




**DA 0105**  
**PLA ANUAL DE MILLORA, 2015**  
*Parc Natural de Sant Llorenç del*  
*Munt i l'Obac*

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

## *Pla Anual de Millora*

### **ÍNDEX**

0. Introducció	3
1.1 Objectiu	3
1.2 Abast	3
1.3 Responsabilitat	3
1.4 Descripció	3
a) Direcció-administració	4
b) Acollida i recreació	4
c) Informació	5
d) Seguretat	5
e) Gestió ambiental	6
1.5 Annex	7

## **Pla Anual de Millora**

### **CAPÍTOL 0. INTRODUCCIÓ**

La implantació del sistema de qualitat en la gestió dels equipaments i serveis d'ús públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac estableix unes eines de treball per a la gestió dels serveis i equipaments d'ús públic amb criteris de qualitat turística per al visitant.

Gràcies als procediments i instruccions de treball incloses a la documentació del sistema, s'estableixen unes mesures pel treball i el control dels processos que permeten avaluar la qualitat de la gestió. A partir d'aquestes avaluacions i revisions sorgeixen propostes de millora dels serveis, de les eines i dels procediments que es recullen en el present pla de millora.

A més a més, durant les dues auditories realitzades l'any 2014, es van recomanar algunes propostes de millora que es detallen en el present Pla de Millora per tal de planificar actuacions i poder realitzar una millora continua del sistema.

#### **1.1 OBJECTIU**

L'objectiu d'aquest capítol és identificar les situacions adverses per a l'assoliment dels objectius de qualitat proposats que s'han identificat durant l'any 2014 i definir les mesures correctives i preventives que, en forma d'objectius de millora, s'han de traduir en actuacions o activitats durant l'any 2015.

#### **1.2 ABAST**

Aquest capítol s'aplica a la totalitat dels equipaments i serveis d'ús públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, així com a l'estructura organitzativa en què se suporten.

#### **1.3 RESPONSABILITAT**

La responsabilitat en la definició i aplicació de les mesures que es recullen en aquest capítol correspon a la direcció del parc, a través dels tècnics territorials de suport i de la coordinadora de qualitat.

En termes generals, la responsabilitat recau en tot el personal que intervé en la gestió dels equipaments i serveis d'ús públic.

#### **1.4 DESCRIPCIÓ**

Per a cada actuació es senyala el responsable principal, la data de revisió i la data de termini.
---

Al mes de juliol es farà una revisió del grau de compliment del pla de millora per tal de millorar l'execució de les actuacions planificades.

El pla de millora es defineix a partir de les no conformitats detectades per l'auditoria interna i externa i de les detectades durant la revisió del sistema, gràcies a l'anàlisi dels indicadors.

Al final del document del pla de millora, a l'apartat 1.5 Annex, s'afegeixen les actuacions les quals la seva resolució no depèn directament del parc. En aquest cas, enguany només hi ha hagut una actuació amb aquestes característiques.

**Pla Anual de Millora**

**a) En la direcció – administració:**

TEMA	COSES A MILLORAR	Nº	ACTUACIÓ	REVISIÓ	TERMINI	RESPONSABLE
Incidències	Millora del coneixement de la resolució de les incidències al personal del parc	1	Trimestralment, enviar l'informe de l'estat de resolució de les incidències al personal del parc	Auditoria externa	Octubre	Suport a la Q
Suggeriments	Millora de l'atenció a l'usuari que envia suggeriments	2	Per a cada suggeriment rebut, enviar un escrit model conforme en breu rebrà una resposta a la seva queixa	Auditoria externa	Octubre	TUP Suport a la Q
Formació	Millora de la formació del personal del parc	3	Realitzar formació en Llei Orgànica de Protecció de Dades, per recomanació de l'auditor extern	Auditoria externa	Octubre	Formació OTPN
Arxiu en paper	Millora de la classificació de l'arxiu en paper	4	Millorar l'arxiu de documentació de les revisions de manteniment, de l'arxiu en paper: contractes inicials de manteniment en una carpeta específica a l'arxiu d'equipaments. I les factures i albarans a l'arxiu de factures/proveïdors	Revisió sistema	Juliol	Auxiliar administrativa Suport a la Q

**b) En l'acollida i recreació:**

TEMA	COSES A MILLORAR	Nº	ACTUACIÓ	REVISIÓ	TERMINI	RESPONSABLE
Itineraris	Interpretació dels recursos naturals i culturals dels itineraris	5	Posar en valor els recursos naturals i culturals al voltant dels itineraris a través de la seva interpretació i, si s'escau, redacció d'un Pla director de cada un d'ells.	Revisió sistema	Desembre	TUP

**Pla Anual de Millora**

**c) En la informació:**

TEMA	COSES A MILLORAR	Nº	ACTUACIÓ	REVISIÓ	TERMINI	RESPONSABLE
Informació	Millora de la interpretació del centre d'informació del coll d'Estenalles	6	Redactar el projecte de millora dels recursos expositius del Centre d'Informació del Coll d'Estenalles.	Revisió sistema	Desembre	TUP
Informació	Millora de la comunicació de les batudes de senglar	7	Informar de les batudes de senglar en les àrees privades de caça	Revisió sistema	Desembre	Biòleg
Informació	Millora del vestuari de personal subaltern i informadors dels concessionaris	8	Incorporar millores respecte el vestuari dels subalterns i vestuari informadors dels concessionaris	Revisió sistema	Desembre	TUP CUS

**d) En la seguretat:**

TEMA	COSES A MILLORAR	Nº	ACTUACIÓ	REVISIÓ	TERMINI	RESPONSABLE
Itineraris	Millorar la comunicació del parc amb el visitant, a través de la web	9	Establir un protocol per saber fins a quin punt es considera un itinerari practicable o no a causa d'una condició meteorològica extrema que hagi tingut lloc al llarg d'aquest.  En properes ocasions (ventades, pluges fortes...) s'ha de preveure que, si hi ha previsió de condicions meteorològiques com la darrera, s'anuncii a la web.	Revisió sistema	Juliol	TUP
Avencs	Millorar la seguretat quant a avencs arran de camins de pas	10	Tancar els avencs que estan arran de camins i que es considerin un perill pels	Revisió sistema	Desembre	Cap de la unitat de guarderia

**Pla Anual de Millora**

			excursionistes			Tècnic de manteniment
--	--	--	----------------	--	--	-----------------------

**e) En la gestió ambiental:**

TEMA	COSES A MILLORAR	Nº	ACTUACIÓ	REVISIÓ	TERMINI	RESPONSABLE
Instal·lacions	Millora de les instal·lacions dels equipaments del parc	11	Millorar les instal·lacions elèctriques, d'aigua i d'evacuació d'aigües grises, per crear estalvi energètic a l'Obac, torrent de l'Escaiola	Auditoria externa	Octubre	UMOS
	Millorar el sistema energètic de la Casa Nova de l'Obac	12	Estudiar un possible sistema energètic regulable a la Casa Nova de l'Obac	Auditoria externa	Octubre	UMOS
	Millorar el sistema energètic del Restaurant de La Pastora	13	Posar un termòstat al Restaurant de La Pastora	Auditoria externa	Octubre	UMOS
	Millorar el confort dels clients de l'àrea d'esplai de les Arenes	14	Plantar arbres a l'àrea d'esplai de les Arenes per solucionar el problema de la falta d'ombra a l'estiu	Revisió sistema	Desembre	UMOS
Documentació	No hi ha Pla de gestió ambiental.	15	A través dels indicadors analitzats l'any anterior, assentar les bases per al Pla de gestió ambiental.	Revisió sistema	Juliol	UMOS
Gestió Ambiental	Estalvi energètic del consum elèctric	16	Substituir llums per leds a la Mata i, en el cas de tots els equipaments, els wc haurien de tenir enllumenat que detecti la presència de la persona quan entra i surt	Revisió sistema	Desembre	UMOS

**Pla Anual de Millora**

**1.5 ANNEX:**

<b>TEMA</b>	<b>COSES A MILLORAR</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTUACIÓ</b>	<b>REVISIÓ</b>	<b>TERMINI</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Suggeriments	Les tipologies dels suggeriments no estan incloses a l'aplicatiu	17	Establir una classificació per veure el tipus de suggeriments que rebem	Revisió sistema	Desembre	SIG OTPN