

	Instrucció de treball del Dispositiu d'Informació personalitzada	REF: IT 0301 Pàgina 1 de 7
		Ed: 0 Data: 01/01/2007

- A. OBJECTIU**
- B. ABAST**
- C. REFERÈNCIES**
- D. RESPONSABILITATS**
- E. DESCRIPCIÓ DE LA INSTRUCCIÓ DE TREBALL**

- E.1 De la imatge
- E.2 Del material d'informació
- E.3 Del pautat de la feina
- E.4 De la coordinació
- E.5 Del control de la qualitat del servei

F. ANNEX

- F.1 Fitxa de consultes i atencions
- F.2 Fitxa d'aforaments d'aparcaments
- F.3 Registre d'activitat del Dispositiu d'informació personalitzada
- F.4 Enquestes de satisfacció de visitants
- F.5 Full de suggeriments i reclamacions
- F.6 Registre del control de publicacions pel Dispositiu d' Informació Personalitzada
- F.7 Calendari d'execució del Dispositiu d'informació personalitzada
- F.8 Actes del conveni de col·laboració amb els diferents ajuntaments per l'execució del Dispositiu d'informació personalitzada
- F.9 Llistat anual del personal del Dispositiu d'informació personalitzada
- F.10 Faltes d'assistència dels informadors

	Instrucció de treball del Dispositiu d'Informació personalitzada	REF: IT 0301 Pàgina 2 de 7
		Ed: 0 Data: 01/01/2007

A. OBJECTE

És objecte d'aquesta instrucció de treball establir les pautes i condicions que defineixen el servei dut a terme pel personal que integra el Dispositiu d' Informació Personalitzada.

B. ABAST

Aquesta instrucció de treball aplica a tot el personal que integra el Dispositiu d' Informació Personalitzada.

C. REFERÈNCIES

En el desenvolupament de les tasques pròpies del dispositiu d' informació s' han de tenir presents 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
- Norma 03 Informació del Sistema de Qualitat.
- Pla d' Ús Públic del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac
- Convenis de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i els ajuntaments corresponents.

D. RESPONSABILITATS

Tenen la responsabilitat en l'execució, la planificació, control i avaluació d'aquesta instrucció:

- El personal que integra el Dispositiu d' Informació Personalitzada contractat pels ajuntaments corresponents.
- La direcció del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l' Obac directament o a través del tècnic d'ús públic.
- El centre d' informació del Coll d' Estenalles com a centre coordinador del Dispositiu d' Informació Personalitzada
- La Unitat de Vigilància en totes les tasques que se li assignin.

	Instrucció de treball del Dispositiu d'Informació personalitzada	REF: IT 0301 Pàgina 3 de 7
		Ed: 0 Data: 01/01/2007

E. DESCRIPCIÓ DEL INSTRUCCIÓ DE TREBALL

E.1 De la imatge

1. Vetllar perquè el personal del DIP vagi identificat amb el nom que figurarà a l'identificador que lliurarà el PNSLLO
2. Utilitzar per part del personal informador el vestuari que a tal efecte se li hagi lliurat, vetllant per la seva bona presència. Qualsevol incidència sobre aquest s'ha de comunicar immediatament a la Unitat de Vigilància.
3. Tenir cura de mantenir aquest vestuari en òptimes condicions de netedat i conservació.
4. Tornar el vestuari al parc un cop finalitzat el període de contractació.
5. Mantenir en perfecte estat d'ordre i neteja el sector o zona assignats.

E.2 Del material

1. Custodiar el material d'informació (publicacions) aportat per la direcció del parc, i portar el control del mateix.
2. Vetllar per disposar en tot moment d'aquest material, en tot cas comunicar al centre coordinador del parc o Unitat de Vigilància la manca d'informació.
3. Tenir cura de l'emissora portàtil de radiotelefonia i els seus accessoris lliurada per la direcció del parc, essent responsabilitat de cada informador la seva custòdia.
4. Utilitzar l'emissora únicament pel correcte desenvolupament de la feina i quan sigui necessari, donant missatges clars i breus, sempre en horari laboral.
5. Comunicar a la Unitat de Vigilància o al centre de coordinació del parc els problemes, circumstàncies o necessitats que es puguin detectar.

E.3 Del pautat de la feina

1. Col·laborar en l'ordenament de l'ús públic de la zona assignada. Vetllar perquè no es produeixin retencions de trànsit, indicant els llocs adients per l'aparcament de vehicles, regulant l'ús públic i limitant o restringint l'accés a determinades àrees seguint les indicacions que a tal efecte transmeti la direcció del parc.
2. Situar-se en el sector que li sigui assignat.
3. Establir comunicació amb el centre d'informació de Coll d'Estenalles a l'inici i final de la jornada laboral i en qualsevol situació que així ho aconselli.
4. Respectar l'horari de treball de forma escrupolosa.
5. Comunicar a l'ajuntament, i a la oficina del Parc o al Centre d'Informació del Coll d'Estenalles amb la suficient antelació qualsevol incidència que pugui suposar una alteració en l'esmentat horari. Omplir degudament el justificant que acrediti el motiu de la falta d'assistència i portar a l'ajuntament corresponent aquest document així com una còpia a l'oficina del parc.
6. Disposar dels **coneixements necessaris** en els àmbits que es relacionen a continuació:
 - Normativa bàsica del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac
 - Indicacions en relació a la regulació de l'ús públic
 - Itineraris d'excursions
 - Equipaments i serveis públics i privats
 - Xarxa viària
 - Transports públics

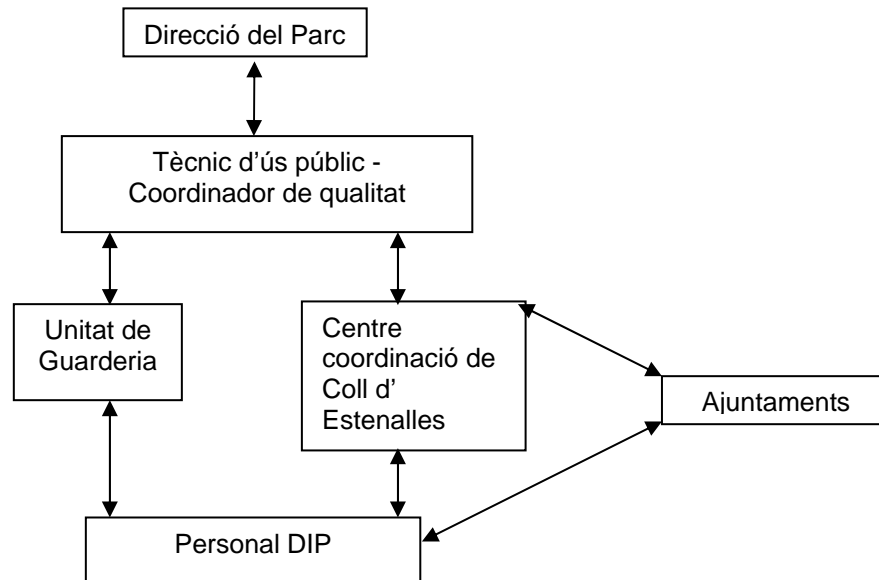
 <p>Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac</p>	Instrucció de treball del Dispositiu d'Informació personalitzada	REF: IT 0301 Pàgina 4 de 7 <hr/> Ed: 0 Data: 01/01/2007
---	---	--

7. Proporcionar, per part del personal del parc informació sobre actes i activitats que es realitzen de forma eventual al parc durant el cap de setmana.
 - Aspectes generals del patrimoni natural i cultural del parc
 - Festes, aplecs i programes culturals: Viu el Parc...
 - Informació de la web de Parcs Naturals
 - Indicacions específiques en circumstàncies especials
 - Temporades de caça i prevenció d'incendis, bolets, verd nadalenc.
 - Recomanacions generals davant situacions de risc:
 - Protocol d'actuació en cas d'emergències i en funció del risc d'incendi forestal
 - Tota aquella informació que la Direcció cregui oportú fer arribar als visitants
8. Donar resposta precisa i veraç a les demandes d'informació que pugui fer l'usuari, en cas de no disposar del coneixement o de la informació necessària per fer-ho, derivar adientment la consulta a través del centre de coordinació.
9. Lliurar el material d'informació que li sigui proporcionat per la direcció del parc als usuaris que el vulguin rebre.
10. Informar dels transports públics que hi ha als municipis i en especial el **Bus Parc**.
11. Intervenir en les possibles incidències que requereixin la seva presència:
 - Prestació d'assistència o d'ajuda a qualsevol persona que ho necessiti, utilitzant els mitjans dels quals disposa i informar immediatament al centre de coordinació requerint, si s'escau, la presència d'assistència sanitària.
 - Observació de conductes incorrectes, donant les indicacions pertinents als usuaris i, si fos necessari, requerint la presència de la guarderia del parc o, a través del centre de coordinació, d'altres cossos de seguretat.
12. Proposar la tramitació de denúncies a través de la Unitat de Vigilància del Parc quan s'hagi constatat la realització d'infraccions.
13. Donar avís immediat al centre de coordinació de qualsevol situació de perill, risc o emergència que pugui ser detectat (per tal que s'adoptin les mesures adients).
14. Fer constar qualsevol comunicació que impliqui una incidència o suggeriment al full general d'incidències (FF0105) o suggeriment (FF0103) i seguir el procediment d'incidències (PO 0106) o el procediment de *gestió de queixes i suggeriments* (PO 0107)
15. Es obligatori assistir a les sessions de formació que pugui organitzar la direcció dins de l'horari laboral.
16. Facilitar als usuaris que ho desitgin els fulls de suggeriments (FF0103), i posteriorment lliurar-los a la Unitat de Vigilància que els trametrà a la direcció d'acord amb el *Procediment de gestió de queixes i suggeriments* (PO 0107).
17. Portar un control exhaustiu de l'activitat realitzada (consultes ateses, incidències...), emplenant degudament el full FF0301 *Fitxa de consultes i atencions* i la FF0303 *Fitxa d'aforaments d'aparcaments* del sistema de qualitat del parc i lliurar-ho a la Unitat de Vigilància que ho lliurarà a la oficina del Parc.

E.4 De la coordinació

Entre la direcció del parc i el personal que integra el DIP s'estableix comunicació a través dels següents mecanismes:

- Directament a través del centre de coordinació del parc al centre d'informació de Coll d'Estenalles via radiotelefonía.
- Directament a través de la Unitat de Vigilància.
- Indirectament a través del coordinador de qualitat des de l'oficina del Parc.



La funció de coordinació del DIP es durà a terme segons les prescripcions següents:

Unitat de Vigilància

1. La Unitat de Vigilància és l'enllaç entre el tècnic d'ús públic i el personal informador, la qual ha de vetllar pel compliment de totes les disposicions referents al desenvolupament de les tasques d'informació a través del dispositiu establert.
2. Vetllar pel bon funcionament del subministrament de vestuari, material d'informació, material de comunicació i qualsevol altre material de treball que pugui ser lliurat al personal que integra al Dispositiu d' Informació Personalitzada.

Centre de coordinació del parc:

1. El centre de coordinació del parc al Coll d' Estenalles és la via de comunicació principal del personal del DIP
2. Portar un control exhaustiu de l'activitat duta a terme pel conjunt del DIP i enregistrar dita activitat al FF0304 *Registre d'activitat del DIP* del sistema de qualitat del parc
3. Comunicar setmanalment al coordinador de qualitat, mitjançant correu electrònic, les necessitats i incidències que hi puguin haver.
4. Portar un control del material lliurat.

Coordinador de qualitat

1. Elaborar un llistat amb les dades del personal informador contractat per cadascun dels ajuntaments, que s'incorporarà al llistat general de personal d'ús públic.
2. Supervisar la tasca dels informadors i resoldre els problemes derivats de determinades incidències, prenent les decisions pertinents i coordinant l'actuació que es pugui derivar amb la guarderia del parc i amb el que disposi el corresponent ajuntament.
3. Portar el control exhaustiu de l'activitat duta a terme pel conjunt del DIP:

	Instrucció de treball del Dispositiu d'Informació personalitzada	REF: IT 0301 Pàgina 6 de 7
		Ed: 0 Data: 01/01/2007

- ❑ Registrar les dades aportades per la fitxa de consultes i atencions i la fitxa d'aforaments d'aparcaments al corresponent registre.
- ❑ Elaborar el corresponent informe de les enquestes realitzades pel personal del dispositiu.
- ❑ Elaborar els informes que es puguin derivar de determinades incidències segons criteri de la direcció del parc.

E.5 Del control de la qualitat del servei

1. Dotar als informadors de fulls d'incidències (FF0105) i fulls de suggeriments (FF0103) així com enquestes de satisfacció dels visitants per tal que siguin posats a disposició dels usuaris.
2. Passar aquesta informació a la Unitat de Vigilància qui donarà compte mensual al coordinador de qualitat el qual els passarà al tècnic d'ús públic i la direcció del parc.
3. Emplenar els fulls FF0302 *Registre d'activitat* i passar-los a la Unitat de Vigilància, la qual passarà mensualment els resultats a la direcció, a través del coordinador de qualitat.
4. Elaborar per part de la Unitat de Vigilància, mitjançant el full d'incidències (FF0105), els informes que es considerin oportuns, sempre d'acord amb el criteri de la direcció, referents a les incidències que s'hagin pogut produir en el desenvolupament de la tasca duta a terme pel DIP.
5. Realitzar per part de la direcció del parc quantes visites d'inspecció es considerin oportunes als diferents equipaments d'informació.
6. Elaborar per part del coordinador de qualitat el tractament de les dades obtingudes a partir dels diferents documents esmentats en aquest procediment fent l'avaluació i recollint les conclusions en la corresponent memòria anual del parc.

	Instrucció de treball del Dispositiu d'Informació personalitzada	REF: IT 0301 Pàgina 7 de 7
		Ed: 0 Data: 01/01/2007

F. ANNEX

- F.1. Fitxa de consultes i atencions**
- F.2. Fitxa d'aforaments d'aparcaments**
- F.3. Registre d'activitat del DIP**
- F.4. Enquestes de satisfacció de visitants**
- F.5. Full de suggeriments i reclamacions**
- F.6. Registre del control de publicacions pel DIP**
- F.7. Calendari d'execució del DIP**
- F.8. Actes del conveni de col·laboració amb els diferents ajuntaments per l'execució del DIP**
- F.9. Llistat anual del personal del DIP**
- F.10. Faltes d'assistència dels informadors**