



**COPLEFC**

Col·legi de Professionals de l'Activitat  
Física i de l'Esport de Catalunya

# Segell de Qualitat d'Instal·lació Esportiva: Modalitat Abonament.



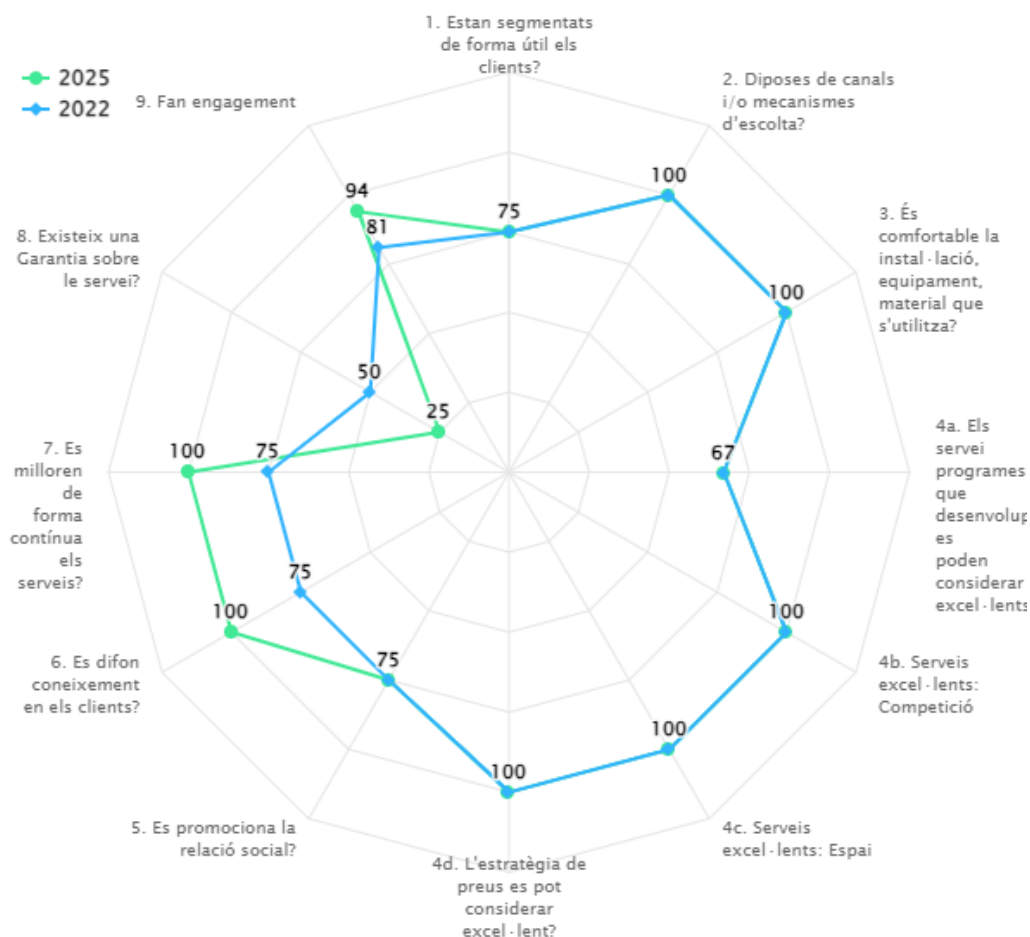
## INFORME DE RESULTATS AUDITORIA

Entitat

**MP Promoció i Desenvolupament de Roses  
SLU**  
Piscina Municipal de Roses



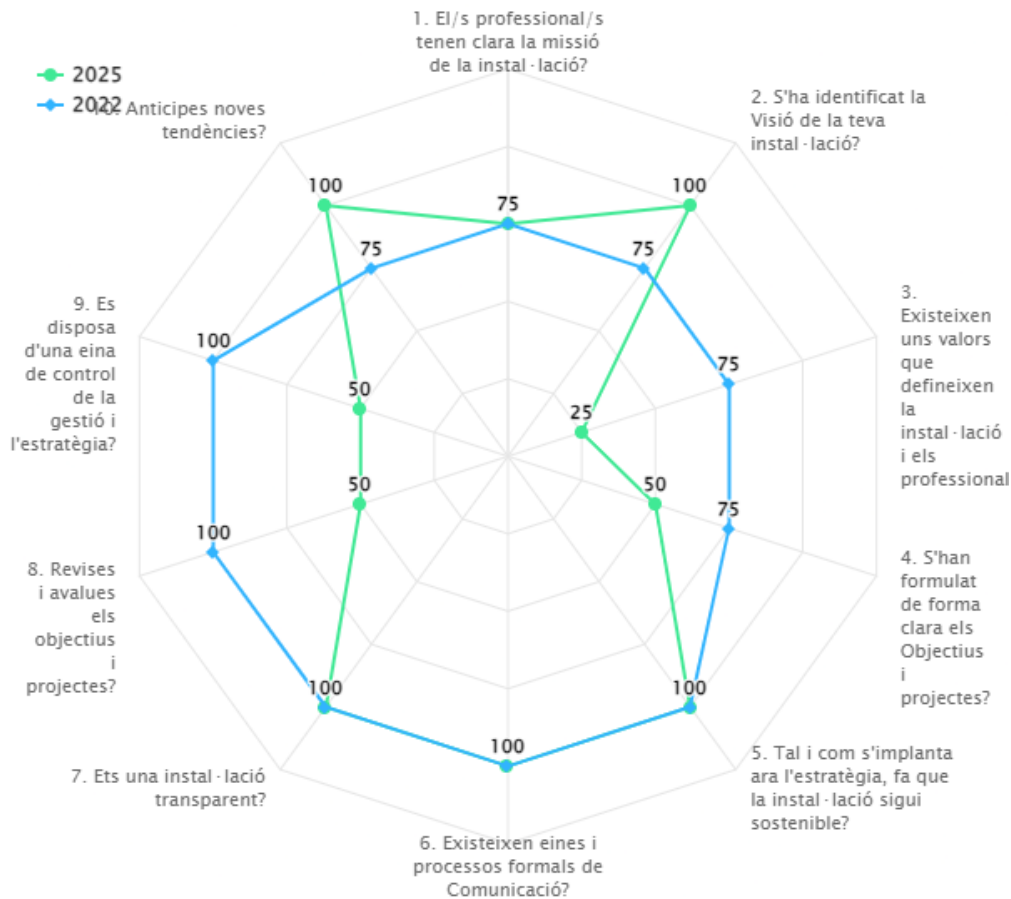
## 1- ¿Els serveis que es generen son de valors pels clients?



#	Indicador	2022	2025
1	Estan segmentats de forma útil els clients?	75	75
2	Diposes de canals i/o mecanismes d'escolta?	100	100
3	És comfortable la instal·lació, equipament, material que s'utilitza?	100	100
4a	Els servei programes que desenvolupen es poden considerar excel·lents?	67	67
4b	Serveis excel·lents: Competició	100	100
4c	Serveis excel·lents: Espai	100	100
4d	L'estratègia de preus es pot considerar excel·lent?	100	100
5	Es promociona la relació social?	75	75
6	Es difon coneixement en els clients?	75	100
7	Es milloren de forma contínua els serveis?	75	100
8	Existeix una Garantia sobre le servei?	50	25
9	Fan engagement	81	94



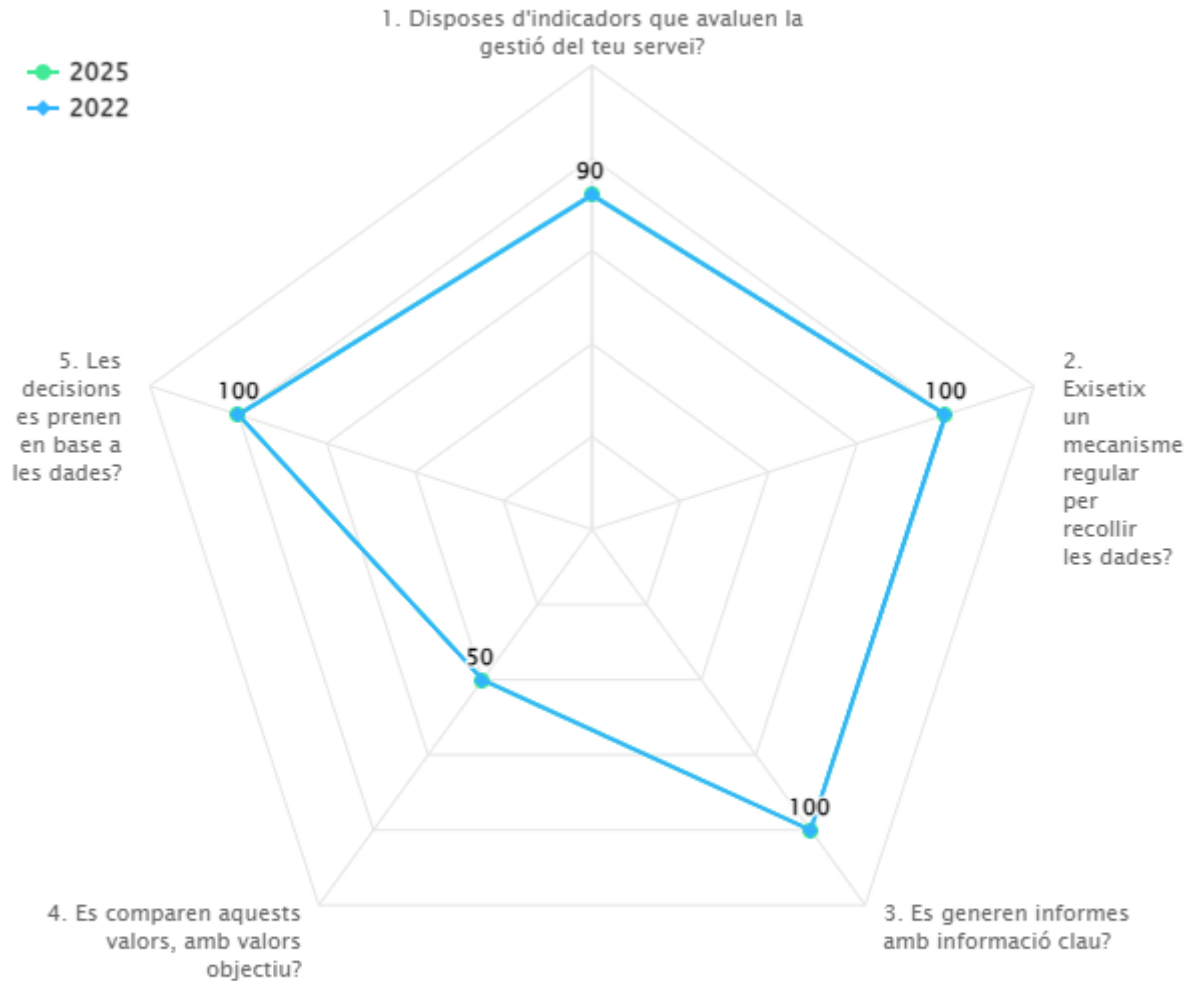
## 2- Lideratge : Està definida l'estratègia de la teva instal·lació?



#	Indicador	2022	2025
1	El/s professional/s tenen clara la missió de la instal·lació?	75	75
2	S'ha identificat la Visió de la teva instal·lació?	75	100
3	Existeixen uns valors que defineixen la instal·lació i els professionals?	75	25
4	S'han formulat de forma clara els Objectius i projectes?	75	50
5	Tal i com s'implanta ara l'estratègia, fa que la instal·lació sigui sostenible?	100	100
6	Existeixen eines i processos formals de Comunicació?	100	100
7	Ets una instal·lació transparent?	100	100
8	Revises i avalues els objectius i projectes?	100	50
9	Es disposa d'una eina de control de la gestió i l'estratègia?	100	50
10	Anticipes noves tendències?	75	100



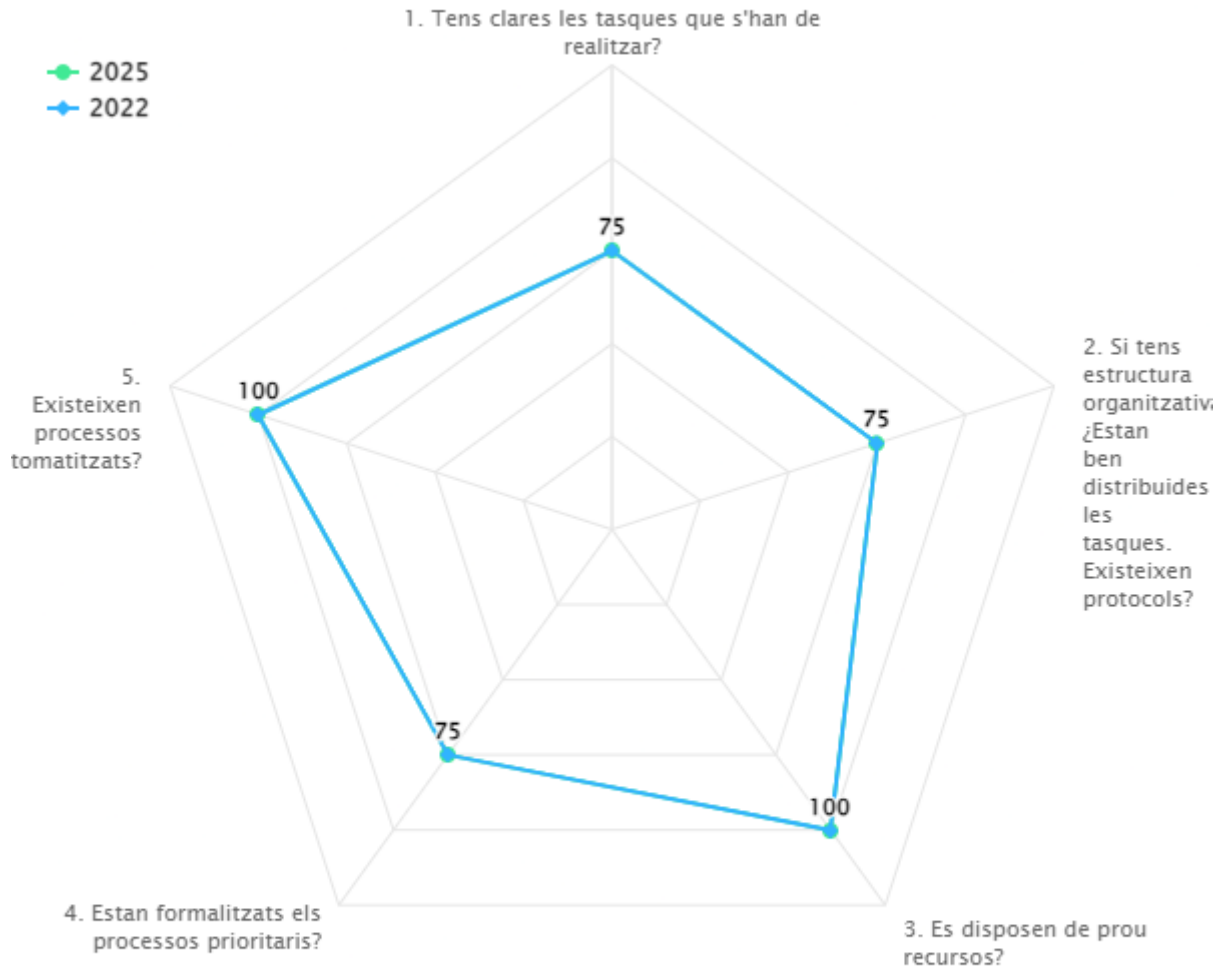
### 3- Com es prenen les decisions en la gestió de la teva instal·lació?



#	Indicador	2022	2025
1	Disposes d'indicadors que avaluen la gestió del teu servei?	90	90
2	Exisetix un mecanisme regular per recollir les dades?	100	100
3	Es generen informes amb informació clau?	100	100
4	Es comparen aquests valors, amb valors objectiu?	50	50
5	Les decisions es prenen en base a les dades?	100	100



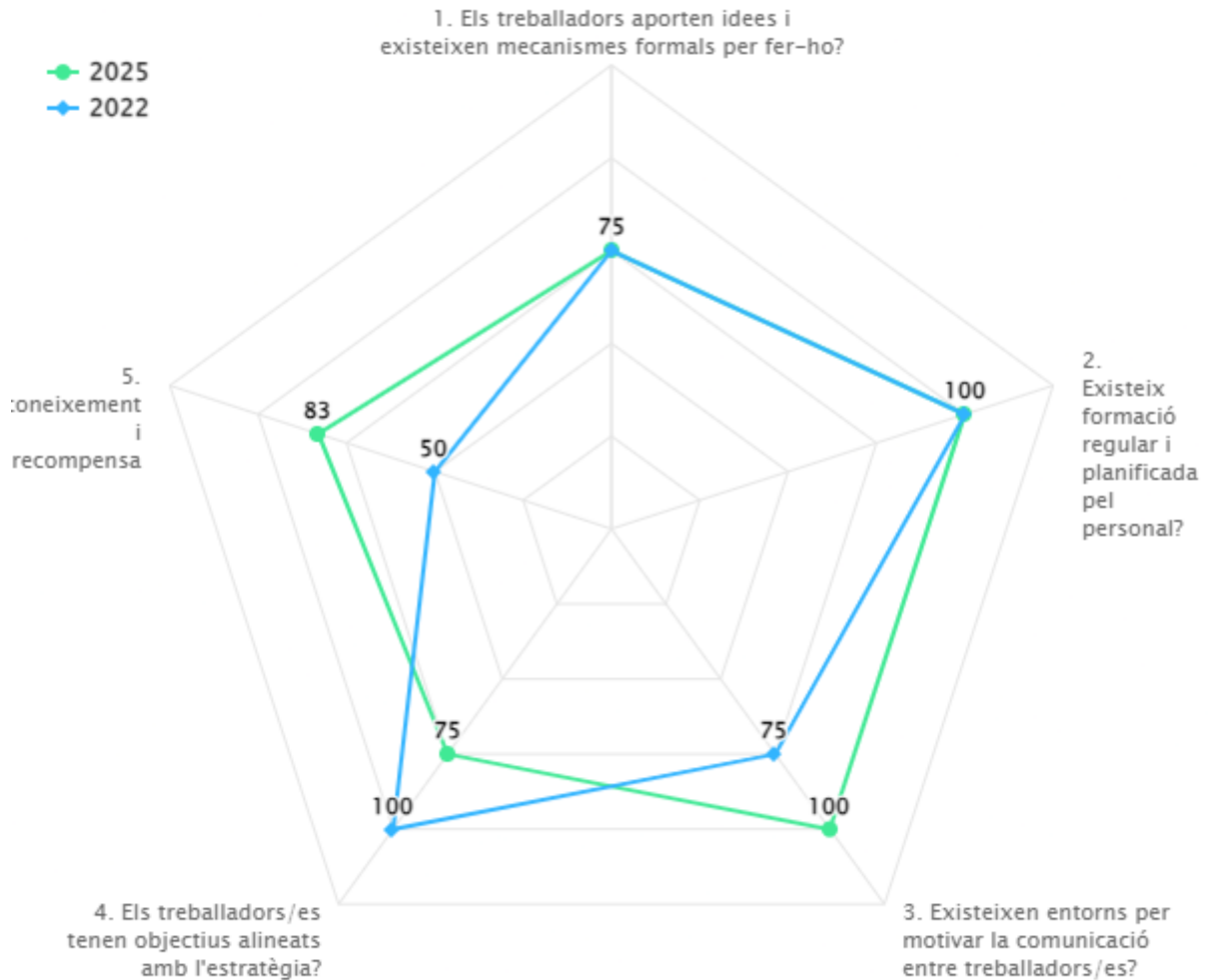
#### 4- Gestiones bé el teu servei?



#	Indicador	2022	2025
1	Tens clares les tasques que s'han de realitzar?	75	75
2	Si tens estructura organitzativa, ¿Estan ben distribuïdes les tasques. Existeixen protocols?	75	75
3	Es disposen de prou recursos?	100	100
4	Estan formalitzats els processos prioritaris?	75	75
5	Existeixen processos Automatitzats?	100	100



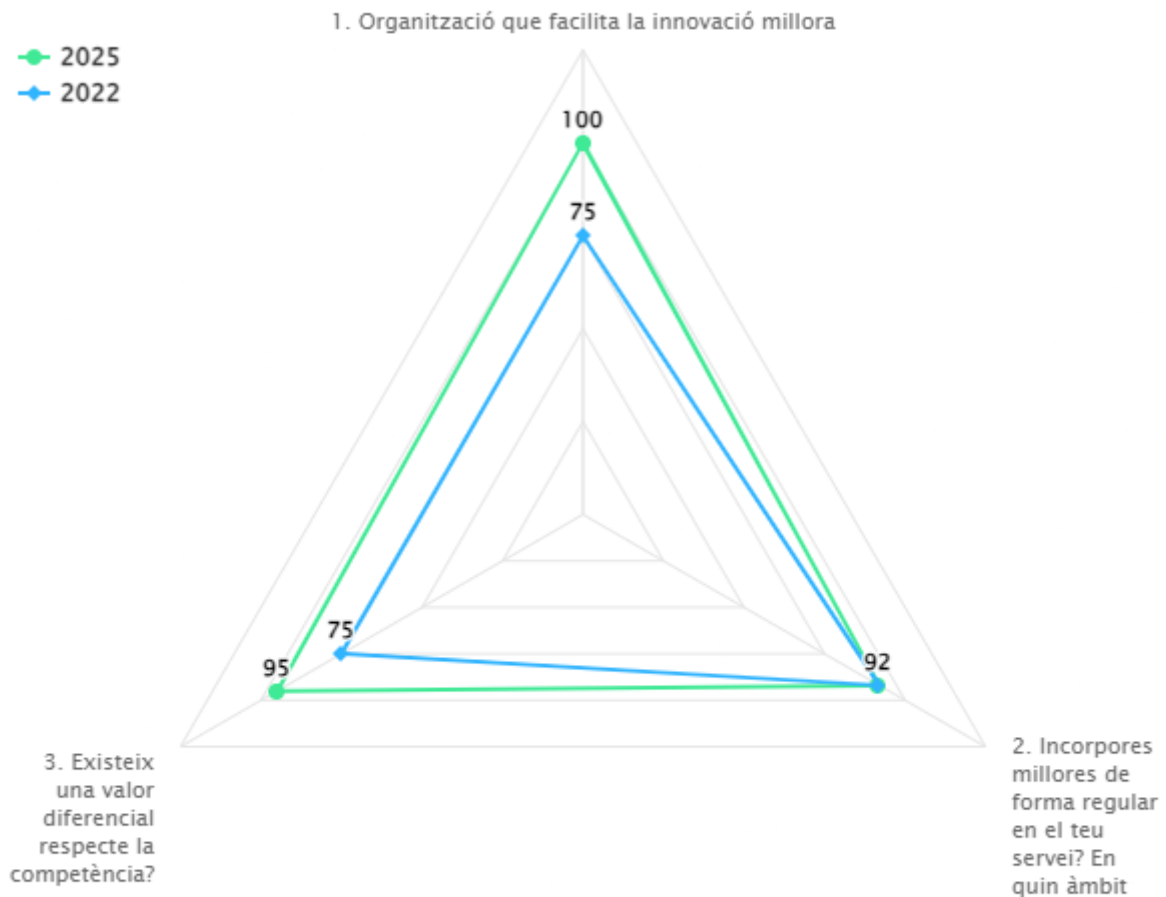
## 5- Com gestiones les persones, col·laboradors/es que treballen amb tu?



#	Indicador	2022	2025
1	Els treballadors aporten idees i existeixen mecanismes formals per fer-ho?	75	75
2	Existeix formació regular i planificada pel personal?	100	100
3	Existeixen entorns per motivar la comunicació entre treballadors/es?	75	100
4	Els treballadors/es tenen objectius alineats amb l'estratègia?	100	75
5	Reconeixement i recompensa	50	83



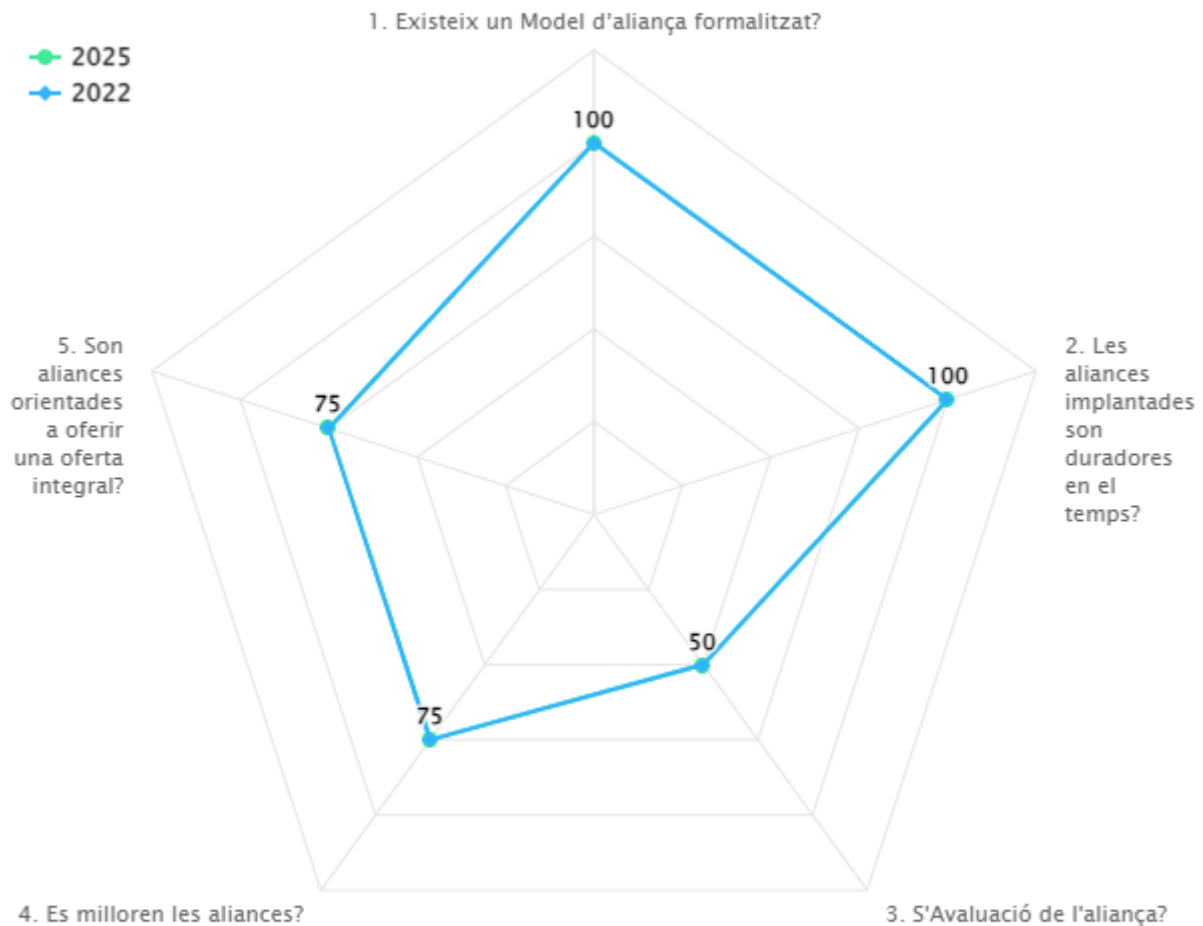
## 6- ¿Millores de forma regular la teva instal·lació?



#	Indicador	2022	2025
1	Organització que facilita la innovació millora	75	100
2	Incorpores millores de forma regular en el teu servei? En quin àmbit	92	92
3	Existeix una valor diferencial respecte la competència?	75	95



## 7- Tens aliances per potenciar la teva instal·lació?

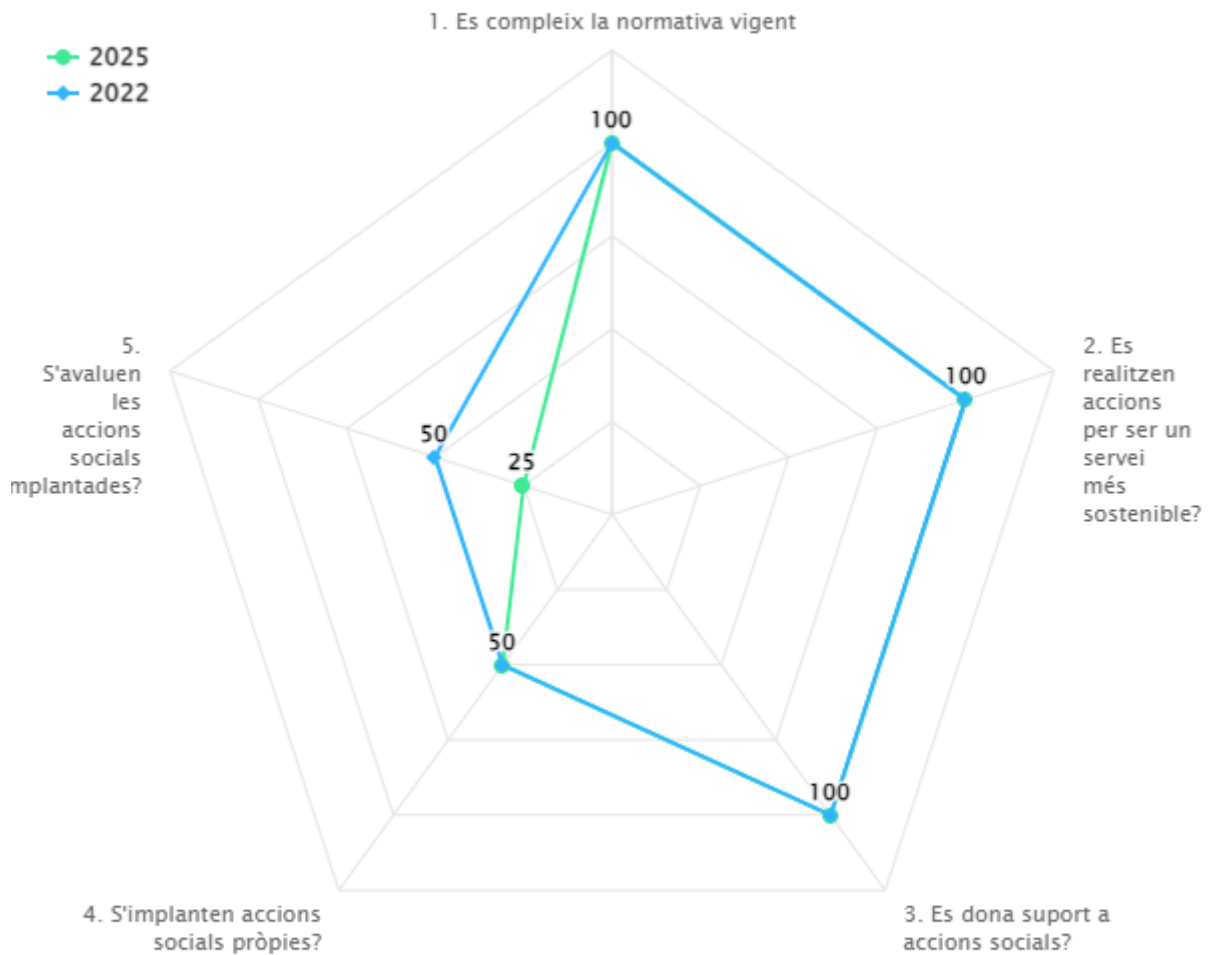


#	Indicador	2022	2025
1	Existeix un Model d'aliança formalitzat?	100	100
2	Les aliances implantades son duradores en el temps?	100	100
3	S'Avaluació de l'aliança?	50	50
4	Es milloren les aliances?	75	75
5	Son aliances orientades a oferir una oferta integral?	75	75





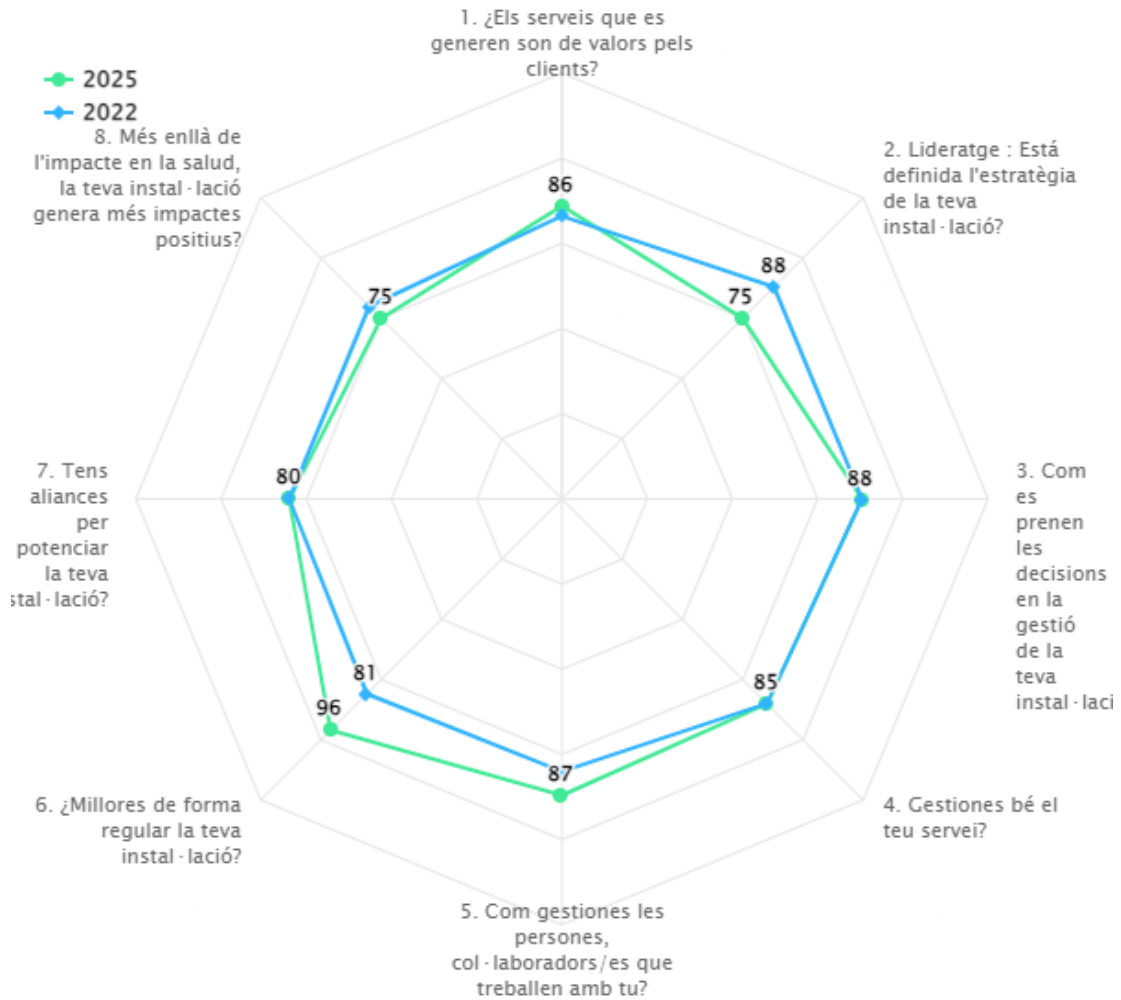
## 8- Més enllà de l'impacte en la salut, la teva instal·lació genera més impactes positius?



#	Indicador	2022	2025
1	Es compleix la normativa vigent	100	100
2	Es realitzen accions per ser un servei més sostenible?	100	100
3	Es dona suport a accions socials?	100	100
4	S'implanten accions socials pròpies?	50	50
5	S'avaluen les accions socials implantades?	50	25



## 9- Valoració global de totes les dimensions



#	Indicador	2022	2025
1	¿Els serveis que es generen són de valors pels clients?	83	86
2	Lideratge : Està definida l'estratègia de la teva instal·lació?	88	75
3	Com es prenen les decisions en la gestió de la teva instal·lació?	88	88
4	Gestiones bé el teu servei?	85	85
5	Com gestiones les persones, col·laboradors/es que treballen amb tu?	80	87
6	¿Milliores de forma regular la teva instal·lació?	81	96
7	Tens aliances per potenciar la teva instal·lació?	80	80
8	Més enllà de l'impacte en la salut, la teva instal·lació genera més impactes positius?	80	75

## **CONCLUSIONS I ASPECTES DE MILLORA**

Aquest informe té com a objectiu avaluar l'estat actual de l'entitat en comparació amb la situació l'any 2022, per determinar la renovació del Segell de Qualitat durant dos anys més. A partir de les dades obtingudes mitjançant el test Q, es presenta una anàlisi detallada dels resultats de les diferents dimensions.

Després de l'entrevista individual i l'anàlisi de les dades obtingudes dels anys 2022 i 2025, es conclou que:

### **INFORME PISCINA MUNICIPAL DE ROSES**

En primer lloc, cal felicitar-vos per la gran implicació en el projecte, la gran feina i les ganxes que poseu dia rere dia per oferir a la ciutadania de Roses un servei de qualitat en constant evolució i millora implantant nous projectes i treballant per l'excel·lència.

D'altra banda, després de l'auditoria interna que es va efectuar el 9 d'agost de 2024, amb l'empresa municipal MP PROMOCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE ROSES SL, referent a la Piscina Municipal de Roses que gaudeix del Segell de Qualitat del Sistema Esportiu Català, es pot concloure el següent:

### **DIMENSIÓ 1**

#### **Segmentació de clients**

Es proposa millorar l'explicació i descripció de la segmentació de clients que es fa tot detallant quina segmentació dels clients se segueix i com s'endreça l'oferta d'activitat d'acord amb la segmentació descrita.

#### **Evidències tangibles**

En aquest punt sobretot, però també amb la resta, és important, amb vista a la renovació del Segell, disposar d'evidències tangibles que justifiquin tot el que es fa: visites a instal·lacions esportives, assistència a fires i congressos, diplomes o certificats de formacions...

#### **Captació i fidelització dels clients**

Us felicitem pel projecte que voleu implantar el 2025, el nou sistema de gamificació, que us permetrà segmentar els clients en funció de l'antiguitat al centre i premiar-ne el compromís i assistència

plantejant reptes. Un pas més que podríeu fer és vincular els reptes a la bonificació dels abonats mitjançant incentius econòmics.

Igualment, us felicitem per la incorporació de la figura de l'assessor/a esportiu, que us permet fer un seguiment i acompanyament dels nous abonats/ades amb l'objectiu de fidelitzar-los i també per la implantació del nou sistema que us permet detectar i actuar sobre els abonats de risc susceptibles de baixa.

Pel que fa a l'assessor/a esportiu, us proposem que dins la plataforma, quan l'usuari reservi cita, no només aparegui el nom i la fotografia de la persona, sinó també la seva titulació i el número de col·legiat o ROPEC.

Es proposa, paral·lelament al nou projecte de gamificació, l'establiment de *focus group* amb els diferents col·lectius de clients que teniu (tant els nous com els que anomenem ELIT) per tal d'anticipar les necessitats de pràctica i millora del servei. Igualment, la incorporació de vídeos o missatges de testimonis al web que avalin la qualitat en la prestació del servei.

## **Metodologia**

Caldria introduir, dins del document on es presenta la metodologia, els annexos amb els exemples de sessions reals per a cadascuna de les activitats.

## **Digitalització**

Us felicitem per ser pioners en l'ús de tecnologia i per digitalitzar les vostres processos. Des de l'ús de l'eina Tankuam, per la inscripció dels abonaments i entrades de piscina, reserves, gestió de les dades, canal de comunicació amb els clients i a partir del 2025 la implantació d'un projecte de gamificació per fidelitzar els abonats.

Igualment, també cal destacar l'ús de Contaplus com a programa de comptabilitat que us permet gestionar totes les dades econòmiques.

I el programa SCADA com a GMAO, que permet automatitzar el manteniment i la gestió de les incidències de la instal·lació.

## **Carta de serveis**

Existeix un document on es presenten els compromisos anomenats Pla d'acollida, a més també és presenten al web. Es proposa fer un pas més enllà i concretar més els compromisos, tot incorporant també els indicadors que s'empren per avaluar els compromisos presentats i la perioritat amb què



**COPLEFC**  
Col·legi de Professionals de l'Activitat  
Física i de l'Esport de Catalunya

s'avaluen.

## **Garantia**

Felicitats per l'establiment de la garantia inicial, que promou la devolució econòmica si l'usuari els dos primers dies d'activitat/servei no està conforme amb el servei rebut o no es compleixen les expectatives.

Així i tot, es proposa fer un pas més i afegir-hi una garantia associada a resultats d'aprenentatge. Concretament, una garantia per als cursets de natació i altres serveis que permetin implantar tests i informes d'evolució personalitzats. Aquesta garantia haurà de formalitzar-se mitjançant un contracte firmat per les parts implicades on es presentin els compromisos de cadascuna, la periodització, els recursos necessaris, els resultats que es pacten, la vigència de la garantia, les contraprestacions en cas de no assolir els resultats prèviament pactats i el desistiment del contracte o anul·lació de la garantia.

## **DIMENSIÓ 2**

### **Mapa estratègic o pla estratègic**

Per a la renovació del Segell caldrà treballar l'estratègia de l'organització presentant un document on es defineixin els objectius, es concretin en projectes i resultats esperats i es presentin temporalment a través d'un pla d'acció. A més, caldrà garantir el seguiment i l'avaluació del compliment de l'estratègia en el temps.

## **DIMENSIÓ 3**

### **Quadre de comandament**

Es proposa fer un pas més quant al control i seguiment de les dades que es gestionen a través del quadre de comandament i no només emprar els indicadors clau i el llinard de comparació, sinó també introduir la valoració de l'indicador a través d'un codi semafòric, les actuacions que cal fer i la temporalització d'aquestes per tal de garantir-ne un seguiment de la implantació.

## **DIMENSIÓ 4**

### **Mapa de processos**

De cara a la propera auditoria caldrà presentar el mapa de processos on es detallin cadascun dels processos: estratègics, de suport i sobretot els processos clau; per tal de reflexionar sobre les millores

que es poden aplicar en els processos analitzats, amb l'objectiu de millorar-ne l'eficiència.

## **Material**

Cal adjuntar l'inventari i la llista de tot el material que es facilita als treballadors, en funció de la tipologia d'activitat o tasca que executin.

## **DIMENSIÓ 5**

### **Comunicació de l'estratègia**

Es proposa adjuntar evidències tangibles on es justifiqui l'explicació dels objectius estratègics de l'organització. Igualment, també la comunicació dels objectius fixats de forma individual a cada treballador, adjuntant el document on els treballadors signen la conformitat dels objectius pactats.

### **Estratègies i dinàmiques per motivar, felicitar, reconèixer, recompensar i avaluar el personal.**

Us felicitem per la implantació del canal PMR TV i l'establiment d'un sistema de remuneració variable per incentivar els monitors perquè generin contingut audiovisual per a aquest mateix canal.

També us felicitem per l'establiment d'objectius específics per a cada treballador i l'avaluació d'aquests per cada lloc de treball, a més de l'establiment d'una part de la remuneració variable segons el compliment dels objectius.

Aquest punt, si es vol, es podria introduir i vincular amb el codi ètic, dins l'apartat de bonificacions. A més, es pot presentar un protocol d'avaluació formalitzat que permeti controlar els indicadors clau i que s'associï amb el manual de funcions i indicadors d'avaluació del personal de què ja disposeu. En aquest punt es podrien introduir les actuacions que ja es fan actualment: sopar de Nadal i activitats prèvies, felicitacions en funció de resultats...

## **DIMENSIÓ 6**

### **Manual de funcions**

Es proposa descriure i especificar, dins del manual de funcions, el personal encarregat d'implantar millores i innovar.

## **Avaluació de les millores implantades**

És important elaborar un model d'avaluació de les millores implantades i definir els indicadors clau, lliurar, valoració, actuacions que cal implantar i periodificació d'aquestes. Igualment, presentar-ne els informes d'avaluació.

## **DIMENSIÓ 7**

### **Aliances i la seva avaluació**

Cal presentar un document que inclogui la llista i descrigui les aliances vigents; també cal adjuntar tots els contractes, convenis i aliances que s'indiquen.

Igualment, es proposa crear un model d'avaluació de les aliances que permeti tenir una visió objectiva de la seva aplicació, i ajudant a obtenir una millora estratègica del servei, que així mateix ajudi en la presa de decisions.

## **DIMENSIÓ 8**

### **Codi ètic**

Es proposa implantar el codi ètic de la Piscina de Roses, on s'identifiquin els valors propis, les accions que es realitzen vinculades a aquests valors i quines bonificacions i sancions s'estableixen per fomentar-ne el compliment. Les bonificacions que es poden establir en aquest codi ètic es poden vincular als punts referits a la dimensió 5 respecte de la motivació i felicitació, el reconeixement i la recompensa i l'avaluació mitjançant indicadors envers els treballadors/es per l'assoliment d'aquests.

### **Compliment normatiu**

De cara a la renovació del Segell caldria mostrar evidències tangibles i justificants mitjançant documents que ho acreditin: revisions, informes, factures, contractes...

### **Accions socials i mediambientals**

Felicitats per l'obtenció del certificat de qualificació energètica A-A.

Manca descriure les accions socials que es realitzen, així com els resultats obtinguts.

## **Avaluació de l'impacte que generen les activitats que es fan**

Es proposa crear un model que avalui l'impacte que generen les activitats que es duen a terme: activitats socials, esportives o mediambientals. L'avaluació d'aquestes permetrà valorar-ne la viabilitat i millorar la presa de decisions basades en elements objectius.

## **Resum de la NOVA proposta d'UTILITATS que cal implantar/millorar per a la renovació de Segell:**

- Millora de la carta de serveis
- Garantia en els cursos de natació
- Mapa o pla estratègic
- Millora del quadre comandament
- Mapa de processos
- Codi ètic de la Piscina Municipal de Roses.
- Disseny d'una nova metodologia d'AVALUACIÓ:
  - Model avaluació d'aliances
  - Model avaluació d'ccions socials, esportives i mediambientals
  - Model d'avaluació de les millores implantades

## **CONSIDERACIONS FINALS**

Amb vista a la renovació del Segell, caldrà començar a preparar la documentació que s'ha de lliurar en el nou format de presentació. Caldrà entregar la guia d'implementació amb l'enllaç directe dels articles que es justifiquen. Evidentment, podreu emprar la mateixa documentació que heu estat treballant, però actualitzada, simplement haureu d'enllaçar-la a la guia i penjar-la a la plataforma Next Cloud.

Cal remarcar la importància de mostrar evidències tangibles de tots els elements esmentats anteriorment.

Per acabar, cal felicitar-vos per la persecució de l'excel·lència en la prestació de serveis a la Piscina Municipal de Roses.

I per tant, les i els gestors esportius de les modalitats: Servei Professional es consideren APTES.

Per tant, es proposa la renovació del Segell Servei Professional fins al 31/12/2026.