

Procediment d'informació

A. OBJECTIU

B. ABAST

C. REFERÈNCIES

D. DEFINICIONS

E. RESPONSABILITATS

F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

F.1. Articulat i característiques del servei

F.2. De la coordinació

F.3. Del control de la qualitat del Server

F.4. Del control de la veracitat de la informació per part de tercers

G. ANNEXOS

G.1. Catàleg d'equipaments i serveis

G.2. Fitxa de consultes i atencions

G.3. Plecs de condicions o convenis de col·laboració

HISTORIAL DE REVISIONS		
REVISIÓ	DATA	CANVIS REALITZATS

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

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

Procediment d'informació

A. OBJECTIU

Són objectius del programa d'informació definir les característiques i planificar els requisits d'informació i atenció al visitant del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac a fi de garantir-ne la seva qualitat. Per assolir aquests objectius cal:

- ☐ Dotar el territori de les infraestructures necessàries per tal de garantir un correcte servei d'informació als usuaris del parc, oferint un ampli ventall d'opcions i activitats a desenvolupar, sempre fent compatible la visita amb la conservació del patrimoni natural i cultural.
- ☐ Ordenar la visita en els llocs de màxima afluència o en situacions especials que així ho recomanin.
- ☐ Establir un mecanisme de vigilància i control del manteniment de les infraestructures i del material d'informació.
- ☐ Dotar al personal que tingui assignada la funció d'atendre i informar als usuaris del parc del material i documents necessaris per tal de regular correctament la seva tasca.
- ☐ Avaluar la qualitat del servei donat

B. ABAST

Aquest procediment aplica al personal que realitza tasques d'atenció i d'informació al públic visitant, sobretot als equipaments d'informació, siguin gestionats directament, en concessió administrativa o en conveni amb la Diputació. També al personal del Dispositiu d' Informació Personalitzada i, en general, al personal del parc.

C. REFERÈNCIES

En el desenvolupament de la tasca d'informació duta a terme pels diferents equipaments s'han de tenir present i respectar els següents documents:

- ☐ Pla Especial de Protecció 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 deriven.
- ☐ Norma 03 de la Informació 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.

D. DEFINICIONS

S'entendrà la informació com el procés pel qual el visitant del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac rep els consells i coneixements adequats per a una visita enriquidora i compatible amb la preservació dels valors culturals i naturals del medi.

Procediment d'informació

El coordinador d'edicions serà la persona responsable de les quantitats a distribuir i de l'emmagatzematge de les publicacions. Actuarà com a coordinador d'edicions el personal d'atenció al públic del centre d'informació del Coll d' Estenalles.

S'entendrà la reedició com el procés de tornar a imprimir un document incorporant-hi les esmenes necessàries per corregir-lo o actualitzar-lo.

S'entendrà la reimpressió com el procés de tornar a imprimir un document sense fer-hi cap esmena, aprofitant si és possible els originals de l'edició.

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

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.
DIP	⇒	Dispositiu d' Informació Personalitzada
UPPD	⇒	Unitat de Programació Pedagògica i Divulgació
AEN	⇒	Àrea d' Espais Naturals

E. RESPONSABILITATS

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

- ☐ El personal dels equipaments concessionats o en conveni.
- ☐ La direcció del parc directament o a través del tècnic d'ús públic i en general, tot el personal d'atenció al públic.

F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

F.1. Articulat i característiques del servei

Es vetllarà per tal que el personal d'atenció al públic (als equipaments d'atenció al públic, centres i punts d'informació, i també el personal del DIP) vagi identificat amb el nom que figurarà a l' identificador que lliurarà el PNSLLO.

Amb caràcter general tots els equipaments del parc, siguin de gestió directa, en concessió o en conveni, han de tenir un mínim d'indicacions d'atenció al públic:

- ☐ Ha de figurar un rètol que digui que es tenen fulls de suggeriments a disposició dels usuaris.
- ☐ En els casos d'equipaments realitzin vendes de productes i/o serveis hi figurarà un rètol que digui que es tenen fulls oficials de reclamació / denúncia a disposició dels usuaris.
- ☐ A les sales on hi hagi una cabuda definida pel nombre de seients ha de figurar la capacitat (en sales d'audiovisuals o bé en sales d'exposicions).
- ☐ Als equipaments d'ús per a diferents col·lectius (escolar, familiar, científic...) hi ha d'haver les normes de funcionament a la vista i aquestes s'han de lliurar al responsable de cada grup.

Procediment d'informació

S'articularà la informació del PNSLLO a través de diferents mecanismes:

1. Dispositiu d'Informació Personalitzada:

Cada any el Parc, en col·laboració amb diferents ajuntaments, posa en marxa un Dispositiu d' Informació Personalitzada que consisteix a distribuir al llarg del territori del parc un conjunt de persones que tenen com a objectiu principal l'atenció personalitzada al públic visitant. Aquest dispositiu permet ordenar i atendre les demandes que es produeixen en els períodes i zones de major afluència de visitants a més a més d'ordenar la seva penetració en el territori garantint l'equilibri necessari entre l'ús públic i la preservació dels valors característics de l'espai natural protegit.

Aquest servei es durà a terme d'acord amb les determinacions següents:

- ☐ Situació del personal informador en les principals entrades del parc i als indrets més freqüentats, per informar, distribuir fulletons informatius i divulgatius dissenyats a aquest efecte i ordenar l' afluència de visitants en aquests punts.
- ☐ La conveniència de mobilitat de l' informador. Es reserva per a situacions molt específiques l' estaticitat de la figura de l' informador.
- ☐ Homogeneïtat, fins allà on sigui possible, dels horaris del personal, tot i que resulta difícil tenint en compte que s'ha de conjugar amb una adaptació a la demanda.

La contractació del personal que integra aquest dispositiu es fa mitjançant convenis de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i diferents ajuntaments del parc.

El desenvolupament d'aquesta tasca informativa resta pautada a la instrucció de treball IT 0301 *Dispositiu d' Informació Personalitzada*.

2. Consultes externes:

S'entendran les consultes externes com les peticions d'informació rebudes per part dels visitants.

El PNSLLO estableix comunicacions externes amb les parts interessades a través dels següents mitjans:

- ☐ Telèfon
- ☐ Correu electrònic
- ☐ Correu postal
- ☐ Fax
- ☐ Presencial

La informació corresponent a aquests mitjans (números i adreces) apareix recollida a divers material de difusió i a les diferents fonts d'informació del parc.

S'ha de fer esment de l'existència al Parc d'un sistema de comunicació interna a través d'emissora de radiotelefonia; tot i que no es tracta d'un mitjà de comunicació externa directa, pot suposar-ne un recurs de suport.

Procediment d'informació

- *Àmbit de consultes externes via telefònica*

En horari d'atenció a l'usuari i quan la línia es trobi lliure, les pautes a seguir són les següents:

1. Despenjar l'aparell telefònic abans de tres tons.
2. Identificar-se: nom de l'equipament i administració gestora.
3. Fer la salutació de benvinguda i donar entrada a la consulta.
4. Donar la informació sol·licitada o passar la comunicació a qui correspongui.
5. Agrair la comunicació i acomiadar-se, mantenint la qualitat en l'atenció i deixant oberta la possibilitat de noves consultes.
6. Tenir present en el transcurs de la comunicació la IT 0101 *Atenció a l'usuari*
7. Omplir el full general d'incidències (FF 0105) o bé el full de suggeriments (FF0103) quan la comunicació impliqui una incidència o un suggeriment seguint el PO 0105 *Procediment d'incidències, accions preventives, correctives* o bé el PO 0106 *Procediment de queixes i suggeriments*
8. Deixar constància de la petició d'informació així com de la resposta donada omplint el full FF 0301 *Fitxa de consultes i atencions*.

- *Àmbit consultes externes amb suport escrit*

1. Acusar la recepció de cadascuna de les sol·licituds d'informació enviades via correu postal, via correu electrònic o fax.
2. Derivar la sol·licitud d'informació a l'administració del parc (Oficina del Parc).
3. Disposar del coneixement i/o documentació necessaris per a donar una resposta correcta; en el cas que les consultes ultrapassin l'àmbit del parc o el coneixement derivar oportunament la petició a qui correspongui.
4. Satisfer la consulta amb la major brevetat possible, seguint DA0304 *Model de resposta de consultes* del sistema de qualitat del parc.
5. Omplir el full general d'incidències (FF 0105) o bé el full de suggeriments (FF0103) quan la comunicació impliqui una incidència o un suggeriment seguint el PO 0105 *Procediment d'incidències, accions preventives, correctives* o bé el PO 0106 *Procediment de queixes i suggeriments*
6. Registrar la petició d'informació a FR 0306 *Registre de Sol·licituds d'informació* i arxivar degudament la informació donada.

3. Equipaments d'informació:

Els equipaments responen a l'objectiu primordial d'ordenar els fluxos de visitants, amb la voluntat d'oferir un servei de qualitat i fer compatible aquest ús social amb la resta d'objectius del pla especial.

Existeixen diferents tipus d'equipaments d'informació al parc:

Procediment d'informació

- a) *Centres de visitants / centres d'informació*: equipaments creats amb l'objectiu fonamental de lliurar informació sobre el PNSLLO, els seus valors naturals i culturals, els equipaments i els serveis que disposa. Poden ser gestionats de forma directa pel parc o per particulars a través de concessió administrativa, o en col·laboració de forma indirecta amb altres administracions a través de convenis. Poden haver exposicions, audiovisuals, i realitzar-se altres activitats d'educació ambiental.
- b) *Punts d' Informació*: equipaments gestionats pel parc indirectament a través de convenis amb els ajuntaments que responen a objectius diversos d'informació i divulgació als visitants.
- c) *Equipaments culturals i pedagògics* equipaments que, a més a més d'oferir informació sobre el PNSLLO, ofereixen activitats culturals, lúdiques i d'educació ambiental adreçades a escoles i públic en general. Solen estar gestionats de forma indirecta mitjançant concessió administrativa o conveni de col·laboració a més a més de disposar, en alguns casos, de monitors i guies de natura.
- d) *Altres*: altres equipaments d'educació ambiental o de lleure, així com l'oficina del Parc, que disposen de material informatiu a l'abast de l'usuari.

Aquests equipaments són gestionats atenent a diferents models:

- ☐ Gestió directa pel personal propi del parc
- ☐ Gestió a través de concessió administrativa, establint un Plec de Condicions Tècniques entre l' administració del Parc i un particular que gestionarà l'equipament pel període de temps i sota les condicions que estableixi el plec de condicions.
- ☐ Gestió a través d'un conveni de col·laboració entre l'administració del parc i altres administracions i/o entitats.

La relació i les característiques dels equipaments d'informació (ubicació, aforament, senyalització...) apareixen recollides a l' annex G.1 (catàleg d'equipaments i serveis) i al DA 0302 d' *Equipaments d'informació*.

4. Publicacions (material d'informació i difusió):

La informació relativa al Parc i la seva divulgació està recollida en diversos tipus de material i amb suport diferent:

- ☐ Escrit
- ☐ Cartogràfic
- ☐ Fotogràfic i pòsters
- ☐ Audiovisual i informàtic

La relació de publicacions i el material de difusió, així com les seves característiques (títol, idioma, ...) figuren al capítol 5, apartat 5.4 de la Memòria anual del Parc.

Procediment d'informació

- *Control d'existències i estoc de les publicacions*

1. Portar un control de les entrades i sortides de les publicacions, per part del personal d'atenció al públic dels diferents equipaments que en disposin.
2. Portar un control de l'estoc de les publicacions no venals, per part del coordinador d'edicions a la base de dades de publicacions del centre d'informació del coll d' Estenalles.
3. Avisar, per part del personal dels equipaments, al coordinador d'edicions quan en estoc només quedi la meitat de la quantitat de publicacions distribuïdes l'any anterior.
4. Vetllar, si la publicació està en estoc al magatzem, per tal que la publicació arribi al sol·licitant amb un termini màxim de 15 dies després d'haver rebut la sol·licitud.
5. Determinar, per part del coordinador de l'edició, la ubicació del material editat, la quantitat a distribuir, i la quantitat a emmagatzemar, així com la quantitat mínima present en magatzem.
6. S'ubicarà el magatzem de publicacions al centre d' informació de Coll d'Estenalles i a l'oficina del parc a la Mata.

- *Edició, reedició i reimpressió de publicacions*

Tot el personal que treballa pel parc, així com el cap de la UPPD, els concessionaris i altre personal en contacte amb els visitants; pot veure la necessitat de l'edició, reedició o reimpressió d'una publicació, per donar a conèixer activitats, divulgar valors naturals, culturals o històrics del PNSLLO, o bé per ordenar activitats que es realitzen al parc.

L'edició, reedició i reimpressió es duren a terme d'acord amb les determinacions següents:

1. Fer constar la necessitat d'edició, reedició o reimpressió a través del FF 0105 *Full general d'incidències*.
2. Decidir la necessitat d'edició, reedició o reimpressió i definir la quantitat a editar sigui per determinació de persones, equipaments o altres parcs a què va dirigit, i també per la capacitat de difusió, o bé sigui per l'experiència provada en altres edicions anteriors, per part de l'administració de l' AEN a través de la UPPD i la Comissió d'Ús Públic de l'OTPN.
3. Per la reimpressió, comprovar que no hi hagi cap incidència d'errors en les publicacions, o bé en el cas d'haver-n'hi, els errors siguin tan lleus que no justifiquin la confecció de nous processos que encareixin el procés d'impressió.
4. Quan es detecti la necessitat d'un canvi en la informació, omplir el full FF0105 *Full general d'incidències*, per part del personal del parc, dels equipaments en concessió o conveni.
5. Marcar en una publicació ja impresa tots els errors i fer arribar al tècnic d'ús públic.
6. Arxivar aquests documents per quan calgui fer reedició de publicacions.
7. Col·laborar, per part del personal del parc, en l'elaboració de continguts, idees i disseny de les publicacions, tenint present les esmenes que s'hagin recollit als FF 0105 *Fulls generals d'incidències*, sobretot pel que fa l'actualització d'horaris i dades dels equipaments.

Procediment d'informació

8. Posar-se en contacte, quan sigui necessari, amb el concessionari de cada equipament o interlocutor relacionat amb la necessitat d'edició, reedició o reimpressió per evitar errors o bé per si cal fer-hi una esmena.
9. En el cas d'una publicació periòdica (programa d'activitats, per exemple), prendre com a model el document anterior, i actualitzar la informació amb la col·laboració dels agents implicats. En aquest cas, cal posar-se en contacte amb l'organitzador, amb antelació suficient, perquè envii les activitats.
10. Verificar, per part de la Direcció del Parc, els continguts de la publicació.
11. Valorar la possibilitat d'editar la publicació en altres idiomes, atenent la seva difusió, o el seu caràcter generalista.
12. Sol·licitar, per part de la direcció del parc a través del tècnic d'ús públic, a la Direcció de Comunicacions de la Diputació de Barcelona mitjançant un model normalitzat de sol·licitud d'edició la nova publicació.
13. Incorporar la nova publicació a la *Guia de publicacions i productes* i l'estoc de la publicació a la base de dades de publicacions i retirar la publicació obsoleta si és el cas.

- ***Distribució de publicacions***

Realitzar la distribució de publicacions per part del coordinador d'edicions segons la tipologia de cada equipament i la demanda de visitants en cada cas.

F.2. De la coordinació

S'establirà entre la direcció del parc i el personal al càrrec dels equipaments un flux de comunicació a través de diferents mecanismes:

- ☐ Reunions ordinàries anuals (dues) convocades per la direcció del Parc (balanç, programació i seguiment)
- ☐ Seguiment de la Norma 03, de la Informació
- ☐ Reunions extraordinàries sempre que siguin necessàries
- ☐ Correu de documents: equipament/personal ➤ direcció – tècnic d'ús públic
- ☐ Correu de documents: direcció – tècnic d'ús públic ➤ equipament/personal

F.3. 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 registrarà, per part del personal d'atenció al públic, la seva activitat a través de la FF 0301 *Fitxa de consultes i atencions*. (annex G.2)

Procediment d'informació

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

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

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

S'avaluarà a través del buidat i tractament de les dades recollides al FR 0306 *Registre sol·licituds d'informació*.

- ☐ Temps de resposta a una consulta
- ☐ Nombre de consultes ateses mensualment
- ☐ Nombre de consultes satisfetes
- ☐ Nombre de consultes derivades
- ☐ Temàtica de la consulta
- ☐ Via de recepció

F.4. Del control de la veracitat de la informació per part de tercers

Es controlarà, una vegada a l'any, la veracitat de la informació referent al Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, tant la subministrada pels concessionaris dels equipaments d'ús públic com la d'empreses i entitats, per tal d'evitar un ús fraudulent de la imatge i el nom del parc.

Aquest sistema de control es realitzarà a través d'una aplicació informàtica, per part de la persona responsable de suport a la Q.

Les conclusions que s'obtinguin d'aquest control, es registraran en el full d'excel de registres *FR 0306 Registre errors informació*.

S'afegirà al calendari d'avísos del Microsoft Outlook per tal de mantenir una sistemàtica de manera anual.

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'informació

G. ANNEXOS

- G.1. Catàleg d'equipaments i serveis**
- G.2. Fitxa de consultes i atencions**
- G.3. Plecs de condicions o convenis de col·laboració**