



ANNEX 1: Memòria de gestió del servei

La memòria de gestió ha de incloure, com a mínim, la següent informació, dades i indicadors:

Comparativa per anys durant tota la durada del contracte de les dades recollides a la memòria amb suport gràfic.

Índex amb la corresponent numeració de pàgines.

Elaboració d'un informe d'anàlisi del servei que s'ha dividir en els següents apartats:

1.1 Respecte el servei: memòria anual a presentar a finals de setembre.

- Resum de la temporada i elements a destacar
- Relació del personal adscrit amb el detall del càrrec, la titulació i l'horari i descripció de tasques
- Protocol d'obertura i tancament
- Protocol de salvament i socorrisme aquàtic: horaris, formació, funcions i tasques
- Protocol del personal d'atenció i informació
- Relació de les incidències del servei dividit en:
 - Objectes perduts
 - Actes vandàlics
 - Dies d'aforament complert
 - Incidències d'abonaments i entrades
 - Incidències amb el programa informàtic de gestió de d'abonaments i entrades
 - Relació de les incidències i de les intervencions fetes pel servei de salvament i socorrisme
 - Incidències amb el manteniment de l'aigua i la neteja de la instal·lació.
 - També cal adjuntar els models de full d'incidències i part d'accidents.
- Pla d'ús de la piscina
- Casals d'estiu
- Informes dels anàlisis de l'aigua. La documentació referent a la normativa de salut, l'empresa prestadora del servei haurà de presentar-la en format electrònic i amb accés a través d'una plataforma web.
- Pla d'autocontrol:
 - Pla general de manteniment i neteja
 - Pla de neteja i desinfecció
 - Rutines de treball per les tasques de desinfecció
 - Supervisió de les tasques de neteja
 - Registre de desinfecció de terres
 - Desinfecció del material
 - Pla de tasques anuals de neteja
 - Protocol de neteja: horaris, fitxes dels productes de neteja utilitzats, funcions i tasques
 - Pla de tasques anuals de manteniment
 - Pla de preparació del vas de piscina (posada en marxa de la piscina).
 - Ronda de manteniment de zones de vestidors i wc





- Protocol del personal de manteniment: horaris i funcions i tasques
- Pla de control i manteniment de l'aigua
 - Pla d'anàlisi microbiològic de l'aigua
 - Pla de control de la legionel·losi
- Pla de formació del personal de manteniment
 - Quadre de planificació setmanal
- Relació de les queixes i suggeriments rebuts i respostes
- Avaluació del servei i propostes de millora
- Actualitzacions del manual del programa GPA d'ús exclusiu per la piscina municipal de Tiana.
- Elaboració d'un informe d'anàlisi del servei que s'ha dividir en els següents apartats:
 - Dades generals del servei de gestió de la piscina d'estiu
 - Nombre total d'abonaments realitzats a Tianencs segmentat per tipologia d'abonament
 - Nombre total d'abonaments realitzats a Montgatins segmentat per tipologia d'abonament
 - Tiana que disposen d'un abonament segmentat sexe i tipologia
 - Nombre de persones de Montgat que disposen d'un abonament segmentat sexe i tipologia
 - Nombre d'abonaments venuts mensualment
 - Accessos mensuals a la piscina per hores
 - Nombre de persones que hi ha a la piscina per hora
 - Nombre d'accessos dia
 - Nombre total d'entrades venudes segmentat per tipologies
 - Nombre d'entrades venudes mensualment
 - Tipologia d'inscripcions als abonaments i a les entrades (online i presencial)
 - Resum econòmic
 - Ingressos per abonaments (segons tarifa) i tiquets venuts.
 - Ingressos per jornades i altres activitats (mulla't per l'esclerosi múltiple)
 - Entrades venudes desglossades per mesos i per modalitat de quota
 - Abonaments venuts desglossat per mesos i per modalitat de quota
 - Anàlisi del grau de satisfacció del client:
 - a. Enquesta de satisfacció
 - Característiques:
 - Tamany mostral:
 - Tècnica de recollida de dades:
 - Procediment del mostreig:
 - Error mostral:
 - Data realització enquestes:
 - Explotació Resultats:
 - Tècnics d'anàlisi:
 - Perfil de l'enquesta
 - Dona %





- Home %
 - Adult/a (menys de 15 anys %).
 - Adult/a (Edat compresa entre 15 i 19 anys %).
 - Adult/a (Edat compresa entre 20 i 29 anys %)
 - Adult/a (Edat compresa entre 30 i 44 anys %).
 - Adult (Edat compresa entre 45 i 65 anys %).
 - Adult (+de 65 anys %).
 - Resident a Tiana %
 - Resident a Montgat %
 - Altres municipis %
- Anàlisi de les variables quantitatives
- Franja Horària: Quina és la franja horària en què utilitza la Piscina Descoberta d'Estiu?
 - Municipi de Residència: On resideix vostè?
 - Sexe
 - Edat
 - Obtenció d'informació: Quin canal prefereix per obtenir informació sobre el servei de piscina?
 - Coneixement plataforma piscina: Coneix la plataforma web <http://tiana.miclubonline.net/> de venda d'abonaments i tiquets de piscina online?
 - Valoració plataforma piscina: Com valora la plataforma web de venda d'abonaments i tiquets de piscina online?
 - Procés de compra. Com ha comprat l'abonament o l'entrada per la piscina?
 - Atenció del personal: els socorristes (Valoració mitjana de 4,5 sobre 5). Considera que l'atenció rebuda per part dels socorristes és amable? I el personal d'atenció?
 - Gestió de l'espera: Ha realitzat cua en el moment de comprar la seva entrada o abonament?
 - Preu de l'abonament: Com considera el preu de l'abonament?
 - Horari de la Piscina: Considera adequat l'horari d'obertura?
 - Calendari de la Piscina: Considera adequat el calendari d'obertura?
 - Quantitat de gent a la piscina: Considera que el nombre de persones que fan ús de la piscina és?
 - Satisfacció general de la piscina: Com puntuaria de forma global el servei de piscina d'estiu?
 - Altres aspectes de la piscina d'estiu a valorar:
 - Estat dels vestidors
 - Zona de gespa
 - Vas de la piscina
 - Servei de cafeteria, bar
 - Zona de pícnic
 - Nivell de netedat de l'aigua
 - Nivell de neteja dels vestidors
 - Preu de l'entrada
 - Soroll ambiental
 - Comportament de la resta d'usuaris/es





- Comparativa piscina d'estiu amb altres anys
- Anàlisi de les variables qualitatives
 - Introduiria alguna millora en el procés de compra de l'abonament, o entrada?
 - Introduiria alguna millora en el servei de piscina?

b. Conclusions de dades d'altres mecanismes de valoració de la satisfacció dels usuaris

c. Relació de les queixes i suggeriments rebuts i respostes. Classificació de les queixes per tipologia i /o conceptes

1.2 Respecte el manteniment i la neteja de la instal·lació:

- Mensuals: inici de cada mes
 - Relació d'actuacions de manteniment, amb la descripció de l'actuació i del seu cost.
 - Informes dels resultats de les analítiques realitzades.
 - Anuals: inicis de novembre
 - Informe detallat del concepte i cost de les reparacions i material emprat.
 - Informes de control de les normatives vigents.
 - Propostes de millora per estalvi energètic, funcionalitat de la instal·lació i previsió de les futures inversions.
 - Avaluació del pla de neteja.
 - Avaluació del pla de manteniment.
 - Avaluació del servei i propostes de millora amb suport gràfic.
 - Resum de la formació realitzada als treballadors.
 - Quadre de planificació setmanal.
 - Incidències amb el manteniment de l'aigua i la neteja de la instal·lació.
- Adjuntar els models de full d'incidències i parte d'accidents

1.3 Relació de les incidències del servei dividit en:

- Objectes perduts
- Actes vandàlics
- Dies d'aforament complert
- Incidències d'abonaments i entrades
- Incidències amb el programa informàtic de gestió de d'abonaments i entrades.
- Relació de les incidències i de les intervencions fetes pel servei de salvament i socorrisme.

Altres indicadors i/o dades que es considerin oportunes

La memòria es presentarà en format electrònic i que permeti l'obtenció de les seves dades per a incorporar-les a altres documents quan es consideri necessari per la regidoria d'esports.

