|  |
| --- |
| **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.