|  |
| --- |
| **PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR****LA PRESTACIÓ D’UN CONTRACTE DE SERVEIS DEL****PERSONAL DEL SEM CAN BANÚS DE VILASSAR DE DALT.****Annex 1**: Guió de la Memòria anual de gestió del Servei. |

**GUIÓ DE LA MEMÒRIA ANUAL DE GESTIÓ DEL SERVEI**

La memòria anual de gestió ha d’incloure, com a mínim, la següent informació, dades i indicadors amb la comparativa per anys, durant tota la durada del contracte, amb suport gràfic i un índex amb la corresponent numeració de pàgines.

**La memòria s’ha dividir en els següents apartats**:

* 1. **Dades bàsiques:**
* Plantilla de RRHH actualitzada del personal adscrit amb el detall del càrrec, la titulació i l’horari, i la descripció de tasques.
* Comprovants i justificants de tenir al corrent les pòlisses d’assegurances.
* Altres documents relacionats amb l’explotació i el compliment del contracte.
	1. **Control del compliment de les obligacions contractuals:** documentació a presentar mensualment davant la unitat administrativa que ha tramitat el contracte.
* Els documents justificatius dels pagaments salarials i a la Seguretat Social. Informe especificatiu de les actuacions que realitza pel compliment de les seves obligacions en matèria de seguretat i salut laboral, indicant les incidències que s'hagin produït sobre aquest tema en cada trimestre.
* Declaració responsable que es compleixen les condicions especials que estableix la clàusula 28a en relació a noves contractacions efectuades en el període, la prevenció de riscos laborals i en matèria d’igualtat i de gènere.
	1. **Respecte el servei:**
* Resum anual de les activitats, cursets i elements a destacar.
* Relació del personal adscrit amb el detall del càrrec, la titulació i l’horari i la 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.
	+ Incidències d’abonaments, entrades i activitats dirigides.
	+ 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.
	+ Incidències amb el programa informàtic de gestió de d’abonaments i entrades.
* Pla d’ús de les instal·lacions.
* Relació de les queixes i suggeriments rebuts i respostes.
* Avaluació del servei i propostes de millora.
* Elaboració d’un informe **d’anàlisis del servei** que s’ha dividir en els següents apartats:
	+ Dades generals del servei de gestió de la piscina
		- * Nombre total d’abonaments venuts segmentat per tipologia d’abonament, desglossament mensual i anual.
			* Accessos mensuals a la piscina.
			* 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.
			* Nombre d’usuaris inscrits a les activitats, segmentat per tipologia d’activitat.
	+ **Resum econòmic**
		- * Ingressos per abonaments (segons tarifa) i tiquets venuts.
			* Ingressos per activitats, jornades i altres activitats.
			* Entrades venudes; desglossades per mesos i per modalitat de quota.
			* Abonaments venuts; desglossat per mesos i per modalitat de quota.
			* Inscripcions d’activitats venudes: desglossat per mesos.
	+ **Anàlisi del grau de satisfacció del client:**
1. Enquesta de satisfacció online.
	* + Característiques:
			- Tamany mostral.
			- Tècnica de recollida de dades.
			- Procediment del mostreig.
			- Error mostral.
			- Data realització enquestes.
			- Explotació Resultats.
			- Tècnica d’anàlisi.
		+ Perfil de les persones que responen l’enquesta (municipi de residència, sexe, edat...)
		+ Anàlisi de les variables quantitatives
			- Obtenció d’informació.
			- Atenció del personal.
			- Gestió de l’espera.
			- Preu de l’abonament, de l’entrada i de les activitats ofertades.
			- Horari de la Piscina i calendari d’obertura.
			- Quantitat de gent a la piscina. Aforament.
			- Satisfacció amb les activitats que s’oferten.
			- Satisfacció general.
			- Altes aspectes:
				* Estat dels vestidors.
				* Estat de la instal·lació.
				* Vas de la piscina.
				* Servei de màquines de vèndig
				* Nivell de netedat de l’aigua.
				* Nivell de neteja dels vestidors.
				* Nivell de neteja de la instal·lació.
				* Soroll ambiental.
				* Comportament de la resta d’usuaris/es.
		+ Comparativa de enquesta amb altres anys.
		+ Anàlisi de les variables qualitatives.
			- Propostes de millora.
2. Conclusions de dades.
3. Relació de les queixes i suggeriments rebuts i respostes. Classificació de les queixes per tipologia i /o conceptes

L’empresa podrà aportar altres indicadors i/o dades que es consideri adient afegir.

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.