

## **Procediment d'inspecció d'equipaments i serveis**

**A. OBJECTE**

**B. ABAST**

**C. REFERÈNCIES**

**D. RESPONSABILITATS**

**E. DEFINICIONS**

**F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT**

**F.1 Contingut dels controls**

**F.2 Eines de control**

**F.3 Mecanismes de control**

**F.4 Registre del control i terminis de solució d'incidències**

**F.5 Del control de la qualitat del servei**

**G. ANNEXOS**

**G.1 Formulari d'inspecció d'equipaments i serveis**

**G.2 Acta d'inspecció d'equipaments i serveis**

**G.3 Registre d'inspeccions a equipaments i serveis**

<b>REALITZAT</b>	<b>REVISAT</b>	<b>APROVAT</b>
Direcció	Coordinador de Qualitat	Direcció

## **Procediment d'inspecció d'equipaments i serveis**

### **A. OBJECTE**

Aquest apartat gestiona les operacions necessàries per tal de controlar l'estat de la qualitat dels serveis i equipaments del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac.

### **B. ABAST**

Aquest procediment operatiu aplica al director del parc i al coordinador de qualitat. També la resta de personal del parc i dels equipaments pot ser requerit a fer alguna gestió en relació a la comprovació dels aspectes de la qualitat en la prestació de serveis i estat dels equipaments.

### **C. REFERÈNCIES**

Pel control de la qualitat en equipaments i serveis s'han de tenir presents i respectar els següents documents:

- Pla Especial del Medi Físic i del Paisatge del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac.
- Manual de Qualitat del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac.
- Pla d' Ús Públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac.
- Norma 01 de Direcció del sistema de qualitat del parc.
- Contractes de concessió administrativa i convenis, entre la Diputació de Barcelona i les institucions i persones físiques o jurídiques que gestionen els serveis d'ús públic, en el cas dels serveis gestionats de forma indirecta.

### **D. DEFINICIONS**

En la redacció d'aquest procediment, s'adopten les definicions següents:

- Control: actuació del Coordinador de Qualitat, o de la persona que aquest delegui, per tal de conèixer l'estat de compliment del Sistema de Qualitat al Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac
- Incidència: aspecte, detectat en el moment del control, que no s'ajusta al que determina el Sistema de Qualitat.
- Termini: temps que es dóna a les actuacions destinades a solucionar les incidències, qualificades pel Coordinador com a lleu, greu o molt greu.

### **E. RESPONSABILITATS**

La responsabilitat pel que fa al control de la qualitat recau en la direcció del parc.

El comitè de qualitat examinarà les condicions adverses a la qualitat, així com les accions proposades, avaluant-ne els resultats i aprovant les actuacions incorporades al pla de millora continuada.

## **Procediment d'inspecció d'equipaments i serveis**

El coordinador de qualitat té la responsabilitat de vetllar pel funcionament dels processos que es deriven de l'aplicació d'aquest procediment.

### **F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT**

#### **F.1. Contingut dels controls**

- Equipaments:

Pel que fa als equipaments es revisaran els aspectes de la neteja, de l'accés, de la retolació, de l'aparcament, l'estat físic de l'edifici (pintura, desperfectes en la fusteria i obra...).

- Serveis:

Es controlarà 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 està al càrrec i que vagi identificat.

Pel que fa a la comercialització de productes i serveis, es controlarà:

- Que estiguin degudament identificats amb el seu preu, i que hi hagi un llistat amb els preus a disposició de l'usuari
- Que es tinguin a l'abast 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.

- Infraestructura:

En les inspeccions, es controlaran també aspectes com el pla d'emergència, la il·luminació d'emergència, l'estat i ubicació dels extintors, abastament i sanejament d'aigua, etcètera.

- Recursos pedagògics i de lleure:

En el cas que hi hagi altres recursos de tipus pedagògics, es controlarà que la documentació i la pròpia activitat hagin estat posades en coneixement del tècnic d'ús públic.

## **Procediment d'inspecció d'equipaments i serveis**

### **F.2. Eines de control**

S'utilitzarà, per tal de facilitar la feina, el DA 0104 *Formulari d'inspecció d'equipaments i serveis*. Es recollirà a l'acta (FF 0107 *Acta d'inspecció d'equipaments i serveis*), aquells aspectes que cal solucionar. Una còpia de l'acta s'ha de fer arribar al concessionari o responsable per tal que li quedi constància dels aspectes a solucionar. En el cas que hi hagi algun aspecte que l' Oficina Tècnica de Parcs Naturals assumeixi la seva solució, es passarà una còpia de l'acta a la persona que la direcció del parc determini.

Per tal de verificar l'objectivitat de les inspeccions, les visites als equipaments es faran en base a l'acta de la inspecció anterior. Caldrà revisar la millora de les condicions adverses detectades anteriorment de manera més exhaustiva i inspeccionar les variables incloses al DA 0104.

Les actes s'han d'incorporar al registre d'inspecció (FR 0106) per tal de portar el control de les accions que s'han dut a terme.

### **F.3. Mecanismes de control**

Es realitzaran visites als equipaments anualment per tal de verificar el funcionament del propi equipament i dels seus serveis.

De manera ocasional, el PNSLLO a través del seu personal, pot fer visites d'inspecció, com a complement a les visites periòdiques i també com a seguiment d'incidències, queixes, reclamacions o auditories.

En el cas que un òrgan extern al PNSLLO faci algun tipus d'inspecció, es recolliran les incidències d'aquestes inspeccions a la FF 0107 *Acta d'inspecció d'equipaments i serveis*, i s'enregistraran al FR 0107 *Registre d'inspeccions d'equipaments i serveis*.

### **F.4. Registre del control i terminis de solució d'incidències**

Totes les inspeccions realitzades es registraran al FR 0107 *Registre d'inspeccions a equipaments i serveis*.

Les incidències en les inspeccions es gestionaran d'acord amb el PO 0105 *Procediment d'incidències, accions preventives i correctives*.

En aquest registre ha de figurar la persona responsable de solucionar la incidència i el termini de què es disposa per a la seva solució. Una vegada solucionat el problema, la persona responsable indicarà 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.

### **F.5. Del control de la qualitat del servei**

En la reunió setmanal del parc, es donarà compte de les visites i actuacions realitzades pel control de la qualitat, i de les mesures adoptades per tal de pal·liar-ne les incidències, així com els terminis d'execució de les mesures en procés de solució.

## **Procediment d'inspecció d'equipaments i serveis**

En les reunions del Comitè de Qualitat es donarà compte de l'estat de les incidències detectades i les mesures adoptades, així com dels terminis que s'han utilitzat per donar-hi solució.

### **G. ANNEXOS**

- G.1. Formulari d'inspecció d'equipaments i serveis**
- G.2. Acta d'inspecció d'equipaments i serveis**
- G.3. Registre d'inspeccions a equipaments i serveis**