

Procediment d'acollida i recreació

A. OBJECTIU

B. ABAST

C. REFERÈNCIES

D. DEFINICIIONS

E. RESPONSABILITATS

F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

F.1. Característiques del servei

F.2. Dels requisits tècnics

F.3. Dels serveis complementaris

F.4. De la comercialització del servei

F.5. Del funcionament

F.6. De la coordinació

F.7. Del control de la qualitat del servei

G. ANNEXOS

G.1. Catàleg d'equipaments i serveis

G.2. Reglament de règim interior

HISTORIAL DE REVISIONS		
REVISIÓ	DATA	CANVIS REALITZATS

REALITZAT	REVISAT	APROVAT
Tècnic d'ús públic	Coordinador de qualitat	Direcció

Procediment d'acollida i recreació

A. OBJECTIU

Són objectius del procediment operatiu d'acollida i recreació del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac:

- ❑ Donar les pautes per a la gestió de les infraestructures que garanteixin la correcta acollida dels usuaris del parc, fent compatible la recreació amb la conservació del patrimoni natural.
- ❑ Ordenar les visites en llocs de màxima afluència o en les situacions especials que així ho recomanin.
- ❑ Establir un mecanisme de vigilància i control del manteniment d'infraestructures.
- ❑ Dotar el personal que tingui al seu càrrec equipaments de recreació dels documents necessaris per tal de regular-ne el funcionament.
- ❑ Fer el seguiment de la qualitat del servei donat

B. ABAST

Aquest procediment aplica al personal dels equipaments que fa activitats d'acollida i recreació, gestionats directament, en concessió administrativa o en conveni amb la Diputació.

La relació dels equipaments als quals aplica aquest procediment es troben recollits en el DA 0201 *d'equipaments d'acollida i recreació*.

C. REFERÈNCIES

En el desenvolupament de les activitats d'acollida i recreació dutes a terme pels diferents equipaments s'han de tenir present i respectar els següents documents:

- ❑ Pla Especial 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 amb els procediments i instruccions que se'n derivin.
- ❑ Norma 02 de l'Acollida i Recreació del Sistema de Qualitat.
- ❑ Pla d'ús públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac.
- ❑ Plec de Condicions Tècniques, Administratives i Econòmiques que regula la concessió administrativa dels equipaments, o els convenis de col·laboració.
- ❑ Decret 53/1994, de 8 de febrer, sobre el règim de preus, reserves i serveis complementaris en establiments d'allotjament turístic (DOGC núm.1876, de 23 de març)
- ❑ Decret 140/2003 de 10 de juny, del Reglament d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves (DOGC núm. 3907, de 18 de juny)
- ❑ Ordenança fiscal de taxes de l'Oficina Tècnica de Parcs Naturals

D. DEFINICIONS

S'entendrà l'acollida i recreació com el procés pel qual el visitant o usuari del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac utilitza la infraestructura que té a la seva disposició per a

Procediment d'acollida i recreació

realitzar una visita satisfactòria, enriquidora i compatible amb la preservació dels valors culturals i naturals del medi.

La relació d'equipaments existents al Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac queda recollida al *catàleg d'equipaments i serveis* (Annex G1.)

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

EN	⇒	Escola de Natura
OTPN	⇒	Oficina Tècnica de Parcs Naturals
PNSLLO	⇒	Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac
PCTAE	⇒	Plec de Condicions Tècniques, Administratives i Econòmiques

E. RESPONSABILITATS

Tenen responsabilitat en l'aplicació i realització d'aquest procediment:

- ☐ Els concessionaris dels equipaments en concessió o responsables dels equipaments en conveni.
- ☐ La direcció del parc directament o a través del tècnic d'ús públic o del tècnic de manteniment, obres i serveis.
- ☐ Tot el personal d'atenció al públic dels diferents equipaments i serveis del parc.

F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

F.1 Característiques del servei

El programa d'acollida i recreació al PNSLLO es portarà a terme a través del funcionament dels equipaments següents:

Aparcaments:

El parc disposa de zones habilitades i adientment senyalitzades per l'estacionament ordenat de vehicles. Aquestes àrees d'aparcament es distribueixen al llarg del territori, i s'ubiquen a llocs d'important afluença de visitants, als principals equipaments del parc i altres indrets d'interès. La relació i les característiques de cadascuna d'aquestes àrees (ubicació, capacitat màxima, senyalització...) apareixen recollides al *catàleg d'equipaments i serveis* (Annex G.1).

Pel correcte funcionament dels aparcaments situats a la zona d'accés a la Mola, la direcció del parc estableix l'aplicació del Pla d'accessos a la Mola (en elaboració)

Itineraris senyalitzats:

El parc disposa de diferents tipus d'itineraris senyalitzats:

- ☐ *Itineraris senyalitzats:* al llarg del territori del parc trobem tot un seguit d'itineraris a peu senyalitzats amb fites adequades segons la normativa acompanyades d'adhesius de colors.

Procediment d'acollida i recreació

- ❑ *Itineraris autoguiats*: catorze d'aquests itineraris senyalitzats estan impresos en fulletons explicatius, i tenen dos objectius: fer més fàcil el recorregut i destacar els elements naturals i culturals que el visitant hi troba.
- ❑ *Itineraris adaptats*: el parc disposa d'un itinerari adaptat per a persones amb mobilitat reduïda, a fi efecte de facilitar l'accessibilitat al parc a aquestes persones.

Aquests itineraris figuren en diferents materials d'informació i difusió. Les característiques dels mateixos (identificació, longitud, dificultat, etc.) apareixen recollides a l' inici de l' itinerari (fita d'inici), i en els autoguiats, a més, en el fulletó descriptiu.

Àrees d'esplai:

Es tracta de zones d'esbarjo de fàcil accés situades a prop de carreteres i dotades de diferents serveis que permeten activitats d'oci.

La relació i característiques d'aquests equipaments (serveis existents, ubicació...) figuren al *catàleg d'equipaments i serveis* (annex G1.)

F.2 Dels requisits tècnics

Es compliran les condicions tècniques que sobre instal·lacions i serveis mínims estableix el Decret 140/2003, capítol 3 (disponibilitat d'aigua potable, mobiliari, serveis higiènics...). Tot això segons la forma i la manera que es descriu en el PCTAE, que regula la concessió administrativa dels equipaments.

S'executarà qualsevol canvi o modificació de les característiques tècniques i infraestructures d'acord al que disposa el Decret 140/2003, així com el PCTAE. Cal realitzar les modificacions que signifiquin una millora dels requisits mínims a les infraestructures, amb les pertinents autoritzacions. El seu finançament s'entendrà com a inversió i tindrà el tractament de finançament que prevegi el PCTAE respectiu, a càrrec dels concessionaris o a càrrec de l'administració del parc.

F.3 Dels serveis complementaris

S'adequaran al sistema de qualitat els serveis complementaris d'acollida i recreació i quedarà així reflectit en el PCTAE o en el conveni de col·laboració.

S'aprovarà per la direcció del parc, a través del tècnic d'ús públic, l'oferta d'activitats complementàries, a través de l'informe d'adjudicació.

Es facilitarà als usuaris la possibilitat de visitar les dependències que formen part de l'activitat i els recursos naturals, culturals i pedagògics del PNSLLO.

Es donarà la informació que sigui requerida per part de l'usuari sobre el PNSLLO de forma veraç i precisa. Si no es disposa del coneixement necessari per fer-ho es derivarà oportunament la consulta.

Per les consultes externes, se seguirà el que disposa el procediment PO 0301 d' *Informació*.

Procediment d'acollida i recreació

F.4 De la comercialització dels serveis

Es respectarà el que estableix el Decret 53/1994, en els títols 1 i 4.

S'actuarà, en matèria de tarifes i preus, d'acord amb el que estableix l' ordenança fiscal de taxes de l' Oficina Tècnica de Parcs Naturals, així com el PCTAE (notificació anual de preus, justificant de serveis cobrats...)

S'aplicarà en aquest àmbit la norma 06 del sistema de qualitat així com el PO 0601 *Procediment de comercialització*.

F.5 Del funcionament

De les àrees d'esplai

S'actuarà d'acord amb el reglament de règim intern de l'equipament (annex G2), quan sigui necessari. També es tindrà una norma de funcionament i es lliurarà al responsable del grup que utilitzi les instal·lacions. En aquest sentit els concessionaris hauran de redactar aquests documents, que han de ser aprovats per la direcció del parc natural.

Es respectaran altres aspectes de funcionament recollits al PCTAE.

Es respectaran estrictament l'horari i calendari aprovats per l' OTPN

Es tindrà a disposició d'usuaris i/o inspectors els documents que correspongui (autorització de funcionament, anàlisi de l'aigua, llista de preus...).

Es comunicaran a la direcció del parc els problemes o les necessitats que es puguin detectar, omplint el full general d'incidències (FF 0105) i se seguirà el PO 0105 *Procediment d'incidències, accions preventives i correctives*. Es derivarà a la guarderia del parc qualsevol incidència que ultrapassi la pròpia competència del servei. Fora de l'horari de guarderia es derivarà la incidència a l'autoritat o òrgan competent (direcció del parc o tècnic de guàrdia). Si és necessari es tancaran els sanitaris, els pas de l'aigua i s'indicarà que l'àrea es troba fora de servei.

Es vetllarà, per part del personal de la Unitat de Vigilància, pel correcte comportament dels usuaris i la integritat i bon funcionament de l'equipament. Si hi ha cap problema s'actuarà com a l'apartat anterior.

Se seguirà la instrucció de treball *Atenció a l'usuari* (IT 0101) del sistema de qualitat del PNSLLO.

Es portarà un control de l'activitat realitzada, s'emplenarà la documentació necessària a tal efecte (registres propis d'entrades i sortides), i es comunicaran a la direcció del parc, a través del tècnic d'ús públic, les dades estadístiques que es requereixen a través de FF0301 *Fitxa de consultes i atencions*.

Es valoraran les dades d'ocupació (indicadors) i es reflectiran a la memòria¹⁾ anual del parc, que és responsabilitat de la direcció a través del tècnic d'ús públic.

¹⁾ El Parc Natural del Sant Llorenç del Munt i l'Obac elabora cada any una memòria en què es recull el resum i valoració de la gestió.

Procediment d'acollida i recreació

Es tindrà cura de la neteja i es farà recollida selectiva de les escombraries, d'acord amb el PO 0801 *Procediment de neteja i manteniment d'equipaments exteriors*.

Dels aparcaments i dels itineraris

Es tindrà cura de la neteja i es farà recollida selectiva de les escombraries, d'acord amb el PO 0801 *Procediment de neteja i manteniment d'equipaments exteriors*.

Es comunicaran a la direcció del parc els problemes o necessitats que es puguin detectar, omplint el full general d'incidències (FF 0105) d'acord el que disposa el PO 0105 *Procediment d'incidències, accions preventives i correctives*. Es derivarà a la guarderia del parc qualsevol incidència que ultrapassi la pròpia competència del servei. Fora de l'horari de guarderia es derivarà la incidència a l'autoritat o òrgan competent (direcció del parc o tècnic de guàrdia)

F.6 De la coordinació

Entre la direcció del parc i el personal al càrrec de l'equipament d'acollida i recreació s'establirà un flux de comunicació a través de diferents mecanismes:

- ☐ Reunions ordinàries anuals (dues) convocades per la direcció del parc (balanç, programació i seguiment)
- ☐ Seguiment del Sistema de Qualitat en la gestió de l'ús públic i la Norma 05 d' Educació Ambiental i Interpretació del Patrimoni pel que fa a l'oferta d'activitats complementàries
- ☐ Reunions extraordinàries sempre que siguin necessàries
- ☐ Correu de documents: equipament ↘ direcció – tècnic ús públic
- ☐ Correu de documents: direcció – tècnic ús públic ↘ equipament

F.7 Del control de la qualitat del servei

Es tindran a disposició de l'usuari els fulls de suggeriments i de reclamacions, es posarà a l'abast dels usuaris una bústia per recollir aquests documents. Es farà un buidat setmanal del contingut i s'informarà immediatament al coordinador de qualitat, d'acord amb el PO 0106 *Procediment de queixes i suggeriments*.

S'oferirà als visitants la possibilitat d'omplir l'enquesta de satisfacció al públic visitant (DA1002), i s'enviarà mensualment al tècnic d'ús públic.

Es farà per part de la direcció del parc a través del tècnic d'ús públic, tantes visites d'inspecció com es considerin oportunes i s'omplirà l'acta d' Inspecció, d'acord amb el *procediment d'inspecció d'equipaments i serveis* (PO 0107), amb l'objectiu de verificar el correcte funcionament de les instal·lacions i l'oferta complementària.

S'elaborarà per part del personal a càrrec dels equipaments en concessió o conveni una memòria anual en què figuri:

- ☐ Nivell d'ocupació per mesos
- ☐ Edat i tipologia d'usuaris

Procediment d'acollida i recreació

- ☐ Valoració d'activitats complementàries
- ☐ Balanç econòmic (només per concessionaris)
- ☐ Altres informacions que es considerin oportunes

S'elaborarà per part de la direcció, directament o a través del coordinador de qualitat, el tractament de les dades obtingudes a partir dels diferents documents esmentats en aquest procediment fent l'avaluació d'acord amb el PO 1001 *Seguiment i avaluació* i recollint les conclusions en la corresponent memòria anual del parc¹.

¹ El Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac elabora cada any una memòria del parc on es recull el resum de la gestió.

Procediment d'acollida i recreació

G. ANNEXES

G.1. Catàleg d'equipaments i serveis

G.2. Reglament de règim interior