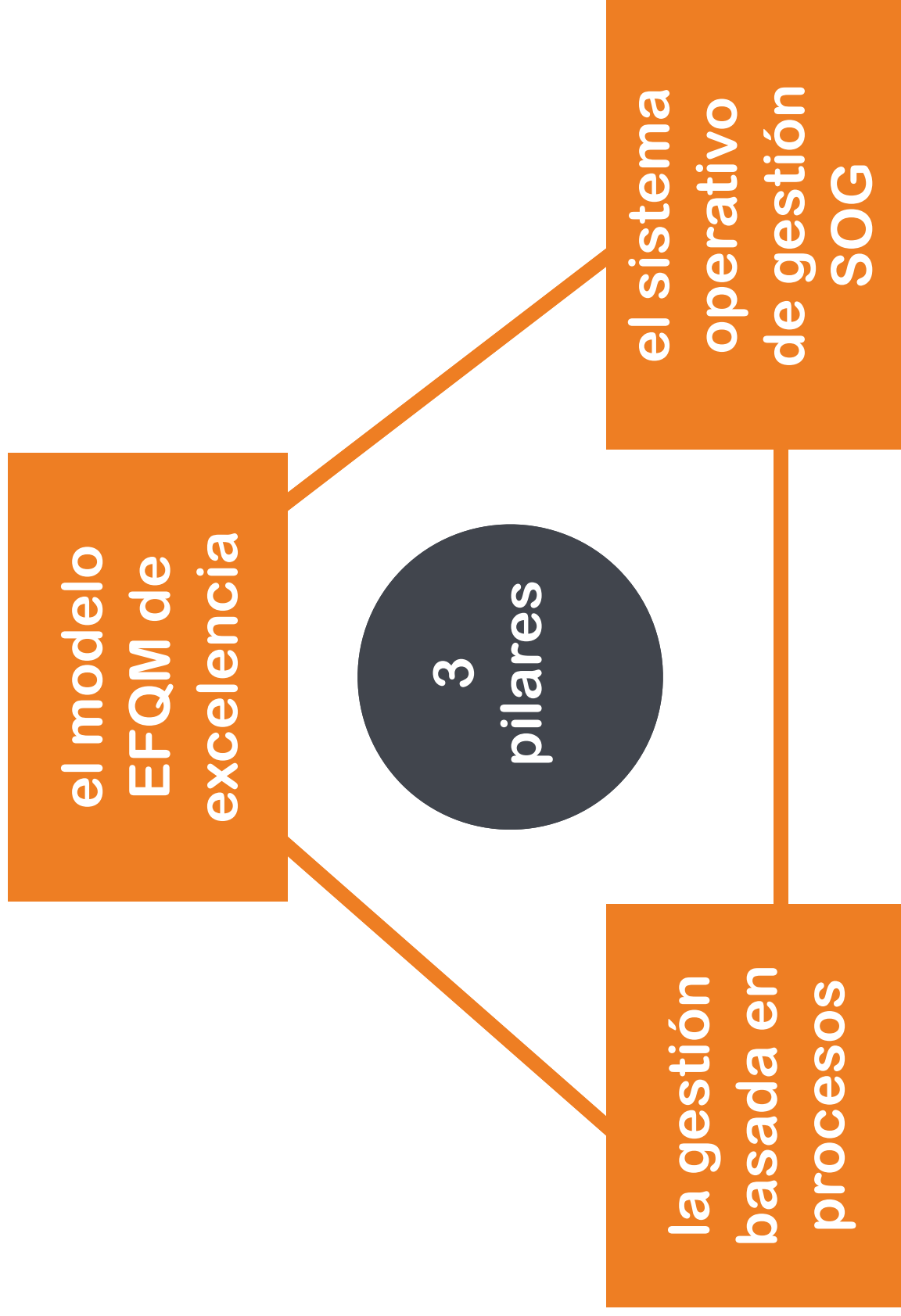


Sistema de indicadores en la gestión de centros deportivos: modelo y cuadro de mando

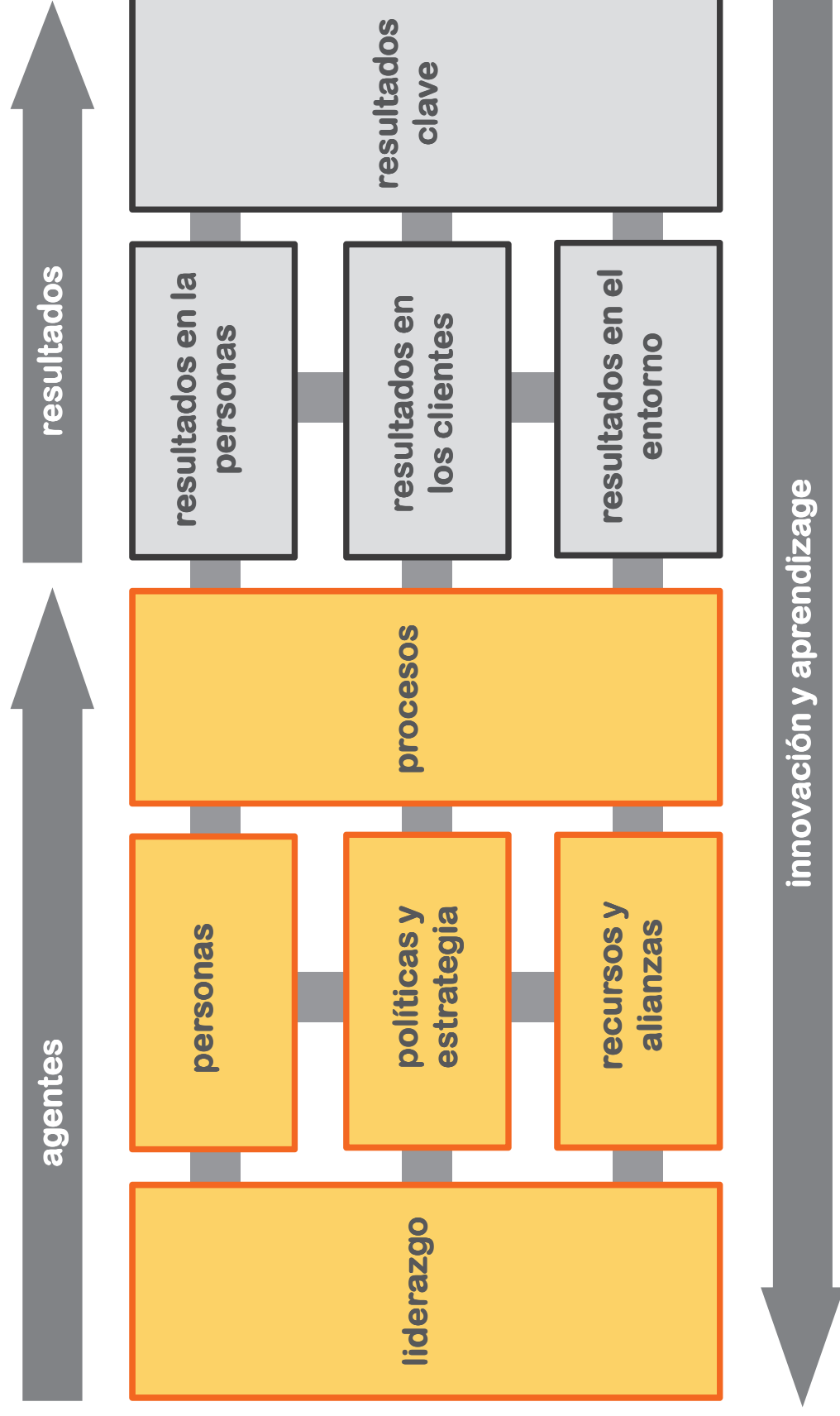






el modelo de excelencia de la EFQM

los resultados no aparecen, se provocan!



la gestión de centros deportivos



la complejidad del servicio multipercetivo

la **percepción** que prevalece
es la **global**



el archipiélago de los fracasos



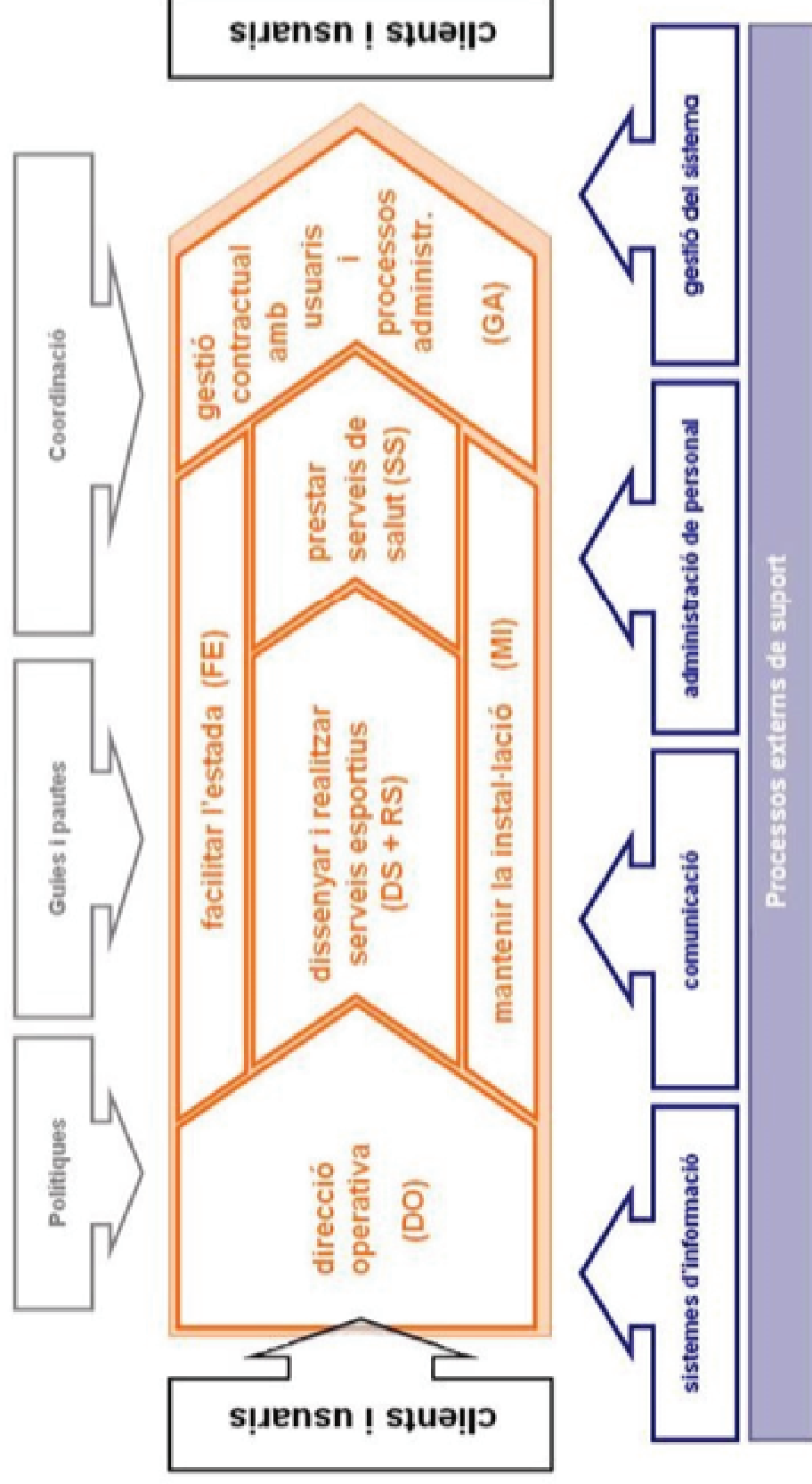
el rol y la responsabilidad

- una organización de padres y madres (el rol)
- huyendo de las funciones y de las tareas
- asumir la responsabilidad ante el cliente
- Responsables de Procesos



la gestión de centros deportivos

el modelo de gestión por procesos



documentos básicos del sistema



- Documentos **corporativos** (para todos los centros)
- Documentos **específicos** de cada **centro**

el Sistema Operativo de Gestión

planes anuales por objetivos



- un plan de objetivos para cada proceso

el Sistema Operativo de Gestión

indicadores: cuadro de mando

- la agregación de **indicadores clave en un cuadro de mando para cada centro**
- un cuadro de **mando corporativo**

The screenshot displays a web application interface for a management system. The main content area shows a dashboard for 'Centre -CEM CLAROR' for the year 2011, specifically for the month of DESEMBRE. The dashboard includes a title bar 'QUADRE DE COMANDAMENT' and navigation buttons for 'Cap a gener' and 'Cap a desembre'. Below this, there are three summary tables for 'ABONATS', 'noms d'altres', and 'OCCUPACIONS', each comparing 'Any actual' (Actual Year) with 'Any anterior' (Previous Year) in terms of 'REAL' (Actual) and 'REFERENCIA' (Reference) values, along with percentage variations.

| ABONATS | | Any anterior | | Any anterior | |
|---------|----------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| REAL | OBJECTIU | REFERENCIA | %variació dif. real/obj. | REFERENCIA | %variació dif. real/obj. |
| 8.244 | 8.727 | 9.024 | -5,53% | 108.104 | -2,48% |
| 103.785 | 106.399 | | | | |

| noms d'altres acumulat del nombre d'altres | | Any anterior | | Any anterior | |
|--|----------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| REAL | OBJECTIU | REFERENCIA | %variació dif. real/obj. | REFERENCIA | %variació dif. real/obj. |
| 117 | 67 | 143 | 74,63% | | |
| 3.832 | 4.075 | 4.545 | -5,96% | | |

| noms de baixes acumulat | | Any anterior | | Any anterior | |
|-------------------------|----------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| REAL | OBJECTIU | REFERENCIA | %variació dif. real/obj. | REFERENCIA | %variació dif. real/obj. |
| 339 | 284 | 314 | 15,31% | | |
| 4.612 | 4.190 | 4.331 | 10,07% | | |

| OCCUPACIONS | | Any anterior | | Any anterior | |
|-------------|----------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| REAL | OBJECTIU | REFERENCIA | %variació dif. real/obj. | REFERENCIA | %variació dif. real/obj. |
| | | | | | |

cuadro de mando - indicadores

... daremos un paseo por el sistema

¿Vamos?



muchas gracias!!!

