

**Procediment d'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

**A. OBJECTIU**

**B. ABAST**

**C. REFERÈNCIES**

**D. DEFINICIONS**

**E. RESPONSABILITATS**

**F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT**

**F.1. De la informació de les activitats**

**F.2. Dels requisits tècnics**

**F.3. De les activitats realitzades en instal·lacions del parc**

**F.4. Dels serveis complementaris**

**F.5. De la comercialització dels serveis**

**F.6. Del funcionament**

**F.7. Dels equipaments d'educació ambiental**

**F.8. Del funcionament i manteniment dels audiovisuals**

**F.9. De la coordinació**

**F.10. Del control de la qualitat del Servei**

**G. ANNEXOS**

**G.1. Reglaments de règim intern dels equipaments**

**G.2. Proposta d'activitats d'educació ambiental dels concessionaris**

**G.3. Plecs de Condicions Tècniques, Administratives i Econòmiques**

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

## **Procediment d'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

### **A. OBJECTIU**

Aquest procediment pretén determinar les característiques i el funcionament del servei dut a terme pels equipaments d'educació ambiental i d'interpretació del patrimoni.

### **B. ABAST**

Aquest procediment aplica al personal concessionari dels equipaments d'educació ambiental i a les empreses encarregades de la realització dels itineraris guiats

### **C. REFERÈNCIES**

En el desenvolupament de la tasca d'educació ambiental i interpretació duta a terme pels diferents equipaments 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.
- Manual de Qualitat del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac amb els procediments i instruccions que se'n derivin.
- Norma 05 Educació Ambiental i Interpretació del patrimoni del Sistema de Qualitat.
- Pla d'Ús Públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac.
- 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)
- Llei 38/1991, de 30 de desembre, d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves.
- Decret 140/2003, de 10 de juny, d'aprovació del Reglament d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves (DOGC núm. 3907, de 18 de juny)
- Decret 81/1991, de 25 de març, pel qual s'estableixen els requisits que han de reunir les empreses dedicades a l'organització d'activitats esportives d'esbarjo i turístiques d'aventura (DOGC núm. 134, de 24 d'abril)
- Llei 13/03 de regulació d'activitats d'educació en el lleure en els quals hi participen menors de 18 anys
- Plecs de Condicions Tècniques, Administratives i Econòmiques que regulen la Concessió Administrativa per la gestió d'aquests equipaments.

### **D. DEFINICIONS**

S'inclouen en aquesta norma tots els equipaments del parc que realitzen ofertes encaminades a l'educació ambiental, al treball didàctic amb infants i joves i amb el públic general en el coneixement del medi natural i en l'educació ambiental.

S'inclouen en aquest concepte d'equipaments d'educació ambiental i d'interpretació del patrimoni:

- Equipament Cultural El Marquet de les Roques
- Casanova de l'Obac
- Escola de Natura i formació la Muntada
- Centre d'informació del coll d'Estenalles
- Centre d'informació de Mura
- Centre d'informació del Pont de Vilomara

## **Procediment d'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

S'inclou en aquesta norma l' Escola de natura i formació de La Muntada, que encara que no compleix l'especificació d'ofertir allotjament que marca el Decret 140/2003, (a l'article 43 on defineix el terme escoles de natura) sí que és un equipament que té una oferta d'educació ambiental i interpretació del patrimoni homologable a les altres escoles de natura i que és el que defineix aquest tipus d'equipament catalogat amb la llicència ambiental d'activitat sense pernoctació.

S'entén itinerari guiat com l'activitat de lleure cultural, que consisteix en contractar un servei per ser acompanyat en un recorregut per una persona experta, que explicarà a les persones guiades els elements naturals, culturals, històrics i arqueològics d'interès. La Norma 05 Educació Ambiental i Interpretació del Patrimoni del Sistema de Qualitat, caracteritza altres aspectes genèrics de la interpretació d'aquests recursos.

Es regiran per aquest procediment l' itinerari guiat que es realitza a la zona de les Tines al municipi del Pont de Vilomara i Rocafort per part de l'empresa gestora en conveni amb l'ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort.

S'inclou en aquest apartat la visita a les coves de Mura, que malgrat no ser un itinerari guiat, és un bon recurs interpretatiu en el qual el parc posa a disposició del visitant la visita acompanyada a les coves a través del personal del Dispositiu d' Informació Personalitzada.

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.

Entenem els serveis complementaris com els serveis que proposa el concessionari que no estan inclosos dins els PCTAE.

### **E. RESPONSABILITATS**

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

- Els concessionaris dels equipaments en concessió.
- La direcció del parc directament o a través del tècnic d'ús públic o del tècnic de manteniment, obres i serveis.

### **F. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT**

#### **F.1 De la informació de les activitats**

1. S'informarà de l'oferta d'activitats d'educació ambiental que ofereix el centre a l'oficina de contractació del servei: s'indicarà el preu, hora de sortida, durada, dificultat i desnivell del

## **Procediment d'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

recorregut. Al punt d'inici també podrà haver-hi informació referent a horaris, durada i la necessitat de contractar el servei.

### **F. 2 Dels requisits tècnics**

1. Es donarà compliment a les condicions tècniques que sobre instal·lacions i serveis mínims estableix el Decret 140/2003, de 27 de juny, capítol 3 (disponibilitat d'aigua potable, mobiliari, serveis higiènics...), d'acord amb el que disposen el PCTAE o convenis de gestió.
2. 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.
3. Es realitzaran les modificacions que signifiquin una millora dels requisits mínims de la infraestructura, amb les pertinents autoritzacions. El seu finançament serà contemplat com a inversió i tindrà el tractament de finançament que prevegi el PCTAE respectiu, bé a càrrec del concessionari o bé a càrrec de l'administració del parc.
4. Es treballarà d'acord amb el concepte de l'educació ambiental, adequant l'oferta preferentment a la demanda curricular dels Centres d'Ensenyament.
5. S'inclouran conceptes relacionats amb els espais naturals protegits i la Xarxa de Parcs, amb especial referència al PNSLLO, així com altres conceptes que facin referència al lligam de l'home amb l'entorn.
6. En el cas de sortides i itineraris, es respectarà la ràtio monitor/ alumne establerta en la llei 13/03 de regulació d'activitats d'educació en el lleure en els quals hi participen menors de 18 anys, a 10 alumnes per monitor en el cas de menors. En el cas d'altres activitats guiades on hi participin adults es respectarà la ràtio de 20 persones per monitor.

### **F. 3 De les activitats realitzades en instal·lacions del parc**

El parc pot oferir, a les empreses d'educació ambiental que ho desitgin, la disponibilitat de les instal·lacions del parc per realitzar les seves activitats d'educació ambiental i d'interpretació del patrimoni.

Es regiran per aquest procediment les activitats que es realitzen als coberts de la Mata.

1. L'entitat interessada en realitzar una activitat farà una proposta a l'administració del parc, en relació amb la possibilitat de formalitzar aquesta oferta a través d'un conveni, un contracte de concessió o un contracte de serveis, adjuntant una proposta d'execució on constarà el disseny de l'activitat.
2. La direcció del Parc valorarà a través del tècnic d'ús públic l'interès de la proposta i s'analitzaran els continguts.
3. A instància del propi parc, es valorarà la idoneïtat i necessitat de realitzar un itinerari guiat en indrets on aquesta oferta no estigui coberta.

**Procediment d'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

4. Es treballarà d'acord amb el concepte d'educació ambiental, adequant preferentment l'oferta a la demanda i interès de les persones que fan l' itinerari.
5. S'inclouran conceptes relacionats amb els espais naturals protegits i de la xarxa de Parcs Naturals, amb especial referència al PNSLLO, així com altres que facin referència al lligam de l'home amb l'entorn.
6. Es lliuraran els documents elaborats pels equipaments, mitjançant els quals realitza l'activitat educativa, al tècnic d'ús públic per a què en tingui coneixement i per, si s'escau, aprovar-los.

**F.4 Dels serveis complementaris**

1. Es facilitarà a qualsevol usuari la possibilitat d' utilitzar tots els serveis que formen part de l'equipament.
2. 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.
3. Es realitzaran les activitats complementàries d'acord el que disposa el PCTAE, i també segons el que regula l'article 16 del Decret 140/2003.
4. S'aprovarà per la direcció del parc a través del tècnic d'ús públic l'oferta d'activitats complementàries, a través del procediment administratiu pertinent, és a dir l' informe d'adjudicació de la concessió.

**F.5 De la comercialització dels serveis**

1. S'aplicarà la norma 06 del sistema de qualitat així com el procediment PO 0601 *Comercialització*.

**F.6 Del funcionament**

1. Es tindrà a disposició d'usuaris i/o inspectors els documents que correspongui (autorització de funcionament, anàlisi de l'aigua, llista de preus).
2. S'actuarà d'acord amb la norma de funcionament de l'equipament. Els equipaments han de comptar amb una norma de funcionament o reglament de règim intern, i l'han de lliurar al responsable del grup que utilitzi les instal·lacions. En aquest sentit els concessionaris hauran de redactar aquest document, que haurà de ser aprovat per la direcció del parc natural.
3. Es vetllarà per tal que el personal que realitzi l' activitat estigui format adequadament i tingui la informació necessària. Ha de relacionar-se amb els visitants d'una manera adequada i respectuosa.
4. Es respectarà de forma escrupolosa l'horari i calendari, aprovat per l'OTPN i recollit en el respectiu PCTAE.

## **Procediment d'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

5. Es respectaran altres aspectes de funcionament recollits al Plec de Condicions Tècniques, Administratives i Econòmiques. Així mateix es vetllarà pel bon estat de l'equipament, material i infraestructura.
6. Es tindrà cura de la neteja de l'equipament i voltants fent recollida selectiva de les escombraries, d'acord amb el PO 0803 *Procediment de neteja i manteniment d'equipaments de gestió indirecta*.
7. Es comunicarà a la direcció del parc els problemes o necessitats que es puguin detectar, omplint el full general d'incidències (FF 0105) i seguint el PO 0105 *Procediments 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).
8. Es seguirà la instrucció de treball IT 0101 *Atenció a l'usuari* del sistema de qualitat del PNSLLO.
9. Es portarà un control de l'activitat realitzada, omplint la documentació necessària a tal efecte a través de la *fitxa de registre de visitants* (FF0302) i la *fitxa de consultes i atencions* (FF0301)
10. S'aplicaran les disposicions necessàries pel que fa a les queixes i reclamacions dels usuaris, d'acord amb el PO 0106 *Procediment de queixes i suggeriments* a través del full de suggeriments (FF0103).

### **F.7 Dels equipaments d'educació ambiental**

#### Casanova de l'Obac

1. L'equipament disposa d'un punt d'informació, un audiovisual, sales d'exposicions tan permanents com temporals referents a la interpretació del patrimoni natural, etnològic, històric, arqueològic i cultural del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac.
2. També disposa de diferents sales per a seminaris, tallers i reunions enfocades a l'educació ambiental.
3. La vinculació de l'administració del parc amb aquest equipament es fa a través d'un plec de condicions tècniques i administratives.
4. Disposa d'un programa d'educació ambiental per a escolars basat en la interpretació del patrimoni natural, artístic, tecnològic i històric; així com s'ofereix al visitant la possibilitat de realitzar itineraris guiats.
5. Per al correcte funcionament de l'equipament veure el Reglament de règim intern de l'equipament (annex G.1)

#### El Marquet de les Roques

1. L'equipament disposa d'un punt d'informació.
2. S'ofereix la possibilitat de visitar la capella, la casa del Marquet de les Roques i l'exposició.
3. Es realitzen diverses activitats pedagògiques i lúdiques els caps de setmana adreçades al públic familiar que es recullen anualment a la memòria d'activitats.
4. La vinculació de l'administració del parc amb aquest centre es produeix a través d'un contracte de gestió indirecta a través d'una concessió administrativa

## **Procediment d'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

5. Pel correcte funcionament de l'equipament veure el reglament de règim intern de l'equipament (annex G.1)

### **Escola de Natura i Formació La Muntada**

1. L'equipament disposa d'un punt d'informació, una sala d'exposicions i 3 sales polivalents que s'utilitzen per fer tallers, reunions, conferències.
2. Es realitzen itineraris guiats i activitats pedagògiques que es recullen anualment a la memòria d'activitats.
3. La vinculació de l'administració del parc amb aquest centre es produeix a través d'un contracte de gestió indirecta a través d'un conveni.
4. Pel correcte funcionament de l'equipament veure el reglament de règim intern de l'equipament (annex G.1)

### **Centre d'informació del coll d'Estenalles**

1. L'equipament disposa d'un punt d'informació, d'un audiovisual, i d'una sala d'exposicions.
2. A la part exterior de l'equipament hi ha una àrea d'esplai amb taules i una àrea d'aixopluc.
3. És el punt d'inici de nombrosos itineraris, de les activitats del programa "coneguem els nostres parcs" i s'hi realitzen activitats del programa "Viu el Parc".
4. És gestionat directament per la Diputació de Barcelona.
5. Per al correcte funcionament de l'equipament veure el reglament de règim intern del coll d'Estenalles (annex G.1)

## **F.8 Del funcionament i manteniment dels audiovisuals**

En aquells equipaments que disposin d'audiovisual aplicaran els següents requisits:

1. Conèixer perfectament el funcionament de l'audiovisual, i els recursos vinculats (efectes especials).
2. Engagar a primera hora del matí l'audiovisual per tal que estigui a punt quan s'hagi de fer una projecció.
3. Visionar l'audiovisual una vegada al mes, per tal de poder detectar directament alguna incidència.
4. En el cas que es detecti una incidència comunicar a l'empresa encarregada del manteniment, previ coneixement de la direcció, la incidència per tal que sigui resolta.
5. Un cop resolta la incidència, informar-ne a la oficina del parc mitjançant el full d'incidències.
6. Notificar a l'oficina del parc, del temps total de durada de la pertorbació a través del registre d'incidències.
7. Arxivar, des de l'oficina del parc, les incidències rebudes una vegada resoltes.
8. Recollir per part dels usuaris, queixes de mal funcionament o bé els suggeriments que realitzin, posant a la seva disposició el full de suggeriments.

**Procediment d'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

9. Derivar el control del manteniment dels audiovisuals a una empresa encarregada que s'ocuparà de la revisió trimestral de l'audiovisual, d'acord amb el que estableix el PO 0802 *Procediment de neteja i manteniment d'equipaments de gestió directa* i seguint les indicacions del tècnic de manteniment, obres i serveis.

#### **F.9 De la coordinació**

Entre la direcció del parc i el personal al càrrec de l'equipament s'estableix 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 05, d' Educació Ambiental i Interpretació del Patrimoni
- Reunions extraordinàries sempre que siguin necessàries
- Correu de documents: equipament ↘ direcció – tècnic d'ús públic
- Correu de documents: direcció – tècnic d'ús públic ↘ equipament

#### **F.10 Del control de la qualitat del servei**

1. Es tindrà a disposició de l'usuari els fulls de suggeriments i de reclamació/denúncia, es posarà a l'abast dels usuaris una bústia, per a recollir aquests documents. Es farà un buidat setmanal del contingut i es donarà compte immediat al coordinador de qualitat, d'acord amb el PO 0106 *Procediment de queixes i suggeriments* mitjançant el full de suggeriments (FF0103)
2. S'oferirà als clients la possibilitat d'omplir l'enquesta de satisfacció (DA1002), i s'enviarà al coordinador de qualitat.
3. Es realitzarà per part de la direcció del parc a través del tècnic d'ús públic, quantes visites d'inspecció es considerin oportunes, omplint el full d' Inspecció, 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 educativa.
4. El personal al càrrec de l'equipament elaborarà una memòria anual on hi figuri:
  - Nivell d'ocupació per mesos
  - Edat i tipologia d'usuaris
  - Valoració d'activitats complementàries
  - Balanç econòmic
  - Altres informacions que es considerin oportunes
5. La direcció elaborarà, 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 *d'avaluació i seguiment* i recollint les conclusions en la corresponent memòria anual del parc<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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'activitats d'educació ambiental i interpretació del patrimoni**

**G. ANNEXOS**

- G.1 Reglaments de Règim Intern dels equipaments**
- G.2 Proposta d'activitats d' Educació Ambiental dels equipaments**
- G.3 Plecs de Condicions Tècniques, Administratives i Econòmiques.**