

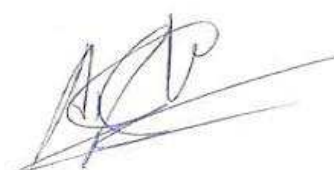


DA 0106

**MEMÒRIA DEL SISTEMA DE
QUALITAT EN LA GESTIÓ DE L'ÚS
PÚBLIC, 2014**

***Parc Natural de Sant Llorenç del
Munt i l'Obac***

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Tècnic Ús Públic 	Coordinador de qualitat 	Direcció 

ÍNDEX

1-. Introducció

1.1 Antecedents

2-. Funcionament del sistema

2.1 El comitè de qualitat

2.2 Auditoria de seguiment

2.3 Distribució de la documentació

3-. Revisió del sistema

3.1 Anàlisi d'indicadors

- a) Incidències
- b) Suggestiments
- c) Anàlisi de les no conformitats
- d) Grau de compliment del pla de millora
- e) Inspeccions
- f) Enquestes de satisfacció
- g) Consultes i atencions
- h) Formació
- i) Ocupació dels equipaments
- j) Indicadors ambientals

3-. Conclusions

4-. Annex I. Composició del comitè de qualitat

1. INTRODUCCIÓ

El sistema de qualitat turística en la gestió d'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 Turisme del Ministeri d'Economia.

El **sistema de qualitat** és un distintiu de prestigi i, alhora, una eina de gestió que permet assegurar la qualitat en els serveis d'ús públic, considerant sempre la compatibilitat amb els objectius de conservació que constitueixen l'objectiu fonamental dels espais naturals protegits.

A partir de l'any 2009, l'ICTE ha fet un pas més per a la Norma Q equiparant-la a les normes UNE. Això significa un avanç per a la homologació de la certificació a nivell europeu a través de les normes ISO.

També, el sistema de qualitat no constitueix una fita finalista, sinó que és una fita en el camí a l'adhesió a la Carta Europea de Turisme Sostenible iniciat a finals del 2008. Aquest gran projecte ha aglutinat tots els agents turístics, de serveis i conservacionistes de l'entorn del parc per tal de promoure el desenvolupament turístic sostenible, i després d'un llarg procés de participació entre diferents entitats i administracions de tot el territori que va durar dos anys, el desembre del 2010 es va presentar el dossier de candidatura per a l'adhesió a la Carta Europea de Turisme Sostenible.

1.1 ANTECEDENTS

A la primavera de l'any 2005 es posà en funcionament el sistema de control de l'activitat del Dispositiu d'Informació Personalitzada. Aquestes dades s'unificaren amb el control dels aparcaments i dels registres d'ocupació dels equipaments, que ja feia anys que s'anaven registrant.

Durant la primavera del 2006 es va iniciar bona part dels processos del Sistema de Qualitat: fulls de suggeriments, fulls d'incidències i alguns dels registres més importants.

El 14 de març de 2006 es va celebrar la reunió de constitució del comitè de qualitat, des d'aleshores es va treballar per elaborar tota la documentació que havia de formar part del sistema i es varen realitzar reunions de seguiment amb l'empresa assessora Cegos-Tea. El 17 d'abril de 2007 es va realitzar la reunió del Comitè de Qualitat per a l'aprovació de la documentació del sistema de Qualitat; i els dies 27 i 28 de setembre de 2007 va tenir lloc la primera auditoria de certificació. Un cop validat el sistema i la seva documentació, es va distribuir la documentació definitiva i van entrar en funcionament tots els registres que formaven part del sistema de qualitat del parc.

Els anys 2008 i 2009 s'han dut a terme les auditories de seguiment de la certificació, superades amb èxit. L'any 2010 es va dur a terme la primera auditoria de renovació de la certificació, també superada amb èxit.

1.2 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 Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac format per totes les persones que intervenen en la gestió de serveis i equipaments d'ús públic del parc.

La composició del Comitè de Qualitat es pot consultar a l'annex I. Enguany ha estat format per les següents persones:

- **Director del Parc Natural:** Àngel Miño i Salinas
- **Cap de la Unitat de Vigilància:** Francesc Vilanova i Tua
- **Biòleg del parc:** Josep Torrentó i Marselles
- **Cap de la colla de manteniment:** Alfredo Canales i Martínez
- **Tècnic de manteniment, obres i serveis:** Feliu Madaula i Canadell
- **Tècnic d'ús públic - Coordinador de qualitat:** Josep Canals i Palau
- **Secretaria tècnica de la Carta Europea de Turisme Sostenible i suport al sistema de qualitat:** Elisabet Ruiz i Boada
- **Personal administratiu del parc:** Olga Tejero i Avalos
- **Auxiliar tècnic en la gestió de l'ús públic:** Antonio Adell Grau
- **Representant dels centres d'informació:** Anna Martí i Centelles
- **Representant del dispositiu d'informació personalitzada i coordinadora del DIP:** Elisabeth Bigorra De Sloover
- **Representant de l'oficina tècnica de Parcs Naturals:** Anna Ramon i Esquenazi
- **Cap de la Direcció Territorial Occidental:** Xavier Roget i Padrosa
- **Unitat de vigilància:** Vicenç Bros i Caton
Albert Buil i Lleonart
Albert Peris i Campodarbe
Adrià Fàbrega i Comellas
Antoni Mampel i Marimon
Miquel Vivet i Farré
- **Colla de manteniment:** Alfredo Canales i Martínez
Pere Vicenç Sala i Savall
Xavi Pérez i Bermejo
Antonio Serrano i Royo
Josep Maria Llauger i Domènech
- **Gestors dels equipaments d'acollida i recreació**
Representant de CI La Mola i AE torrent de l'Escaiola: Gemma Gimferrer i Tortosa
Representant de l'AE d'esplai de la riera de Nespres: Jordi Altés i Bertolín
Representant de l'AE d'esplai de les Arenes: Jaume Soler i Mir
Representant del restaurant de la Pastora: Meritxell Folch i Vazquez
- **Gestors dels equipaments d'informació**
Representant del CI del Coll d'Estenalles: Anna Martí i Centelles
Representant del CI del Pont de Vilomara i Rocafort: Joan Armengol i Amat
Representant del PI de Talamanca: Eugeni Estopà i Calvet

Representant del Centre de Documentació del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac: Anna Maria López i Piqué

- **Gestors dels equipaments d'educació ambiental**

Representant de la Casa Nova de l'Obac: Enric Datzira i Navarro

Representant de l'Escola de Natura i Formació la Muntada: Adrià Garriga i Fonolleda

Durant l'any 2014 s'han fet dues reunions de seguiment del comitè de qualitat, les actes de les quals es poden consultar a l'arxiu digital a l'Oficina del parc i són les següents:

CODI REUNIÓ	DATA	MOTIU	LLOC	ACORDS
14/170614	17/06/2014	reunió de seguiment del sistema i aprovació de la documentació anual	La Mata	Seguiment anual del sistema i aprovació dels documents anuals
14/171214	17/12/2014	reunió de seguiment del sistema	La Mata	Seguiment anual del sistema de qualitat, aprovació de la nova documentació, resum any 2014

1.3 AUDITORIA

Auditoria interna

L'auditoria interna es va realitzar el dia 10 de juliol del 2014 per part de la responsable del Restaurant La Pastora, Meritxell Folch. Es va analitzar tota la documentació del sistema i així com també es va visitar l'Oficina de La Mata. El resultat va ser una puntuació de 9,02.

Auditoria externa

El dia 28 de novembre del 2014 es va realitzar l'auditoria de seguiment del sistema, després de la de renovació de l'any anterior. Es va obtenir la següent puntuació: 8,89.

La puntuació ha estat lleugerament inferior a l'auditoria de seguiment de l'any 2012.

Va ser a càrrec del Sr. Antonio Franco de l'empresa OCA Cert i no es va detectar cap no conformitat.

Es va revisar la documentació del sistema i fruit de l'auditoria en varen sorgir els següents punts a millorar:

1. Referent a les càmeres de videovigilància, a les plaques que informen de l'existència, ha de quedar molt ben identificat de qui és propietat i un apartat de més informació.
2. Es recomana traduir l'enquesta de satisfacció a altres idiomes (anglès principalment, per a estrangers).
3. Àrea d'esplai del torrent de l'Escaiola: es recomana millorar la senyalització del canviador de bebès (es troba ubicat al wc adaptat).
4. Es recomana realitzar formació en Llei Orgànica de Protecció de Dades.

1.4 DOCUMENTACIÓ

A principis d'any es van distribuir els documents anuals següents:

- DA 0106 Memòria del Sistema de Qualitat en la gestió de l'ús públic 2013
- DA 0105 Pla Anual de millora 2014
- DR0101 Política i objectius de qualitat en la gestió dels serveis i equipaments d'ús públic

Durant l'any 2014 s'han modificat els següents documents que han estat aprovats a les reunions de seguiment del sistema de qualitat.

- Documents modificats

DA 1002_6 Enquesta de satisfacció al visitant_empresa CETS

FF 0109 Fitxa de control de les feines periòdiques per al personal de guarderia

FF 0110 Fitxa de control estudiants en pràctiques

PO 0301 Informació

PO 0303 Informació empreses CETS

FR 0306 Registre control informació

DA 0310 Tractament dades personals videovigilància

DA 0311 Full publicacions_CETS

PO 0701 Procediment de seguretat dins l'àmbit del parc

DA 0703 Contactes seguretat i emergències parc

2. REVISIÓ DEL SISTEMA

La reunió per a la revisió del sistema va tenir lloc el passat 13 de març 2015. Es van analitzar els resultats dels indicadors de qualitat, el grau de compliment dels objectius de qualitat per a l'any 2014 i el grau de compliment de les actuacions del pla de millora i se'n van proposar de nous.

Com a principals aspectes a millorar per al funcionament del sistema de qualitat, els objectius proposats són els següents (aquests estan recollits en el document DA 0101 *Política i objectius de qualitat 2015*):

- Enviar un informe de l'estat de resolució de les incidències al personal del parc, trimestralment.
- Enviar un escrit model per a cada suggeriment rebut dient que properament tindrà notícies de la resolució a la seva queixa.
- Realitzar formació de Llei Orgànica de Protecció de Dades.
- Assolir el total compliment del calendari d'inspeccions d'enguany.
- Millorar la classificació de l'arxiu en paper de les revisions de manteniment.

- Posar en valor els recursos naturals i culturals al voltant dels itineraris a través de la seva interpretació.
- Redactar el projecte de millora dels recursos expositius del Centre d'Informació del Coll d'Estenalles.
- Redactar les bases del Pla de gestió ambiental.
- No traspasar el termini de 30 dies de resposta dels suggeriments.
- Reduir el nombre total d'incidències pendents que queden sense resoldre.
- Millorar la participació dels equipaments respecte les enquestes de satisfacció.

2.1. ANÀLISI D'INDICADORS

Un dels aspectes més importants en la revisió del sistema és l'anàlisi dels indicadors, per avaluar tots aquells procediments del sistema que es realitzen correctament i proposar-ne millores.

El procediment PO 1001 *de seguiment i avaluació* i el PO 0102 *de revisió del sistema* descriu la manera com s'ha de realitzar la revisió del sistema i l'anàlisi dels indicadors. Els indicadors del sistema de qualitat es troben recollits en el document DA1001 *Sistema d'indicadors*. Des de l'any 2006 que es tenen dades dels indicadors analitzats, de manera que es pot veure l'evolució dels indicadors al llarg dels anys i se'n poden extreure conclusions.

a) INCIDÈNCIES

Segons el procediment PO 0105 *de gestió d'incidències, accions preventives i correctores* del sistema de qualitat, una incidència són tots aquells fets que d'una manera puntual, impedeixen o dificulten la consecució dels objectius de qualitat en la prestació de serveis d'ús públic.

Gràcies al registre d'incidències a través de l'aplicatiu SIGEP, s'analitzen el nombre d'incidències rebudes anualment, les que s'han resolt dins del termini i fora de termini (el termini es fixa segons el grau d'urgència determinat per a cada incidència) i les que no s'han resolt.

Els resultats es resumeixen a la següent taula:

Incidències	2014	%	2013	%	2012	%	2011	%	2010	%
Nombre anual	367		303		329		430		398	
Resoltes a termini	320	87	253	83	191	58	228	53	240	60
Resoltes fora de termini	37	10	27	9	45	14	73	17	50	13
No resoltes	10	3	23	7	93	28	129	29	108	27

El nombre total d'incidències recollides respecte l'any anterior ha augmentat lleugerament.

El nombre total d'incidències no resoltes es traspassaran a l'any següent ja que estan pendents de disponibilitats pressupostàries pròpies i per tant, durant l'any 2014 no s'han pogut solucionar.

No hi ha cap més aspecte a destacar ja que, pràcticament els valors són iguals que l'any 2013. S'ha de seguir fent el sistema de control quinzenal de l'estat de resolució de les incidències.

Les incidències es classifiquen segons tipologies, i es classifiquen en base a les normes del sistema: (neteja i manteniment, senyalització, ús públic, seguretat/accident i altres). Respecte a la tipologia d'incidències veiem com les àrees que registren una major quantitat d'incidències són les de neteja i manteniment (251) tot seguint la tendència dels anys anteriors, tot i que ha sigut l'any amb el nombre més elevat. Aquest fet és degut al recull exhaustiu de les feines que fa la Colla de manteniment del parc de cara a fer-ne el seguiment necessari.

Per a un cert sector d'usuaris del parc la senyalització és molt important. Sobretot valoren els itineraris senyalitzats. Qualsevol aspecte a millorar o les deficiències són sempre aspectes que es destaquen a través dels suggeriments que realitzen.

En general, en la senyalització del parc es té en compte que som en un entorn natural en el qual s'ha de trobar l'equilibri entre la suficiència i l'abundància de senyals, així com també evitar la interferència visual i paisatgística del medi, tot cercant el millor servei. És a dir, no senyalitzar massa, però sí de forma efectiva per a que no es produeixin confusions.

La tipologia amb el nombre inferior d'incidències són les d'acollida i recreació (5).

Incidències segons Norma Q	Nombre anual 2014	%
Direcció	51	14
Acollida i recreació	5	1
Informació	9	2
Senyalització	25	8
Educació ambiental	17	5
Seguretat	9	2
Neteja i manteniment	251	68

Per tal de reduir el nombre d'incidències resoltes fora de termini i les pendents de resolució:

- *Es seguirà fent el seguiment quinzenal de les incidències tal i com ja s'ha realitzat durant tot aquest any 2014 per tal de poder millorar el % de resolució.*

b) SUGGERIMENTS

Segons el procediment *PO 0106 Procediment de queixes i suggeriments*, es recullen via bústia de suggeriments, correu postal o correu electrònic totes les queixes i suggeriments dels usuaris, donant la oportunitat que aquests expressin la seva opinió respecte la gestió del parc. Els suggeriments, es registren a través de l'aplicatiu SIGEP i es respon cada demanda de manera personalitzada. L'aplicatiu SIGEP té en compte el nombre de suggeriments anual, els que s'han respost dins el termini establert (1 mes) i els que s'han respost fora de termini. Els resultats es recullen a la taula següent:

Suggeriments	2014	%	2013	%	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%
Nombre anual	101		68		53		62		55		72	
Resultats a termini	93	92	62	91	41	77	42	67	53	96	55	76
Resultats fora de termini	8	8	6	9	8	15	10	17	2	4	16	22
Sense resposta	0	0	0	0	4	8	10	16	0	0	1	1

Aquest any el nombre de suggeriments ha augmentat (100) trencant la tendència que hi havia durant els últims anys de 60 suggeriments/any aproximadament. Cada vegada més visitants se senten més implicats amb el parc i fan arribar les seves queixes per tal que es tingui en compte la seva opinió per tal de seguir millorant.

Respecte el termini de resposta dels suggeriments, es valora el termini entre la data que el suggeriment entra al sistema de qualitat i la data de resposta. Els resultats són els següents:

Terminis de resposta suggeriments	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Número total respostes	101	68	53	62	55	72
Mitjana (dies)	15	16	20	14	6	19
Màxim	78	64	154	48	50	95
Mínim	0	0	0	0	0	0

El màxim de dies en les quals un suggeriment ha tingut resposta és de 78, un valor intermig comparat amb la resta d'anys.

L'any 2010 es va proposar establir un nou indicador, tenir en compte el nombre de dies entre que el visitant fa un suggeriment i es rep a l'oficina del parc. Els resultats són els següents:

Terminis de resolució	2014
Número total respostes	101
Mitjana (dies)	2
Màxim	30
Mínim	0

El màxim de dies ha disminuït (30) tot i que es considera que segueix sent elevat. La mitjana de dies demostra que malgrat tenir un màxim tan elevat la resta de suggeriments arriben a l'oficina el mateix dia després d'ésser escrits, ja que majoritàriament el centre de recepció és la mateixa oficina a través del correu electrònic, per tant, la tramesa d'informació en aquest cas és directa.

S'ha d'enviar la resposta dels suggeriments als equipaments als quals facin referència, cada trimestre.

c) ANÀLISI DE LES NO CONFORMITATS

Les no conformitats són aquells processos, serveis o productes que d'una manera reiterada impedeixen o dificulten la consecució dels objectius de qualitat en la prestació de serveis d'ús públic. Es distingeixen tres tipus de no conformitats:

a) Generades fruit de l'auditoria de certificació del sistema de qualitat turística:

No se n'ha detectat cap.

b) Generades fruit d'una reclamació/denúncia oficial a Consum:

Aquest any 2014 hi ha hagut una no conformitat generada per un full de reclamació/denúncia en els equipaments del sistema de qualitat del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, concretament a l'Àrea d'esplai de les Arenes, referent a les cues que es van formar per utilitzar les barbacoes durant una època concreta fins que no es va fer un ús correcte del forn de carbó que es va instal·lar nou. Aquesta reclamació es va tractar com una queixa/suggestiment.

c) No conformitats detectades a la auditoria interna i generades en la reunió de revisió del sistema:

Aquest any 2014 no hi hagut cap no conformitat detectada a l'auditoria interna.

d) No conformitats detectades durant la revisió del sistema:

1. No s'han realitzat les inspeccions tècniques dels equipaments i les que havien de realitzar els propis equipaments l'han fet molt pocs.

d) GRAU DE COMPLIMENT DEL PLA DE MILLORA

Per a l'any 2014, de les 15 actuacions planificades se n'han executat 8; assolint uns nivells del 53%.

Totes les actuacions del pla de millora que no s'han pogut executar, després d'analitzar-ne les causes de la no execució, s'afegiran, si procedeix, al pla de millora 2015.

e) INSPECCIONS

Inspeccions als equipaments	2014	2013	2012	2011	2010
Nombre equipaments	15	16	16	16	16
Equip inspeccionats 2 cops	0	6	5	14	15
Equip inspeccionats 1 cop	6	14	10	16	1
Equip no inspeccionats	10	1	1	0	0

Després de la planificació establerta respecte les inspeccions als equipaments, hi ha hagut 10 equipaments que no s'han inspeccionat.

Durant l'any 2012 es va modificar el procediment *PO 0107 Procediment d'inspecció d'equipaments i serveis*, per tal de fer dues tipologies d'inspeccions, però la planificació i realització de les inspeccions més tècniques no ha funcionat tampoc aquest any. Per això, aquest any hi ha hagut un resultat tant negatiu.

Hem de mantenir la tendència de fa tres anys de que tots els equipaments siguin inspeccionats dues vegades a l'any. Es modificarà la planificació i es tornarà a fer com la de fa tres anys que va tenir uns resultats molt més positius que els últims 2 anys.

Evolució dels equipaments	2014		2013		2012	
	(II)	(I)	(II)	(I)	(II)	(I)
La Mola		88,24	100		100	85,2
AE torrent de l'Escaiola		82,35	76,5		62,5	66,7
CI Coll d'Estenalles					92,8	
La Mata		100	100		100	88,9
CI Mura			84,6	57,1	87,5	
AE riera de Nespres			88,2		87,5	
PI Talamanca			90	90	75	
Casa Nova de l'Obac		88,24	88,2		87,5	
La Pastora			68,7		81,2	
CI Pont de Vilomara i Rocafort			90,9	63,6	66,7	
AE Arenes					76,5	60,6
Marquet de les Roques						59,2
La Muntada						
PI Monistrol		90	100	80	80	85,7
Alzina del Sal-lari		100				
Centre de Documentació			100			
PI Sant Llorenç Savall			90,9	63,6		
PI Sant Vicenç de Castellet			80	90,9		
MITJANA		91,47	89,1	74,2	83,1	74,4

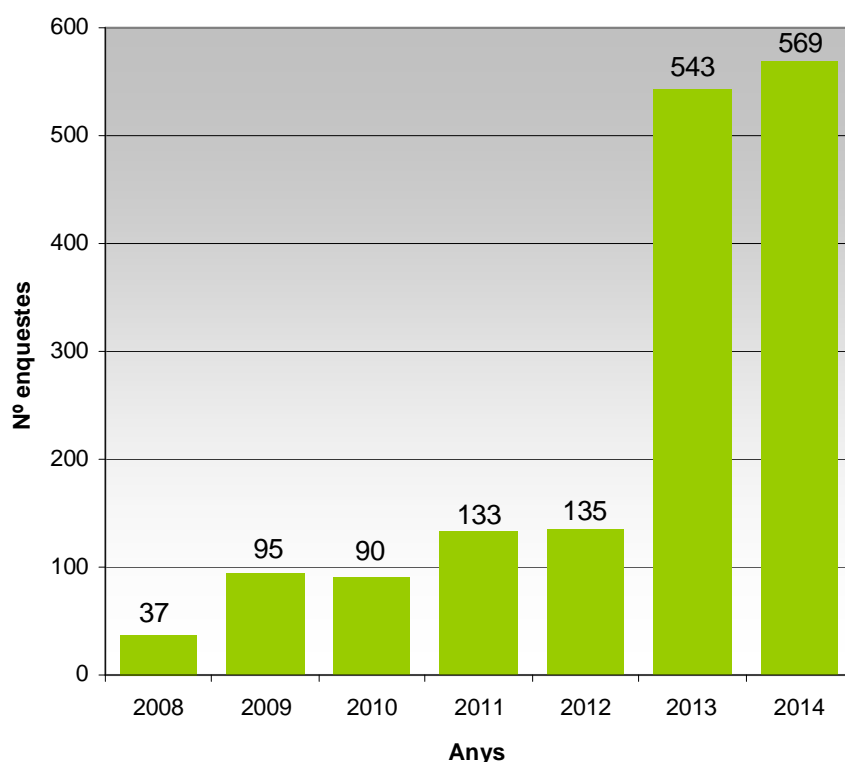
Si ens fixem en el grau de compliment d'aquests equipaments, hem complert els objectius proposats l'any anterior en la que cap equipament ha tingut un grau de compliment menor al 60%. La mitjana és molt bona (91,47). Però aquest aspecte es tindria en compte si s'haguessin realitzat la totalitat de les inspeccions i no ha sigut el cas, per tant, el resultat no és significatiu amb tant poques dades.

Es tornarà a la planificació de l'any anterior quan tècnics del parc feien les inspeccions ja que no ha funcionat el fet que personal propi dels equipaments sigui el que les realitzi.

f) ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

El parc natural recull l'opinió dels visitants a través del document DA 1002 Enquesta de satisfacció dels visitants del sistema de qualitat del parc.

Aquest any s'han recollit 569 enquestes. Han participat 18 equipaments, dels 24 possibles. Es posa de manifest, doncs, que enguany, la incentivació que es va fent als equipaments respecte la importància de la recollida d'enquestes va donant resultat en el nombre d'enquestes recollides per part d'alguns equipaments. Encara hi ha, però, molts equipaments que continuen sense fer un retorn significatiu d'enquestes.



En aquest gràfic es mostra l'evolució del nombre d'enquestes des de l'any 2008, es veu un increment en el nombre d'enquestes per acabar a l'any 2014 amb el major nombre recollit d'enquestes des del 2008.

Una altra dada interessant a tenir en compte és comparar el nombre d'enquestes en relació al nombre de visitants que passen pels centres d'informació. En aquest cas tenim uns valors relativament més alts que en anys anteriors ja que s'ha de tenir en compte que hi ha hagut un increment del nombre d'enquestes recollides. La voluntat és incrementar encara més aquesta ratio. A la taula següent es mostren els valors dels equipaments que han realitzat enquestes.

	TOTAL	Nº VISITANTS	RATIO
CI Mura	80	6805	1,18%
CI Coll d'Estenalles	148	19355	0,76%
CI Casa Nova de l'Obac	1	1109	0,09%
PI Sant Vicenç de Castellet	12	515	2,33%
PI Sant Llorenç Savall	29	218	13,30%
CI Pont de Vilomara i Rocafort	0	90	0,00%
PI Talamanca	65	1606	4,05%
Àrea d'esplai riera de Nespres	36	6544	0,55%
Àrea d'esplai torrent de l'Escaiola	0	12240	0,00%
Àrea d'esplai de les Arenes	11	9631	0,11%
Restaurant La Pastora	26	12402	0,21%
Restaurant La Mola	53	16445	0,32%
PI Rellinars	2	31	6,45%
PI Granera	0	17	0,00%

Es destaca que hi ha equipaments amb una ratio molt alta, però no es pot tenir en compte ja que el nombre de visitants i/o d'enquestes recollides és massa baix com perquè el valor sigui significatiu.

g) CONSULTES I ATENCIONS

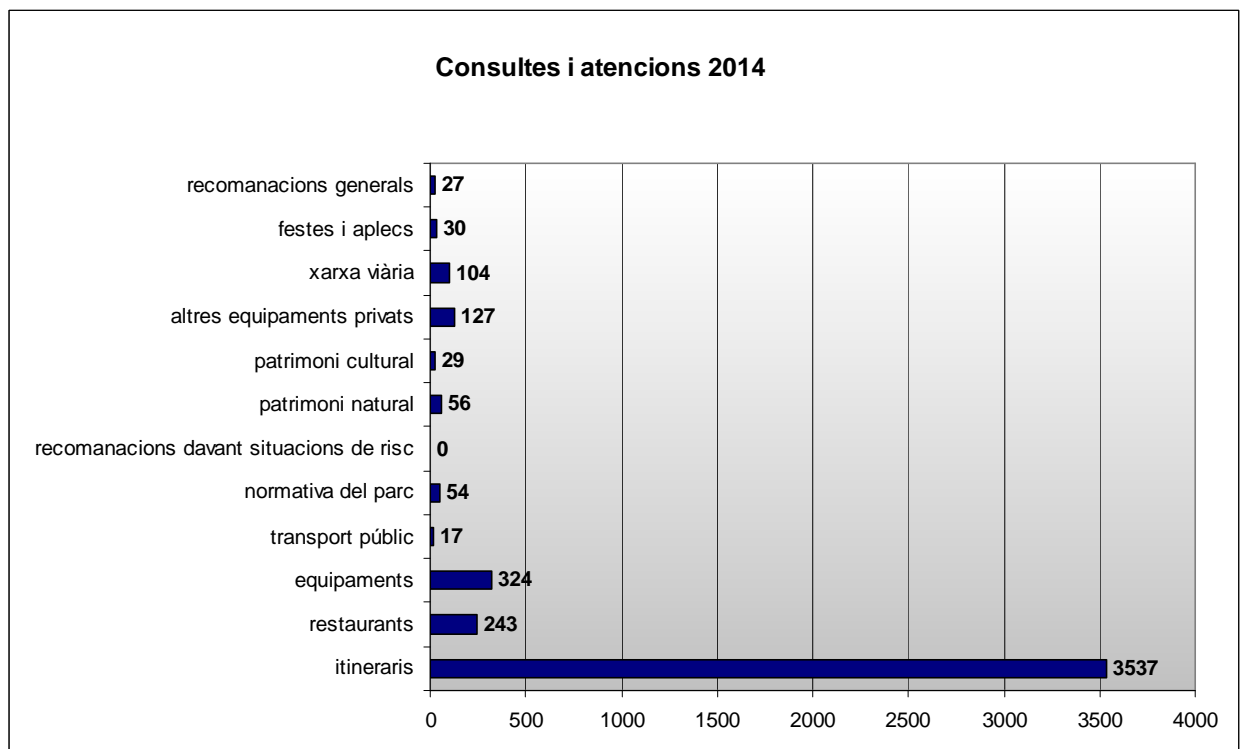
La *FF0301 fitxa de consultes i atencions*, és una eina útil per tal d'avaluar les principals demandes que realitzen els visitants, i encaminar la formació i els mitjans de suport al personal d'atenció al públic en aquest sentit. Es reparteixen les fitxes a tot el personal del Dispositiu d'Informació Personalitzada, també als equipaments que no tenen l'aplicació de gestió de visitants, i per tant no poden registrar les dades digitalment.

En la complimentació de les fitxes, hi participa el personal del pla d'informació, mentre que el personal d'atenció al públic a càrrec dels equipaments és difícil que enviïn aquestes dades recopilades.

Respecte el nombre de persones ateses que han realitzat una consulta al personal del Pla d'Informació s'han atès a 17.218 persones.

Si realitzem un anàlisi de les principals demandes que realitzen els visitants; s'han realitzat 4.548 consultes, de les quals el 78% demanaven sobre itineraris i excursions del parc, una dada pràcticament igual respecte l'any anterior. Els altres temes més demanats en menor mesura són, la informació sobre els equipaments (7%) i la restauració (5%).

En resum, de les dades analitzades en podem destacar que fa dos anys hi va haver l'increment més gran de consultes en general, i des del darrer any pràcticament s'han mantingut el mateix nombre de consultes que han passat de ser 4.196 l'any 2013 a les 4.548 d'enguany.



h) FORMACIÓ

Es revisa el pla de formació i els cursos realitzats enguany. Per fer-ne un breu resum, l'any 2014 s'han realitzat els següents cursos:

a) Organitzats per DIBA:

- Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Pacs Naturals. Nivell I.
- Taller d'integració del servei d'informació en els protocols i estàndards de qualitat de la Xarxa de Pacs Naturals. Nivell II
- Taller sobre el manteniment de la desbrossadora i la motosserra, i la prevenció de riscos laborals associats.

b) Organitzats pel Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac:

- 1 sessió teòrica de coneixements del parc.
- 9 sessions pràctiques de coneixement del territori.
 - o Les tines a peu de vinya.
 - o Monistrol de Calders i Granera.
 - o Talamanca.
 - o La Mola.
 - o Rellinars
 - o Vall d'horta.
 - o Mura
 - o Les Arenes
 - o Alzina del Sal·lari

Es valora positivament la participació del personal del parc en els diferents cursos de formació i es vol remarcar, com a tret positiu, les sessions de formació sobre coneixements del parc realitzades per als informadors i per al personal d'atenció al públic dels equipaments, per al personal subaltern i administratiu del parc, i per a empreses d'educació ambiental col·laboradores amb el parc i amb la Carta Europea de Turisme Sostenible.

Es seguirà amb els cursos de coneixements del parc.

Es tindrà en compte l'avaluació de l'eficàcia dels cursos realitzats per part dels responsables.

i) OCUPACIÓ DELS EQUIPAMENTS

Usuaris equipaments i serveis	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Centre d'Informació del Coll d'Estenalles	19.355	16.623	11.905	10.939	8.823	10.392
Punt d'informació del Monestir de Sant Llorenç del Munt	13.335	7.957	12.109	9.253	8.011	10.511

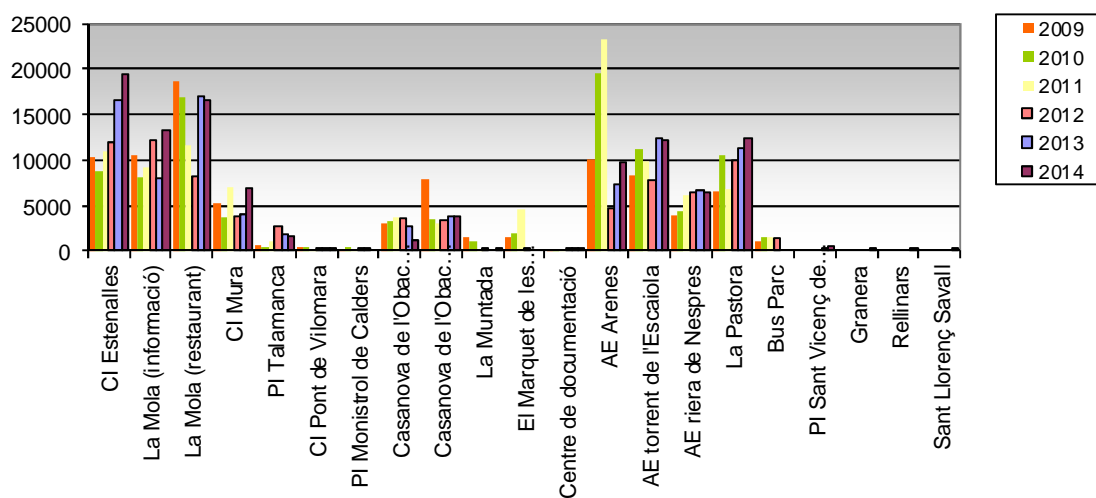
Casa Nova de l'Obac	Informació	1.109	2.716	3.568	3.694	3.338	2.945
	Programes pedagògics	3.862	3.814	3.360	2.963	3.406	7.792
Centre d'Informació de Mura		6.805	3.983	3.718	6.992	3.760	5.212
Centre d'Informació del Pont de Vilomara i Rocafort		90	85	270	216	320	499
Punt d'Informació de Talamanca		1.606	1.825	2.738	943	351	512
Punt d'Informació de Monistrol de Calders			339	213	311	420	212
Punt d'Informació de Sant Vicenç de Castellet		515	213	39			
Punt d'Informació de Sant Llorenç Savall		218	133				
Escola de Natura i formació La Muntada		224		182	136	1.137	1.423
Centre de documentació de Terrassa		22	28	15	32	23	14
Àrea d'esplai la riera de Nespres		6.544	6.642	6.524	6.158	4.368	3.907
Àrea d'esplai el torrent de l'Escaiola		12.240	12.474	7.860	9.840	11.208	9.444
Àrea d'esplai de les Arenes		9.631	7.337	4.754	23.154	19.534	10.053
La Pastora		12.402	11.281	10.026	6.827	10.533	6.452
La Mola (restaurant)		16.445	16.915	8.261	11.527	16.768	18.619
PI Granera		17					
PI Rellinars		31					
Transport públic Bus parc				1.473	1.405	1.512	1.142
Programa "Coneguem els Nostres Parcs"		1.122	411	967	998	1.132	1.403
TOTAL		104451	92232	77385	100869	95370	89353

Respecte l'ocupació als equipaments convé destacar diferents aspectes que poden ser atribuïts al canvi de model de visitació i també fruit de les característiques econòmiques actuals. La tendència al llarg dels anys és la d'un increment del nombre de visitants als equipaments. Igual que l'any passat, hi ha hagut un augment en general, del nombre d'usuaris tot i que aquesta vegada no només en les àrees d'esplai sinó també en la resta d'equipaments (no en la seva totalitat).

També cal destacar que durant l'any 2014 hi ha hagut la incorporació de 2 equipaments més, el Punt d'Informació de Rellinars i el Punt d'Informació de Granera, per tant, s'ha de tenir en compte aquest aspecte a l'hora de valorar l'increment en el nombre total d'usuaris.

Els equipaments més visitats són el restaurant de la Mola i l'entorn de coll d'Estenalles i en menor mesura, el Centre d'informació del Monestir de Sant Llorenç del Munt i el Centre d'Informació del Coll d'Estenalles. Destaca l'increment d'usuaris del Centre d'Informació de Mura.

Degut a l'increment de la visitació entre setmana, des del Centre d'Informació del Coll d'Estenalles es continua fent una relació dels vehicles aparcats a l'aparcament del coll d'Estenalles a les 11hores.



ANNEX I. Composició del Comitè de Qualitat

El comitè de qualitat estarà format per:

- **Director del Parc Natural**
- **Cap de la Unitat de Vigilància**
- **Biòleg del parc**
- **Cap de la colla de manteniment**
- **Tècnic de manteniment, obres i serveis**
- **Tècnic d'ús públic - Coordinador de qualitat**
- **Personal administratiu del parc**
- **Secretaria tècnica de la Carta Europea de Turisme Sostenible i suport al sistema de qualitat**
- **Auxiliar tècnic en la gestió de l'ús públic**
- **Representant dels centres d'informació**
- **Representant del dispositiu d'informació personalitzada**
- **Representant de l'oficina tècnica de Parcs Naturals**
- **Cap de la Direcció Territorial Occidental**
- **Unitat de vigilància**
- **Colla de manteniment**
- **Gestors dels equipaments d'acollida i recreació**
 - Representant de CI La Mola i AE torrent de l'Escaiola
 - Representant de l'AE riera de Nespres
 - Representant de l'AE d'esplai de les Arenes
 - Representant del restaurant de la Pastora
- **Gestors dels equipaments d'informació**
 - Representant del CI del Coll d'Estenalles
 - Representant del CI del Pont de Vilomara i Rocafort
 - Representant del PI de Talamanca
 - Representant del Centre de Documentació del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac
- **Gestors dels equipaments d'educació ambiental**
 - Representant de la Casa Nova de l'Obac
 - Representant de l'Escola de Natura i Formació la Muntada