

**POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT
EN LA GESTIÓ DELS SERVEIS I
EQUIPAMENTS D'ÚS PÚBLIC**
*Parc Natural de Sant Llorenç del
Munt i l' Obac*

| REALITZAT | REVISAT | APROVAT |
|------------------|-------------------------|----------------|
| Direcció | Coordinador de Qualitat | Direcció |

Política i objectius de Qualitat

Antecedents

Aquest mes de setembre es farà efectiva la implantació al parc natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac 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 Turisme del Ministeri d' Indústria, Turisme i Comerç.

El **sistema de qualitat** vol ser una eina de gestió dels equipaments i serveis d'ús públic del parc que garanteixi la qualitat dels mateixos fixant els processos de gestió. Aquests han d'assegurar uns mínims per a satisfer a la societat i, a més han de permetre a l'organització prestadora conèixer i testar l'opinió dels receptors. Cal tenir en compte que gran part de la sensació de qualitat que es percep en els serveis oferts en el medi natural, depèn de la qualitat paisatgística de l'entorn. Per tant, els serveis d'ús públic s'ofereixen considerant sempre la compatibilitat amb els objectius de protecció que constitueixen òbviament l'objectiu fonamental dels espais naturals protegits.

Política de qualitat

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

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

Garantir i ordenar l'ús públic és un dels objectius bàsics del projecte de creació i gestió del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, i es fonamenta tant en les prescripcions del Pla Especial de protecció del medi físic i el paisatge (1972) i les successives modificacions (1982 i 1998) com en el Decret de declaració del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac (1987).

Per tal de concretar l'efectivitat d'aquest objectiu bàsic, s'elabora anualment un programa d'activitats, dins del qual s'inclou el subprograma d'educació ambiental i ús social i es gestiona el conjunt de serveis que s'ofereix en la xarxa d'infraestructures i equipaments.

Pel que fa, doncs, a la gestió de l'ús públic, l'administració del parc considera que la xarxa d'equipaments i serveis és prou completa i ha anat cobrint, en el transcurs dels darrers anys, les necessitats derivades del model d'ús públic del parc i 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 de Sant Llorenç del Munt i l' Obac es fonamenta en dos criteris generals:

Política i objectius de Qualitat

- Dotar el parc de 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, adaptació i respecte als valors naturals i culturals propis de la zona.

Objectius de qualitat:

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

- Oferir i mantenir una elevada qualitat en els serveis públics.
- Satisfer les expectatives i requeriments dels visitants garantint-los-hi un paisatge de qualitat i una oferta de serveis adequada.
- Disposar dels mitjans humans i materials suficients i adequats per a satisfer els requisits de les normes de qualitat.
- Aconseguir una organització eficaç per a 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.

Implantació del sistema de qualitat

La implantació del **sistema de qualitat** al parc és la culminació de més de dos anys de treballs. Ha estat necessària una revisió a fons de la nostra oferta de serveis i equipaments, però també i sobretot, de la nostra organització i del nostre funcionament. Això ha permès descriure en documents com estem organitzats i, en alguns casos, com creiem que hem d'estar organitzats en la gestió de l'ús públic. D'altra banda, hem definit una sèrie d'indicadors i instruments de mesura que ens han de permetre avaluar fins a quin punt estem complint els objectius que ens hem marcat i, a més, compartir aquesta informació amb tots els implicats: personal del parc, informadors, concessionaris, ajuntaments.

Precisament, aquest darrer aspecte, la participació, constitueix també un dels fonaments del **sistema de qualitat**. Com que, en definitiva, es tractava de fer una mena de radiografia de com fem la nostra feina i de com creiem que la hem de fer, s'ha mirat que tothom pogués participar i fer aportacions als procediments i instruccions de treball del sistema. Un cop el sistema estigui ja en funcionament, la participació de tots els que intervenim, d'una manera o altra, en la gestió de l'ús públic, segueix essent imprescindible. És a dir, el control de la qualitat del resultat del nostre treball ens pertoca a tots i aquesta és la funció del comitè de qualitat.

Finalment, cal tenir present que el **sistema de qualitat** constitueix una certificació, que atorga l'ICTE (Institut de Qualitat Turística Espanyola) a través d'una auditoria externa. Es tracta doncs de sotmetre periòdicament la nostra organització i la nostra oferta d'ús públic a l'examen rigorós d'una empresa absolutament independent que és la que ha de dictaminar si certament la nostra gestió mereix ser considerada com una gestió de qualitat. Aquest és també un fet sense precedents i constitueix, sens dubte, un repte col·lectiu important.

L'esforç de tots ha fet possible que ens haguem pogut plantejar aquests objectius i amb l'esforç de tots comptem per tal de seguir avançant.