



TRANSFORMACIÓN Y EXCELENCIA

EL CASO CLAROR

Jornada La Excelencia: Acelerando la transformación – CEG + AENOR + COEIC





9

CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES



630

TRABAJADORES



22,8 M€

VOLUMEN INGRESOS AGREGADO



45.000

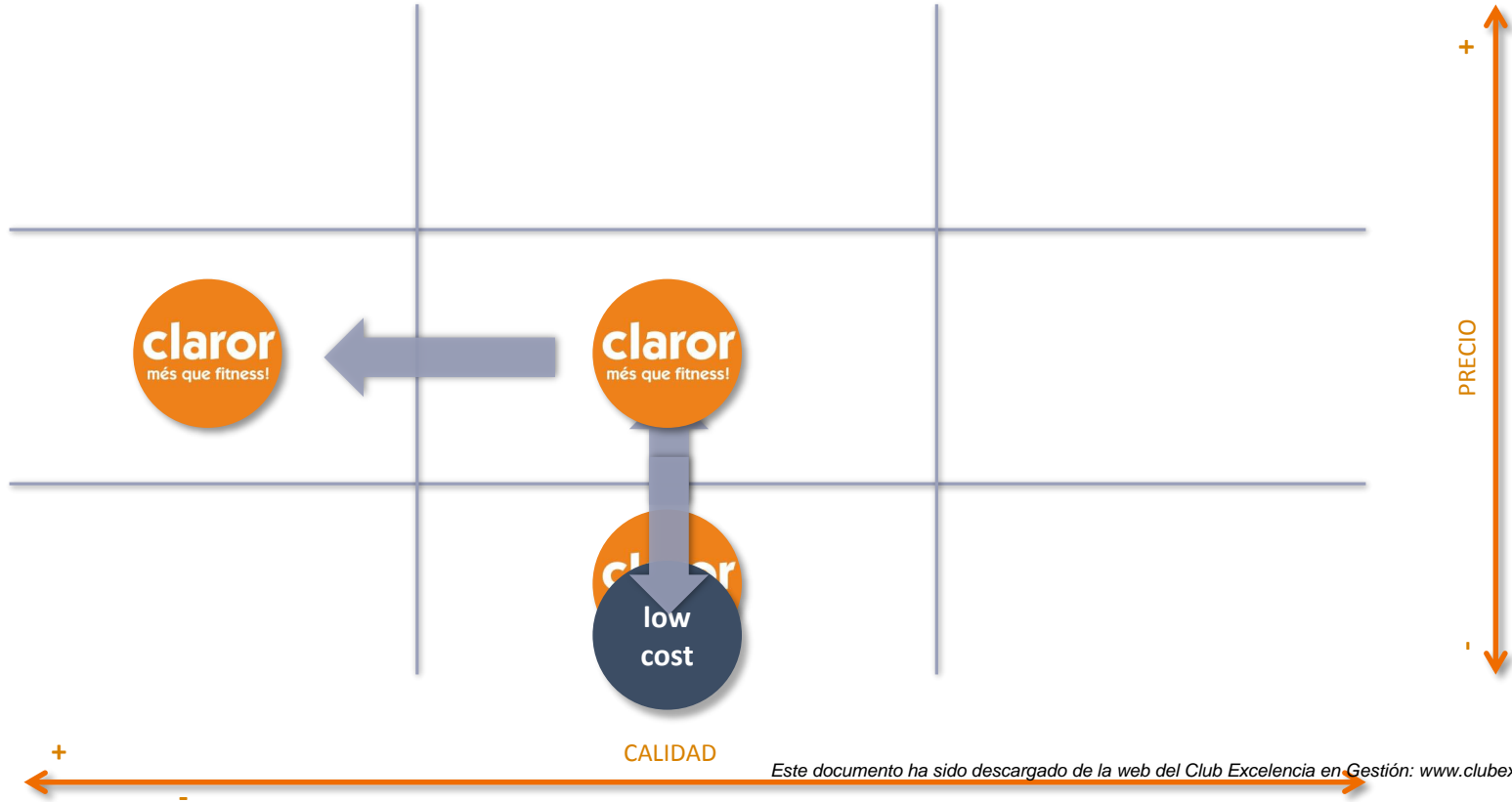
ABONADOS



TRANSFORMACIÓN COMPTETITIVA

EL PORQUÉ

2013: MATRIZ DE POSICIONAMIENTO ESTRATEGICO (SIMPLIFICADA)





una experiencia a tu medida



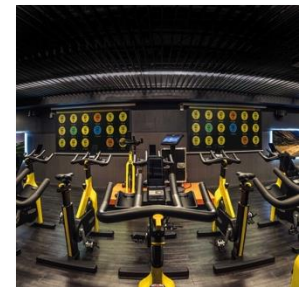
nada se te escapará



como en casa



espacios preparados y limpios



un equipamiento de primera



de todo, y más



un gran equipo para ti



tu salud, lo primero



una escuela de vida sana



horarios amplios y un precio justo



sin ánimo de lucro



una misión muy clara



vocación municipal



un club de todos



para toda la familia



la excelencia nos inspira



comprometidos con la sociedad



nos implicamos con nuestro entorno



hacia una entidad verde



somos de aquí, somos catalanes



TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA

LOS RESULTADOS

49,3%
rotación anual

Una reducción de 20 puntos porcentuales



71%

ESTABILIDAD DE ABONAD@S

Porcentaje de abonados con mas de 1 año de antigüedad

19,2

NPS

Net Promoter Score: Índice de recomendación

95%

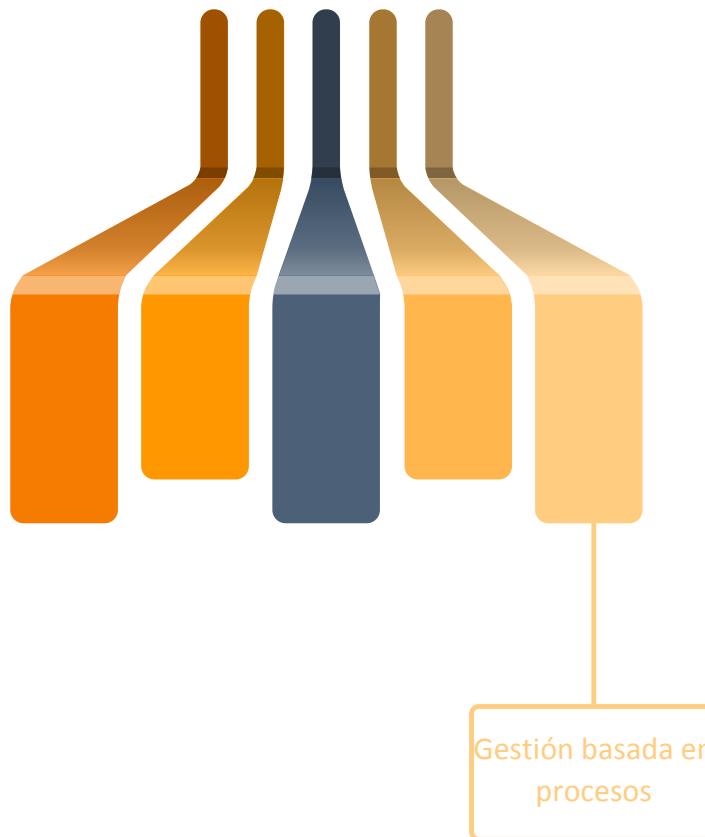
SATISFACCIÓN EMPLEAD@S

Porcentaje de personas empleadas satisfechas (35,8%)
+ muy satisfechas (58,8%)



TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA

5 ELEMENTOS DE SU GESTIÓN





MAPA DE PROCESOS OPERATIVOS

Una forma clara y ordenada de distribuir la responsabilidad sobre el cliente entre el equipo de responsables



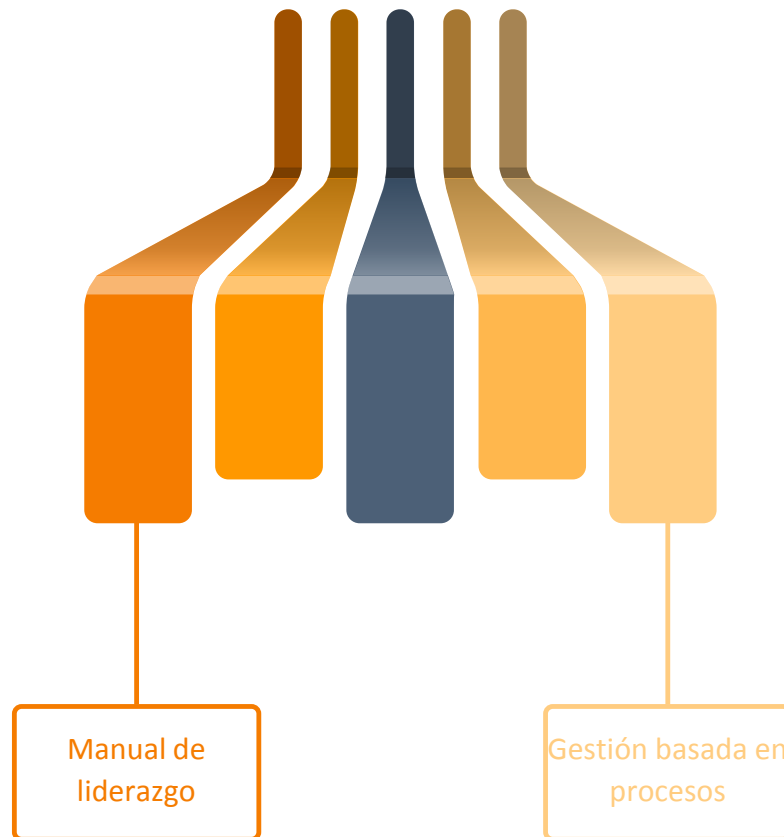
RESPONSABILIDAD

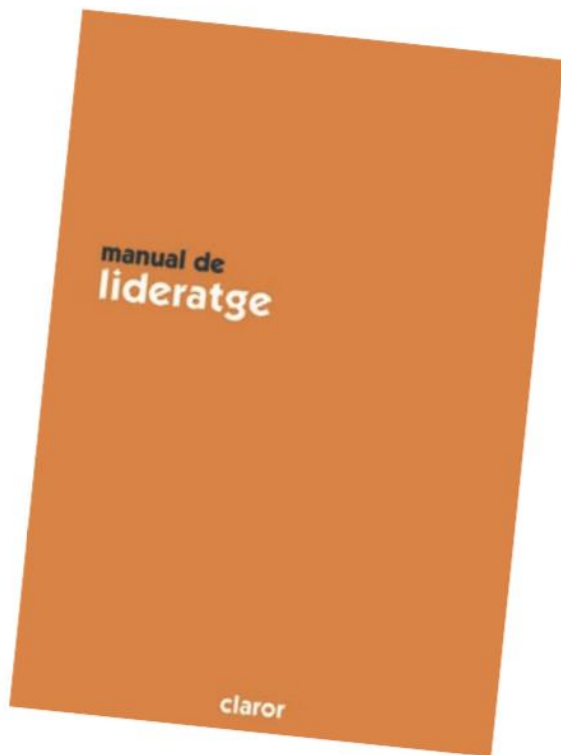


ROL



CLIENTE





INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Reuniones EDC's – Sesiones informativas – Speakap – Agenda semanal – Infoclub – los Momentos



COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Ejecutivas – Reuniones EDFC – Comisiones transversales



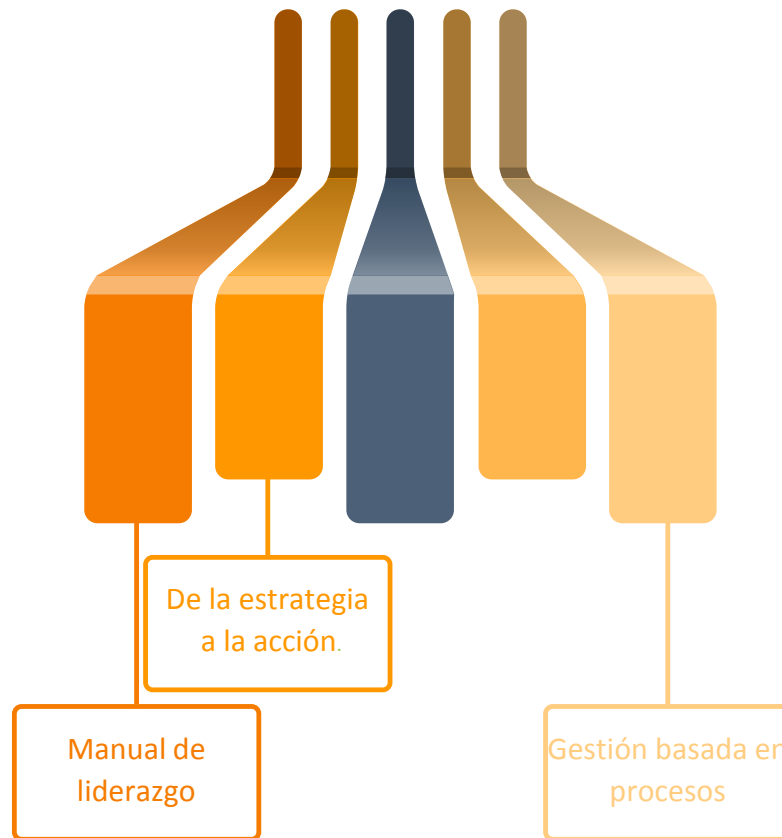
TRABAJO EN EQUIPO

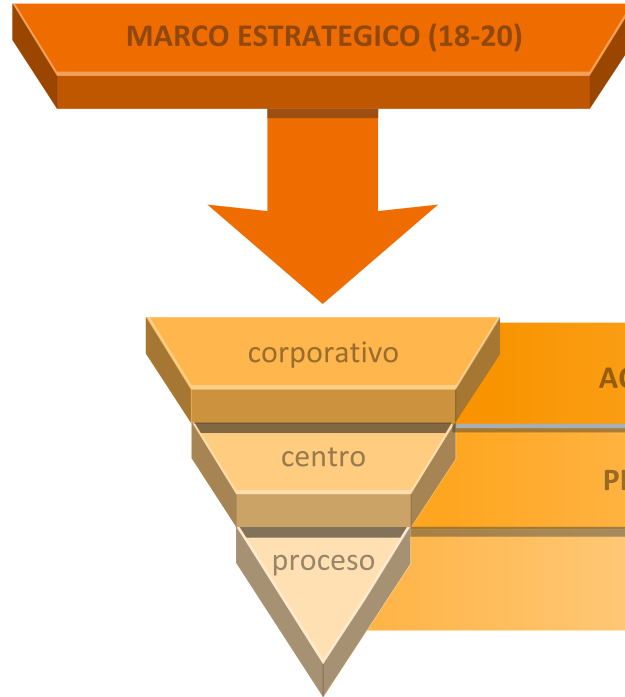
Calendario corporativo – Carpetas compartidas - Drive.



COHESIÓN DE GRUPO

Evaluación ascendente –Jornadas directivas - Voluntariado





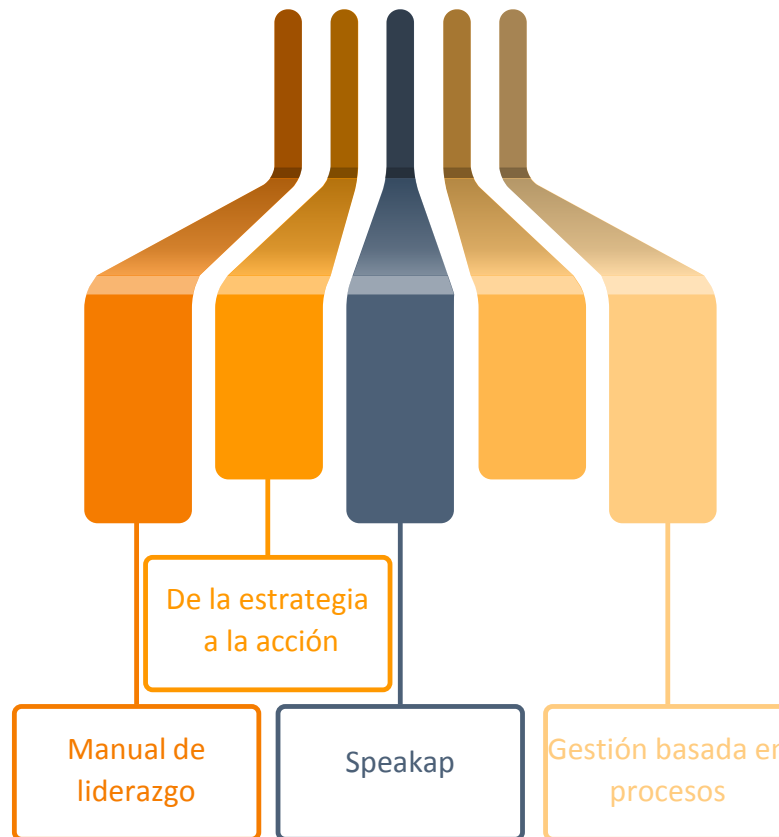
marc estratègic 2018-2020

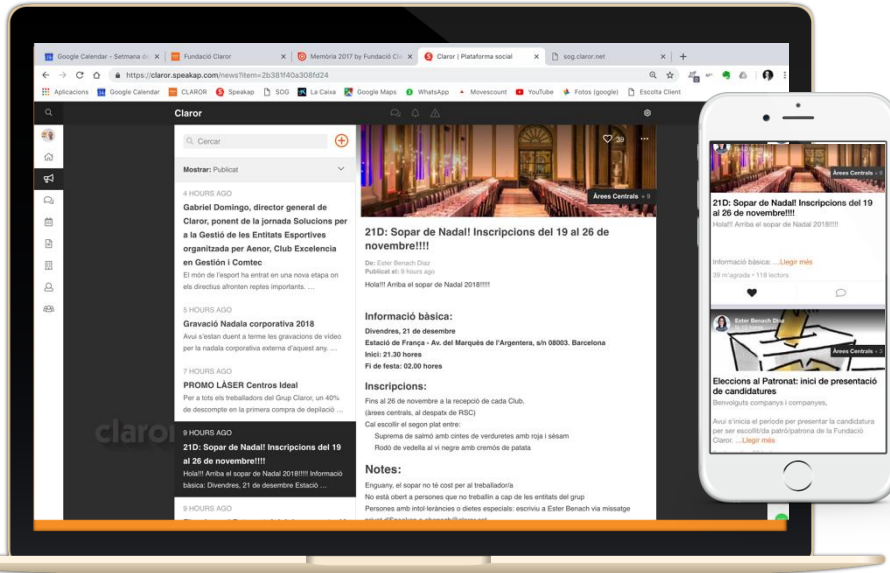
una mirada a tres anys vista:
 Després d'una any intensiu en què hem apostat de manera forta i consistent pels nous processos, incant en treure rebuït a els nostres clients i una cultura de més evolució. El component amb l'excel·lència integrarem tot als que som i que fem.

entorn **client**
govern / institucional **treballador**

marc estratègic 2018-20

- ✓ **Anti major impacte social**
- ✓ **Més transparent**
- ✓ **Major credibilitat mediambiental**
- Indicadors:
 - NPI generació > 75
 - NPI enviaets > 75
 - Reducció de més que 30% de la petjada ecològica
- ✓ **Creació d'empreses i eines actives (diferit i tracte) d'ètiques i tecnològiques**
- Indicadors:
 - Repte > 25
 - Repte > 25
 - Repte per superar fins de la quota > 25
 - Reducció dels elements: > 25 a 10 | > 25 a 10 | > 25 a 10
- ✓ **Una entitat gran, estable i líder**
- ✓ **Una organització àgil i innovadora**
- ✓ **Un Patrimoni adaptat al moment**
- Indicadors:
 - Mida: més de 1.000.000€
 - Generació de recursos (més de 100.000€)
 - > 100 punts ESG
- ✓ **Un bon lloc per treballar**
- ✓ **Una vida amb més professionalitat**
- ✓ **Unes noves i participatives**
- Indicadors:
 - Satisfacció general > 85%
 - Una organització innovadora
 - > 100 punts per lloc de treball





Noticias i muro

Lo mejor de facebook. Post fáciles i sencillos. Noticias de difusión general con indicación de lectura



Mensajería

Lo mejor de whatsapp. Comunicación uno a uno i en pequeños grupos



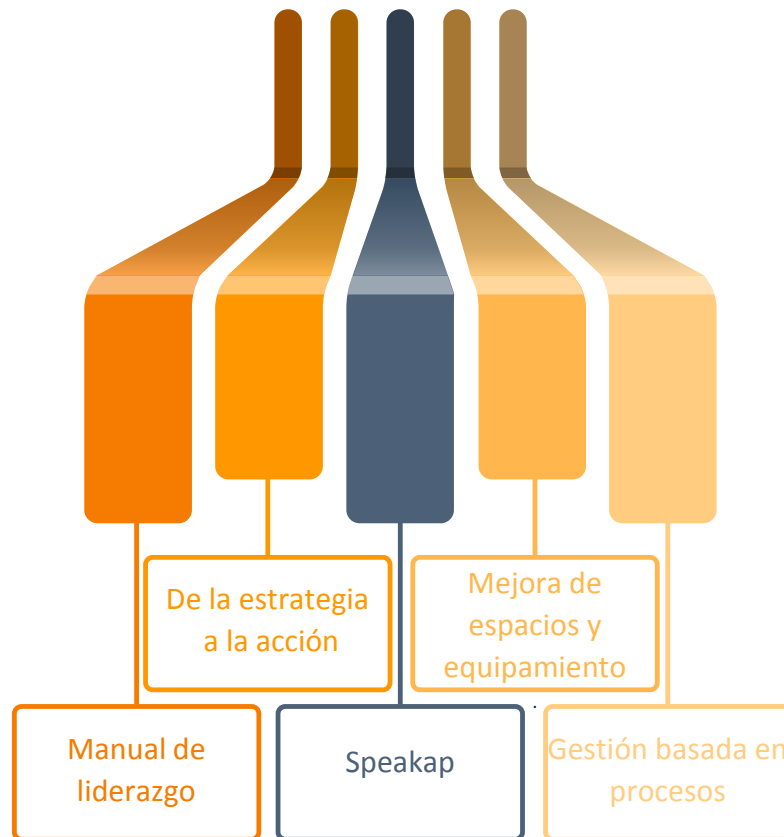
Ascendente-Descendente

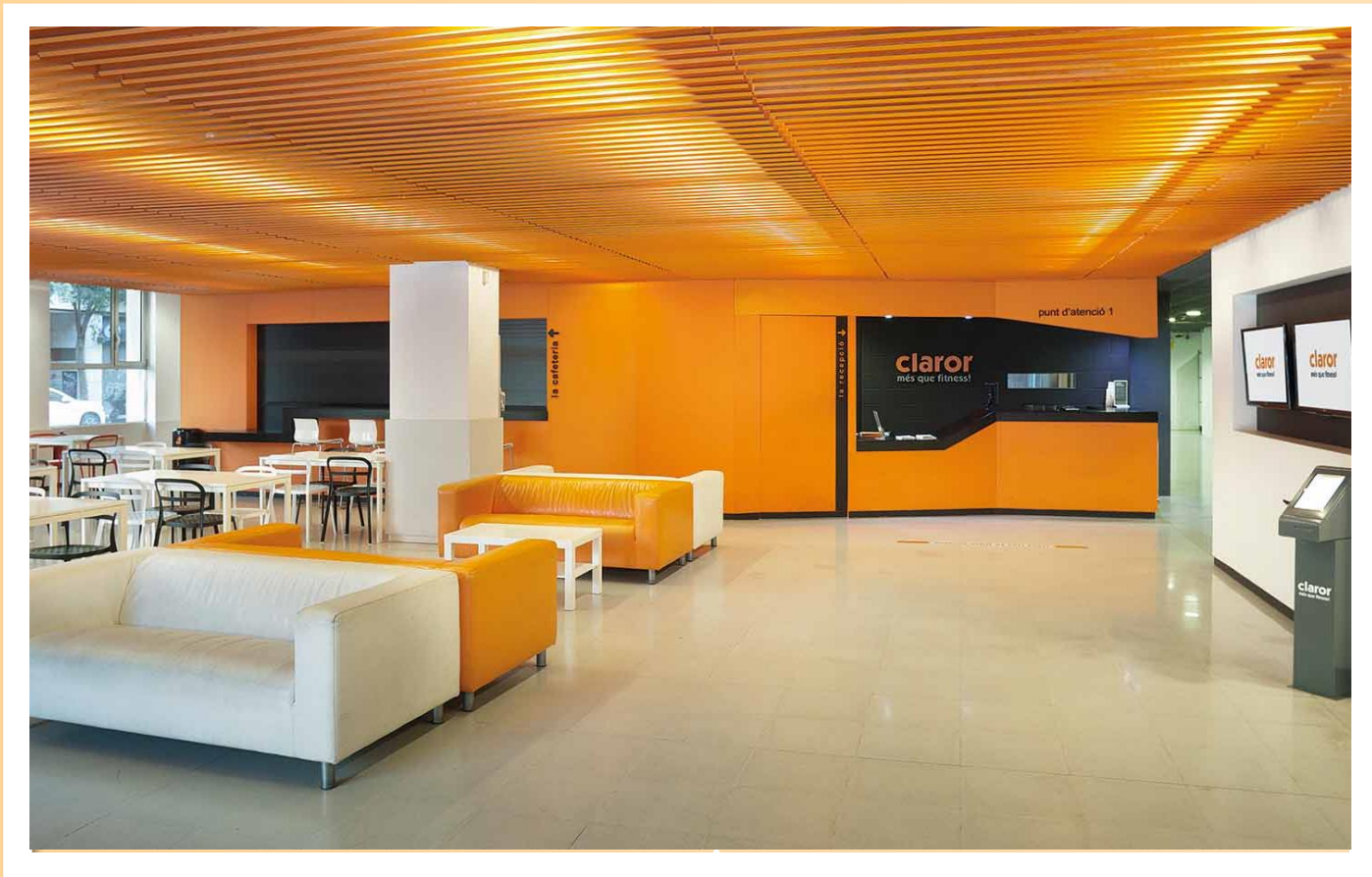
>Permite comentarios y "likes". Ideal para sondeos y recibir opinión sobre propuestas

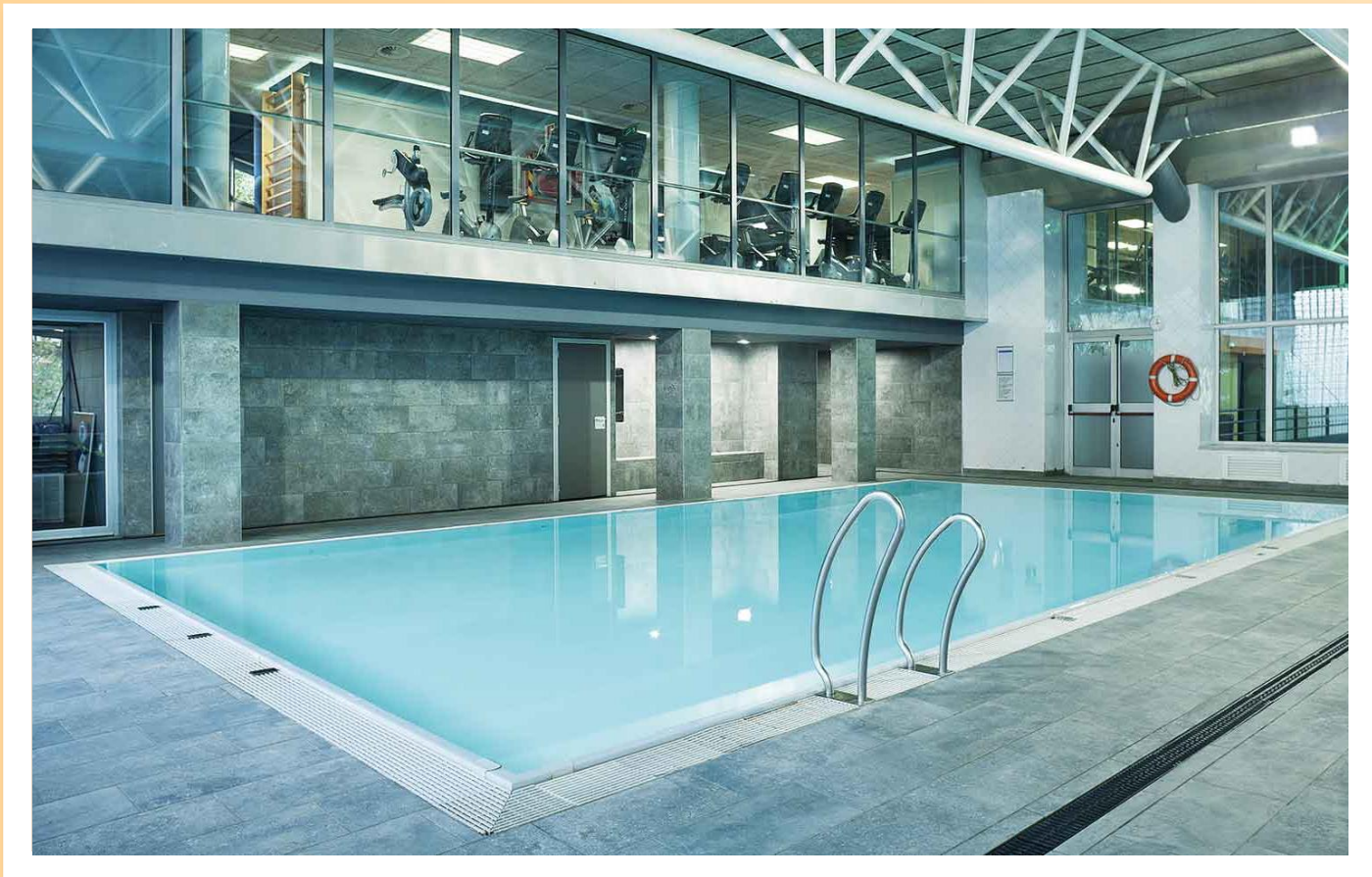


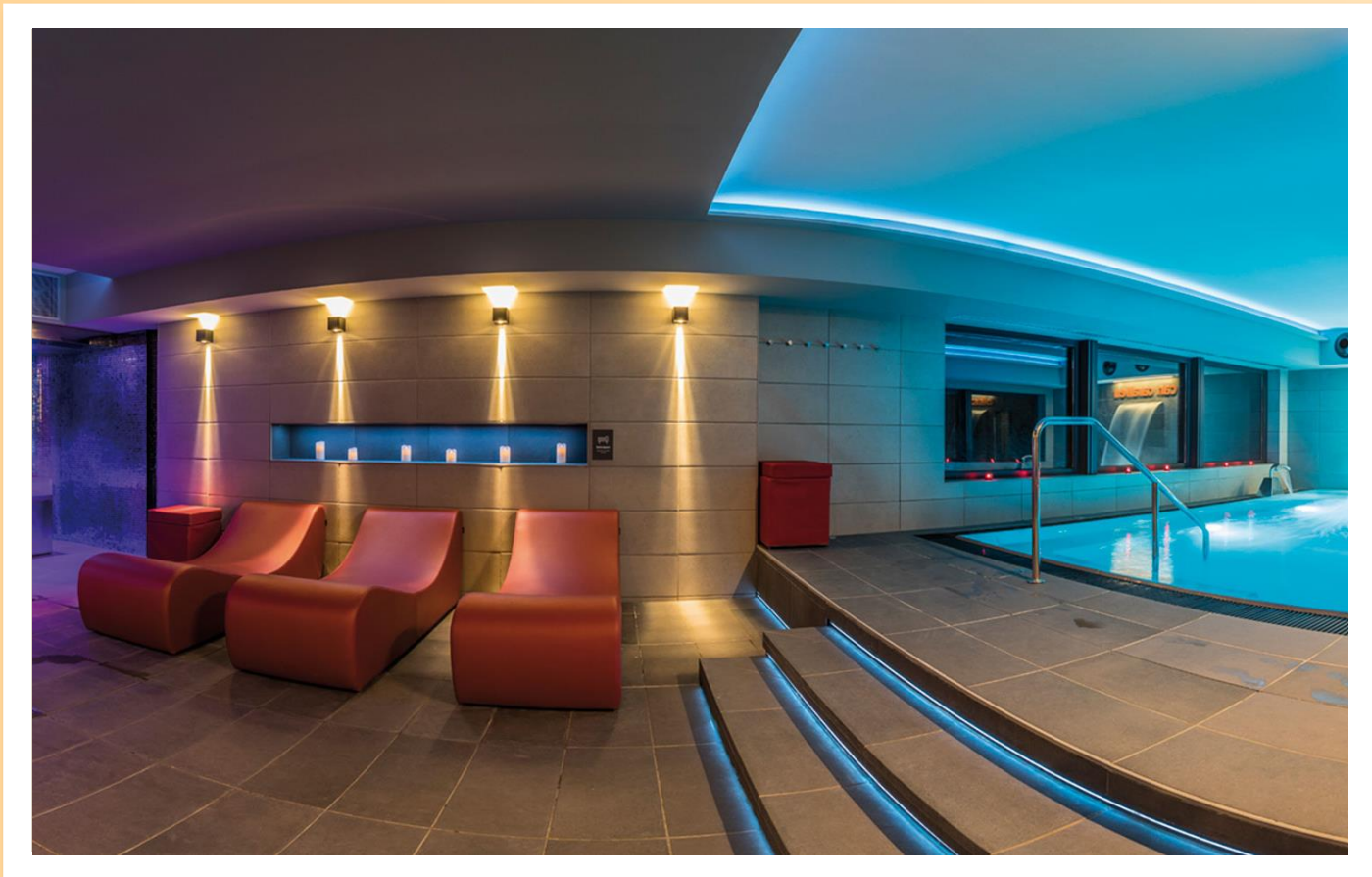
Adaptado a la organización

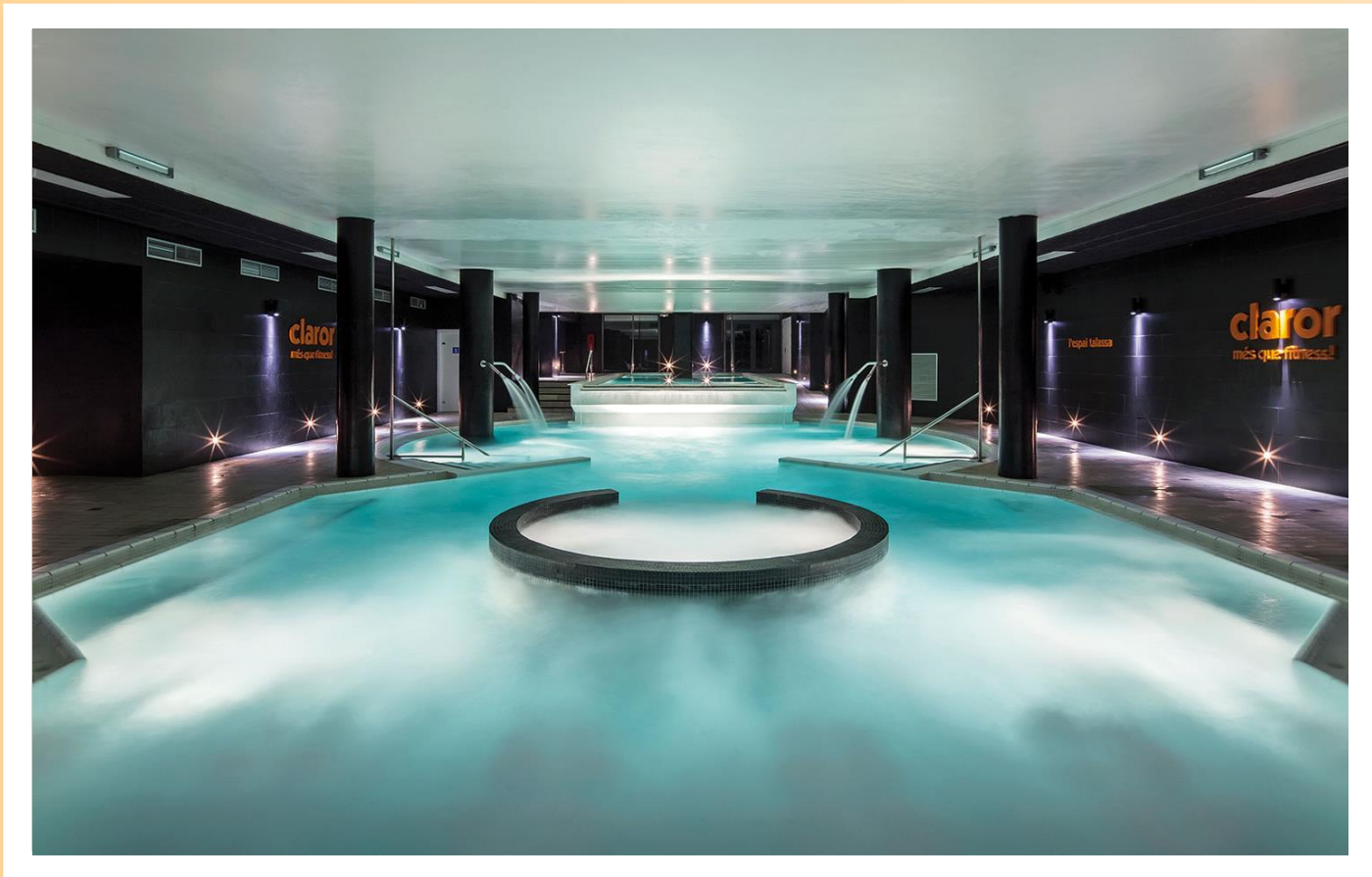
Para uso profesional y dentro de la organización. Permite crear grupos acordes. Repositorio documental.

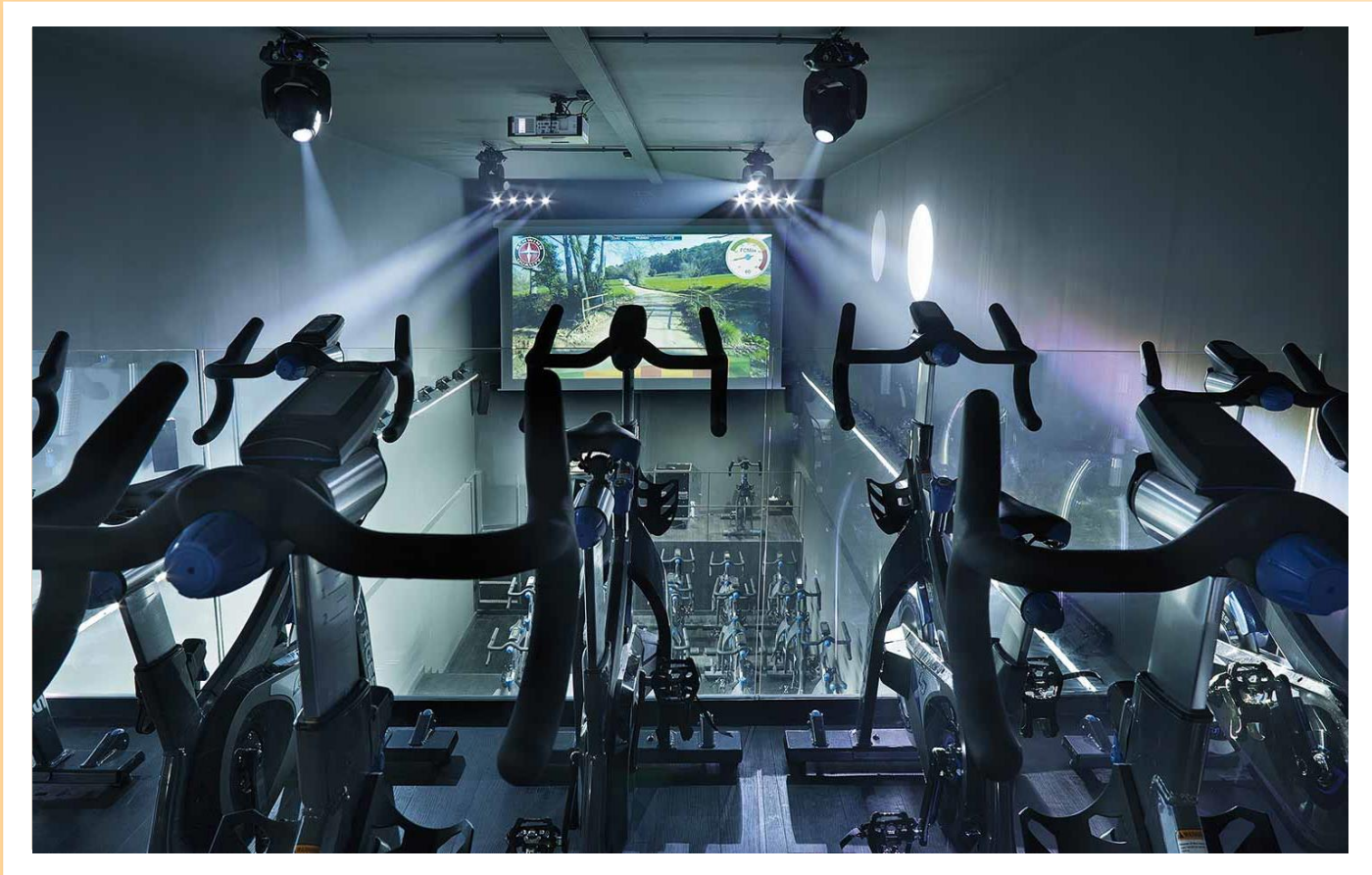


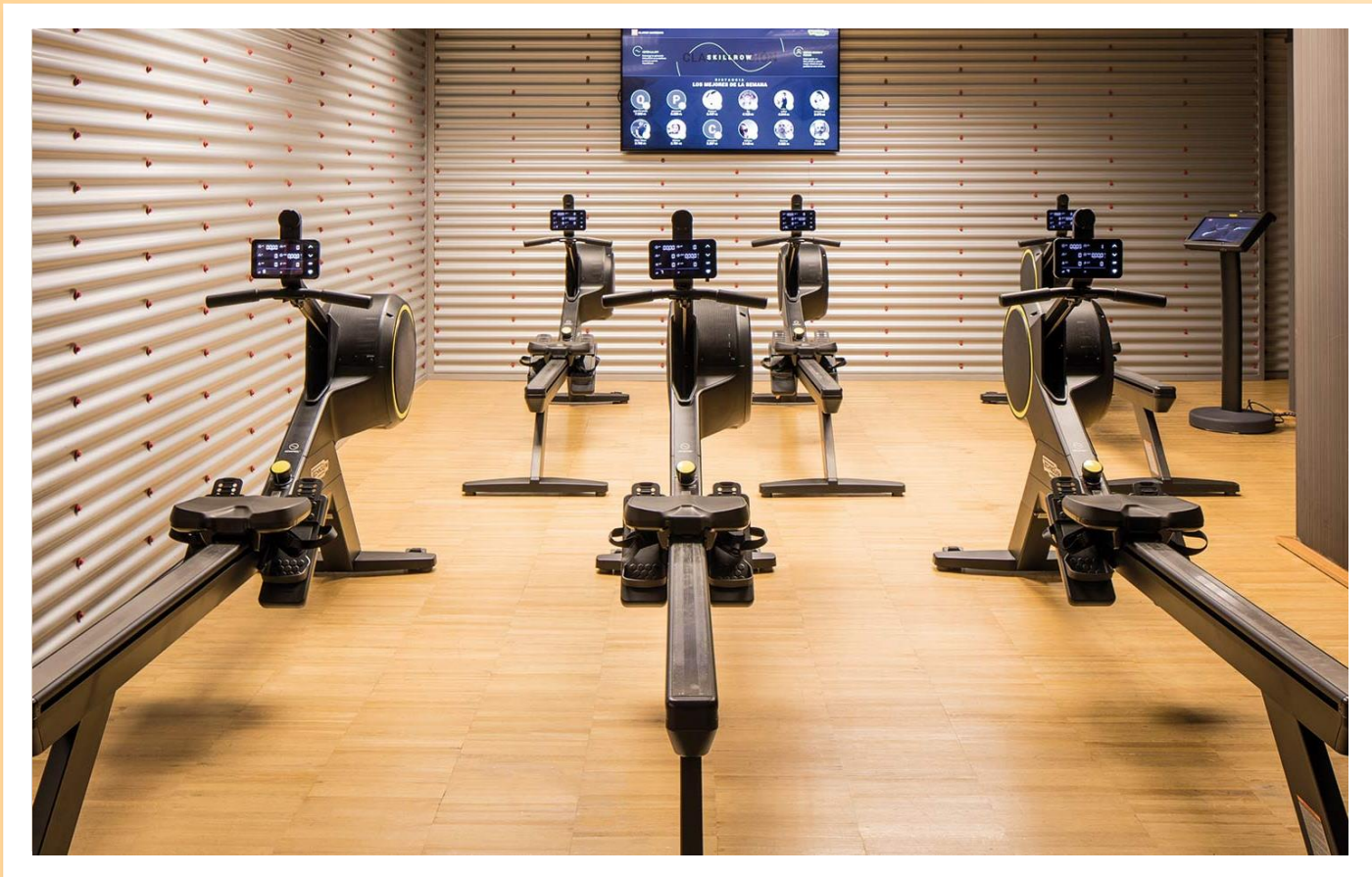


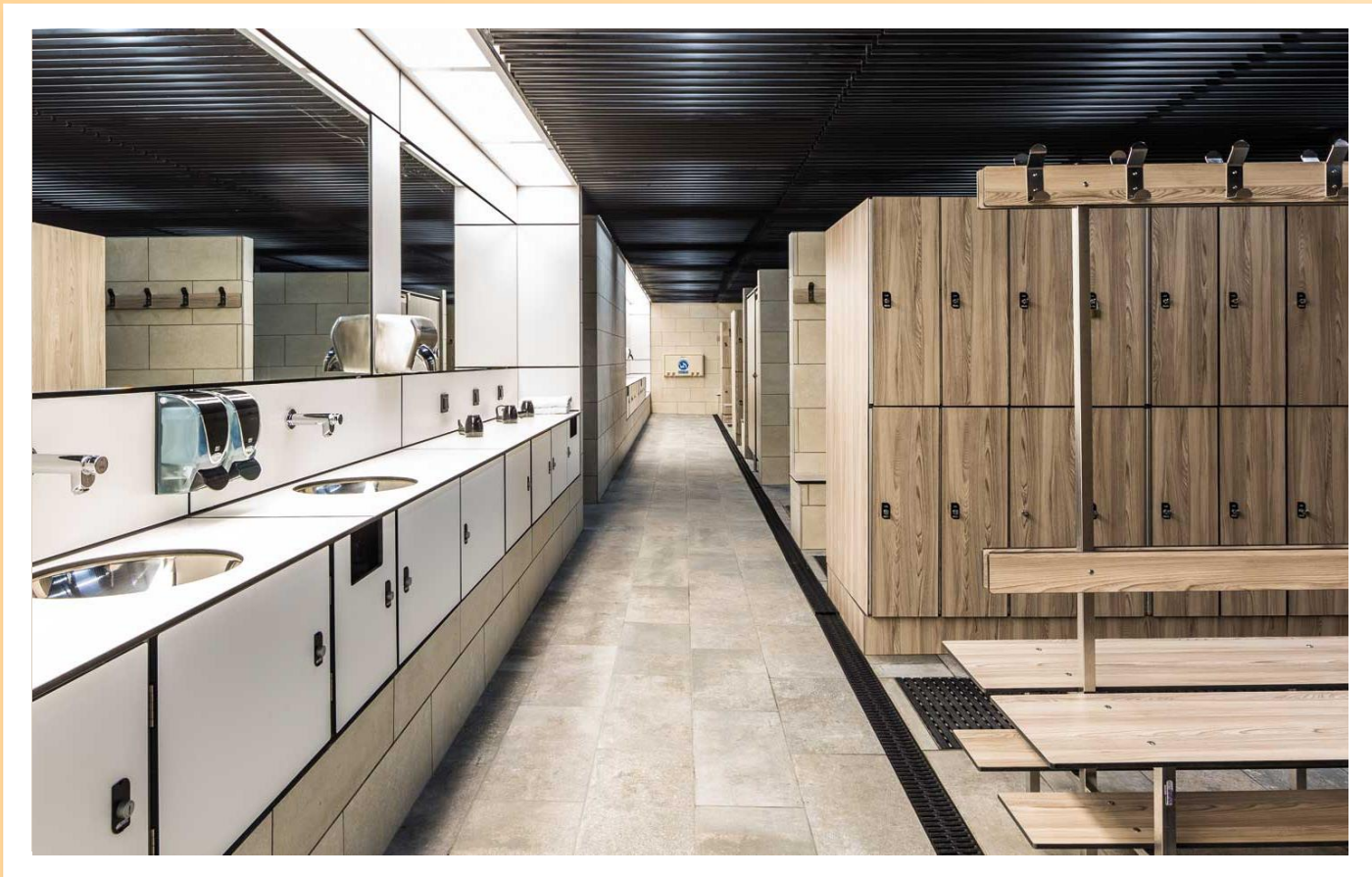












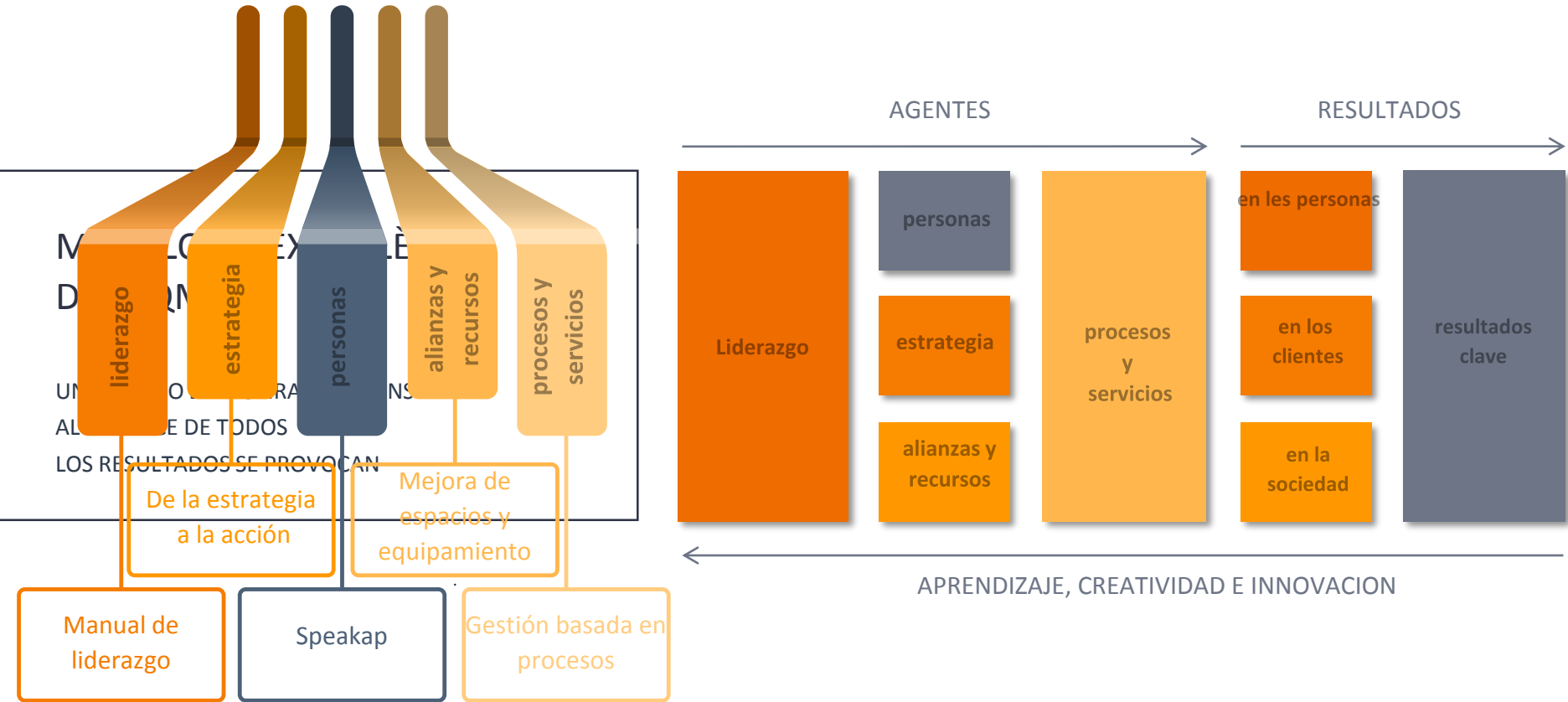
claror

més que fitness!



MODELO EFQM

UN MODELO DE EXCELENCIA INSPIRADOR





GRACIAS

