

MANUAL DE QUALITAT,
Parc Natural de Sant Llorenç del
Munt i l'Obac

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Direcció	Coordinador de Qualitat	Direcció

Manual de Qualitat

HISTORIAL DE REVISIONS		
REVISIÓ	DIA	CANVIS REALITZATS

Manual de Qualitat

INDEX

CAPÍTOLS	Pàgina
0. INTRODUCCIÓ	4
1. RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	5
1.1 Compromís de la Direcció	5
1.2 Política de Qualitat	5
1.3 Objectius de Qualitat	5
1.4 Revisió del Sistema de Qualitat	5
1.5 Extensió de la Qualitat a altres serveis	6
2. ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ	7
2.1 Representació de la Direcció	7
2.2 Funcions i responsabilitats	7
3. PLANIFICACIÓ	10
4. SISTEMA DE QUALITAT	12
4.1 Documentació del Sistema de Qualitat	12
4.2 Control de la Documentació i dels Registres de Qualitat	13
5. GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS I MATERIALS	14
5.1 Gestió dels Recursos Humans	14
5.2 Gestió dels Recursos Materials	14
5.3 Gestió Externa de Recursos Propis	14
6. ACOLLIDA I RECREACIÓ	15
7. INFORMACIÓ	15
8. SENYALITZACIÓ	15
9. EDUCACIÓ AMBIENTAL I INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI	16
10. COMERCIALIZACIÓ I RESERVES	16
11. SEGURETAT	16
12. NETEJA I MANTENIMENT	17
13. GESTIÓ AMBIENTAL	17
14. SEGUIMENT I AVALUACIÓ	17
15. GESTIÓ DE LES CONDICIONS ADVERSES A LA QUALITAT	19
15.1 Requisits generals	19
15.2 Gestió de queixes i suggeriments	19
15.3 Accions preventives	19
16. MILLORA CONTINUA	
17. SEGURETAT I PREVENCIÓ DE RISCOS	
18. GESTIÓ MEDIAMBIENTAL	

0. INTRODUCCIÓ

El Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac ocupa una superfície que s'acosta a les 14.000ha del qual en formen part 12 municipis i tres comarques diferents: els dos Vallès i el Bages. Està situat al nord de la ciutat de Terrassa i al sud-est de Manresa entre el riu Llobregat a l'Oest i el riu Ripoll a l'Est modelant un conjunt destacat entre la depressió del Vallès i la Central. Forma part de la Serralada Prelitoral catalana i té una altitud màxima de 1.104m a La Mola en la qual s'aixeca el monestir romànic de Sant Llorenç del Munt, un testimoni de la època medieval del nostre territori.

La geomorfologia del massís és un dels factors més destacats i particulars que determinen el paisatge de Sant Llorenç, és doncs en aquest indret on destaquen les cingleres, les codines i les canals fruit de l'acció dels agents erosius sobre el conglomerat, així com també tenen lloc fenòmens càrstics que degut a la infiltració de l'aigua de pluja donen lloc a coves i avencs. Aquest substrat litològic particular ha convertit el parc de Sant Llorenç del Munt i l'Obac en un reclam per a escaladors i espeleòlegs amants d'aquestes roques, no en va s'han registrat en tot el massís més de 300 coves i avencs.

Aquesta geomorfologia particular condiciona l'ecologia del massís. Trobem masses forestals de caràcter típicament mediterrani on l'alzinar és la comunitat vegetal que predomina. En les zones més baixes es barreja amb pins i arbusts mediterranis com el bruc i l'arboç, tot i que en els últims anys, i com a resultat de l'activitat humana, han proliferat les pinedes de pi blanc que han prosperat en els antics camps de vinya que es van abandonar degut a la fil·loxera. Les canals proporcionen ombra i un ambient humit i és la causa que es consolidi un sòl fèrtil on hi apareixen espècies pròpies de la regió centreeuropea, que constitueixen els redutes més meridionals de la seva distribució com els avellaners, i els til·lers. Als roqueters i a les cingleres creixen diverses plantes rupícoles de gran interès ecològic típiques de llocs secs i amb poc sòl.

La primera figura d'ordenació territorial la trobem el 1932, any en què la Generalitat Catalana inclogué Sant Llorenç del Munt en el *Regional Planning*. Trenta anys després, el 1963, la Diputació de Barcelona promou l'aprovació del Pla Provincial, entre els documents del qual s'inclou el *Catàleg Provincial dels Parcs Naturals*. L'expansió de les urbanitzacions, sobretot a la part vallesana, provocà una forta reacció popular, i posteriorment administrativa, que conduïren a la protecció d'aquest àmbit geogràfic, i fou el 1972 quan s'aprovà el Pla Especial de protecció del medi físic promogut per la Diputació de Barcelona, que regula els usos del sòl, la revisió d'aquest, el 1982 comporta una ampliació del territori. Finalment el decret 106/87 crea el parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac d'acord amb la Llei 12/85 d'Espais Naturals aprovada l'any 1985 al Parlament de Catalunya. Posteriorment, i gràcies a la petició de diversos ajuntaments, la Diputació de Barcelona va posar en marxa el 1998 una modificació del pla Especial, que comporta una notable ampliació del mateix fins a les 13.693,78Ha actuals.

El parc és gestionat per la Diputació de Barcelona, a través de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals, adscrita a l'Àrea d'Espais Naturals, en col·laboració amb els municipis que en formen part i amb la participació de diversos sectors implicats.

Així el Parc Natural protegeix un ecosistema caracteritzat per la diversitat tan paisatgística com ecològica i ofereix excel·lents oportunitats per gaudir de l'excursionisme, muntanyisme i la natura amb la condició de respectar l'entorn; per aquest motiu la gestió del parc està enfocada a ordenar i garantir l'ús públic de forma que no es malmeti el patrimoni natural i cultural del massís. Per això el Parc disposa d'una sèrie d'equipaments i instal·lacions per al lleure i per

Manual de Qualitat

promoure l'educació ambiental, la majoria gestionats mitjançant concessions o convenis amb ajuntaments o consorcis turístics i des de la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona es gestionen programes d'activitats, tals com el programa "Viu el Parc", "Coneguem els nostres parcs", exposicions, itineraris guiats...

1. RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ

1.1. Compromís de la Direcció

La direcció del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac, conscient de la importància de la qualitat en la prestació dels serveis d'ús públic i de la satisfacció dels visitants, assumeix la responsabilitat de complir els requisits i serveis de la Norma de Qualitat Turística Espanyola en Espais Naturals Protegits al Parc Natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac.

1.2. 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.

Manual de Qualitat

Així doncs, la política de qualitat del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac es fonamenta en dos criteris generals:

- 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.

1.3. 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.

1.4. Revisió del Sistema de Qualitat.

La Direcció del Sistema de Qualitat es compromet a revisar el sistema al menys una vegada a l'any. Per això, la informació de partida en la qual es basarà aquesta revisió serà:

- ❖ Revisió de les actes de reunió del Comitè de Qualitat
- ❖ Informes de les auditories internes
- ❖ Queixes i suggeriments dels visitants
- ❖ Seguiment dels objectius de qualitat
- ❖ Avaluació dels indicadors de qualitat del sistema
- ❖ Anàlisi de les condicions adverses a la qualitat
- ❖ Registre d'accions preventives
- ❖ Pla de Formació de Qualitat
- ❖ Resultat de les enquestes de satisfacció de l'usuari
- ❖ Canvis que podrien afectar al Sistema de Qualitat

Manual de Qualitat

Per a la revisió del sistema s'utilitzarà el procediment definit "**(PO 0102) Procediment de Revisió del Sistema de qualitat**"

1.5. Extensió de la Qualitat a altres serveis.

La Direcció del Sistema de Qualitat convida a les empreses i particulars prestataris de serveis turístics a l'interior de l'espai natural protegit a assumir els requisits de servei definits pel sistema de Qualitat en Espais Naturals Protegits i la seva adhesió als sistemes ja desenvolupats en el marc de l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola.

2. ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ.

2.1. Representant de la Direcció

La direcció del Parc Natural ha creat un Comitè de Qualitat com òrgan representatiu dels treballadors de l'espai natural protegit en temes relacionats amb l'ús públic pel desenvolupament, implantació i posterior supervisió del Sistema de Qualitat Turística.

El funcionament es troba definit en el procediment **PO 0101 Constitució, funcionament i renovació del comitè de qualitat**

Les funcions del Comitè de Qualitat són:

- ❖ Aprovar el Pla Anual d'Auditories
- ❖ Revisar, avaluar i donar la conformitat a tots els procediments i documents generats pel sistema de Qualitat (Manual de Qualitat, Procediments Operatius, Instruccions de Treball)
- ❖ Identificar, analitzar i avaluar les No Conformitats
- ❖ Controlar i supervisar les Queixes i Suggestions
- ❖ Intervenir en el procés d'implantació, revisió i seguiment del Sistema de Qualitat.

La direcció del Parc designa al tècnic d'ús públic com a responsable de la direcció del parc en cas de la seva absència, assumint totes les tasques i responsabilitats que li siguin assignades.

2.2. Funcions i responsabilitats.

En aquest apartat es defineix l'organització de l'espai natural protegit, els nivells d'autoritat, responsabilitat i dependència de cada lloc de treball relacionats amb el Sistema de Qualitat.

Manual de Qualitat

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 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 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 les instruccions que se'n deriven i proposar les modificacions pertinents.
- Controlar el Manual de Qualitat i els Procediments de Qualitat.
- Avaluar les propostes d'accions correctives, controlant l'execució i tancament de les mateixes.
- Elaborar, controlar i valorar les enquestes de satisfacció.
- Actuar com a secretari del Comitè de Qualitat

Administratiu

Les funcions són:

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

Manual 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.

Coordinador de qualitat:

Les seves funcions principals són:

- Assegurar que el Sistema de Qualitat està establert i implantat i garantir la seva continuïtat
- Coordinar l'elaboració de la documentació del Sistema de Qualitat (Manual de Qualitat, Procediments Operatius, Instruccions de Treball).
- Informar del funcionament del Sistema de Qualitat a la Direcció.
- Revisar el funcionament del sistema de qualitat i proposar les modificacions conseqüents.
- Identificar les disconformitats que puguin afectar a la qualitat del servei.
- Controlar la resolució de les condicions adverses a la qualitat.
- Controlar l'execució de les mesures correctives.
- Convocar i organitzar les reunions del Comitè de Qualitat.
- Informar al Comitè de Qualitat de les disconformitats, les propostes d'accions correctives, els resultats de les enquestes de satisfacció i tots aquells temes que siguin de la seva competència.
- Coordinar la interlocució de l'espai natural protegit amb terceres parts (visitants, administració, entitats de certificació, associacions, etc.) en matèria de qualitat.

En el document **DA 0101 Funcions y Responsabilitats** es defineixen les funcions relatives a cada lloc de treball.

Manual de Qualitat

En el document **DA 0102 Organigrama** s'esquematitza l'estructura organitzativa del Parc Natural, on s'informa de la relació dels diferents nivells organitzatius o funcionals de l'espai natural protegit.

2. PLANIFICACIÓ.

El document bàsic de planejament al parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac és el "Pla especial de protecció del medi físic i el paisatge de Sant Llorenç del Munt i l'Obac", text normatiu i d'ordenació de naturalesa urbanística, aprovat l'any 1972. Posteriorment, el Decret 106/87 de la Generalitat de Catalunya, de declaració del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac.

El pla especial és, doncs, el document bàsic de referència pel que fa a la planificació. Desplegant les previsions del pla especial i recollint les aportacions dels programes de gestió del parc, la planificació específica de l'ús públic es recull en el Pla d'ús públic, document que no té caràcter normatiu però que estableix les línies generals que orienten la programació.

L'objectiu principal que estableix el Pla d'Ús Públic és:

Planificar i ordenar l'ús públic dins el marc del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac de forma compatible amb la conservació dels recursos naturals i culturals de l'espai i per aconseguir un foment del coneixement i el respecte al medi que els posi en valor.

Aquest objectiu es concreta en els següents:

- Identificar la situació actual d'oferta dels equipaments d'ús públic del parc
- Identificar el tipus de visitant que existeix en l'àmbit d'estudi
- Analitzar l'encaix i correspondència entre l'oferta i la demanda
- Descriure els principals recursos turístics del parc
- Posar de manifest els principals impactes (socials, econòmics i ecològics) que produeix l'ús públic al parc natural
- Analitzar els agents implicats en la gestió de l'ús públic i la seva articulació executiva
- Proposar un model d'ús públic en el parc que regeixi la gestió futura
- Establir els criteris bàsics i orientacions del model d'ús públic desitjable per aconseguir la compatibilitat amb els recursos naturals
- Planificar la infraestructura necessària per la seva recepció
- Ordenar els accessos al parc i les activitats que es realitzen dins el parc
- Proposar els programes i actuacions necessàries

En aquest es recull una programació de les activitats més importants en matèria d'ús públic (informació, interpretació, educació, manteniment, voluntariat, etc) que s'han de portar a terme pel desenvolupament dels objectius d'ús públic marcats.

Manual de Qualitat

Al Pla també es planifiquen aquelles actuacions i activitats que ha de realitzar l'espai natural protegit per tal de mantenir un nivell de qualitat a l'oferta d'ús públic d'acord amb l'establert a la norma de Qualitat Turística. En aquest sentit, la planificació del Sistema de Qualitat es basa en els objectius del Pla.

4. SISTEMA DE QUALITAT.

4.1. Documentació del Sistema de Qualitat.

El parc natural té un Sistema de Qualitat documentat i actualitzat que s'estructura en cinc nivells:

Normes de Qualitat. Es concreta en el conjunt de normes, elaborades per la Secció Espanyola de la Federació Europea de Parcs Naturals i Nacionals i aprovades per l'ICTE (Institut per a la Qualitat Turística Espanyola), que responen tant als aspectes generals d'organització del sistema, com als aspectes específics de l'oferta de serveis i equipaments dels espais protegits. Constitueixen el marc general per orientar la implantació del sistema de qualitat al parc i són les següents:

- Direcció
- Acollida i recreació
- Informació
- Senyalització
- Educació Ambiental i interpretació
- Comercialització
- Seguretat
- Neteja i manteniment
- Gestió ambiental
- Seguiment i avaluació

Manual de Qualitat. Suposa la concreció de les normes en l'àmbit del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac i desenvolupa els seus aspectes bàsics. Inclou la política de qualitat i l'organització del parc natural. El Manual de Qualitat descriu les línies bàsiques d'actuació d'acord amb les normes i fa referència als procediments del Sistema de Qualitat.

Procediments Operatius. Depenen jeràrquicament del Manual de Qualitat. En els Procediments Operatius es concreten i detallen tots els aspectes del Sistema de Qualitat, tant pel que fa al

Manual de Qualitat

funcionament del propi sistema, com pel que fa a la gestió dels serveis i equipaments d'ús públic.

Instruccions de treball. Especifiquen la forma en la qual es realitzen, controlen i registren les activitats que, pel seu caràcter específic o puntual, no s'han estructurat en forma de procediment.

Registres de Qualitat. Suposen el nivell inferior i són documents que acrediten que el treball es realitza d'acord amb allò que s'especifica en els procediments i resta de documents del Sistema de Qualitat. Permetent constatar el resultat de les activitats desenvolupades dins del Sistema de Qualitat.

Constitueixen documents de referència pel desenvolupament del sistema de qualitat el "Pla Especial de protecció del medi físic i el paisatge" i el "Pla d'Ús Públic" del parc, que configuren el marc normatiu i de planejament en el qual s'inscriu la gestió de l'ús públic.

4.2. Control de la Documentació i dels registres de Qualitat

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac ha establert i manté procediments documentats per a controlar tots els documents i dades relacionats amb el Sistema de Qualitat. Els controls s'estenen a las fases de revisió i aprovació, distribució, canvis i arxiu de documents obsolets. Els documents de referència es troben disponibles en aquells punts en què seran utilitzats.

Tots els documents interns del Sistema de Qualitat del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac s'elaboren i structuren segons es descriu en el procediment operatiu **PO 0103 Procediment de Control de la Documentació i Registre.**

Revisió i Aprovació

Els documents del Sistema de Qualitat són revisats i aprovats pel personal autoritzat prèviament a la seva emissió. Les responsabilitats de revisió i aprovació estan establertes per tots els documents. Les còpies mestres i els documents vigents són arxivats i es troben disponibles per a la seva revisió.

Control de la Distribució

Tots els documents del Sistema de Qualitat són sotmesos a distribució controlada per part del Coordinador de la Qualitat.

Manual de Qualitat

Control dels canvis

Els canvis en els documents del Sistema de Qualitat són aprovats i revisats pel personal autoritzat.

Documents obsolets

Els documents obsolets que es conserven són identificats degudament per evitar la seva distribució i el seu ús indegut. En el procediment corresponent, s'establiran els terminis i condicions per la seva destrucció.

Registres de qualitat

Els registres de qualitat aporten una evidència objectiva que el servei s'està realitzant d'acord amb els requisits de qualitat, o bé que s'estan produint desviacions en relació amb els objectius establerts.

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac manté un procediment documentat per la identificació, recopilació, accés, arxiu, actualització, emmagatzematge i disposició final dels registres de qualitat. Els arxius poden trobar-se tant en suport documental com informàtic.

Com a registres de qualitat es consideren tots els que es deriven de l'aplicació dels procediments i instruccions del sistema.

El procediment de referència és "**PO 0103 Procediment de Control de la Documentació i Registres**"

5. GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS I MATERIALS

5.1. Gestió dels Recursos Humans

El Parc Natural del Sant Llorenç de Munt i l'Obac té identificat i definit el personal que treballa en l'àrea d'ús públic i les seves funcions en relació amb la qualitat, així com els requisits professionals que han de reunir per a l'acompliment de les seves funcions.

El Pla d'Ús Públic del Parc Natural del Sant Llorenç de Munt i l'Obac té establert un programa de formació de l'espai natural protegit, que assegura que les necessitats de formació i/o qualificació dels empleats adscrits als llocs que afecten a la qualitat del servei són cobertes, i que es programen les accions de qualificació necessàries per a l'adaptació al lloc de treball i

Manual de Qualitat

coneixement del Sistema de Qualitat d'espais naturals protegits en el cas de noves incorporacions.

DA 0103 PLA DE FORMACIÓ

5.2. Gestió dels Recursos Materials

La Direcció del parc natural del Sant Llorenç de Munt i l'Obac ha identificat els recursos materials necessaris per a portar a terme les activitats habituals i per a assegurar en tot moment que els serveis prestats s'ajusten a les característiques de l'oferta especificada, fet que es recull en el Pla d'Ús Públic de l'espai natural protegit.

L'adquisició d'aquests recursos materials s'ajusta a l'establert en la legislació específica de contractació i compres de l'administració pública i al procediment "**PO 0104 Procediment de Control de la contractació de béns i serveis**". L'avaluació dels proveïdors i subministraments és realitzada per la Direcció que estableix les característiques tècniques dels mateixos i és l'encarregada de la revisió final del producte.

El Parc Natural té un llistat propi del parc natural, que s'actualitza constantment a mesura que s'incorporen o eliminen proveïdors avaluats.

Les incidències generades per l'adquisició de recursos materials es gestionen segons l'establert en el procediment "**PO 0105 Procediment d'incidències, accions preventives i correctives**".

5.3.- Gestió externa de recursos propis

L'oferta pública dels serveis d'ús públic del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac es concreta en fórmules de gestió directa, quan és el personal del parc el que assumeix la prestació o manteniment del servei, o en fórmules de gestió indirecta, quan el servei es presta a través de convenis amb entitats públiques i privades o a través de contractes de concessió administratives o de prestació de serveis.

La Direcció, a través dels plecs de prescripcions tècniques, estableix i comunica els requisits relatius als serveis d'Ús públic atesos a través de qualsevol de les modalitats de gestió indirecta de serveis públics previstes per la legislació vigent que tinguin incidència en la qualitat del servei prestat en l'espai natural protegit.

Tanmateix, es realitza periòdicament un control dels equipaments i serveis que s'ofereixen dins el parc. Per a la realització d'aquest control, s'utilitzarà el "**PO 0107 Procediment d'Inspecció d'equipaments i serveis**" segons el que estableixi el **DA 0104 Formulari d'inspecció d'equipaments i serveis**

Manual de Qualitat

5.4 Gestió dels recursos externs

La Direcció del Parc a través del plec de condicions tècniques dels serveis contractats, estableix i comunica els requisits que els productes o serveis subcontractats han de tenir per tal d'assegurar un òptim nivell de qualitat. Tanmateix tant els productes com els serveis subcontractats són comprovats abans de la seva acceptació i controlats per a garantir un bon funcionament dels serveis.

Tanmateix, es realitza periòdicament un control dels equipaments i serveis que s'ofereixen dins el parc. Per a la realització d'aquest control, s'utilitzarà el "**PO 0107 Procediment d'Inspecció d'equipaments i serveis**"

6. ACOLLIDA I RECREACIÓ (NO2)

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac compta amb els equipaments bàsics definits en la Norma d'Acollida i Recreació i que es recullen en la "Guia – inventari d'equipaments i serveis" del parc. **DA 0202 Catàleg d'equipaments del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac**

Aquests equipaments compleixen les disposicions del Pla Especial i s'adeqüen a les determinacions del Pla d'Ús Públic, així com als requisits generals i particulars de la Norma d'Acollida i Recreació i a les especificacions contingudes en el **PO 0201 Procediment d'acollida i recreació** i en la resta de procediments i instruccions que se'n deriven. Compleixen, també, les altres normes de caràcter general que els hi són d'aplicació.

7. INFORMACIÓ (NO3)

Els processos d'informació i atenció als visitants compleixen els requisits generals i particulars de la Norma d'Informació i les especificacions contingudes en el **PO 0301 Procediment d'informació** i en la resta de procediments i instruccions que se'n deriven.

Els equipaments d'informació compleixen les disposicions del Pla Especial i s'adeqüen a les determinacions del Pla d'Ús Públic, així com les altres normes de caràcter general que els hi són d'aplicació.

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac té un servei d'informació que inclou:

- Les consultes externes.

Manual de Qualitat

- El dispositiu d'informació personalitzada
- Els equipaments d'informació
- Les publicacions

8. SENYALITZACIÓ (NO4)

La senyalització del parc natural del St. Llorenç de Munt i l'Obac compleix les disposicions del Pla Especial i s'adequa a les determinacions del Pla d'Ús Públic, així com als requisits generals i particulars de la Norma de Senyalització i a les especificacions contingudes en el **DA 0401 Manual Gràfic de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona**.

El parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac manté un inventari dels senyals i mobiliari exterior instal·lats al parc.

La Direcció insta als agents socials públics i privats a realitzar els seus senyals de conformitat amb els criteris del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, per tal d'evitar la profusió de senyals i la duplicitat d'informacions. Això sense perjudici de la senyalització subjecta a altres normes de caràcter general.

9. EDUCACIÓ AMBIENTAL I INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI (N05)

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac compta amb els equipaments bàsics definits en la Norma d'Educació Ambiental i Interpretació i que es recullen en la "Guia – inventari d'equipaments i serveis" del parc. (**DA 0202 Catàleg d'equipaments i serveis del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac.**)

Aquests equipaments compleixen les disposicions del Pla Especial i s'adeqüen a les determinacions del Pla d'Ús Públic, així com als requisits generals i particulars de la Norma d'Educació Ambiental i Interpretació del Patrimoni i a les especificacions contingudes en els procediments d'escoles de natura, equipaments d'interpretació, itineraris guiats i control de programes i productes d'educació ambiental i interpretació, que se'n deriven. Compleixen, també, les altres normes de caràcter general que els hi són d'aplicació.

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac té un subprograma d'educació ambiental que inclou una xarxa d'equipaments públics, programes específics adreçats als escolars i al públic en general i productes de divulgació i informació general i temàtica en diferents formats.

10. COMERCIALIZACIÓ I RESERVES (NO6)

Al parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac hi ha una varietat de serveis, tant de gestió directa com indirecta, que són objecte de comercialització i reserva: des d'àrees d'esplai per a grups, accés a audiovisuals o exposicions, venda de productes i publicacions, accés al servei de formació que ofereix el parc, itineraris guiats, activitats pedagògiques i de lleure, i equipaments que comporten pernoctació i/o servei de menjador.

Els serveis objecte de comercialització i reserva es realitzen d'acord amb les determinacions de la Norma de Comercialització i compleixen els requisits del **PO0601 Procediment de Comercialització** i el **PO 0602 Procediment de Reserves**, així com la normativa general d'aplicació.

Les tarifes que s'apliquen als equipaments i serveis públics són tarifes públiques, regulades i aprovades per l'administració del parc, segons el que disposa el **DA 0601 Llistat actual de Tarifes**.

11. SEGURETAT (NO7)

La Direcció del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac compta amb els procediments i instruccions de treball necessaris, derivats de la Norma de Seguretat, per tal d'identificar les situacions de risc i/o d'emergència i establir les mesures preventives i les actuacions de protecció necessàries adreçades a garantir la seguretat dels visitants i personal del parc.

La Direcció compta, també, amb els mitjans oportuns per a informar els visitants de les situacions de risc i emergència i transmetre les recomanacions necessàries per a evitar en la mesura que sigui possible els accidents.

Respecte als equipaments d'ús públic, la Direcció del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac assegura que compleixen els requisits legals que els hi són d'aplicació i que disposa d'un sistema de gestió per tal de verificar que així sigui.

Manual de Qualitat

12. NETEJA I MANTENIMENT (N08)

La Direcció del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac assegura la disponibilitat del personal i els mitjans necessaris per a les tasques de neteja i manteniment en el parc, de manera que es garanteix el correcte funcionament dels equipaments d'ús públic.

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac a través del procediment de neteja i manteniment d'equipaments i serveis assegura que la neteja i el manteniment es duen a terme, assolint els objectius de manteniment i conservació fixats en la Norma de Neteja i Manteniment, ja sigui mitjançant l'actuació del personal propi com exercitant la funció de control als equipaments de gestió indirecta.

13. GESTIÓ AMBIENTAL (NO9)

Els equipaments del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac compleixen les disposicions del Pla Especial i s'adeqüen a les determinacions del Pla d'Ús Públic, així com als requisits generals i particulars de la Norma de Gestió Ambiental, així com les altres normes de caràcter general que els hi són d'aplicació.

La Direcció ha identificat i implanta un conjunt de bones practiques ambientals que inclouen aspectes de racionalització i moderació de consums energètics, utilització d'energies renovables, depuració d'aigües residuals, recollida selectiva de residus, eficiència dels dissenys i de les característiques constructives i correcció d'impactes ambientals. Aquestes pràctiques s'inclouen en un catàleg i la seva implantació s'incorpora a la programació del parc i al pla de millora de la qualitat.

14. SEGUIMENT I AVALUACIÓ (NO10)

Les dades més rellevants del seguiment i avaluació de l'ús públic són recollits anualment per la Direcció del parc en la "Memòria anual del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac".

D'altra banda, el coordinador de qualitat complimenta els registres que es deriven dels diferents instruments de gestió del sistema de qualitat, posant a disposició de la direcció la informació que se'n deriva en forma d'indicadors de qualitat, essent aquesta l'eina bàsica per a mesurar l'eficàcia del sistema i el grau de compliment dels objectius proposats.

Manual de Qualitat

Mesura de la satisfacció del visitant

La Direcció realitza el seguiment de la satisfacció del visitant a través **d'enquestes de satisfacció al visitant (DA 1002)**, d'acord amb les determinacions del **"PO 1001 Procediment de seguiment i avaluació"**

Mesura i seguiment dels serveis

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac té un sistema d'indicadors implantat en les principals àrees de gestió de l'espai natural i, en especial, en aquells processos i serveis identificats com a prioritaris. El indicadors posats en funcionament es troben recollits al **"DA 1004 Sistema d'Indicadors"**

Auditoria interna de Qualitat

El parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac realitza, com a mínim, anualment una auditoria interna per a determinar si el sistema de gestió de qualitat compleix els requisits de les normes i si és eficaç.

Las auditories internes de qualitat es realitzen segons s'especifica en el **"PO 0108 Procediment d'Auditoria Interna de Qualitat"**

15. GESTIÓ DE LES CONDICIONS ADVERSES A LA QUALITAT

15.1 Requisits generals

La Direcció del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac a través del procediment corresponent identifica les condicions adverses a la qualitat, les analitza i estableix les accions correctives i/o preventives que assegurin el restabliment o el manteniment del nivell de qualitat.

Tot el personal del parc natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac 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.

Manual de Qualitat

Tenen la consideració de disconformitat tots aquells processos que afecten serveis i productes i que, d'una manera reiterada, impedeixen o dificulten la consecució dels objectius de qualitat en la prestació dels serveis d'ús públic.

El parc natural del Sant Llorenç de Munt i l'Obac comptarà amb els procediments reglats i subjectes a un protocol d'actuació que permetin garantir la identificació, comunicació i l'adequat tractament de les disconformitats

Les disconformitats a les quals es refereix aquest apartat són:

- 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.

15.2 Gestió de queixes i suggeriments

El parc natural del Sant Llorenç de Munt i l'Obac compta amb un sistema de gestió de queixes i suggeriments, documentat en el "**PO 0106 Procediment de Queixes i Suggeriments**".

15.3 Accions correctores i preventives

El parc natural del Sant Llorenç de Munt i l'Obac compta amb un procediment per a la determinació i implantació d'accions correctives i preventives, destinades a eliminar les causes de les condicions adverses a la qualitat potencials i prevenir la seva aparició.

Com a accions correctives s'inclouen:

- La investigació de les causes que han motivat la disconformitat.

Manual de Qualitat

- L'adopció de mesures encaminades a la resolució de la disconformitat i, per tant, al restabliment del nivell de qualitat del servei afectat.
- La realització dels controls que assegurin l'aplicació de les solucions proposades i de la seva execució.

Les accions preventives s'adopten segons el **PO 0105 Procediment d'incidències, accions preventives i correctives** per tal d'eliminar les causes, potencials o reals, de les disconformitats i prevenir la seva aparició-

Com a accions preventives s' inclouen:

- Les accions correctives 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 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.

19. MILLORA CONTINUA

L'espai natural té implantat un sistema de millora continua a través de reunions periòdiques i el seguiment del Pla de Millora establert **DA 0109 Pla Anual de Millora**.

20. SEGURETAT I PREVENCIÓ DE RISCOS

L'espai natural té definit i implantat un pla d'emergències, un pla d'evacuació i un pla de prevenció de riscos laborals.

21. GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

El Parc Natural de Sant Llorenç de Munt i l'Obac realitza una anàlisi de la situació de la gestió mediambiental de l'espai natural protegit, tanmateix té definides unes actuacions i bones pràctiques per millorar la gestió ambiental dels equipaments establertes al **DA 0901 Relació de bones pràctiques ambientals**.