

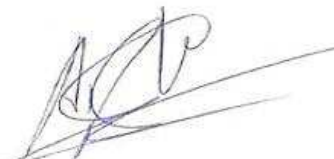


Procediment de Revisió del sistema de qualitat

- A. OBJECTE
- B. ABAST
- C. REFERÈNCIES
- D. DEFINICIONS
- E. RESPONSABILITATS
- F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT
 - F1. Del control de la documentació i registres
 - F2. Del seguiment i avaluació de l'ús públic
 - F3. De l'anàlisi d'indicadors de qualitat
 - F4. Del desenvolupament del procés de revisió

HISTORIAL DE REVISIONS		
REVISIÓ	DATA	CANVIS REALITZATS
1	27/09/11	F3

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció 	Coordinador de qualitat 	Direcció 

Procediment de Revisió del sistema de qualitat

A. OBJECTE

Aquest apartat inclou els requisits i procediments necessaris per a dur a terme la revisió del sistema de qualitat del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac, entenent aquest com un procés indispensable per a garantir l'assoliment i millora dels objectius de qualitat.

En aquest sentit, s'inclouen determinacions referents als aspectes següents:

- Informació necessària per a realitzar la revisió, pel que fa als continguts i a la font o procedència.
- Descripció del procés de revisió.

B. ABAST

Aquest procediment operatiu aplica en general a tot el personal que intervé en la prestació dels serveis d'ús públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac i, d'una manera específica al director del parc, al gestor de qualitat i, en general, a tot el personal que participa, en funció del seu càrrec o de la seva representació, en la composició del comitè de qualitat.

C. REFERÈNCIES

En el desenvolupament de la revisió del sistema de qualitat s'han de tenir presents i respectar els següents documents:

- Pla Especial de Protecció 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:

- Documentació del sistema de qualitat: conjunt de documents que integren el sistema de qualitat i se'n deriven de la seva implantació.
- Control de la documentació i registres: conjunt de mesures i actuacions destinats a fer efectiu l'arxiu i seguiment de tota la documentació generada dins del sistema de qualitat, per tal de garantir la identificació i traçabilitat de tots els processos relacionats amb els serveis i equipaments d'ús públic del parc.

Procediment de Revisió del sistema de qualitat

- ❑ **Seguiment de l'ús públic:** conjunt de mesures i actuacions destinades a recollir les dades més significatives sobre el grau quantitatiu de funcionament dels serveis i equipaments d'ús públic, incloent les seves repercussions en el medi natural.
- ❑ **Avaluació de l'ús públic:** conjunt de mesures i actuacions destinades a mesurar el grau de satisfacció dels usuaris dels serveis i equipaments d'ús públic, així com a processar les dades més significatives sobre el grau qualitatiu de funcionament d'aquests serveis i equipaments, deduint-ne els indicadors de qualitat.
- ❑ **Comitè de qualitat:** òrgan col·lectiu específic creat per a la gestió del sistema de qualitat del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac i amb competència per a la seva revisió.

E. RESPONSABILITATS

La responsabilitat pel que fa a la revisió del sistema de qualitat recau en la direcció del parc, que tramitarà l'aprovació i incorporació al sistema de les actes on es recullen les decisions i consideracions adoptades pel comitè, en relació amb la revisió i modificacions del sistema de qualitat.

El comitè de qualitat examinarà els resultats i evolució del conjunt d'indicadors del sistema i revisarà el seu funcionament, aprovant les modificacions de procediments que se'n derivin.

El coordinador de qualitat té la responsabilitat de vetllar pel control i seguiment de tota la documentació generada pel funcionament del sistema, iniciant i promovent el procés de revisió.

F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

Aquest procediment regula els aspectes següents:

- El control de la documentació i registres.
- El seguiment i avaluació de l'ús públic.
- L'anàlisi d'indicadors significatius per a orientar la revisió del sistema de qualitat.
- El desenvolupament del procés de revisió.

F.1. Del control de la documentació i registres.

El conjunt de la documentació que integra el sistema de qualitat i es genera a partir de la seva implantació estarà sotmès a un procés de control, seguiment i arxiu, que ha de permetre en tot moment la identificació i traçabilitat de qualsevol actuació, d'acord amb el que estableix el PO 0103 *Procediment de control de la documentació i registre*.

F.2. Del seguiment i avaluació de l'ús públic.

El conjunt de dades que es deriven de la totalitat de registres relacionats amb la satisfacció dels usuaris o la qualitat dels serveis i equipaments es processarà per tal que permetin avaluar qualitativament el funcionament d'aquests serveis i equipaments i, en

Procediment de Revisió del sistema de qualitat

conseqüència, el grau de compliment dels objectius de qualitat, d'acord amb allò que estableix el PO 1001 *de seguiment i avaluació de la qualitat*.

F.3. De l'anàlisi d'indicadors de qualitat.

La revisió del sistema de qualitat es nodrirà de les dades que es derivin del seguiment i avaluació de l'ús públic i hagin estat identificades com a indicadors del funcionament de la prestació de serveis, així com d'altres dades significatives per la seva repercussió en el funcionament i eficàcia.

Així doncs, la informació bàsica per a la revisió del sistema haurà 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 i internes
- Registre de queixes i suggeriments.
- 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.
- Resultats de les enquestes de satisfacció al visitant
- Seguiment i grau de compliment dels objectius anuals
- Canvis que poden afectar al sistema.

F.4. Del desenvolupament del procés de revisió.

Es revisarà el sistema de qualitat durant el quart trimestre de cada any, per tal d'assegurar el seu correcte funcionament i eficàcia. La revisió serà promoguda pel coordinador de qualitat que elaborarà una proposta de modificacions per 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 al comitè i al coordinador de qualitat.

S'aprovarà la revisió del sistema, incorporant totes les modificacions que se'n derivin, a la darrera reunió del comitè de qualitat, recollint l'aprovació en l'acta corresponent.

La direcció del parc incorporarà les modificacions pertinents derivades de la revisió del sistema al programa anual d'ús públic de l'any següent.