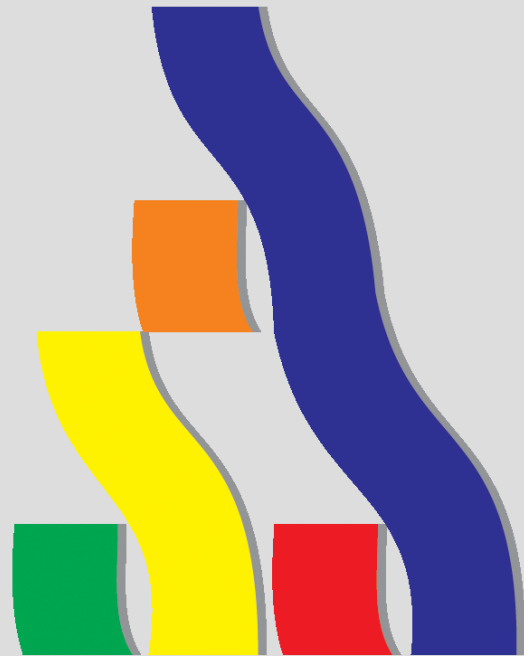


# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



PATRONATO  
MUNICIPAL  
DE DEPORTES

DOS HERMANAS



# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



**¿COMO FIDELIZAREMOS?**



EN PRECIO YA NO PODEMOS AJUSTAR MÁS

HEMOS OPTADO POR ACERCAR, AGILIZAR,  
FACILITAR EL HACER DEPORTE A LA  
CIUDADANÍA NAZARENA

¡ES NUETRO FUTURO, NUESTRA META!

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## CARACTERÍSTICAS DE LA CIUDAD DE DOS HERMANAS

127.000 CIUDADANOS/AS EMPADRONADOS

54 CLUBES CON ACTIVIDAD DEPORTIVA  
FEDERADA

PRESUPUESTO EN DEPORTE AÑO 2010: 6.922.945€

PRESUPUESTO EN DEPORTE AÑO 2011: 6.760.000€

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA

3 MACROINSTALACIONES DEPORTIVAS DE ACCESO ABIERTO. EN DOS DE ELLAS ENCONTRAMOS PISCINAS CUBIERTAS DE ACCESO POR TORNOS (PROGRAMAS GESTIÓN)

MULTITUD DE CENTROS SOCIALES, DE ENSEÑANZA E INSTALACIONES DE BARRIO AUTÓNOMAS EN FUNCIONAMIENTO QUE DOTAMOS DE SERVICIO DEPORTIVO

# ***INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS***



## **ALGUNOS DATOS USUARIOS/AS SERVICIO DE DEPORTES 2010**

ESCUELAS DEPORTIVAS MENORES 2400

PARTICIPANTES JUEGOS DEPORTIVOS 2666

ESCUELAS DEPORTIVAS MAYORES 1510

USUARIOS/AS PISCINA CUBIERTA 6000 U/A

COMPETICIONES LOCALES 3000



# INNOVACIÓN EN PROCESOS NUEVAS TECNOLOGÍAS



## FUTURO PRÓXIMO

NUEVO CRECIMIENTO ESTIMADO 8000  
FAMILIAS EN POCOS AÑOS

NUEVAS EXIGENCIAS DE CONTROL EN LA  
ADMINISTRACIÓN (INDICADORES FIABLES)

INSCRITOS  
INGRESOS Y GASTOS  
INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## PROBLEMAS ENCONTRADOS

ADMINISTRACIÓN SUPER CENTRALIZADA

IMPOSIBILIDAD DE CRECIMIENTO DE PERSONAL PARA TAREAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO

DIVERSIDAD DE ESCUELAS EN INSTALACIONES NO PROPIAS, CON UNA GRAN DISEMINACIÓN EN EL TERRITORIO

FALTA DE PROCEDIMIENTOS Y RUTINAS (CADA INSTALACIÓN FUNCIONAMIENTO PROPIO)

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## **NECESIDADES PARA EVITAR COLAPSO**

- 1.- DESCENTRALIZAR ADMINISTRACIÓN APROVECHANDO RECURSOS SIN AMPLIAR PLANTILLA
- 2.- CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS
- 3.- ACERCAR SERVICIO DE DEPORTES AL USUARIO
- 4.- NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS USUARIOS WEB Y REDES SOCIALES

# INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## DECISIÓN ORGANO DE GESTIÓN P.M.D.

BUSCAR NUEVAS TECNOLOGÍAS QUE NOS  
FACILITEN UNA EFICIENTE Y EFICAZ GESTIÓN  
ACERCANDONOS AL CIUDADANO

## PROGRAMA DE GESTIÓN QUE ABARCARA

RESERVAS WEB  
GESTIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS  
FACILIDAD DE ADAPTACIÓN A NUESTRA  
IDIOSINCRACIA

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

## COLABORACIÓN E INNOVACIÓN



# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## ¿ COMO LO ESTAMOS HACIENDO?

- 1.- DESCENTRALIZACIÓN PAULATINA:  
CREACIÓN DE TRES ZONAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO (DISTRITOS)
- 2.- HOMOGENEIZACIÓN DE PROGRAMA DE GESTIÓN TD SISTEMAS (INCLUIR EN EL MISMO TODAS LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES PRESENTES EN EL PMD DOS HERMANAS)

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



3.- CONCIENCIACIÓN DEL PERSONAL PROPIO Y FORMACIÓN

4.- ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN COMUNES (PLAN DE CALIDAD)

5.- FUERTE CAMPAÑA INFORMATIVA CIUDADANÍA

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## PROBLEMAS ENCONTRADOS

RESISTENCIA INTERNA DE ALGUNOS  
EMPLEADOS (POCA FORMACIÓN)

PROBLEMAS TÉCNICOS (RED  
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA ,  
ADAPTACIÓN APLICACIÓN)

IDIOSINCRACIA MUNDO DEL DEPORTE  
(PAGAR POR SERVICIOS)

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## RESULTADOS OBTENIDOS

19.360 PERSONAS INSCRITAS EN LA BASE DE DATOS (FUTUROS ABONADOS P.M.D)

7.978 USUARIOS CON SERVICIOS CONTRATADOS

1.100 USUARIOS HACEN USO DE RESERVAS WEB (5 MESES)

80% DE LOS ALQUILERES DE INSTALACIONES REALIZADOS POR OFICINA ELECTRÓNICA

# INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



## RESULTADOS OBTENIDOS

MAYOR FLUIDEZ DE COMUNICACIÓN CON  
NUESTROS USUARIOS (AMPLIA BASE DE  
DATOS)

ACERCAMIENTO DE LAS ÁREAS DE  
TRÁMITE ADMINISTRATIVO A LA  
CIUDADANÍA (INSCRIPCIONES Y COBROS)

EN ÉPOCA DE CRISIS UN AUMENTO DEL 5%  
EN EL NÚMERO DE PARTICIPANTES EN  
ACTIVIDADES (PREVISIÓN 10%)

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



**!Y SOBRE TODO LOS FIDELIZAMOS!**

LES HACEMOS A LOS CIUDADANOS MUY  
CÓMODO HACER DEPORTE CON NOSOTROS

VALORACIÓN MUY POSITIVA EN LAS  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN HECHAS EN  
DOS HERMANAS.

ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS  
ACERCA Y FIDELIZA AL CIUDADANO A  
NUESTRAS ACTIVIDADES

# INNOVACIÓN EN PROCESOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

## NOSOTROS/AS LOS GESTORES DEL P.M.D. CONSEGUIMOS

DESCARGA DE LOS SERVICIOS CENTRALES  
DEL P.M.D (FUTUROS CRECIMIENTOS)

INDICADORES FIABLES DE GESTIÓN

[www.doshermanas.net](http://www.doshermanas.net)

