



# 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

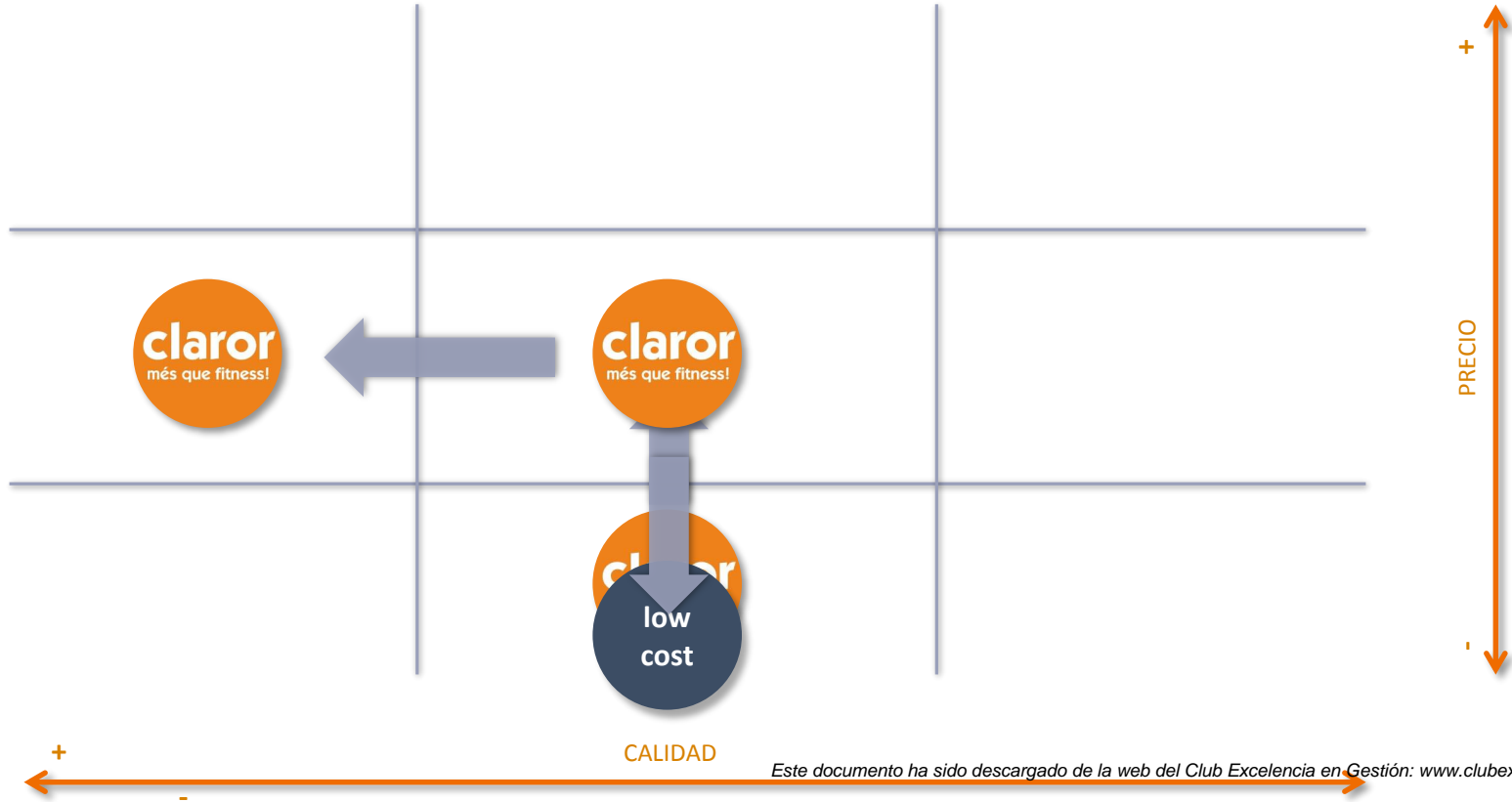
ABONADOS



# TRANSFORMACIÓN COMPTETITIVA

EL PORQUÉ

## 2013: MATRIZ DE POSICIONAMIENTO ESTRATEGICO (SIMPLIFICADA)





una experiencia a tu medida



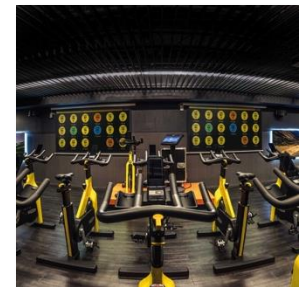
nada se te escapará



como en casa



espacios preparados y limpios



un equipamiento de primera



de todo, y más



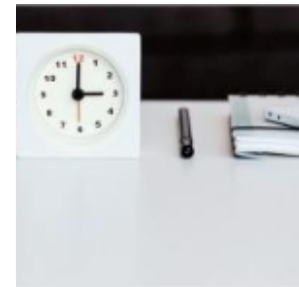
un gran equipo para ti



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%

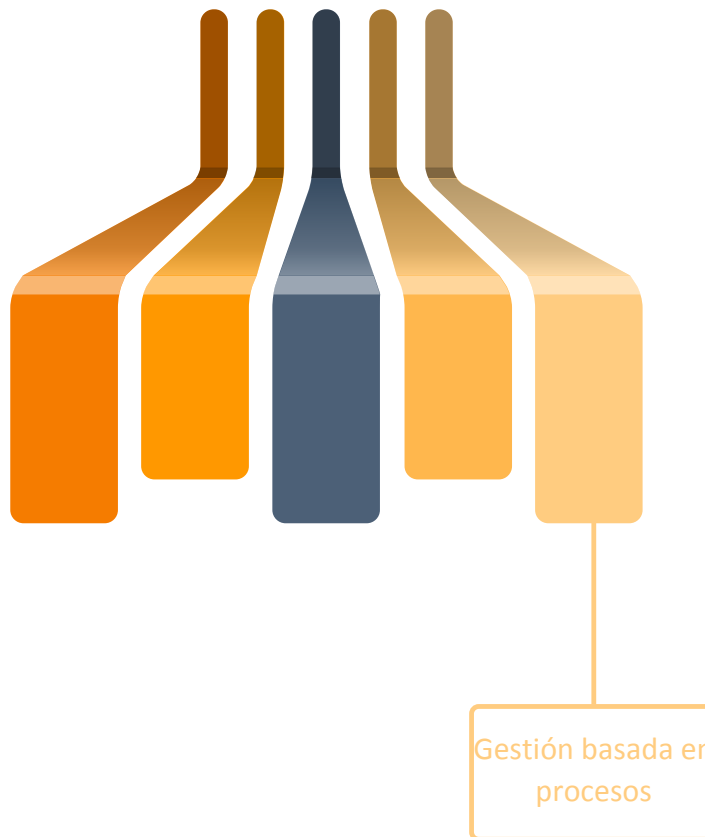
SATISFACCIÓN EMPLEAD@S

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



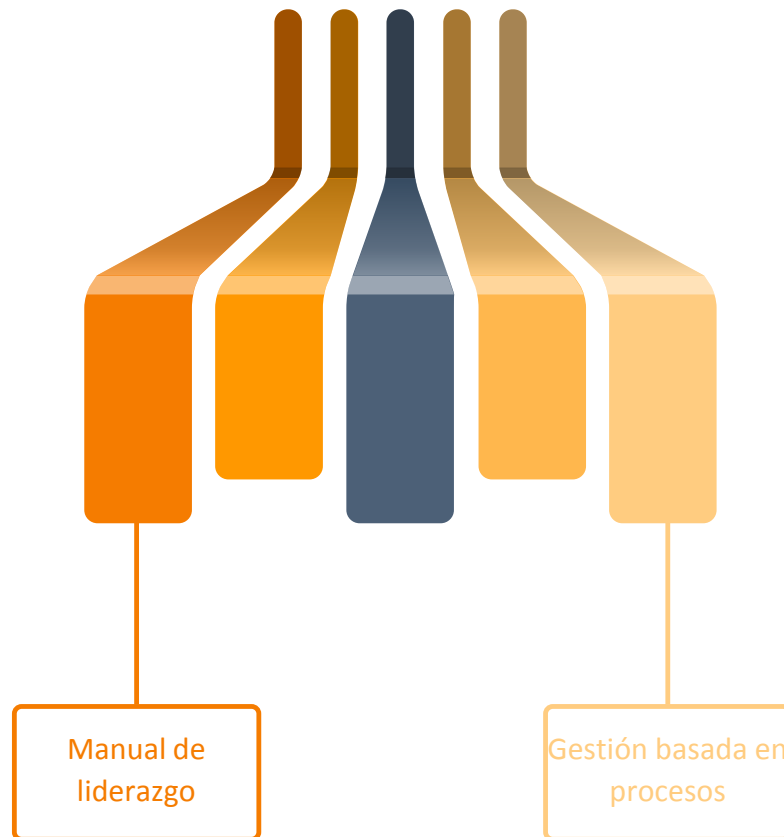
RESPONSABILIDAD

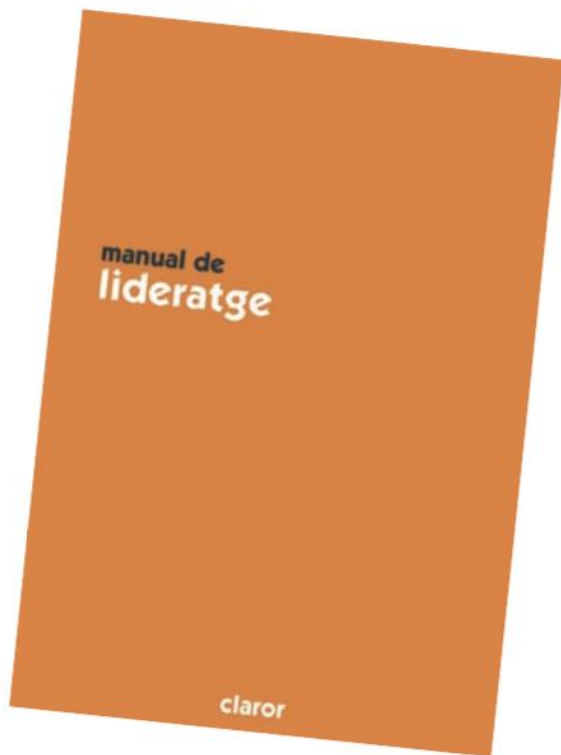


ROL



CLIENTE





## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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



## COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Ejecutivas – Reuniones EDFC – Comisiones transversales



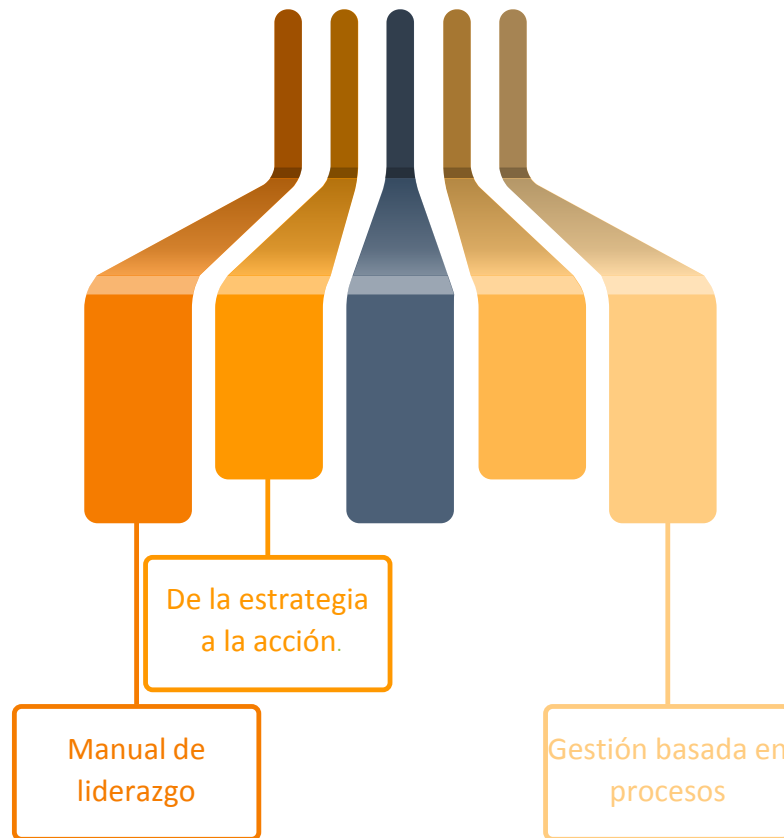
## TRABAJO EN EQUIPO

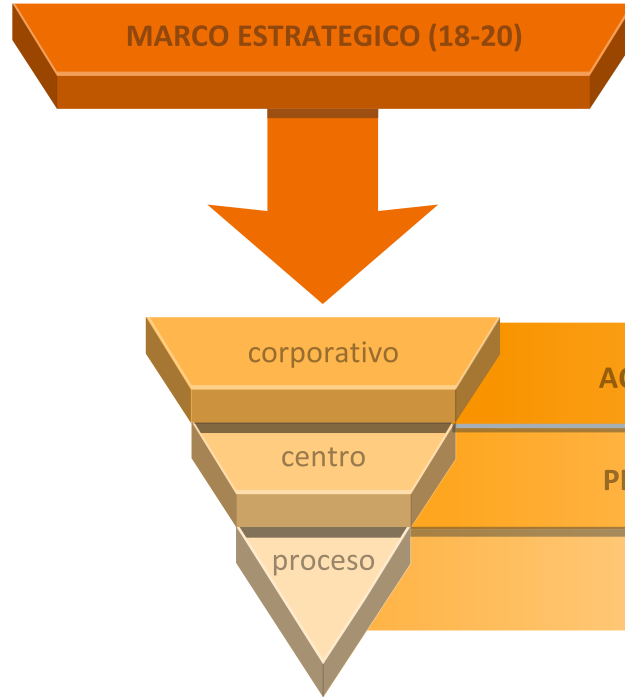
Calendario corporativo – Carpetas compartidas - Drive.



## 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 el màxim a nivell d'operatiu i cultura de canvi evolutiu. El component amb l'excel·lència integrada tot allò que som i que fem.

**entorn**    **client**

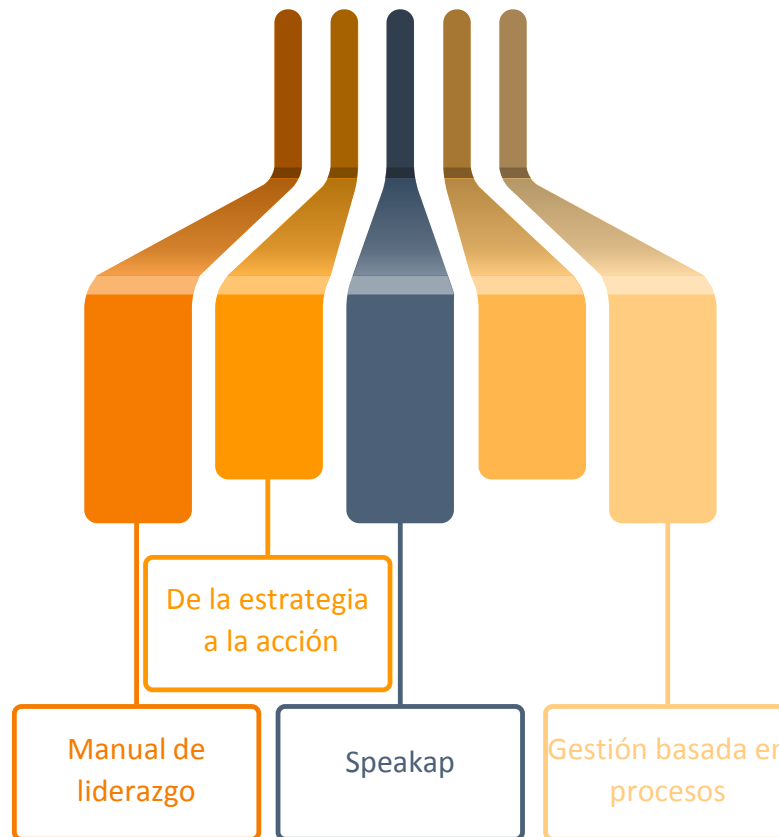
**marc estratègic 2018-20**

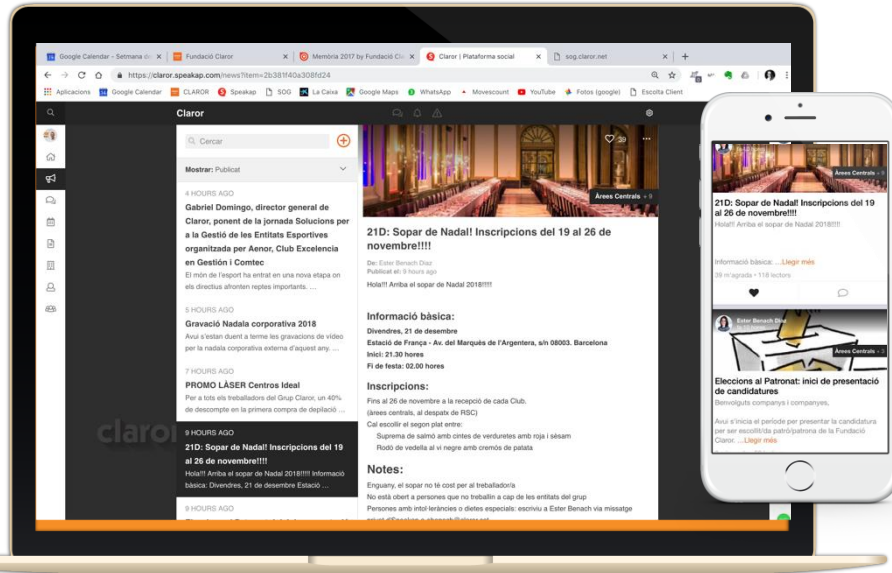
**govern / institucional**    **treballador**

- ✓ **Anti major impacte social**
- ✓ **Més transparent**
- ✓ **Major credibilitat mediambiental**
- Indicadors:
  - NPI generació > 75
  - NPI emissoió carboni > 75
  - Reducció de més d'un 30% de la petjada ecològica
- ✓ **Creació d'empreses i eines actives (diferit i tracte) d'ètiques i tecnològiques**
- Indicadors:
  - Índex NPI > 25
  - Retorn > 10%
  - Impacte per unitat de producció de la quota > 25
  - Reducció dels elements: > 25% a PE | > 25% a OE | > 50% a SLI
- ✓ **Una entitat gran, estable i líder**
- ✓ **Una organització àgil i innovadora**
- ✓ **Un Patrimoni adaptat al moment**
- Indicadors:
  - Mida econòmica de l'entitat > 220M€
  - Generació de recursos (flux de caixa) > 500-550M€
  - > 100 punts ESG
- ✓ **Un bon lloc per treballar**
- ✓ **Una bona cultura professional**
- ✓ **Unes bones relacions i participació**
- Indicadors:
  - Satisfacció general > 85%
  - Una organització competitiva
  - Retribució per hora del 70%









## 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



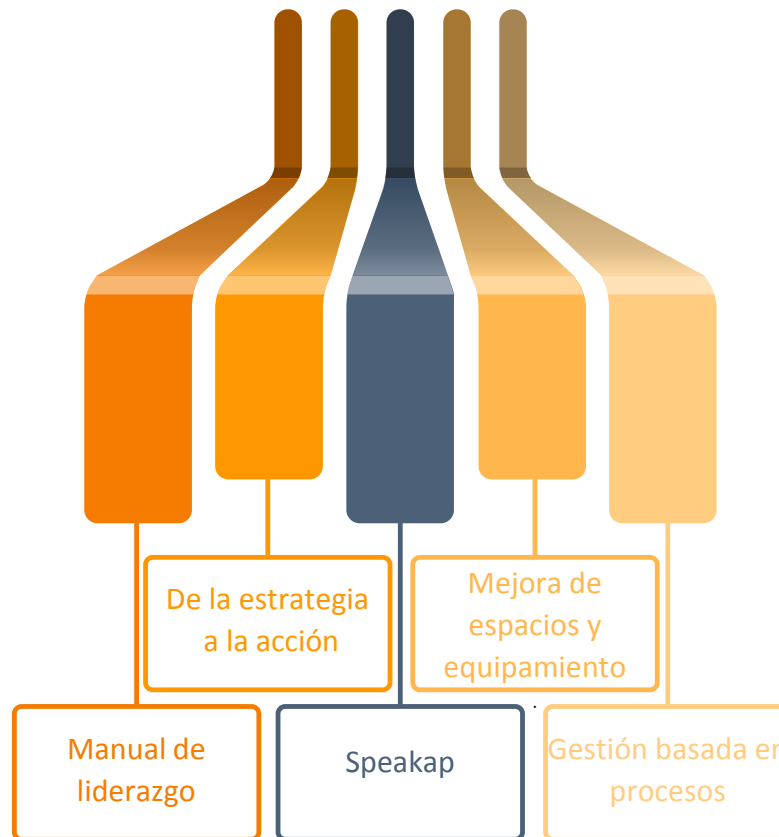
## Ascendente-Descendente

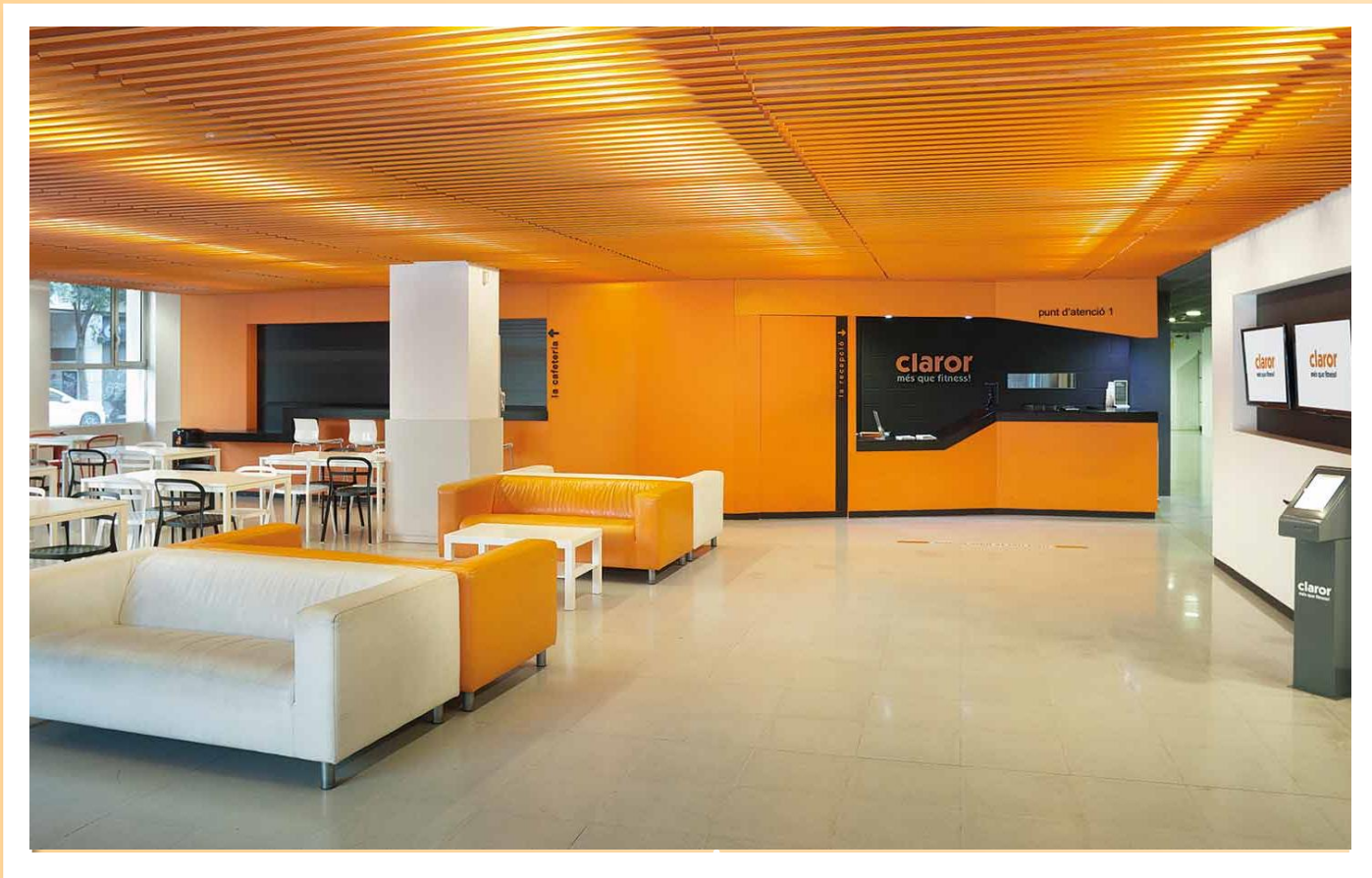
>Permite comentarios y "likes". Ideal para sondeos y recibir opinión sobre propuestas

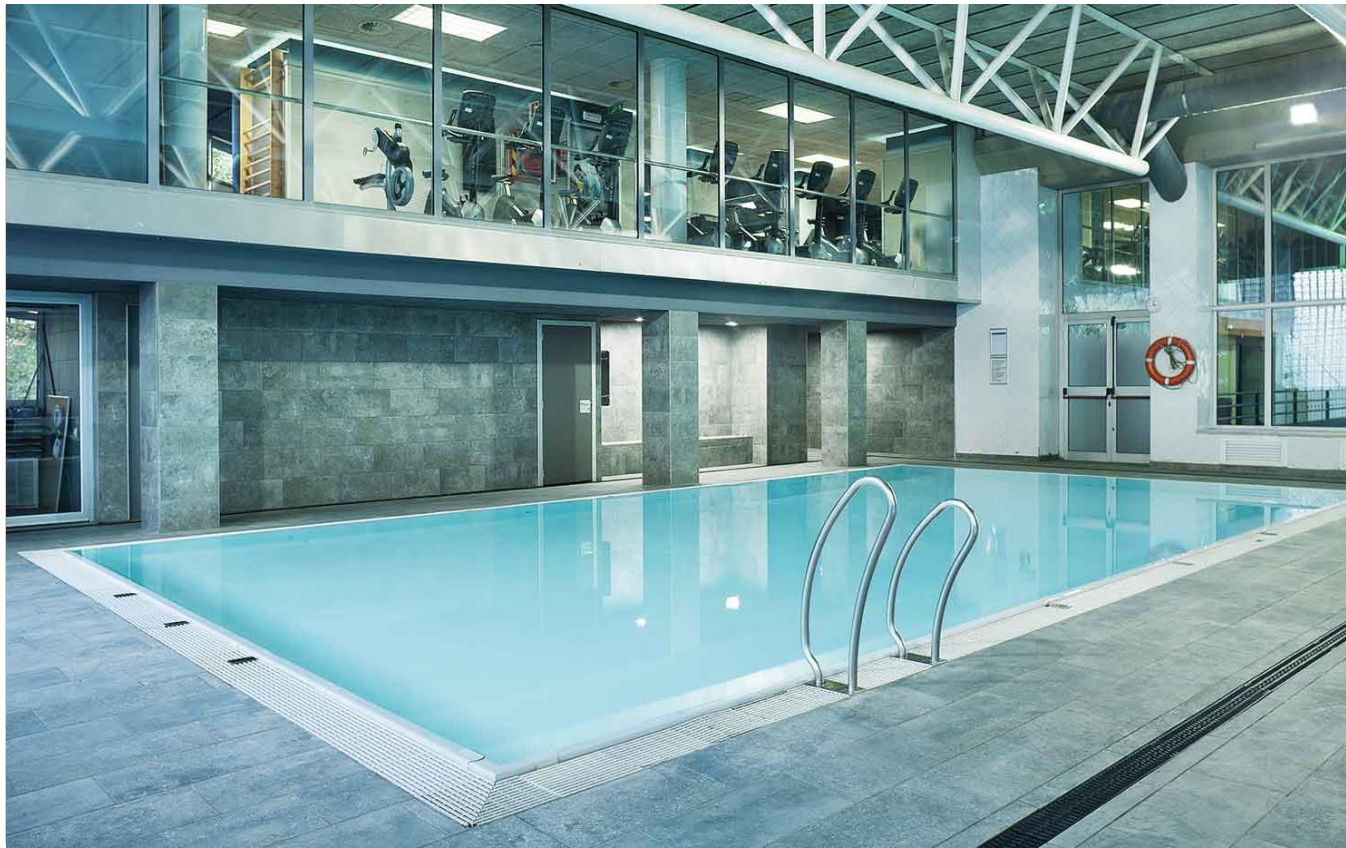


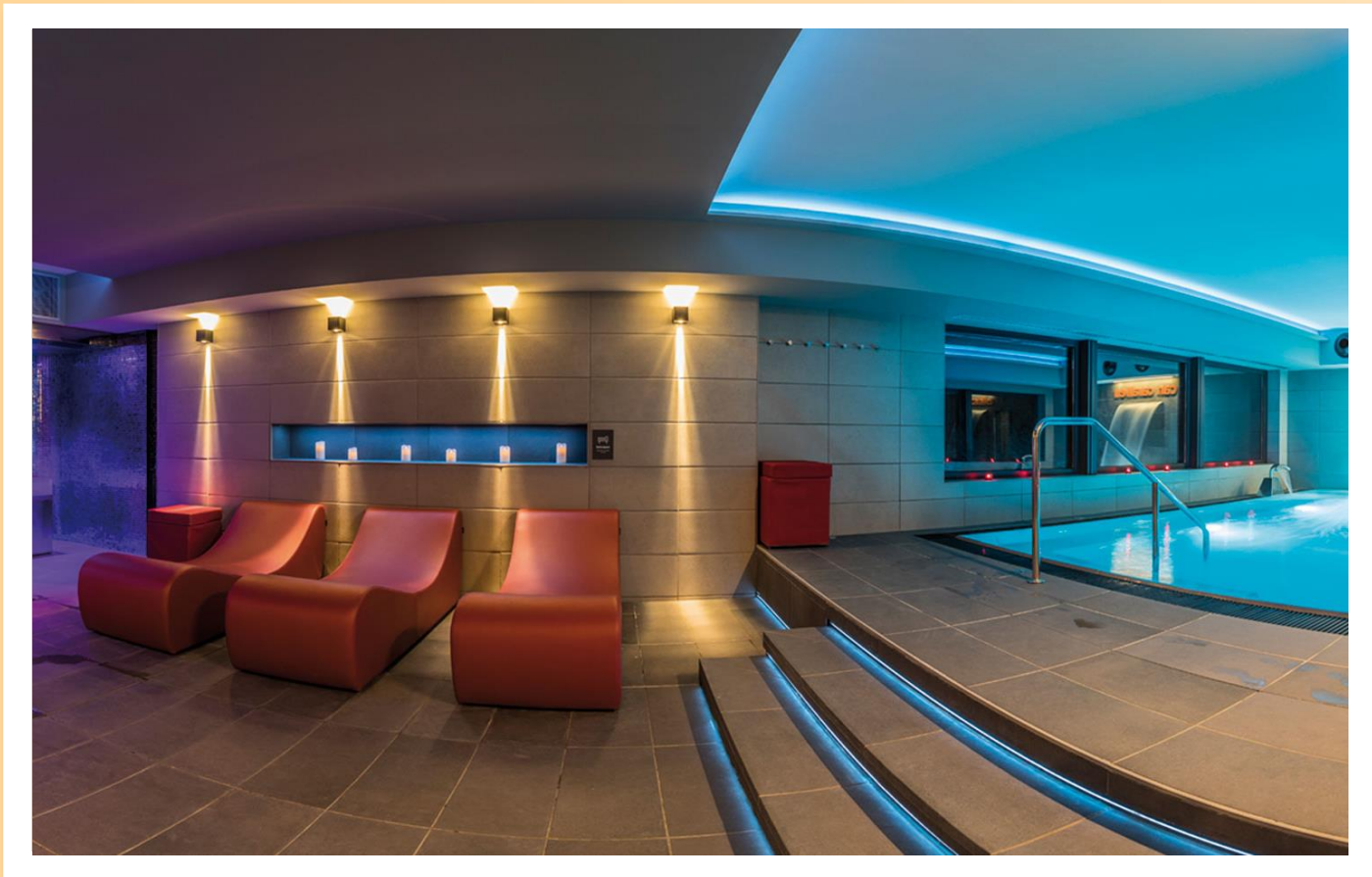
## Adaptado a la organización

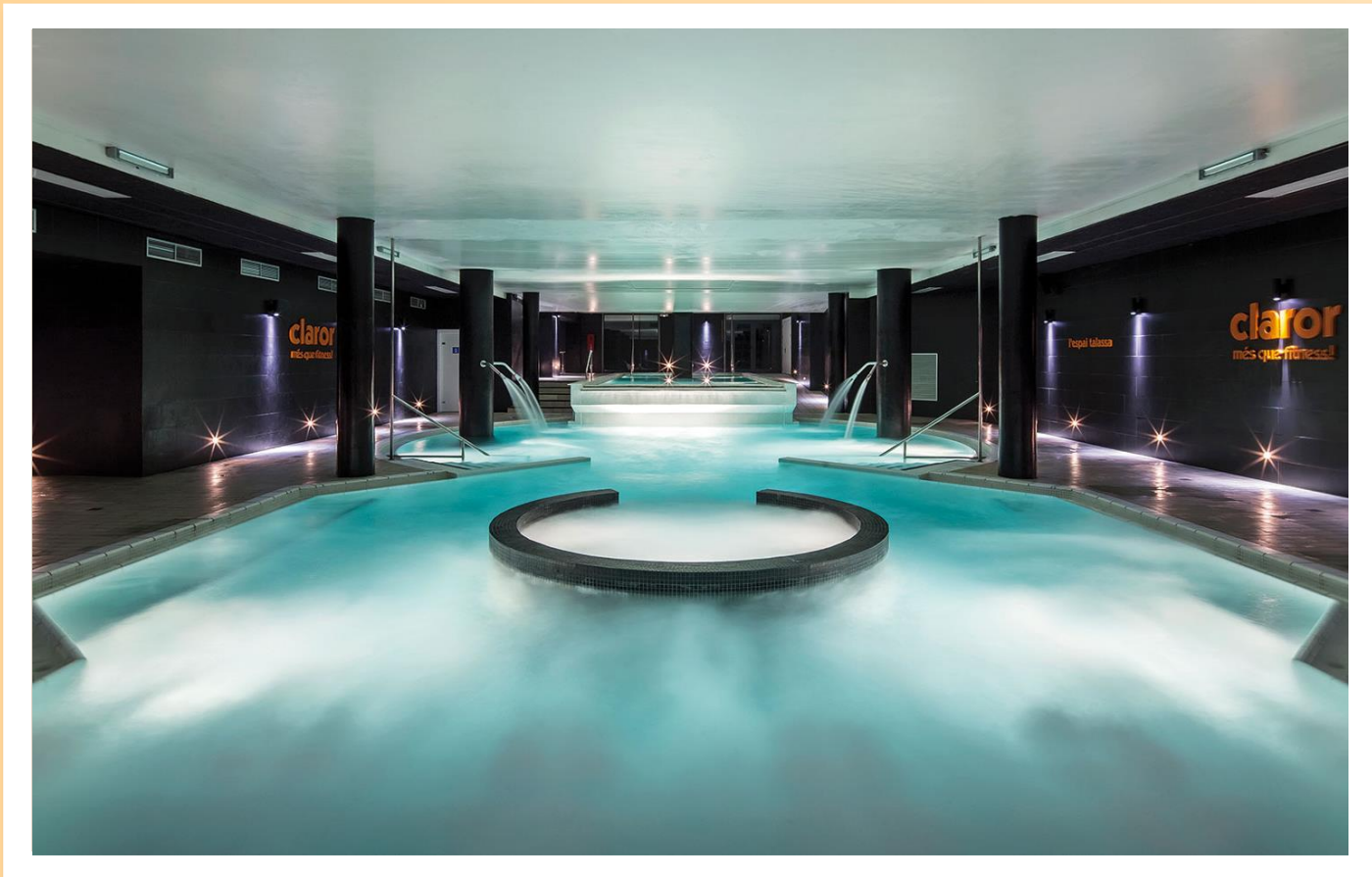
Para uso profesional y dentro de la organización. Permite crear grupos acordes. Repositorio documental.

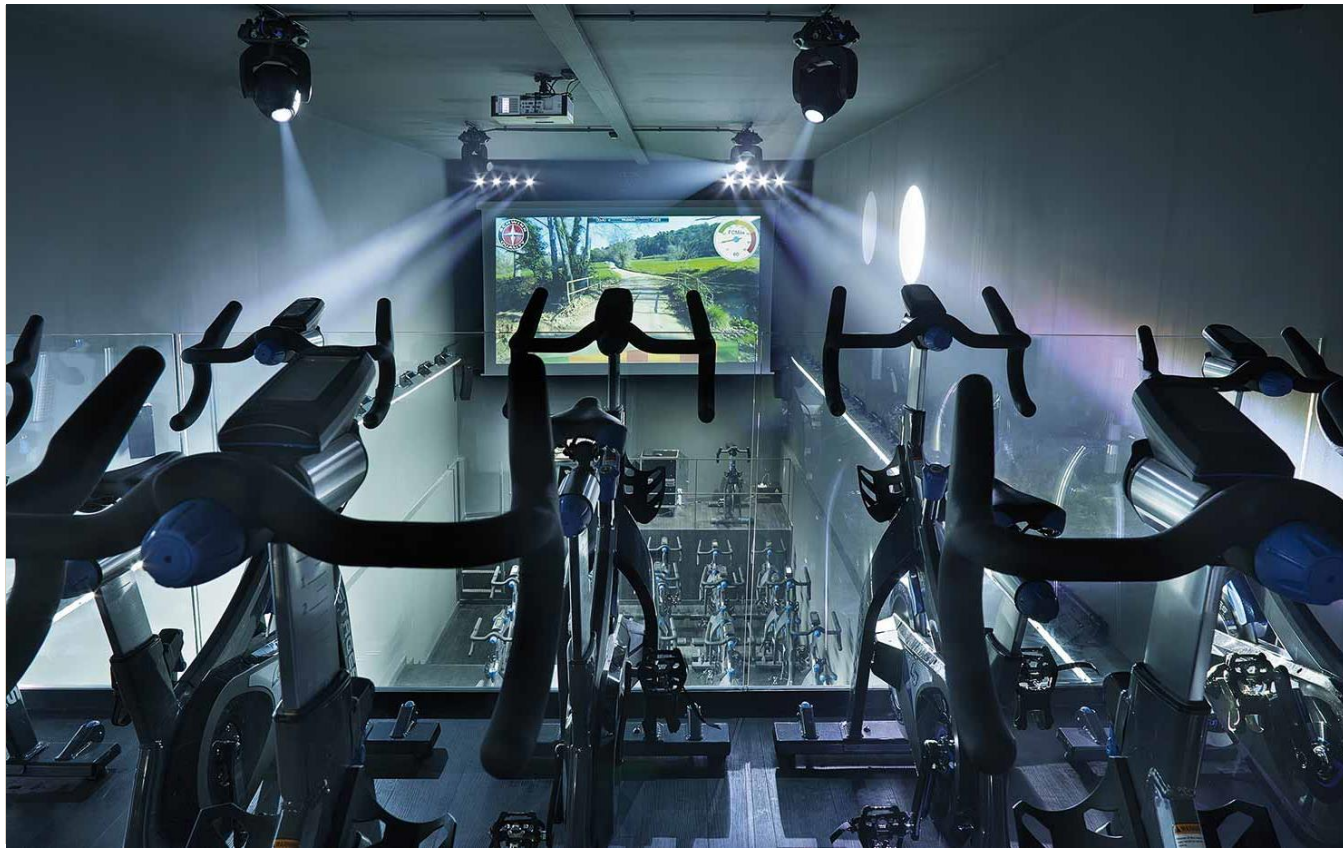




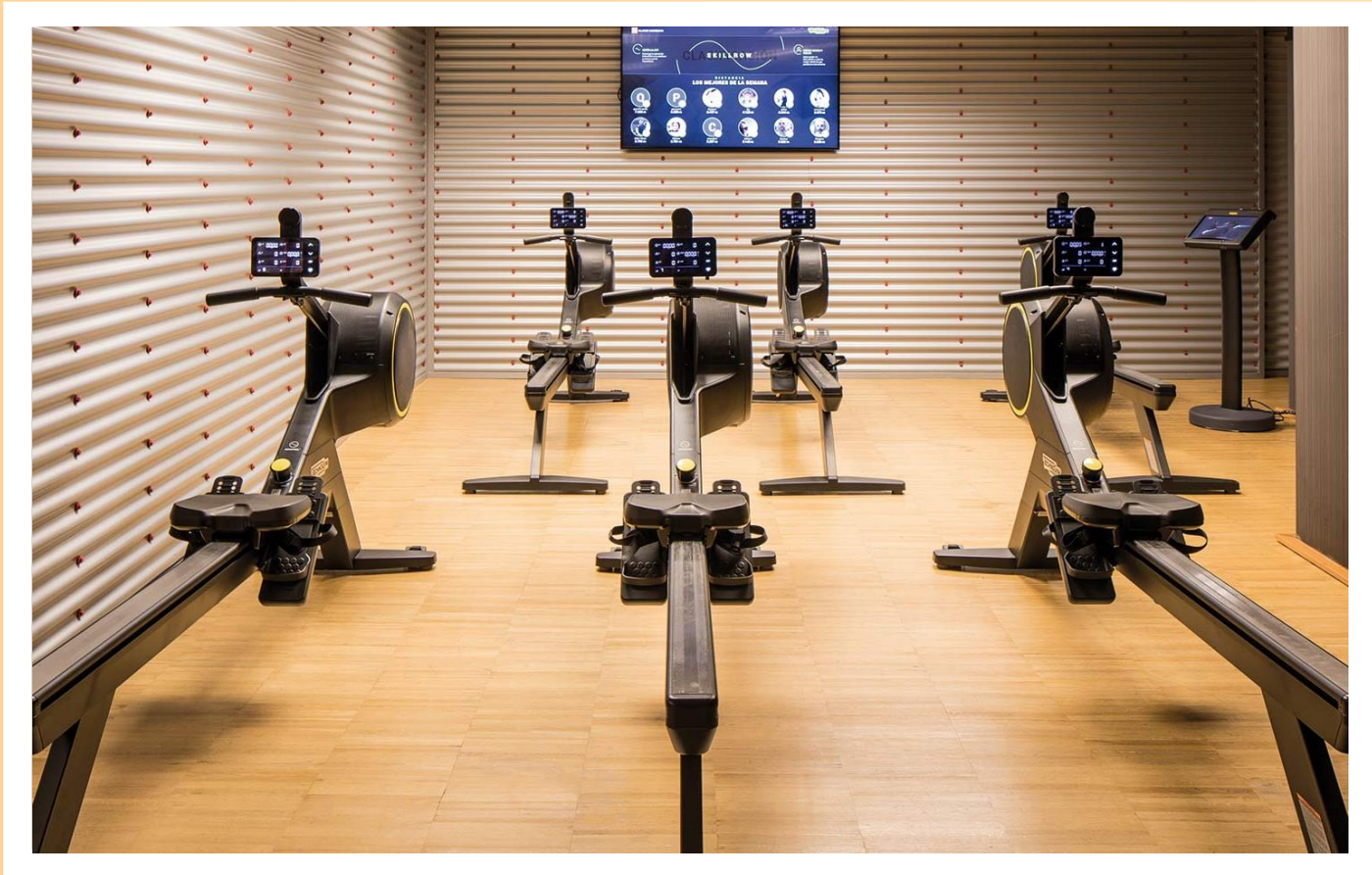


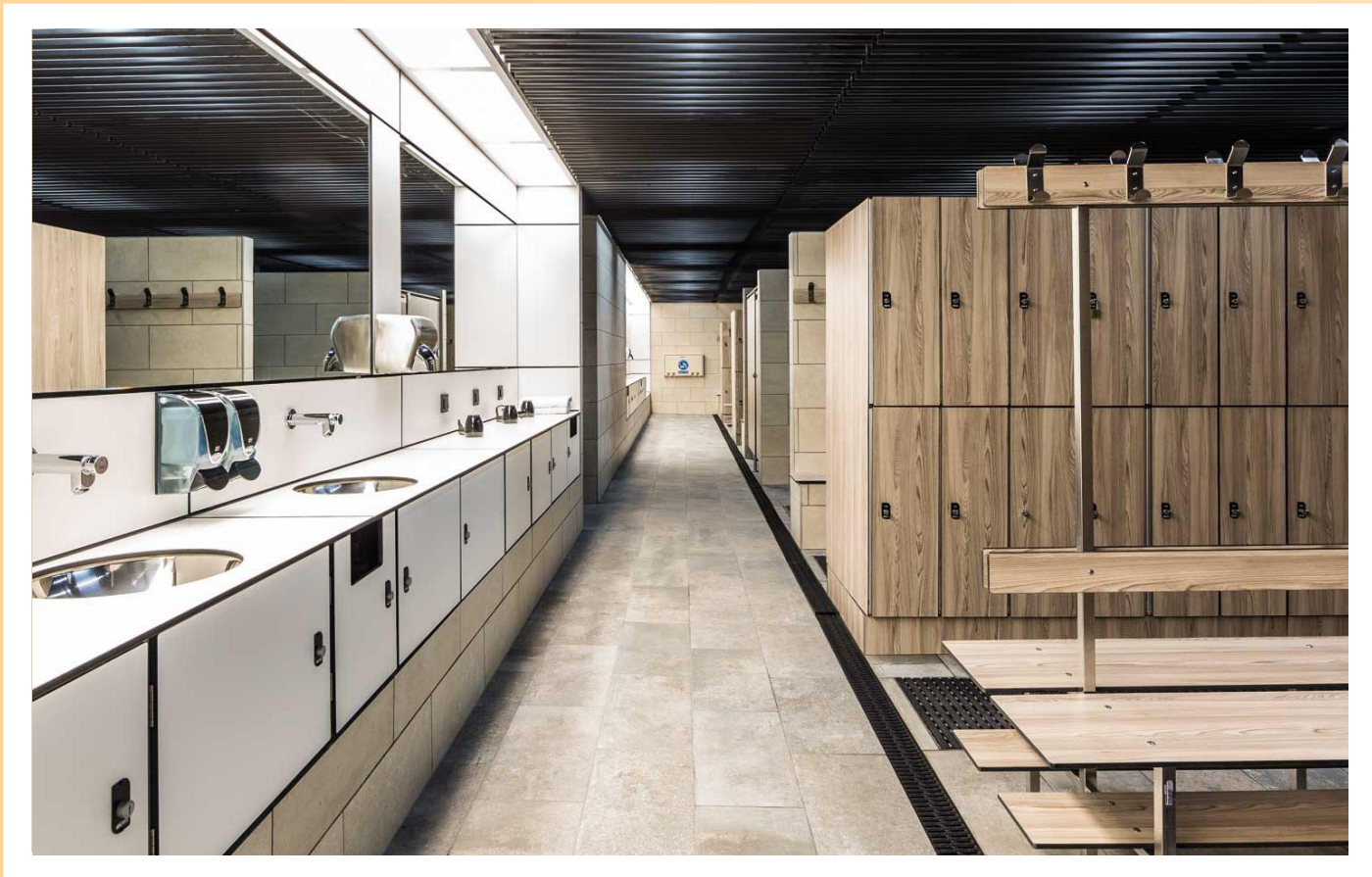












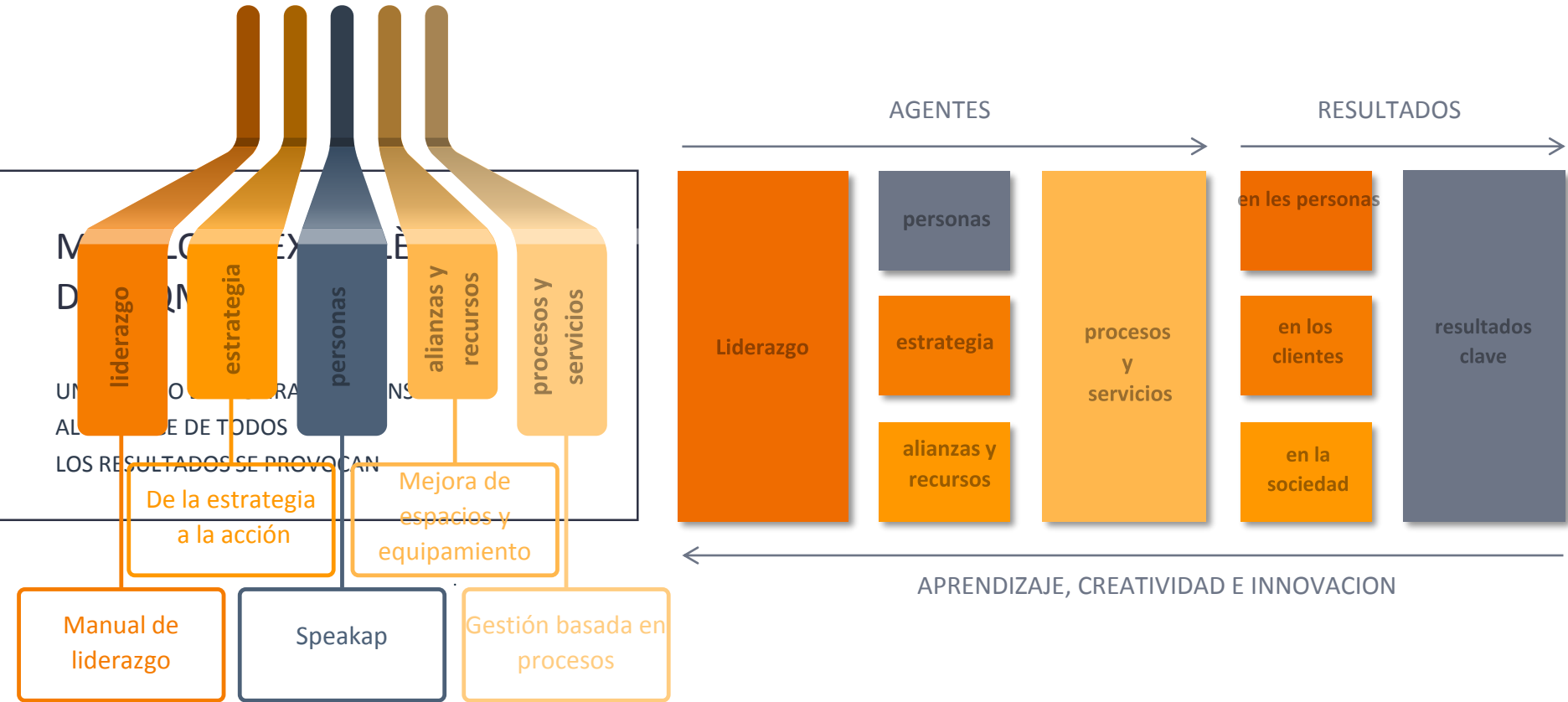
# claror

més que fitness!



## MODELO EFQM

UN MODELO DE EXCELENCIA INSPIRADOR





GRACIAS

