




**POLÍTICA I OBJECTIUS DE  
QUALITAT EN LA GESTIÓ DELS  
SERVEIS I EQUIPAMENTS D'ÚS  
PÚBLIC  
2017**

***Parc Natural de Sant Llorenç del  
Munt i l' Obac***

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

## **Política i objectius de Qualitat 2017**

### **Política de qualitat del parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac**

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.

Tal i com diu el pla d'ús públic, aprovat el desembre del 2009, un dels objectius per a la gestió de l'ús públic és potenciar el desenvolupament econòmic vinculat a l'ús públic de la zona nord del parc, traslladant els visitants de les zones centrals i sud.

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, el sistema de qualitat del parc és l'eina clau per a la gestió de l'ús públic en criteris de qualitat i satisfacció al visitant, i es fonamenta en la següent política de qualitat:

- Posar en valor i al servei de la societat la xarxa d'equipaments i serveis d'acord amb les necessitats de distribució geogràfica i de diversitat de continguts interpretatius.
- Vetllar pel bon funcionament de la xarxa d'equipaments i serveis del parc aplicant els criteris d'eficiència, eficàcia, qualitat, adaptació i respecte als valors naturals i culturals propis de la zona.
- Garantir la formació per al personal que forma part del sistema de qualitat del parc, especialment en l'àmbit del coneixement del territori i els seus valors naturals i culturals.
- Adequar l'oferta de serveis a les necessitats i demandes dels visitants de forma contínua.
- Reforçar la imatge del parc natural vers l'exterior.

## **Política i objectius de Qualitat 2017**

### **Objectius específics de qualitat:**

Els objectius de qualitat per l'any 2017 s'enumeren en els següents punts i les accions concretes a desenvolupar queden recollides al DA 0105, Pla Anual de Millora del 2017.

- Enviar un informe de l'estat de resolució de les incidències al personal del parc, trimestralment. Per optimitzar-ne el seguiment i termines de resolució es proposaran modificacions en l'aplicatiu del SIGEP i millorar el protocol.
- Enviar un escrit model per a cada suggeriment rebut dient que properament tindrà notícies de la resolució a la seva queixa. Complir el termini inferior a 30 dies en la resposta.
- Treballar sobre les recomanacions en termes de legislació incloses en les auditories externes.
- Assolir el total compliment del calendari d'inspeccions d'enguany, i reprendre la inspecció regular dels itineraris.
- Posar en valor els recursos culturals i naturals dels itineraris, i ampliar el contingut en flora i fauna, especialment en els fulletons i panells interpretatius. Elaborar més itineraris senderistes en els municipis que en tinguin menys, i realitzar periòdicament les revisions de l'estat de conservació.
- Millorar la qualitat i la visibilitat de les diferents accions i elements informatius (batudes, vestuari, centres d'informació, idiomes,...) per donar més bon servei a l'usuari.
- Geoposicionar el Parc en portals web d'opinió tipus TripAdvisor, minube, etc.
- Adaptar el Pla de Seguretat a la ISO 31000, i realitzar les accions preventives en aquells indrets i situacions de perill detectats.
- Assegurar la neteja de les zones comuns dels equipaments, en particular l'escala de la Casa Nova de l'Obac.
- Redactar les bases del Pla de gestió ambiental a partir de l'anàlisi dels indicadors que s'han anat seguint i de nous que es puguin incorporar per obtenir una diagnosi més acurada; fer el seguiment al llarg de tot el 2017. Planificar i executar les millores en les instal·lacions i equipaments previstos per assolir una millor eficiència energètica.
- Millorar la participació dels equipaments respecte les enquestes de satisfacció.
- Completar l'inventari de senyals.