

TASQUES DELS INFORMADORS/ES

PROGRAMA D'INFORMACIÓ



**Xarxa de
Parcs Naturals**
Diputació de Barcelona

Lloc de treball: Informadors/es del Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona

GENERAL: La seva funció és desenvolupar el programa d'informació en els punts i centres d'informació i en el territori, a través del dispositiu d'informació personalitzat (DIP)., donant informació i orientant als usuaris sobre aquells aspectes que puguin consultar en relació amb el parc o derivant adientment les consultes que no siguin de la seva competència.

RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
1. Difondre informació d'interès per als visitants	1.1.- Situar-se en el lloc o ruta predeterminat desenvolupant tasques d'informació (a) 1.2. Acollir i escoltar amb atenció per tal de comprendre les necessitats i demandes del visitant. (b) 1.3.-Donar sempre resposta a les consultes dels visitants, derivant adientment les consultes que no siguin de la seva competència. 1.4. Recollir les demandes i tendències dels usuaris, recaptant informació, (c) 1.5. Informar, orientar i assessorar als visitants en les seves demandes orientant i/o proposant alternatives que estiguin d'acord amb els objectius de conservació, la normativa i ordenances del parc i garantissin la satisfacció de l'usuari	

(a) Lliurant els fulletons i publicacions del parc als visitants, i en el dispositiu d'informació personalitzada als ocupants dels vehicles i vianants que els vulguin rebre.
 (b) Informar, orientar i assessorar als visitants en les seves demandes, orientant i/o proposant alternatives que estiguin d'acord amb els objectius de conservació, la normativa i ordenances del parc i garantissin la satisfacció de l'usuari.
 (c) Mitjançant enquestes o la presa de dades estadístiques, seguint les indicacions de la direcció del parc, a través del coordinador.



RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
<p>2. Participar en la organització i gestió dels serveis d'informació conjuntament amb el coordinador d'informació i l'equip gestor del parc.</p>	<p>2.1. Comunicar-se diàriament amb el coordinador d'informadors. (d)</p> <p>2.2. Recollir les dades corresponents a les visites, (e)</p> <p>2.3. Introduir les dades de consultes i atencions dels visitants (e).</p> <p>2.4. Abordar les dificultats i els petits conflictes que es puguin produir (f)</p> <p>2.5.- Comunicar les incidències que es produeixin al coordinador o al seu interlocutor en el parc, elaborant si s'escau l'informe corresponent d'aquestes.</p> <p>2.6.- Detectar, recollir i suggerir propostes de millora en relació amb el desenvolupament de les tasques pròpies del seu lloc de treball i lliurar-les al coordinador</p> <p>2.7.- Actuar com a transmissor/enllaç entre l'equip gestor del parc i els visitants</p> <p>2.8.- Assistir a les sessions de formació organitzades pel seu perfil professional o competències, dins del seu calendari laboral</p> <p>2.9.- Realitzar totes aquelles tasques d'ús públic que li siguin encarregades pel equip del parc.</p>	<p>2.1. Organitzar l'espai informatiu (g)</p> <p>2.2.- Portar a terme les directrius anuals del parc, participant en les reunions que se'l convoqui.</p> <p>2.3. Redactar informes que recullin incidències o suggeriments i que faran arribar a la direcció del parc a través del coordinador.</p> <p>2.4.- Proposar la tramitació de la denúncia quan hagin constatat la realització d'infraccions (h)</p>
<p>(d) En aquest sentit, a les hores convingudes, donarà les comunicacions pertinents.</p> <p>(e) utilitzant les aplicacions informàtiques que a tal efecte se'ls proporcionin, o en cas del DIP, en els fulls corresponents.</p> <p>(f) Aplicant els criteris del decàleg dels informadors, i en el cas de no poder reconduir la situació, oferir els fulls de suggeriments.</p> <p>(g) Ha d'oferir una imatge positiva del lloc de treball i del propi informador, mantenint en perfecte estat d'ordre i neteja l'entorn dels punts o centres d'informació.</p> <p>(h) A través de la guarderia del parc, i, quan la situació ho necessiti, podran requerir la presència dels guardes del parc o, a través del centre de coordinació, d'altres cossos de seguretat o assistència</p>		

RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
3. Fer el seguiment de les existències de material de publicacions, comunicació i altre material divers	3.1.- Revisar i fer el seguiment de l'estoc, realitzant la comanda de reposició al coordinador d'informació o a l'interlocutor assignat pel parc, abans que s'acabin les existències	
4. Responsabilitzar-se del manteniment i conservació de tots els elements que els hi siguin lliurats per a desenvolupar el seu treball.	4.1.- Utilitzar i tenir cura dels material que se li hagin lliurat, vetllar per la seva bona presència i portar la targeta d'identificació amb el seu nom i el seu perfil professional, així com el vestuari que se li hagi assignat	
5. Conèixer el parc i els recursos d'informació disponibles (i)	5.1.- Revisar el correu electrònic, informes, web DiBa 5.2.- Visitar diàriament les webs dels ajuntaments per a estar al dia de les activitats que es duen a terme i passar la informació al coordinador/a 5.3.- Actualitzar eines d'informació	5.1. Cercar, organitzar i difondre la informació d'interès per al visitant
(i) Per tal de donar una resposta adequada, com també una visió genèrica dels espais que conformen la XPN i de la seva estructura organitzativa.		

RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
6. Prestar assistència i ajuda a qualsevol persona que ho necessiti (j)		6.1.- Aplicar els protocols d'actuació en cas d'emergències (meteorològiques, de rescat, etc.)
7.- Mantenir una actitud oberta vers tot el que succeeix al seu voltant	7.1.- Generar notícies d'àmbit local respecte el parc, passant-les al seu coordinador/a 7.2.- Fer propostes de millora, derivades de la seva pròpia observació o que se'n derivin de propostes i suggeriments dels visitants	
8. Dur a terme funcions de regulació de l'ús públic del parc, (k)	8.1 Vetllar perquè no es produeixin retencions de trànsit 8.2.- Indicar als vehicles que aparquin al lloc adient dins de la xarxa viària del Parc (l)	
(j) Utilitzant els mitjans dels quals disposa i donant d'immediat l'avís pertinent al centre de coordinació. De la mateixa manera, haurà de donar avís de qualsevol situació de perill o risc que pugui preveure per tal que s'adoptin les mesures adients. (k) Limitant o restringint l'accés a determinades àrees i donant les instruccions precises als visitants per tal que se situïn o es dirigeixin als llocs adients, en compliment de la normativa del parc i seguint les indicacions de la direcció del parc o de l'Ajuntament contractant. (l) Quan els informadors desenvolupin tasques d'informació mòbil, cobrint el sector indicat, es desplaçaran amb el seu vehicle, aturant-se en els llocs on hi hagi concentració de visitants i oferint la informació, prèvia identificació com a informadors del parc.		

CONDICIONS DE TREBALL DE L'INFORMADOR/A

Horari:

L'horari de treball és concretarà amb cada parc, cobrint els períodes de major freqüència els dissabtes, diumenges i festius.

L'horari de treball està prefixat en el conveni o bé segons l'horari de l'equipament i com a mínim cobrirà la franja de de 10 a 14 hores. Amb caràcter general, l'horari podrà ser modificat, per necessitats del servei, un màxim de dotze dies durant el calendari laboral, sense excedir el còmput total de cinc hores diàries i sense alterar els dies fixats al calendari. Amb caràcter excepcional, el calendari anyal pot determinar períodes de dedicació extraordinària que suposin un increment de l'horari general.

Complirà estrictament i amb puntualitat l'horari de treball i en cas de necessitat les seves funcions podran ser ateses provisionalment per personal contractat per l'ajuntament o personal del parc. Si preveu alguna incidència que afecti al normal desenvolupament de la seva jornada de treball l'haurà de comunicar amb prou antelació a l'Ajuntament i al seu interlocutor en el parc o, en el seu defecte, al tècnic de guàrdia de la XPN.

Calendari de treball:

Es treballarà tots els caps de setmana, festius i els dies entre setmana que el parc convingui necessari, segons el que s'hagi acordat en el seu contracte, dins del període que determini el conveni subscrit entre l'Ajuntament i la Diputació de Barcelona / (Diputació de Girona) o si s'escau el contracte de concessió. Aquest calendari es detallarà a l'inici de cada campanya anyal (Es donarà dins el manual d'acollida).

Lloc de treball :

L'informador es situarà al centre o punt d'informació o bé cobrirà l'àrea d'informació que es determini en el conveni subscrit entre l'Ajuntament que el contracta i la Diputació de Barcelona (i la Diputació de Girona, pel que fa al Parc del Montseny). En el cas del dispositiu d'informació (DIP) i per necessitats del programa d'informació podrà moure's pel territori del parc.

Interlocutors en el parc :

El programa d'informació del parc es du a terme sota les indicacions de la direcció del parc i de l'Ajuntament contractant. Es seguirà les instruccions de l'interlocutor del parc, definit com a tal i de l'Ajuntament pertinent. Per les incidències que puguin sorgir durant el desenvolupament de la jornada de treball es posarà en contacte amb el coordinador d'informadors.

Els informadors treballaran sota la supervisió directa dels Coordinadors d'informació, els Cap de l'Unitat i/o el Tècnic d'ús públic de la Direcció Territorial corresponent o en

la seva absència la persona designada com a tal i especialment els caps d'unitat de guarderia o guardes de la zona,.

Material i eines principals:

Com a eines principals se l'hauria de dotar de :

Guia del parc.

Desplegable del parc.

Catàleg d'equipaments del parc.

Plànol excursionista.

Radiotelèfon, carregador i bateria de recanvi. Els informadors del dispositiu d'informació personalitzada, comptaran amb una emissora portàtil de radiotelèfon i un telèfon mòbil per ús exclusiu en les tasques assignades, amb la finalitat d'establir comunicació amb el centre de coordinació del parc, sempre que sigui necessari. Aquestes emissores formen part d'una xarxa de tots els parcs naturals gestionats per la Diputació de Barcelona, per la qual cosa la seva utilització es limitarà a aquells casos necessaris i procurant que els missatges siguin clars i breus.

Prismàtics.

Botes.

Equips de protecció individual.

Uniforme (definit pel conjunt de la XPN) i **targeta d'identificació del nom de la persona i la seva funció en el parc**. El vestuari i tots els elements seran retornats a l'Ajuntament contractant un cop finalitzat el contracte.

Armilla reflectora

Informació corporativa

La informació proporcionada als visitants haurà de ser clara i fiable, procedent de fonts oficials o de l'experiència contrastada i tractarà sobre els temes següents:

- Normativa bàsica del parc
- Indicacions en relació amb la regulació de l'ús públic. Ordenances
- Itineraris excursionistes: situació, dificultat, durada, interès
- Equipaments i serveis públics: localització, característiques, horaris, preus
- Equipaments i serveis privats: localització, característiques, horaris
- Xarxa viària: interior i d'accés
- Transport públic
- Aspectes generals del patrimoni natural i cultural del parc
- Aspectes generals de la gestió del parc
- Festes, aplecs i programes culturals
- Indicacions específiques en circumstàncies especials: risc d'incendis, neu, recollida de castanyes o de verd nadalenc...
- Recomanacions generals davant situacions de risc
- Tota aquella informació que des dels ajuntaments o la direcció del parc es vulgui fer arribar als visitants.