



ANNEX 2: Funcions del personal adscrit a la prestació del servei per categories professionals

Llocs de treball que forma l'estructura organitzativa per la prestació del servei

- Director/a del servei
- Coordinador/a
- Administratiu / recepcionista
- Socorristes
- Encarregat de manteniment
- Personal de neteja
- Vigilant

Direcció i coordinació del servei

Funcions que ha de desenvolupar

L'empresa nomenarà una persona responsable del servei, qui tindrà les següents funcions:

1. Gestionar i coordinar les tasques del personal al seu servei (personal de neteja, administració, vigilància i manteniment).
2. Informar al personal al seu servei de qualsevol tema relatiu al servei de les piscines d'acord amb les directrius de la regidoria d'esports
3. Relació amb l'Ajuntament per fer el seguiment de l'execució del contracte, que gestionarà tota la informació del servei per a obtenir els indicadors de gestió requerits per l'Ajuntament en els informes, comunicacions i la memòria de gestió.
4. Màxim responsable en la prestació del servei així com de la consecució dels objectius, les avaluacions del servei i les línies d'actuació del projecte.
5. Responsable de donar resposta immediata a qualsevol eventualitat, emergència o encàrrec, que pugui atendre les urgències de manera immediata i ser resolutiu en les incidències i imprevistos quan ho requereixi l'Ajuntament, amb dedicació complerta i permanentment localitzable mitjançant telefonia mòbil.
6. Responsable de mantenir una bona comunicació amb l'Ajuntament en tot moment i assistir a totes les reunions convocades, les ordinàries i d'altres que puguin sorgir amb caràcter urgent i serà responsable de redactar l'acta amb els temes tractats per a facilitar el seguiment de la gestió.
7. Controlar l'actitud i el comportament de l'equip, aconseguint la seva implicació i afavorint un treball transversal.
8. Controlar els ingressos de les vendes puntuals, entrades grupals i d'altres activitats puntuals com la jornada mulla't que es cobren en metàl·lic, portar el registre informàtic i el corresponent ingrés al compte de l'Ajuntament indicant la data concreta del dia que es van dur a terme els ingressos separats per abonaments i entrades puntuals.
9. Vetllar perquè les possibles incidències en les instal·lacions no afectin el servei ni les persones usuàries.
10. Realitzar i entregar les memòries sol·licitades per l'ajuntament en format digital i en format paper que es poden trobar a l'annex 1





11. Garantir el bon manteniment i neteja i compliment dels diferents plans d'autocontrol que sigui necessari en les instal·lacions.
12. Elaborar informes mensuals de les activitats realitzades per tal de controlar el manteniment i les reparacions realitzades.
13. Responsable d'implantar les accions per avaluar el nivell de qualitat en la prestació del servei.
14. Gestionar l'enquesta de satisfacció de la piscina d'estiu i tractament dels resultats per la posterior elaboració d'un informe segons les indicacions de la regidoria d'esports.
15. Altres funcions pròpies del seu lloc de treball

Personal d'atenció al client e informació:

Sempre sota la tutela de la direcció i la coordinació de l'empresa:

1. Obrir i tancar la instal·lació, custòdia i gestió de les claus.
2. Repassar l'estat de tot l'espai i l'ordre del material al obrir i tancar la instal·lació.
3. Treure i fer el muntatge de la caixa, la impressora de carnets, impressora de tiquets, datàfon, ordinador, lector d'entrades i qualsevol altre material necessari. Comprovar que tot estigui en bon estat i funcioni correctament.
4. Atendre i informar als usuaris de qualsevol tema relatiu al servei de les piscines, de manera presencial o per telèfon d'acord a l'horari d'obertura del servei.
5. Respectar els horaris d'atenció al públic i gestionar de manera eficient i eficaç les diferents gestions i tràmits per resoldre i atendre en el mínim temps les necessitats de les persones.
6. Controlar els accessos a la instal·lació sol·licitant tant a l'entrada com a la sortida el carnet de soci o l'entrada adquirida.
7. Controlar l'aforament de la instal·lació. A la piscina hi ha un total de 430 persones d'aforament. Quan s'arriba a 330 persones dins la piscina s'ha de desactivar la venda d'entrades puntuals online i la venda d'entrades presencialment a la piscina. Només es podrà deixar passar als abonats de Tiana i Montgat; i a partir de 380 persones només es deixarà passar als abonats de Tiana.
Al arribar a l'aforament de 430 persones cal enviar un email als abonats de la piscina avisant que aquesta es troba al seu màxim d'aforament.
8. Oferir un tracte cordial i receptiu en l'atenció a les persones quan manifesten una queixa.
9. Executar els tràmits administratius pertinents: la venda d'entrades puntuals, i abonaments (inscripció dels socis al programa informàtic assignat per l'ajuntament amb la correcta introducció de les dades personals d'aquests, la comprovació d'empadronament i la introducció de la fotografia a través de la web camp facilitada per l'ajuntament)
10. Controlar els ingressos de les vendes puntuals que es cobren en metàl·lic, portar el registre informàtic i el corresponent ingrés al compte de l'Ajuntament conjuntament amb la coordinació.
11. Informar les persones usuàries del reglament d'ús de la instal·lació i vetllar pel seu compliment.





12. Vetllar perquè les possibles incidències en les instal·lacions no afectin el servei ni les persones usuàries.
13. Vigilar els diferents punts de la instal·lació i custodiar els seus equipaments i materials.
14. Atendre les situacions sobrevingudes, bé de les persones usuàries com de l'equipament.
15. Avisar el servei d'emergències en cas que sigui necessari.
16. Facilitar les enquestes de satisfacció als usuaris.
17. Altres funcions pròpies del seu lloc de treball.

Personal de salvament i socorrisme:

Sempre sota la tutela de la direcció i la coordinació de l'empresa:

1. Repassar l'estat de tot l'espai i l'ordre del material al obrir i tancar la instal·lació.
2. Garantir la seguretat de les persones que fan ús de l'espai, prevenir accidents, informar de les condicions d'ús i vetllar pel bon compliment del reglament d'ús.
3. Realitzar una vigilància dinàmica, movent-se pel voltant del vas de la piscina i evitant adoptar una posició i actitud estàtica. Mai donar l'esquena a la làmina d'aigua.
4. Acompanyar i donar suport i atenció especial a les persones amb discapacitats i persones amb mobilitat reduïda .
5. Atendre i assistir les persones accidentades i fer les primeres cures d'urgència.
6. Omplir el llibre d'incidències amb aquelles actuacions que hagi dut a terme.
7. Control de l'aforament i registre dels usos conjuntament amb administració.
8. Comunicar qualsevol incident a la coordinació de la instal·lació.
9. Vetllar pel bon funcionament del bany lliure i altres activitats.
10. Vigilar que les persones usuàries respectin les normes d'ús de la instal·lació i informar-les de les mateixes, en cas que n'actuïn de forma contrària.
11. En cas d'accident, actuar segons el Protocol d'accident i anotar-ho al Llibre de Parts d'Accidents corresponent. Omplir el llibre d'incidències amb aquelles actuacions que hagi dut a terme.
12. Assegurar en tot moment la dotació necessària del material mèdic de la farmaciola, el seu estat i les reposicions i controlar l'ús que se'n fa.
13. Col·laborar amb els plans d'emergència i evacuació de la instal·lació en cas de ser necessari.
14. Col·laborar, si són requerits, en tots els actes de dinamització social o jornades de recreació que s'organitzin a la piscina.
15. Controlar l'ordre i l'aforament màxim establert per normativa dins de la piscina conjuntament amb administració.
16. Dur a terme la vigilància activa de la zona de platja, solàrium i vasos de la piscina.
17. Controlar el material específic de la piscina: sureres, material esportiu específic per a la pràctica de la natació, etc.
18. Demanar les persones que no facin un bon ús de l'espai, que abandonin la instal·lació. No obstant, davant la negativa, demanar suport a la coordinació de la instal·lació i mantenir la situació de manera tranquil·la i respectuosa.
19. En cas de prendre les mesures del control de l'aigua, (registres fisicoquímics) enregistrar les dades i avisar immediatament de qualsevol irregularitat al personal responsable de manteniment.





20. En cap cas abandonarà el seu lloc de treball. En cas d'urgència cal avisar al coordinador/a.
21. Al finalitzar l'horari laboral, traspasar la informació necessària al següent socorrista per tal de que es faci un seguiment.
22. Comprovar que tots els elements de seguretat estiguin en condicions de complir la tasca assignada (salvavides, accés als vestidors, farmaciola, treure elements de perill...)
23. A l'hora del tancament, avisar als usuaris perquè surtin de la instal·lació.
24. Altres funcions pròpies del personal de socorrisme i salvament.

Personal responsable del manteniment:

Sempre sota la tutela de la direcció i la coordinació de l'empresa.

1. Repassar l'estat de tot l'espai i l'ordre del material al obrir i tancar la instal·lació.
2. Gestionar els treballs de manteniment en base als recursos humans, econòmics i materials disponibles per tal d'acomplir els objectius fixats pels seus superiors, d'acord amb els procediments establerts i la legislació vigent.
3. Portar el control de totes les actuacions de manteniment realitzades i realitzar un seguiment d'aquestes diari.
4. Elabora notes de comandes de materials i respostos.
5. Posar en marxa tots els equips i elements tècnics per assegurar el bon funcionament de la instal·lació i amb la suficient antelació per assegurar el nivell de confort òptim per a les persones usuàries.
6. Assessorar i informar en temes propis del manteniment i les instal·lacions.
7. Responsabilitzar-se de tots aquells temes de seguretat i salut relatius a l'equip de manteniment i obres.
8. Conèixer l'estat de funcionament de les instal·lacions i els seus elements de forma permanent.
9. Donar major incidència al treball preventiu per davant del correctiu.
10. Optimitzar els recursos i mitjans disponibles per conservació i el manteniment de les instal·lacions.
11. Vetllar pel compliment en tot moment de les normatives vigents.
12. Atendre qualsevol urgència durant tota l'obertura de la instal·lació.
13. Actuar amb celeritat davant els incidents urgents.
14. Vetllar per la seguretat de la instal·lació en tot moment.
15. Reparar avaries en instal·lacions i maquinària i en cas d'avaria greu, gestió de la reparació amb l'empresa subcontractada.
16. Revisar la maquinària i instal·lacions diàriament.
17. Fer les lectures corresponents de comptadors.
18. Complir amb la normativa i procediments en matèria de seguretat integral establerts per l'organització.
19. Mantenir en ordre el seu espai de treball.
20. Compliment del pla d'autocontrol (veure annex 3)
21. Compliment de les tasques de control periòdiques (veure annex 3 Pla d'autocontrol, punt 3.3.4 Ronda de manteniment) on es presenten les tasques de control periòdiques.

Personal responsable de la neteja





Sempre sota la tutela de la direcció i la coordinació de l'empresa.

1. Seguir i aplicar de forma acurada i sistemàtica el pla de neteja amb els productes homologats legalment per mantenir en òptimes condicions de netedat i d'higiene les instal·lacions.
2. Tenir cura dels estris i dels materials utilitzats en el desenvolupament de les seves tasques.
3. Reportar als seus superiors aquelles incidències remarcables en el desenvolupament de les seves funcions.
4. Emplenar els fulls de treball seguint els protocols establerts.
5. Realitzar el següent protocol de neteja:
 - a. Neteja dels vestidors (sanitaris, dutxes, portes, escombrar i fregar terra, reposar paper wc...)
 - b. Neteja de la recepció i passadissos.
 - c. Escombrar zona de pins i platja de la piscina.
 - d. Netejar zona taules de pícnic.
 - e. Retirar escombraries i dur-les a la deixalleria.
 - f. Control del inventari de productes de neteja. En cas de que falti producte, avisar al coordinador.
 - g. Apuntar en el document exposat al públic el torn de neteja i la persona que ho ha realitzat.
 - h. Revisió d'objectes perduts i seguiment dels fulls d'incidències
6. Compliment de les tasques del pla de neteja i desinfecció de les instal·lacions que es troba a l'annex 3

