per a la gestió d'accions preventives i correctores (IT 0104), per a l'elaboració del pla anual de millora (IT 0108) i, en general, per a la revisió del sistema (PO 0102).

5.3 Control de les condicions adverses

La Direcció del Parc a través del procediment corresponent identifica les condicions adverses a la qualitat, les analitza i estableix les accions correctores i/o preventives que assegurin el restabliment o el manteniment del nivell de qualitat.

Tot el personal del Parc pot i ha d'identificar les possibles incidències que afectin els serveis d'ús públic, així com rebre reclamacions dels visitants, tramitant aquesta informació per tal que sigui adequadament tractada, d'acord amb els procediments i instruccions establerts.

5.3.1 Determinació d'incidències

Tenen consideració d'incidència tots aquells fets, que d'una manera puntual, impedeixen o dificulten la consecució dels objectius de qualitat en la prestació dels serveis d'us públic.

D'acord amb la Instrucció de treball corresponent (IT 0104) el personal del Parc, i dels equipaments en concessió o conveni, utilitzaran el full d'incidències per recollir aquells fets que considerin objecte d'incidència i que cal solucionar.

El coordinador de Qualitat recollirà les incidències, les classificarà segons el nivell de gravetat i les registrarà al registre d'incidències donant compte a la reunió setmanal del comitè tècnic del Parc.

Les incidències es classificaran d'acord al nivell de gravetat, i en dependrà el termini de resolució, d'acord els criteris establerts en la citada instrucció.

També tindran la consideració d'incidències els suggeriments que impliquin algun dels conceptes anteriors. El coordinador de qualitat els registrarà al registre d'incidències i prosseguiran el seu tractament com a tals.

5.3.2 Determinació de disconformitats

Tindran la consideració de disconformitats tots aquells processos, serveis, productes que, d'una manera no puntual sinó reiterada, impedeixen o dificulten la consecució dels objectius de qualitat en la prestació dels serveis d'us públic.

D'acord amb la Instrucció de treball corresponent (IT 0104), les disconformitats es definiran atenent a la informació proporcionada pels instruments d'avaluació i seguiment del sistema de qualitat i, d'una manera, especial mitjançant el full general d'incidències i a partir dels

resultats dels indicadors de qualitat, recollits i avaluats segons el procediment operatiu de seguiment i avaluació (PO 1001).

Tindran la consideració de disconformitats les condicions adverses següents:

- Totes les reclamacions i/o denúncies que siguin acceptades i validades.
- Totes les queixes que siguin qualificades com a molt greus.
- Els resultats dels indicadors de qualitat derivats dels registres d'incidències o inspeccions de la prestació de serveis o del funcionament dels equipaments d'ús públic, que posin de relleu problemes, defectes o errors que afectin de manera periòdica i/o continuada a la qualitat.
- Els resultats de les auditories internes i/o externes, que posin de relleu problemes, defectes o errors en l'organització, que afectin de manera periòdica i/o continuada a la qualitat dels serveis d'ús públic.
- Les situacions d'insuficiència en la dotació de recursos humans o econòmics, que afectin a l'assoliment dels objectius de qualitat.
- La manca de queixes i/o suggeriments serà considerada, també, una disconformitat.

5.3.3 Gestió de les accions preventives i correctores

S'entén per acció preventiva l'actuació destinada a eliminar les causes de les disconformitats i prevenir la seva aparició.

Les accions preventives es determinaran com a resultat de la identificació dels processos, serveis i productes potencialment adversos a la qualitat i de l'anàlisi de les causes que poden originar disconformitats. En aquest sentit, tindran la consideració d'accions preventives les actuacions següents:

- Les accions correctores de disconformitats, un cop el coordinador de qualitat hagi comprovat la continuïtat de la solució adoptada. La continuïtat la determinarà el mateix coordinador en funció de la naturalesa de la disconformitat.
- Les modificacions dels procediments i de les instruccions de treball, que s'incorporin al sistema, com a conseqüència del resultat de les anàlisis de les causes de les disconformitats. .
- Les actuacions que pretenen avançar-se a l'aparició de disconformitats, quan es prevenen com a conseqüència de la utilització dels instruments d'anàlisi de que disposa el sistema.

- El conjunt de treballs d'anàlisi dels processos i causes de les disconformitats.

El coordinador de qualitat inclourà a les accions preventives la determinació de responsabilitats en la seva aplicació i la comprovació de la seva eficàcia.

S'entén per acció correctora l'actuació destinada a restablir el nivell de qualitat del servei afectat per una disconformitat, establint responsabilitats i mecanismes de comprovació per tal que el coordinador de qualitat pugui comprovar la seva eficàcia.

Així doncs, tindran la consideració d'accions correctores les resolucions de les disconformitats un cop el coordinador de qualitat hagi comprovat l'eficàcia de la solució.

Quan l'acció correctora comporti la modificació d'algun procediment o d'alguna instrucció de treball, el coordinador de qualitat la incorporarà al procés de revisió del sistema de qualitat.

El coordinador de qualitat definirà les disconformitats i determinarà quines accions tenen la consideració de correctores i/o preventives, d'acord amb els criteris exposats als apartats anteriors.

D'altra banda, el coordinador de qualitat enregistrarà les disconformitats, les accions correctores i les accions preventives en un únic registre, el full de registre de disconformitats i accions correctores i preventives.

El coordinador de qualitat donarà compte a les comissions i al comitè permanent del comitè de qualitat de les disconformitats i de l'adopció d'accions correctores i preventives.

5.4 Traçabilitat

El sistema de qualitat compta amb una Instrucció de treball de control de documentació i registres (IT 0102) que té com a objectiu definir el procés de control, seguiment, distribució i arxiu de tota la documentació que integra el sistema de qualitat, per tal de garantir en tot moment la identificació i traçabilitat de qualsevol actuació.

En relació a la gestió de suggeriments, reclamacions i denúncies, així com d'incidències, accions preventives i correctores, els registres corresponents permeten avaluar, anualment, quina ha estat la seva gestió en termes de temps de resposta i/o resolució.

5.4.1 Definició i seguiment de responsabilitats

El sistema de qualitat del Parc natural del Montseny s'organitza a través d'un òrgan col·lectiu específic de gestió, el comitè de qualitat, i mitjançant la distribució de funcions entre les distintes persones involucrades pel seu lloc de treball.

Aquesta organització es concreta de la següent manera:

Comitè de qualitat:

Està compostat per comissions sectorials, amb la voluntat de facilitar la participació de tots els agents que intervenen en la gestió d'equipaments i serveis d'ús públic, i per un comitè permanent, amb una composició més reduïda, d'acord amb criteris de representativitat.

Les funcions del comitè són:

- Revisar i informar els procediments i instruccions que es deriven del Manual de Qualitat.
- Vetllar per la coordinació en l'aplicació del sistema de qualitat.
- Revisar el sistema de qualitat i aprovar les modificacions de procediments que se'n deriven.
- Examinar les disconformitats, proposar i aprovar les accions correctores.
- Aprovar els objectius anuals de qualitat.
- Examinar els resultats de les auditories.
- Examinar els resultats de les enquestes de satisfacció.

Director

Les funcions del director són:

- Establir la política i els objectius generals de qualitat.
- Designar el representant de la Direcció en matèria de qualitat (Coordinador de la Qualitat).
- Definir i establir l'organització de l' espai natural protegit.
- Aprovar el Manual de Qualitat.
- Aprovar el Pla Anual d'Auditories.
- Aprovar el Pla Anual de Millora.
- Presidir el Comitè de Qualitat
- Aprovar els procediments que es deriven del manual de qualitat.

Coordinador de la Qualitat

Les funcions són:

- Assegurar la implantació i manteniment del Sistema de Qualitat.
- Assistir a la Direcció en la Revisió del Sistema de Qualitat.
- Proposar els objectius anuals de qualitat.
- Preparar la Planificació de la Qualitat (Plans anuals d'auditories, plans de formació).
- Revisar el Manual de Qualitat, els Procediments i Instruccions de Qualitat i proposar les modificacions pertinents.
- Controlar el Manual de Qualitat i els Procediments de Qualitat.
- Avaluar les propostes d'accions correctes, controlant l'execució i tancament de les mateixes.
- Elaborar, controlar i valorar les enquestes de satisfacció.
- Actuar com secretari del Comitè de Qualitat.

Administratiu

Les funcions són:

- Gestionar i executar els treballs administratius relacionats amb el sistema de qualitat.

- Arxivar els registres de qualitat que es troben sota la seva responsabilitat.

Tot el personal

Les funcions són:

- Complir els procediments establerts en el desenvolupament del seu treball.
- Identificar i comunicar les no conformitats.
- Desenvolupar accions que impedeixin l'aparició de disconformitats.
- Executar les accions correctores que corresponguin.
- Participar en la definició dels objectius i procediments de qualitat.

5.4.2 Determinació dels terminis de resposta

En funció de la gravetat de les incidències i de les disconformitats, el sistema de qualitat estableix els terminis màxims de resposta.

En el cas de les incidències, aquestes es classificaran d'acord al nivell de gravetat, i en dependrà el termini de resolució, d'acord als següents criteris:

- **Poc greu i poc urgent:** mancances de senyalització en retolació externa a la gestió del Parc o que faci temps que es troba en aquelles circumstàncies, errors en publicacions, detecció de residus abandonats de fa temps, desperfectes en equipaments d'ús públic. Termini de solució: 3 mesos.
- **Molt greu i poc urgent:** mancances de senyalització que sí que afecten a la seguretat de persones o béns menys greus que les que es considerin en el punt següent, abandonament de residus en general, desperfectes en equipaments que no alteren d'una manera substancial el seu funcionament, deficiències legals lleus. Termini de solució: 1 mes.
- **Poc greu i molt urgent:** mancances de senyalització i altres causes que sí que afecten a la seguretat de persones o béns, abandonament de residus molt aparents o en llocs molt freqüentats, desperfectes en equipaments que alteren d'una manera substancial el seu funcionament. Termini de solució: 15 dies.
- **Molt greu i molt urgent:** circumstàncies que afecten greument la seguretat de les persones i béns, deficiències legals molt greus. Si s'incorpora alguna mesura provisional que augmenta la seguretat de les persones o béns es pot qualificar en alguna de les altres categories de menor gravetat. Termini de solució: 5 dies.

També tindran la consideració d'incidències els suggeriments que impliquin algun dels conceptes anteriors. El coordinador de qualitat els registrarà al registre d'incidències i prosseguiran el seu tractament com a tals.

En relació als suggeriments, d'acord amb els criteris de classificació ja exposats en el punt 5.2.1, els terminis de resposta són els següents:

- Molt greu i molt urgent: 5 dies.
- Poc greu i molt urgent: 15 dies.
- Molt greu i poc urgent: 1 mes.
- Poc greu i poc urgent: 3 mesos.

El coordinador de qualitat utilitzarà el registre de suggeriments i reclamacions per tal d'avaluar la qualitat del conjunt del sistema així com per avaluar el funcionament del procediment d'accions preventives i correctores, elaborant a tal efecte un tractament quantitatiu de les dades, nombre i tipologia de les incidències, i un tractament qualitatiu, temps de resposta i solució.

5.5 Seguiment de la qualitat

El Sistema de qualitat es dota d'una sèrie de mecanismes i instruments per tal de fer un seguiment de la qualitat dels serveis i equipaments d'ús públic i adoptar les mesures de gestió necessàries per tal de donar resposta a les necessitats que puguin aparèixer.

La inspecció d'equipaments i serveis i les auditories internes i externes són els mecanismes principals per a l'avaluació de la qualitat, mitjançant els quals es detecten possibles deficiències a solventar.

D'una manera més global, en base als registres obtinguts en els dos mecanismes anteriors i a d'altres dades generades en el marc del Sistema de qualitat, el Sistema d'indicadors permet fer un seguiment i/o avaluar la qualitat de processos, productes i serveis, així com mesurar els resultats finals de la gestió de l'ús públic al Parc.

5.5.1 Inspecció d'equipaments i serveis

Mitjançant la corresponent instrucció de treball (IT 0106) s'estableixen les operacions necessàries per tal de controlar l'estat de la qualitat dels serveis i equipaments del Parc.

S'estableix una periodicitat base d'inspecció semestral per tal de verificar el funcionament de cada equipament i dels seus serveis, si bé de manera ocasional es poden fer visites d'inspecció, com a complement a les visites periòdiques i també com a seguiment d'incidències, queixes, reclamacions o auditories.

En relació al contingut de les inspeccions, pel que fa als equipaments es controlen els aspectes de la neteja, l'accés, la retolació (horaris d'atenció al públic han de ser visibles amb l'equipament tancat), l'aparcament, l'estat físic de l'edifici (pintura, desperfectes en la fusteria i obra...) etc.

En el cas dels serveis es controla que el personal d'atenció al visitant tingui coneixement dels procediments operatius i instruccions de treball que li siguin d'aplicació pel tipus d'equipament que té al càrrec i que vagi identificat.

Pel que fa a la comercialització de productes i serveis, es controla que estiguin degudament identificats amb el seu preu, i que hi hagi un llistat amb els preus a disposició de l'usuari (aquest llistat ha d'estar degudament timbrat pel Parc). Que es facin tiquets i factures per la venda de productes o contractació de serveis. Que es formalitzi la reserva de la contractació dels serveis a través de la confirmació al client via correu ordinari, fax o mail i, si s'escau, que s'hi faci constar la quantitat de la paga i senyal cobrada.

Pel que fa a infraestructura, en les inspeccions es controlen aspectes com el pla d'emergència, la il·luminació d'emergència, l'estat i ubicació dels extintors, l'abastament i sanejament d'aigua, etc.

Finalment, en el cas que hi hagi altres recursos de tipus pedagògic, es controla que la documentació i la pròpia activitat hagin estat posades en coneixement de la Unitat de Control i Educació Ambiental.

Per tal de facilitar la inspecció es disposa *del Formulari d'inspecció d'equipaments i serveis* (DA 0103) i l'acta *Acta d'inspecció d'equipaments i serveis* (FF 0106), en la que s'indiquen aquells aspectes que cal solucionar. Una còpia de l'acta es fa arribar al concessionari o responsable per tal que li quedi constància dels aspectes a solucionar. En el cas que hi hagi algun aspecte que el Servei de Parcs naturals assumeixi la seva solució, es procedeix a passar una còpia de l'acta a la persona que el Comitè de Direcció del Parc determini. Les actes s'incorporen al registre d'inspecció (FR 0106) per tal de portar el control de les accions s'han dut a terme.

Totes les inspeccions realitzades es registren al *Registre d'inspeccions a equipaments i serveis* (FR 0106). Les incidències en les inspeccions es gestionen d'acord amb la corresponent instrucció de treball (IT 0104) *Gestió d'incidències, disconformitats i accions correctores i preventives*.

En el registre ha de figurar la persona responsable de solucionar una incidència i el termini de què es disposa per a la seva solució. Una vegada solucionat el problema, la persona responsable indica al Coordinador de Qualitat que s'ha resolt i el tipus de solució adoptada. El Coordinador ho ha de fer constar al registre FR 0106 conforme s'ha resolt i la data.

5.5.2 Auditories internes i externes

Mitjançant la corresponent instrucció de treball (IT 0107) es determinen les actuacions i l'organització necessàries per tal de fer efectiva la realització d'auditories internes, com a instrument per mesurar l'eficàcia del sistema de qualitat i el grau de compliment del seus objectius i, en conseqüència, també per a la detecció d'incidències, disconformitats o situacions adverses que puguin afectar el sistema.

Dins dels procediments de revisió del sistema i d'accions preventives i correctores, el coordinador de qualitat presentarà a la direcció del Parc i al Comitè Permanent un pla d'auditories internes, que conté:

- La previsió de dates de realització: donat que s'estableix una periodicitat anual per a la realització d'auditories internes, el pla haurà de ser aprovat a la reunió del comitè del primer semestre i l'auditoria haurà d'haver-se realitzat abans que finalitzi el mes

d'octubre, per tal que els seus resultats puguin incloure's a l'ordre del dia de la reunió del comitè del segon semestre.

- El contingut: el pla establirà els llistats de control o qüestionaris dels aspectes a auditar, així com una previsió de visites i comprovacions sobre el terreny, triant aleatòriament indrets o equipaments.
- L'adscripció de responsabilitats: el coordinador proposarà els noms dels auditors interns d'entre tots els membres de les comissions del comitè de qualitat, amb la condició que siguin aliens a la comissió en la que s'inclouen els equipaments i serveis a auditar.

El coordinador de qualitat - en qualitat d'assistent tècnic- i el Cap de la Unitat de Control i Educació Ambiental - en qualitat de responsable general dels equipaments i serveis auditats- seran presents a totes les reunions i visites d'auditoria. En el cas que es tracti d'equipaments de gestió indirecta hi seran presents, també, els titulars de la concessió o gestors del conveni.

El coordinador de qualitat serà el responsable de l'elaboració de l'informe que haurà de recollir els resultats de les auditories internes i de la seva presentació a la direcció del Parc i al Comitè de Qualitat. Dels resultats de l'informe se'n poden derivar les següents conseqüències:

- Detecció d'incidències, que seguiran el tràmit que es dona al full general d'incidències.
- Determinació de disconformitats, d'acord amb allò que disposa la IT 0104 *Gestió d'accions preventives i correctores*.
- Determinació d'accions preventives i/o correctores, d'acord amb allò que disposa la IT 0104 *Gestió d'accions preventives i correctores*.
- La incorporació de propostes al pla anual de millora (IT 0108).
- La formulació de propostes per a la revisió del sistema, tal com disposa el PO 0102 *Revisió del sistema de qualitat*.

Les auditories seran enregistrades d'acord amb el full de registre d'auditories internes que haurà de contenir, com a mínim, la data, els indrets, equipaments i serveis auditats, el nom dels auditors, els resultats a cada norma i el resultat global.

Amb una periodicitat anual es realitzen auditories externes.

5.5.3 Indicadors de qualitat

El sistema d'indicadors de qualitat permet fer un seguiment i/o avaluar la qualitat de processos, productes i serveis. La seva utilització s'explica en el Procediment operatiu 1001 de Seguiment i avaluació.

Actualment el sistema està format pels indicadors pròpiament de qualitat i pels indicadors de gestió, aquests segons mesuren de manera global resultats finals.

Seguidament es relacionen els indicadors definits. La periodicitat que s'estableix per al seu càlcul és anual, trimestral o mensual, segons els casos.

Taula B1. 5.1 Indicadors de qualitat.

Nº	CONTINGUT	UNITATS	PERIODICITAT
01 Direcció: control de la documentació			
1	Temps aprovació / recepció destinatari	nº de dies	mensual
2	Revisions de la documentació	nº de modificacions / document	anual
3	Plecs elaborats en relació amb la previsió del programa	%plecs elaborats/plecs programa	anual
4	Incidències	%incidències / tipologia	anual
5	Convenis elaborats en relació amb el programa	%convenis elaborats/convenis programa	anual
6	Convenis vigents	nº convenis	anual
01 Direcció: formació			
7	Formació per col·lectius	% d'hores de formació realitzades / hores programades	anual
8	Qualificació d'activitats formatives	Nota mitjana per activitats i col·lectiu	anual
9	Usuaris del servei de formació del Parc	Nº d'usuaris	anual
10	Qualificació d'activitats formatives	Nota mitjana per activitats	anual
02 Acollida i recreació			
11	Quantificació usuaris àrea d'esplai Feixes del Vilar	Nº usuaris	trimestral
12	Quantificació usuaris aparcaments	Nº usuaris	trimestral
13	Quantificació usuaris EARs (concessionats)	Nº usuaris	trimestral
14	Nivell d'ocupació EARs (aparcaments)	% vehicles/places	trimestral
15	Nivell d'ocupació EARs (concessionats)	% usuaris/places per equipament	trimestral
16	Deficiències detectades EARs	Nº deficiències	trimestral
17	Temps entre detecció i resposta deficiències	X segons grau d'urgència	trimestral
18	Compliment programa (responsabilitat pròpia)	% d'actuacions no executades	anual
19	Compliment programa (responsabilitat aliena)	% d'actuacions no executades	anual
20	Valoració usuaris EARs concessionats (càmping Fontmartina i rcp La Morera)	X de la nota global equipament i personal per equipament	anual
21	Valoració usuaris EARs concessionats (aspectes deficients)	Nº aspectes nota mitjana <=2 per equipament	anual
22	Valoració usuaris queixes i suggeriments servei d'acollida i recreació	% reclamacions i % suggeriments	mensual

Nº	CONTINGUT	UNITATS	PERIODICITAT
03 Informació (DIP)			
23	Tipologia actuacions dispositiu d'informació personalitzada	% actuacions / tipus	trimestral
24	Tipologia intervencions per informador	% Tipus intervencions / informador	trimestral
25	Consultes derivades pel dispositiu	% consultes derivades / informador	trimestral
26	Persones ateses	% persones ateses / informador i lloc	trimestral
27	Deficiències del dispositiu	Nº deficiències detectades/informador	trimestral
03 Informació (consultes externes)			
28	Consultes externes realitzades	Nº consultes i % ateses i derivades	trimestral
29	Temàtica consultes externes	% consultes / tema	anual
30	Temps de resposta (consultes suport paper)	Nº dies entre recepció i resposta	trimestral
31	Actuacions equipaments d'informació	Actuacions totals i % per equipament	trimestral
03 Informació (equipaments d'informació)			
32	Caracterització actuacions	% Actuacions per tipologia i àmbit	anual
33	Persones ateses	% persones ateses / equipament	trimestral
34	Consultes derivades pels Eis	% consultes derivades / equipament	trimestral
35	Deficiències detectades equipaments d'informació	Nº deficiències	trimestral
36	Temps entre detecció i resposta deficiències	X segons grau d'urgència	trimestral
03 Informació (aspectes generals)			
37	Valoració usuaris queixes servei d'informació	% reclamacions i % suggeriments	mensual
38	Compliment programa (responsabilitat pròpia)	% d'actuacions no executades	anual
39	Compliment programa (responsabilitat aliena)	% d'actuacions no executades	anual
04 Senyalització			
40	Deficiències detectades en la senyalització	Nº d'incidències	trimestral
41	Temps de resposta a les incidències de senyalització	Mitjana de dies segons grau d'urgències	trimestral
42	Compliment del programa (responsabilitat pròpia)	% d'actuacions no executades	anual
43	Compliment del programa (responsabilitat aliena)	% d'actuacions no executades	anual
44	Valoració dels usuaris	% de queixes relatives a senyalització	mensual
05 Educació Ambiental i Interpretació			
45	Usuaris totals per equipament	nº usuaris per equipament	trimestral

Nº	CONTINGUT	UNITATS	PERIODICITAT
46	Nivell d'ocupació	% d'usuaris totals / capacitat total1	trimestral
47	Deficiències detectades en la EA.	Nº d'incidències	trimestral
48	Temps de resposta a les incidències d'EA.	Mitjana de dies segons grau d'urgències	trimestral
49	Compliment del programa (responsabilitat pròpia)	% d'actuacions no executades	anual
50	Compliment del programa (responsabilitat aliena)	% d'actuacions no executades	anual
51	Valoració dels usuaris dels equipaments EA	Mitjana de la nota global de les enquestes	anual
52	Valoració dels usuaris dels equipaments EA (aspectes deficients)	Nº d'aspectes amb mitjana menor o igual a 2 per equipament	anual
53	Valoració dels usuaris	% de queixes relatives a EA	mensual
06 Comercialització i reserves			
54	Preus visibles (venda productes propis)	X de la nota / equipament	trimestral
55	Llistat visible taxes	X de la nota / equipament	trimestral
56	Anul·lacions de servei	% d'anul·lacions/equipament	anual
57	Renúncies de servei	%renúncies/equipament	anual
58	No prestacions de servei	% no prestacions/equipament	anual
59	Valoració usuaris queixes comercialització	Nº reclamacions i Nº suggeriments	trimestral
07 Seguretat			
60	Incidències relacionades amb la seguretat	Nº d'incidències comprovades	mensual
61	Temps de resposta a les incidències de seguretat	Mitjana de dies segons grau d'urgències	mensual
62	Situacions de risc, emergències	Nº d'incidències comprovades	anual
63	Sinistralitat	% d'accidents / situacions de risc o emergències	anual
64	Valoració dels usuaris	% de queixes relatives seguretat	mensual
08 Neteja i manteniment			
65	Incidències relacionades amb la neteja	Nº d'incidències comprovades	trimestral
66	Incidències relacionades amb el manteniment	Nº d'incidències comprovades	trimestral
67	Temps de resposta a les incidències de neteja	Mitjana de dies segons grau d'urgències	trimestral
68	Temps de resposta a les incidències de manteniment	Mitjana de dies segons grau d'urgències	trimestral
69	Valoració dels usuaris	% de queixes relatives a neteja i manteniment	mensual

Font: Documentació del Sistema de Qualitat. Parc natural del Montseny.

Taula B1. 5.2 Indicadors de gestió.

Nº	CONTINGUT	UNITATS	PERIODICITAT
01 Quantificació usuaris			
1	Quantificació total usuaris	Nº usuaris	anual
2	Distribució anual d'usuaris	Nº usuaris / mesos	anual
3	Distribució territorial d'usuaris	Nº usuaris / ubicació equipament	anual
4	Distribució territorial DIP	% persones ateses / lloc	anual
5	Nivell d'ocupació	% Mitjà d'ocupació	anual
6	Nivell mínim d'ocupació	Equipaments ocupació mitja anual < 40%	anual
7	Nivell màxim d'ocupació	Equipaments ocupació mitja anual > 80%	anual
02 Tipificació usuaris			
8	Distribució usuaris per edat	% per grup d'edat	anual
9	Distribució usuaris per procedència	% per grup de procedència	anual
10			
11	Distribució per tipus (grup)	% per tipus grup	anual
12	Distribució per àrees d'interès	% per tipus àrea	anual
13	Temàtica informació - consultes	% per tipus àmbit	anual
03 Equipaments			
14	Distribució deficiències detectades per equipament	Nº deficiències/equipament	anual
15	Temps entre detecció i resposta deficiències	Mitjana per grau d'urgència	anual
16	Distribució notes inspecció per equipament (servei - infraestructures)	Nota mitja anual / equipament	anual
17	Distribució notes usuaris per equipament (equipament)	Nota mitja anual / equipament	anual
18	Distribució aspectes deficients per equipament	Nº aspectes nota mitjana <=2	anual
19	Queixes equipaments-infraestructures	Nº queixes i suggeriments imputables als equipaments	anual
04 Personal			
20	Relació visitants per personal d'atenció	Ràtio visitants/personal	anual
21	Valoració personal DIP	Nota mitjana	anual
22	Queixes personal	Nº queixes i suggeriments imputables al personal	anual
23	Hores de formació personal d'atenció	%hores realitzades respecte a les programades	anual
05 Consecució d'objectius			

Nº	CONTINGUT	UNITATS	PERIODICITAT
24	Compliment programa	% actuacions executades respecte a les programades	anual
25	Incompliment programa responsabilitat pròpia	% actuacions no executades responsabilitat pròpia	anual
26	Incompliment programa responsabilitat aliena	% actuacions no executades responsabilitat aliena	anual
27	Deficiència pressupostària	% actuacions no realitzades per manca de pressupost	anual
28	Avaluació deficiències	% d'indicadors de qualitat deficients	anual
06 Satisfacció usuaris - visitants			
29	Qualificació global Parc	Mitjana notes globals del Parc	anual
30	Qualificació global equipaments	Nota mitjana equipaments	anual
31		Mitjana notes equipaments	
32	Qualificació global manteniment i neteja	Mitjana notes manteniment i neteja	anual
33	Qualificació global senyalització	Mitjana notes senyalització	anual
34	Queixes	Nº total de queixes i % per tipus de servei	anual
35	Disconformitats	Nº total de disconformitats i % per tipus de servei	anual
36	Qualificació global Parc	Mitjana notes globals del Parc	anual

Font: Documentació del Sistema de Qualitat. Parc natural del Montseny.

5.6 La gestió de la qualitat

El Sistema de qualitat té una cicle anual, al final de l'any es fa la revisió de l'aplicació del sistema la qual cosa permet, d'una banda, revisar el propi sistema i detectar possibles modificacions a fer-hi i, de l'altra, elaborar un pla anual de millora per aplicar l'any següent. L'anàlisi i valoració de l'aplicació del Sistema es recull a la memòria anual.

5.6.1 Participació en la gestió: el comitè de qualitat

El comitè de qualitat és l'òrgan col·lectiu específic creat per a la gestió del Sistema de qualitat del Parc. És un òrgan representatiu de 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 de Parc.

En termes generals, el comitè de qualitat està compost pel coordinador del sistema, que és un lloc ocupat pel tècnic responsable de la gestió de l'ús públic i per dos tipus d'òrgans col·lectius: el comitè permanent i les comissions, organitzades sectorialment, en les quals es pretén garantir la participació directa de tots gestors dels equipaments i serveis públics del Parc.

La constitució detallada del comitè de qualitat és la següent:

Comitè permanent:

- Cap de la Direcció Territorial Nord.
- Director del Parc.
- Tècnic de la Diputació de Girona.
- Tècnic d'ús públic i educació ambiental (coordinador del sistema de qualitat).
- Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.
- Cap de la Unitat de Conservació i Ús Públic.
- Cap d'Unitat de Control i Vigilància.
- Un representant dels centres d'informació.
- Un representant del Dispositiu d'Informació Personalitzada.
- Un representant d'equipaments d'acollida i recreació.
- Un representant d'equipaments d'interpretació.
- Un representant dels equipaments d'educació ambiental.

Cinc comissions:

Manteniment.

- Tot el personal de la colla de manteniment.
- Auxiliar tècnic de manteniment.
- Tècnics de manteniment, obres i serveis (2).
- Cap de la Unitat de Manteniment, Obres i Serveis.
- Cap de la Unitat de Conservació i Ús Públic.
- Coordinador de Qualitat.

Control i vigilància.

- Tot els guardes.
- Caps de les dues unitats de guarderia.
- Biòleg.
- Cap de la Unitat de Conservació i Ús Públic.
- Coordinador de Qualitat.

Acollida i recreació.

- Càmping de Fontmartina.
- RCP. La Morera.
- El Bellver.
- Casanova de Sant Miquel.
- Vallforners.
- El Polell.
- Cap de la Unitat de Conservació i Ús Públic.
- Coordinador de Qualitat.

Informació.

- CI can Casades.
- CI El Brull.
- CI Montseny.
- CI Sant Esteve de Palautordera.
- CI Fogars de Montclús.

- PI Fontmartina.
- PI L'Estació del Figaró.
- PI La Rectoria de Sant Pere de Vilamajor.
- PI Aiguafreda.
- PI La Tela.
- PI Seva.
- PI Viladrau (CCEN).
- Informadors del Parc (dos representants).
- Cap de la Unitat de Conservació i Ús Públic.
- Coordinador de Qualitat.

Interpretació i educació ambiental.

- Museu La Gabella.
- Casa-museu L'Agustí.
- Centre Cultural Europeu de la Natura.
- EN La Traüna.
- EN Can Lleonart.
- EN Rectoria de Vallcàrquera.
- Cap de la Unitat de Conservació i Ús Públic.
- Coordinador de Qualitat.

Secretari del comitè de qualitat:

Coordinador de Qualitat: tècnic de gestió de l'ús públic i l'educació ambiental del Parc.

5.6.2 Revisió del sistema

Mitjançant el corresponent Procediment operatiu (PO 0102), s'estableixen els requisits i procediments necessaris per dur a terme la revisió del Sistema de qualitat del Parc, entenent aquest com un procés indispensable per garantir l'assoliment i millora dels objectius de qualitat.

La revisió del sistema de qualitat es nodreix de les dades que es deriven del seguiment i avaluació de l'ús públic. La informació bàsica per a la revisió del sistema ha de contemplar el funcionament dels equipaments i serveis d'ús públic i les oportunitats de millora, a partir de les fonts següents:

- Resultats d'auditories externes.
- Resultats d'auditories internes.
- Registre de queixes i suggeriments.
- Indicadors de qualitat: seguiment per àmbits de servei.
- Indicadors de qualitat: avaluació per àmbits de serveis.
- Indicadors de qualitat generals de seguiment i avaluació de la gestió de l'ús públic.
- Registre d'accions preventives.
- Anàlisi de les condicions adverses per a la qualitat.
- Pla de formació.
- Assignació de recursos humans i financers.
- Resultat d'anteriors revisions del sistema.
- Canvis que poden afectar al sistema.

El sistema de qualitat s'ha de revisar el quart trimestre de cada any, per tal d'assegurar el seu correcte funcionament i eficàcia. La revisió és promoguda pel coordinador de qualitat que elaborarà una proposta de modificacions per a la direcció i el comitè de qualitat. D'altra banda qualsevol dels agents que intervenen en el sistema de qualitat pot presentar propostes de modificació, dins del procés de revisió, directament o a través de les comissions corresponents, al comitè i al coordinador de qualitat.

La revisió del sistema s'aprova a la darrera reunió de cada any del comitè de qualitat i s'incorporen les modificacions pertinents derivades de la revisió al programa anual d'ús públic de l'any següent.

5.6.3 Elaboració del pla de millora i la memòria anual

La implantació del sistema de qualitat en la gestió dels equipaments i serveis d'ús públic del Parc ha comportat la incorporació dels procediments i instruments que se'n deriven al desenvolupament del programa anual d'activitats del Parc, en el que es concreten les accions que, amb una periodicitat anual, han de permetre assolir els objectius del Parc.

Aquesta incorporació, des d'un punt de vista instrumental i documental, es produeix en una doble direcció: d'una banda, el desplegament del sistema d'ús públic s'inclou al programa anual del Parc, en concret, al subprograma tercer ("ús social"); d'una altra, les activitats incloses en aquest subprograma que incideixen en un increment de la qualitat de l'oferta, es

recullen dins de la documentació del sistema de qualitat, al pla anual de millora, dins de la norma de direcció.

En el pla anual de millora del Sistema de qualitat del Parc s'identifiquen i es recullen els següents aspectes:

- Identificació de situacions que han tingut o poden tenir una incidència adversa en la qualitat i, consegüentment, les accions preventives o correctores pertinents.
- Objectius de millora de la pròpia estructura del sistema de qualitat, que han estat identificats durant el procés d'implantació i no s'han desenvolupat durant l'any anterior.
- Activitats recollides en el programa d'activitats del Parc, amb incidència en la millora de la qualitat dels equipaments i serveis d'ús públic, o de la pròpia estructura organitzativa.

Finalment, també amb periodicitat anual, s'elabora la memòria anual del Sistema de qualitat en la qual es fa balanç de les tasques realitzades durant l'any (distribució de documentació, reunions, auditories, enquestes de satisfacció etc.) i es presenten els principals resultats en relació a les enquestes, les incidències i suggeriments, l'anàlisi d'ocupació d'equipaments i serveis etc.

En la memòria anual també es mostren i s'analitzen els resultats dels indicadors de qualitat i gestió calculats, s'analitzen les disconformitats i condicions adverses i es proposen les corresponents accions preventives i correctores per a l'any següent.

6. CONCLUSIONS: POTENCIALITATS I LIMITACIONS DE L'OFERTA

A partir del que s'ha exposat al conjunt de capítols d'aquest Bloc B1, es poden identificar quines són les potencialitats o punts forts i quines són les limitacions o punts febles de l'oferta d'ús públic al Parc del Montseny.

6.1 Potencialitats de l'oferta d'ús públic

Les principals potencialitats o punts forts de l'oferta són les següents:

Gran quantitat de recursos per a l'ús públic amb possibilitat d'incrementar l'oferta.

- Gran quantitat d'elements d'interès (patrimoni natural i cultural) que constitueixen recursos actuals o potencials per a l'ús públic (vegeu plànols 1, 1.1, 1.2, 1.3 i 1.4).
- Interès per incorporar alguns elements significatius del patrimoni cultural a l'oferta pública d'equipaments (castell de Montsoriu, castell de Montclús, Aiguafreda de Dalt, pous de glaç de l'Avencó, etc.).
- Existència d'una línia de subvencions per a la rehabilitació del patrimoni.

Àmplia i completa oferta d'equipaments i serveis públics de qualitat i grau de satisfacció elevat dels visitants.

- Extensa xarxa d'equipaments públics, possiblement una de les més àmplies i diverses de l'estat espanyol, que dona resposta a les diferents necessitats d'ús públic (vegeu plànols 3, 3.1, 3.2, 3.3 i 3.4)
- En general, valoració molt positiva dels equipaments i serveis públics del Parc per part dels usuaris.
- Servei d'itineraris guiats tots els diumenges al matí, des de diferents punts del Parc, que duen a terme diversos concessionaris d'equipaments.
- Existència de diferents programes educatius i iniciatives de participació i educació ambiental, gestionats per concessió administrativa: *Viu el Parc a les escoles* (adreçat als escolars dels municipis del Parc) i *Coneguem els nostres parcs* (alumnes de sisè de primària de la província de Barcelona).
- Existència d'una línia de subvencions per incentivar la utilització dels equipaments pedagògics i recursos didàctics del Parc.

- Sistema de senyalització complet i en procés de normalització segons els estàndards de la Diputació de Barcelona.
- Extensa sèrie de publicacions de qualitat en l'edició i els continguts.
- Obtenció l'any 2004 del Certificat Q de Qualitat Turística de l'*Instituto de Calidad Turística Española*.

Existència de dispositius d'informació i de regulació de l'afluència de visitants.

- Pla d'informació operatiu els caps de setmana i festius, als indrets més freqüentats del Parc, mitjançant informadors que atenen consultes, distribueixen informació específica, recullen dades de freqüentació i participen en la regulació. Es tracta d'un sistema que arriba a molta gent.
- Regulació de l'accés motoritzat al Turó de l'Home que permet un nombre màxim de vehicles condicionat per la capacitat dels dos aparcaments existents (42 places).

Predomini absolut dels equipaments i serveis de gestió indirecta.

- Existència d'equipaments públics en règim de gestió directa, tot i que la major part són en règim de gestió indirecta gestionats a través de contractes de concessió administrativa o convenis (aspecte positiu per permetre major flexibilitat en la gestió i afavorir la potenciació del teixit socioeconòmic local).

Àmplia oferta del sector privat.

- Oferta privada d'equipaments important i variada. Fort increment els darrers anys del turisme rural.
- Existència d'una línia de subvencions per a empreses de serveis.
- Xarxa d'empreses de serveis amb bon potencial humà i expectatives de creixement, però pendent de consolidar.

Recursos econòmics i humans per a la gestió de l'ús públic, tot i que es manifesten encara insuficients.

- El pressupost general anual consolidat del Parc és estable al voltant d'uns quatre milions d'euros, amb aproximadament una quarta part destinada a l'ús públic.
- Existència de convenis per a la prestació de serveis, recerca i docència, etc.

6.2 Limitacions de l'oferta d'ús públic

Les principals limitacions o punts febles par a l'oferta d'ús públic al Parc són les següents:

Limitacions i davallada d'usuaris en alguns equipaments.

- Necessitat d'adequar alguns equipaments al nou marc normatiu, pel que fa als criteris d'accessibilitat.
- Davallada en els usuaris dels equipaments d'educació ambiental, i possiblement necessitat de revisió dels continguts pedagògics.
- Pendent de concretar i aplicar el sistema de gestió ambiental dels equipaments i serveis públics i estendre'l als privats.

Oferta d'alguns serveis insuficient.

- Insuficiència de senders senyalitzats d'interpretació, sobretot de curta durada i dificultat baixa. Absència total d'itineraris adaptats.
- Existència d'audiovisuals de qualitat, però oferts en pocs equipaments, del que es desprèn la necessitat de poder ampliar l'oferta a d'altres equipaments.

Transport públic insuficient tot i que amb possibilitats d'incrementar-se.

- Transport públic col·lectiu d'accés a l'interior del Parc pràcticament inexistent: línia Sant Celoni – Campins – Fogars de Montclús – Santa Fe de Montseny (Companyia Cingles Bus SA) i la recent adjudicació per part de l'ajuntament de Tagamanent d'un servei de transport col·lectiu rural a la pista de la Pedralba, per accedir als equipaments existents a La Calma.
- Possibilitats de noves opcions de transport públic: existència de diverses estacions de tren a l'entorn del Parc (Santa Maria de Palautordera, Sant Celoni, Gualba, Riells i Viabrea – Breda, la Garriga, el Figaró, Aiguafreda, Centelles i els Hostalets de Balenyà).

Problema de precarietat laboral dels informadors.

- En general el personal del dispositiu d'informació personalitzada no està suficientment capacitat i la precarietat dels contractes laborals implica un baix nivell de motivació.

Predomini absolut dels equipaments i serveis de gestió indirecta.

- Existència d'equipaments públics en règim de gestió directa, tot i que la major part són en règim de gestió indirecta gestionats a través de contractes de concessió administrativa o convenis (limitació en el control que es pugui exercir de la gestió de l'equipament o servei).

Escassa promoció d'una "marca" de Parc i limitada identificació dels municipis i del sector privat.

- La senyalització d'equipaments i d'itineraris no incorpora elements identificatius propis del Montseny com a Parc natural i Reserva de la Biosfera.
- Es detecta la necessitat de reforçar la identificació dels municipis amb el Parc i d'estimular les iniciatives privades, ja que moltes demandes de lleure podrien ser satisfetes als mateixos nuclis urbans perifèrics, amb prou elements d'interès i existència d'empreses de serveis.

Recursos humans limitats per a la gestió de l'ús públic.

- Ateses les dimensions del Parc i el nombre de visitants, es posa de manifest que els recursos humans i econòmics per a la gestió de l'ús públic són encara insuficients.