

## **Procediment de seguiment i avaluació**

- A. OBJECTIU**
- B. ABAST**
- C. REFERÈNCIES**
- D. DEFINICIONS**
- E. RESPONSABILITATS**
- F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT**
  - F.1. Sistema d'indicadors**
  - F.2. Seguiment de l'ús públic per àmbits**
  - F.3. Avaluació de l'ús públic per àmbits**
  - F.4. Seguiment i avaluació de la gestió de la qualitat de l'ús públic**
  - F.5. Informe d'avaluació**
- G. ANNEXOS**
  - G.1. Sistema d'indicadors de qualitat i gestió**
  - G.2. Enquesta de satisfacció dels visitants**

<b>REALITZAT</b>	<b>REVISAT</b>	<b>APROVAT</b>
Tècnic d'ús públic	Coordinador de qualitat	Direcció

## **Procediment de seguiment i avaluació**

### **A. OBJECTE**

Amb aquest procediment es pretén establir els mecanismes que permetin fer un seguiment i avaluació de la qualitat de l'ús públic al Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac.

### **B. ABAST**

Aquest procediment és d'aplicació a tot el personal del parc que té al seu càrrec la prestació d'un servei, en allò que es refereixi al seguiment i avaluació del procés, i a la direcció del parc, directament o a través del tècnic d'ús públic, en allò que es refereix al tractament de les dades del procés, al seguiment i avaluació del servei i de la valoració dels usuaris.

### **C. REFERÈNCIES**

- Pla Especial de Protecció del Medi Físic i del Paisatge 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
- Manual de Qualitat del Parc natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac
- Norma 10 Seguiment i Avaluació del Sistema de Qualitat.
- Qualsevol altra document de referència utilitzat en els procediments o instruccions corresponents als diferents àmbits de servei.

### **D. DEFINICIONS**

Indicadors de qualitat: Instruments de mesura basats en fets i dades que permeten fer un seguiment i/o avaluar la qualitat de processos, productes i serveis

Indicadors de gestió: Mesuren de manera global resultats finals.

En la redacció d'aquest procediment es fan servir les següents abreviatures:

PNSLLO ⇒ Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac

### **E. RESPONSABILITATS**

La direcció del parc directament o a través del tècnic d'ús públic.

### **F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT**

L'ús públic al PNSLLO està sotmès a un procés de seguiment i avaluació que ens permet establir un judici sobre la bondat del sistema: observant el grau d'assoliment d'objectius i compliment de programes, detectant deficiències, desviacions i potencialitats, de manera que ens faculta per establir un pla de millora que garanteixi l'imprescindible "feed-back" entre programa i avaluació de l'ús públic.

## **Procediment de seguiment i avaluació**

Per a dur a terme aquesta valoració de l'ús públic és necessari donar resposta a tres qüestions bàsiques en qualsevol procés avaluatiu:

- Què valorem (implantació d'un sistema d'indicadors)
- Quan valorem (temporització segons tipus d'indicadors)
- Com valorem (definició d'instruments i circuits per tal d'obtenir els valors corresponents als indicadors)

El seguiment i l'avaluació de l'ús públic s'executa a través de la implantació d'un sistema d'indicadors de qualitat que es defineixen per a cadascun dels àmbits de servei de l'ús públic, la qual cosa representa un nivell avaluatiu de major concreció, i del qual es nodrirà, bàsicament, un nivell avaluatiu més global i que correspon a la gestió del sistema. La valoració dels resultats obtinguts es reflecteix a l'informe anual d'avaluació de l'ús públic. De la detecció de deficiències i/o punts febles es deriven les accions preventives i correctores que revertiran directament en la programació futura, d'acord amb el PO 0105 *Procediment d'incidències, accions preventives i correctives*. Així mateix, la detecció de punts forts implica un tractament dels mateixos que formarà part de la nova programació.

Els indicadors s'extreuen, bàsicament, del conjunt de registres que genera l'aplicació del sistema de qualitat.

### **F.1. Sistema d'indicadors**

1. Es farà una relació dels indicadors que integren el sistema, determinant el contingut dels mateixos ⇒ què volem mesurar. D'acord amb el DA 1004 *Sistema d'indicadors de qualitat* (annex G.1)
2. S'indicarà si es tracta d'indicadors de seguiment o avaluació.
3. S'indicarà si es tracta d'indicadors d'avaluació de procés/activitat, final de servei o valoració usuaris.
4. Es determinaran les unitats de mesura per cadascun dels indicadors.
5. S'establirà un valor de referència per a cadascun dels indicadors.
6. S'indicaran les fonts o instruments, així com el circuit a seguir, a partir dels quals s'extreuen les dades que nodreixen cadascun dels indicadors.
7. Es determinarà la periodicitat amb la qual es realitza la mesura corresponent a cada indicador.
8. S'indicarà la tendència o evolució desitjada per a cada indicador.

### **F.2. Seguiment de l'ús públic per àmbits de servei**

1. Del sistema d'indicadors de qualitat, es seleccionaran els corresponents al seguiment.
2. S'obtingran resultats sobre la quantificació d'usuaris en els diferents àmbits i equipaments.
3. S'obtingran resultats sobre el nivell d'ocupació en relació a la capacitat per àmbits i equipaments.
4. S'obtingran resultats sobre l'impacte de l'ús públic.

## **Procediment de seguiment i avaluació**

### **F.3. Avaluació de l'ús públic per àmbits de servei**

1. Del sistema d'indicadors de qualitat, es seleccionaran els corresponents a l'avaluació.
2. Es diferenciaran els indicadors que mesurin processos o activitats.
3. S'obtidran resultats sobre els esmentats processos o activitats corresponents a cada àmbit.
4. Es determinaran els indicadors que avaluin la qualitat dels serveis finals per àmbit.
5. S'obtidran resultats referents als serveis finals per àmbit.
6. Es relacionaran els indicadors que avaluin el grau de satisfacció de l'usuari.
7. S'obtidran resultats del grau de satisfacció dels usuaris per àmbit de servei.

### **F.4. Seguiment i avaluació de la gestió de l'ús públic**

1. Es quantificaran els visitants / usuaris i nivells d'ocupació.
  - Del sistema d'indicadors de qualitat, s'identificaran els que proporcionin informació sobre els esmentats continguts.
  - S'elaboraran indicadors globals de quantificació d'usuaris i nivell d'ocupació, utilitzant com a fonts els indicadors de qualitat que corresponguin.
  - S'obtidran resultats globals.
2. Es caracteritzaran els usuaris – visitants del parc.
  - Del sistema d'indicadors de qualitat, s'identificaran els que proporcionin informació sobre tipificació d'usuaris.
  - S'elaboraran indicadors globals sobre caracterització d'usuaris i visitants, utilitzant com a fonts els indicadors de qualitat que corresponguin i l'enquesta de satisfacció dels visitants del parc (Veure Annex G.1).
  - S'obtidran resultats globals referents a: edat usuaris – visitants, procedència, tipus grup i interessos.
3. Es farà una valoració dels equipaments d'ús públic al parc.
  - Del sistema d'indicadors de qualitat, s'identificaran els que mesurin la qualitat dels equipaments i s'agruparan per objecte (contingut).
  - S'elaboraran indicadors globals sobre qualitat dels equipaments, utilitzant com a fonts els indicadors de qualitat que corresponguin.
  - S'obtidran resultats globals sobre: deficiències, eficàcia en la solució, notes globals obtingudes, nivell de queixes.
4. Es farà una valoració del personal a càrrec de l'ús públic del parc
  - Del sistema d'indicadors de qualitat, s'identificaran els que mesurin la qualitat del personal i s'agruparan per objecte (contingut).

## **Procediment de seguiment i avaluació**

- S'elaboraran indicadors globals sobre qualitat del personal, utilitzant com a fonts els indicadors de qualitat que corresponguin.
  - S'extrauran dades globals sobre: puntualitat, imatge, notes globals obtingudes, nivell de queixes.
5. Es mesurarà de forma global l'assoliment d'objectius.
- Dels indicadors de qualitat es seleccionaran els referents a la consecució d'objectius, i s'agruparan per objecte.
  - S'elaboraran indicadors globals sobre compliment del programa anual, utilitzant com a fonts els indicadors de qualitat que corresponguin.
  - S'extrauran dades globals sobre: compliment i incompliment de programa, execució del pressupost.
  - Es mesuraran els indicadors "deficients", utilitzant com a font els resultats obtinguts dels diferents indicadors (d'avaluació).
6. Es farà una valoració global de la satisfacció dels usuaris/visitants
- S'elaboraran indicadors globals sobre nivell de satisfacció de visitants, utilitzant com a fonts els indicadors de qualitat que correspongui i l'enquesta de satisfacció dels visitants (annex G.3).
  - S'obtindran resultats sobre: qualificació global del parc, qualificació del personal, qualificació equipaments, nivell de queixes.
7. Es farà una valoració d'impactes
- S'elaboraran indicadors globals sobre l'impacte de la freqüentació en el medi, utilitzant com a font l'estudi dissenyat a tal efecte.
  - S'obtindran resultats sobre: erosió, brossa i avifauna

### **F.5. Informe d'avaluació**

S'elaborarà l'informe anual d'avaluació de l'ús públic.

1. S'inclourà el resum i valoració del seguiment de l'ús públic.
2. Es valoraran cadascun dels àmbits de servei a través dels resultats obtinguts en els indicadors de qualitat.
3. Es farà la valoració global a través dels indicadors de gestió.
4. S'elaborarà un llistat de punts forts i un llistat de punts febles.
5. S'utilitzarà l'avaluació per a la gestió d'incidències, accions preventives i correctives (PO 0105), per a l'elaboració del pla anual de millora i per a la revisió del sistema (PO 0102).

**Procediment de seguiment i avaluació**

**G. ANNEXOS**

- G.1. Sistema d'indicadors de qualitat i gestió**
- G.2. Enquesta de satisfacció dels visitants**