

## Procediment de reserves

A. OBJECTE

B. ABAST

C. REFERÈNCIES

D. RESPONSABILITATS

E. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

E.1 De la gestió de reserves

E.2 De la gestió de reserves a la Casanova de l'Obac, a l' Escola de natura i formació La Muntada, i al Marquet de les Roques.

E.3 Gestió de reserves al restaurant de la Mola

F. ANNEXOS

F.1. Fitxa de reserva de prestació de servei

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

## Procediment de reserves

### **A. OBJECTE**

És objecte d'aquest procediment establir un mecanisme que reguli el procés a seguir per la gestió de reserves en els equipaments i serveis d'ús públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac que facin ús d'aquest servei.

### **B. ABAST**

El procediment aplica al personal de plantilla i concessionaris d'equipaments que ofereixen al públic visitant un servei de reserva per a la utilització dels seus recursos que configuren l'oferta d'ús públic del parc:

- Casanova de l'Obac
- El Marquet de les Roques
- Escola de natura i formació la Muntada
- Bar – Restaurant La Mola

### **C. REFERÈNCIES**

En l'execució del procediment s'han de tenir presents 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
- 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 06 Comercialització i Reserves del Sistema de Qualitat.
- 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)
- Ordenança Fiscal Taxes de l' Oficina Tècnica de Parcs Naturals
- Llei 13/2002 de 21 de juny, de turisme de Catalunya ( DOGC núm. 3669, de 3 de juliol)

### **D. RESPONSABILITATS**

Tenen responsabilitat en l'aplicació d'aquest procediment:

- El personal sobre el qual aplica
- La direcció del PNSLLO directament o a través del tècnic d'ús públic
- La Oficina Tècnica de Parcs Naturals

## Procediment de reserves

### **E. DESCRIPCIÓ**

#### **E.1 De la gestió de reserves**

S'establirà un sistema documental que reguli la comercialització: taxes, gestió de vendes, sol·licitud de reserves, confirmació de les mateixes, regulació de dipòsit, etcètera, per als equipaments del parc propietat de la Diputació de Barcelona gestionats directament. Els equipaments en concessió i conveni poden fer-ho independentment, o bé demanar l'ajut al PNSLLO qui els ajudarà a establir un mínim sistema de control basat en fulls de càlcul.

S'autoritzaran, si s'escau, aquelles activitats d'ús públic realitzades sobre el territori del parc (aplecs, curses, reportatges, ...) que tot i la seva gratuïtat estan sotmeses a autorització, i cal realitzar per part de la direcció, o en el seu cas pel tècnic d'ús públic un informe previ d'activitat.

Es portarà un registre dels serveis d'ús públic identificant el règim d'explotació, l'empresa gestora, període de concessió, gratuïtat o cost al visitant del servei.

#### **E. 2 De la gestió de reserves a la Casanova de l'Obac, a l' Escola de natura i formació La Muntada, i al Marquet de les Roques.**

S'informarà de forma veraç de l'oferta d'equipaments i serveis i de les condicions econòmiques i d'ús de les mateixes, mantenint convenientment actualitzada la informació a través de la publicació *Guia d'equipaments i serveis* de la Diputació de Barcelona, al Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac.

Es registrarà la reserva en el programa de gestió de programes i activitats, demanant tota la informació requerida per tal de fer la reserva. Generalment les reserves es cursen via telèfon.

S'imprimirà i es guardarà una còpia de la reserva generada i s'enviarà a l'escola per fax o per correu electrònic una còpia de la reserva on hi constarà tota la informació referent a la sortida. Si l'escola hi està d'acord es retornarà signada la fitxa de reserves. Se li notificaran les condicions de l'anul·lació de la reserva i devolució de la fiança.

Per tal de formalitzar la reserva de l'activitat sol·licitada s'haurà de realitzar el pagament del 30% de l' import de l'activitat, prèviament a la realització d'aquesta. Fins que no es rebí el comprovant del pagament de la bestreta la reserva no quedarà confirmada.

Un cop es realitza el pagament es registrarà la reserva en el planning.

Es prepararà tot el material didàctic referent a l'activitat a realitzar i s'enviarà per missatgeria a l'escola. Es registrarà en el programa de gestió de reserves.

El dia de l'activitat el sol·licitant acabarà de pagar la resta, un cop hagi acabat l'activitat se li pot oferir *l'enquesta de satisfacció al visitant* (DA1002) per tal d'avaluar el servei o el *full de suggeriments* (FF 0103) per si té alguna opinió que pugui ajudar a millorar els serveis que ofereix el parc.

Es portarà un control dels usuaris que fan ús de les diferents activitats a través del *full de registre de visitants* (FF0302)

En cas d'haver de fer un canvi o modificació de data, es rectificarà al programa de gestió de reserves, al planning i al calendari de cada monitor. Es tornarà a enviar la reserva amb la nova data, demanant que sigui retornada amb la confirmació.

## Procediment de reserves

### **E. 3 De la gestió de reserves al restaurant de la Mola**

S'informarà de forma veraç de l'oferta d'equipaments i serveis i de les condicions econòmiques i d'ús de les mateixes, mantenint convenientment actualitzada la informació a través de la publicació *Guia d'equipaments i serveis* de la Diputació de Barcelona, al parc natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac.

Es realitzaran reserves pels serveis de restaurant prestats en horari nocturn i per aquelles persones que vinguin en grups de 10 fins a 40 persones.

La sol·licitud de reserva es cursarà, generalment per telèfon, i s'informarà al client de l'horari de la realització dels sopars i del preu del menú.

S'anotarà a la base de dades la reserva efectuada.

## Procediment de reserves

### **F. ANNEXOS**

#### **F.1. Fitxa de reserva de prestació de servei**