



PLA ESTRATÈGIC INTERN DEL CAR

(CENTRE D'ALT RENDIMENT)

PERÍODE 2022-2024

1. Missió del CAR

El CAR és una institució dedicada als esportistes d'elit, reconeguda pels seus serveis de qualitat, amb esportistes i entrenadors d'arreu del món i amb la voluntat de desenvolupar l'esportista en totes les seves dimensions esportives i personals. Desenvolupa polítiques esportives de la Generalitat de Catalunya, de qui té dependència, i té un vincle institucional amb el Consejo Superior de Deportes, les federacions esportives i altres institucions d'arreu, com els comitès olímpics, els mitjans de comunicació i el món empresarial. Els recursos principals del Centre són el seu equip humà i les instal·lacions de la seva seu.

2. Visió del CAR

El CAR aspira a ser reconegut com a instrument principal de suport per aconseguir l'èxit esportiu.

Ho resumim en el següent lema:

ENFOCANT L'ÈXCEL·LENCIA / FOCUSING ON EXCELLENCE

3. Els Valors del CAR

Els valors reconeguts del CAR són:

- L'**esforç**: la condició necessària i insubstituïble per a l'èxit tant dels esportistes com dels qui els donen serveis.
- La **carrera dual**: reconèixer la integritat de l'esportista i la necessitat d'un desenvolupament global i personal, respectant les necessitats de cada edat, etapa i transició.
- La **innovació**: el repte per arribar a ser el millor en la pròpia especialitat incorpora la necessitat de millorar constantment i buscar noves solucions per a incrementar els resultats, aplicant-ne el coneixement generat i compartint-lo.
- La **superació**: per a la cerca del rendiment cal un clima d'excel·lència que es viu a tota la institució.
- El **respecte** a tothom i a un mateix: la col·laboració i el treball en equip, junt amb la valoració de la diversitat, són eines identitàries per a l'assoliment de resultats.

4. Anàlisi i diagnòstic de la situació a final del 2021

L'execució del Pla Estratègic 2022-2024 va suposar un treball col·lectiu que partia del coneixement de les debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats que a finals del 2021 els responsables del Centre van identificar. La situació de pandèmia a causa de la COVID-19 va influir en el plantejament d'aquest Pla Estratègic, ja que l'activitat i els objectius del CAR s'han vist afectats per la nova situació. Així mateix els resultats dels esportistes del CAR en els Jocs de Tòquio i les polítiques esportives de la Secretaria General de l'Esport i l'Activitat Física han estat motiu de reflexió en l'elaboració del Pla.

S'actualitza el DAFO de la manera següent:

Oportunitats:

- O1. L'inici del cicle olímpic 2024 pot ser una oportunitat en l'oferta de serveis a concentracions estrangeres, a causa de la proximitat de Barcelona amb París
- O2- Fons europeus New Horizon / Eficiència energètica / Digitalització
- O3- Previsió increment de recursos durant el període, provinent de les Administracions
- O4- Incorporació de noves disciplines
- O5- La possible candidatura per als Jocs d'Hivern 2030 és un focus d'oportunitats, ja sigui per a reforçar el que és ara el CAR com per a créixer i ser proveïdors de serveis per als grups d'AR d'esports d'hivern.
- O6- Seguim tenint l'oportunitat de ser referents en recuperació.
- O7- Règims laborals nous / teletreball / millor organització (formació/equip de treball)
- O8- Contribuir a l'auge i creixement de l'esport femení

Fortaleses:

- F1- La imatge i el coneixement de marca segueix essent una fortalesa, en un entorn social on creix el valor d'allò esportiu.
- F2- Les relacions i col·laboracions del Centre són fluïdes amb el gruix dels stakeholders, institucionals, locals i internacionals (federacions, comitès, COI, etc).
- F3- La situació econòmica sanejada amb capacitat per emprendre nous projectes.
- F4- Disposem de tecnologia que ens dona capacitat per a desenvolupar nous projectes científics (biomecànica, fisiologia...). Inversió = millors serveis. Desenvolupar projectes innovadors.
- F5- Els coneixements, experiència i excel·lència tècnic-científica dels professionals del Centre són un dels pilars de la qualitat del CAR.
- F6- El model virtuós basat en la integració d'allotjament +esport +ciència +educació, i es reforça el concepte de dual career.
- F7- Grups amb potencial esportiu i projecció de futur per aconseguir bons resultats i medalles olímpiques i paralímpiques, especialment en esport femení.
- F8- Renovació parcials de les instal·lacions és antigues posant-les al mateix nivell que les més noves.

Debilitats:

- D1- Seguim amb una bona valoració global dels usuaris. Cal impulsar el qüestionari d'avaluació per actualitzar dades.
- D2- Convivència amb programes esportius que tot i no tenir èxit es mantenen.

D3- Un excessiu volum d'esportistes amb diversitat de nivells esportius inferiors a l'alt rendiment que consumeixen recursos i atomitzen la capacitat de mantenir la qualitat de servei del Centre.

D4- Necessitat d'un sistema de gestió integrada i bases de dades en tots els àmbits del CAR

D5- L'existència d'un col·lectiu nombrós de professionals que es van jubilar suposa un repte d'evitació de pèrdua de coneixements acumulats i la necessitat d'una estratègia de gestió del coneixement, tot i que està sent menys conflictiva del que s'havia previst.

D6- Algunes infraestructures (tant esportives com d'altres) requereixen actualització per donar un servei adequat.

Amenaces externes:

A1- El món post-Covid pot modificar els comportaments dels usuaris dels centres d'alt rendiment: reducció de concentracions, minva de la facturació, increment de costos, mesures de protecció, ...

A2- El canvi climàtic està modificant els comportaments de la societat i poden afectar negativament el desenvolupament del CAR i requereix el concurs de tothom de fer-hi front.

A3- Opció de no realització de Jocs Olímpics d'hivern a Catalunya el 2030.

A4- Seguim tenint la competència d'altres Centres reforçats amb suports públics més forts.

A5- Si els processos d'homogeneïtzació de programes, sistemes i procediments de gestió anunciats per al sector públic no donen resposta a les necessitats singulars del CAR, esdevenen un problema.

A6. Risc reputacional en alguns col·lectius respecte al moviment olímpic

5. Estratègies corporatives

El CAR basa la clau del seu èxit en el model propi de cerca de l'alt rendiment. Aquest model té la particularitat de posar al centre del treball de tot l'equip CAR a l'esportista (individual o l'equip) i desenvolupar amb ell les estratègies que durant tres dècades s'han creat al CAR.

En la mesura que el CAR posi en valor aquesta capacitat, i els èxits que se'n deriven, consolidarà el gruix d'usuaris i n'incrementarà la captació de nous.

El CAR opera en el món de les federacions catalanes i estatals, on ha d'aconseguir que la major part desitgin que els seus millors esportistes disposin de beca del CCE/CSD per gaudir de la totalitat de serveis del CAR.

Entre les federacions i clubs amb més renom d'arreu del món, a qui ens adrecem des d'una lògica de relació comercial privada, en un mercat global.

Entre companyies que vulguin vincular-se amb el CAR per dur-hi a terme recerques científiques, estudis, llogar-ne instal·lacions, interactuar amb esportistes, fer-hi actes corporatius, etc.

En darrer lloc en el món de la formació especialitzada, post-universitària i d'alt nivell.

Potencialment el CAR també hauria de poder competir en el mercat de serveis a individus, amb una relació comercial de serveis del món del rendiment i la medicina esportiva de més alta consideració de mercat.

El CAR ha de desenvolupar estratègies de consolidació i estratègies de creixement, per retenir usuaris vigents i alhora captar-ne de nous.

L'estratègia corporativa del CAR perquè sigui competitiva i operativa s'ha de basar en:

- Aprofitar les oportunitats de millora i ampliació dels recursos propis i serveis a prestar, especialment a l'esport d'elit femení.
- Posar en valor els coneixements i resultats obtinguts des de la creació del CAR i dels mètodes propis.
- El treball interdisciplinari sobre l'usuari d'alt rendiment.
- La Innovació per al desenvolupament de noves eines de millora del rendiment.
- L'actitud de servei als usuaris, de projecció interna i externa dels valors del CAR, cercant oportunitats per a l'estabilitat econòmica i inversió de futur.
- La gestió acurada i d'acord amb el marc regulador vigent.
- La coordinació amb les polítiques del CCE/SGE/CSD.
- La col·laboració amb l'entorn i el compromís social i ambiental per a una societat millor, com a retorn en espècies de part del que la societat aporta al CAR fent-lo possible.
- El control de la qualitat dels processos.
- La millora de les instal·lacions i recursos.
- El compromís amb la seguretat en el treball, procurant per la salut i benestar dels empleats propis i externs del CAR, en un clima de desenvolupament professional i bon ambient laboral basat en el respecte.

6. Pla d'actuació 2022-2024. Estructura d'àrees i objectius.

La visió del Centre s'estructura en 5 àrees, presentades com a objectius en si mateixes:

1. Evolució i millora dels processos tècnic-esportius d'alt rendiment.
2. Actualització i renovació d'equipaments i instal·lacions del Centre.
3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització.
4. Millora de la comunicació i pla de màrqueting.
5. Enfortiment de la responsabilitat social corporativa.

ÀREA:

1. Evolució i millora dels processos tècnic-esportius d'alt rendiment

Resultat esperat:

Núm. 1

Increment de serveis a federacions catalanes fins ara no usuàries del CAR

Accions possibles identificades:

- Programació de seminaris tècnics d'interès per a federacions diverses
- Estades-prova per a equips d'Alt Nivell, prioritzant equips femenins en competició internacional
- Jornades d'intercanvi al CAR
- Presència activa a esdeveniments de la Secretaria General de l'Esport i l'Activitat Física (Congrés Dona i Esport, pe)

Indicadors d'execució:

Relació de nous usuaris

Responsables:

Equip de direcció

Temporalitat:

2022

Mesures necessàries:

Coordinació amb SGEAF i CCE

Líder: Equip de direcció

ÀREA:

1. Evolució i millora dels processos tècnic-esportius d'alt rendiment

Resultat esperat:

Núm. 2

Increment del coneixement en diferents disciplines a través de l'intercanvi internacional

Accions possibles identificades:

Intercanvis en les àrees de:

- Fisiologia
- Biomecànica
- Nutrició
- Medicina
- Preparació Física
- Residència
- Carrera dual

Indicadors d'execució:

Relació de nous usuaris

Responsables: Caps d'Unitat

Temporalitat:

2022-2024

Mesures necessàries: Eines de teletreball

Líder: Cap Relacions Internacionals

ÀREA:

1. Evolució i millora dels processos tècnic-esportius d'alt rendiment

Resultat esperat:

Núm. 3

Situar el servei de residència com un dels serveis d'excel·lència que presta el CAR.

Accions possibles identificades:

- Experiència personalitzada del client, que li permeti desenvolupar al màxim les seves capacitats esportives, en un espai adequat, preservant el seu descans i garantint els serveis necessaris per a la seva estada permanent.
- Proporcionar al client extern, una experiència d'excel·lència en la qual se senti acollit i s'impregni de l'ambient que transmet l'esperit esportiu i professional que es viu en el CAR.
- Integrar als processos la visió de màxima sostenibilitat.
- Actualització de les infraestructures.

Indicadors d'execució:

Valoració Usuari

Responsables:

Direcció, Cap d'Unitat, Cap departament de residència, Serveis Generals, responsables diversos

Temporalitat:

2022-2024

Mesures necessàries:

Procediment adaptats i compatits amb l'equip amb aquest objectiu
Inversió econòmica
Disponibilitat pressupostària

Líder: Cap departament de residència

ÀREA:

1. Evolució i millora dels processos tècnic-esportius d'alt rendiment.

Resultat esperat:

Núm. 4

Increment de l'activitat formativa i d'assessorament internacional.

Accions possibles identificades:

- Augment de la col·laboració amb SO
- ICECP. Nou mòdul de Solidaritat en anglès amb USOPC i INEFC
- Desenvolupament Esportiu Solidaritat Olímpica
- Assessorament a Solidaritat amb accions coordinades entre centres de la ASPC
- Consolidació de la coordinació RIND i CMT (organització curs CAD-SO)

Indicadors d'execució:

Negociacions i visites

Responsables:

Relacions Internacionals + Cap CMT

Temporalitat:

Mesures necessàries:

Desplaçaments al COI

Líder: Relacions Internacionals i Nous Desenvolupaments

ÀREA:

1. Evolució i millora dels processos tècnic-esportius d'alt rendiment

Resultat esperat:

Núm.5

Augmentar la sensibilització i coordinació amb les institucions i companyies externes en la promoció de la Carrera Dual

Accions possibles identificades:

- Cercar noves oportunitats de col·laboració i presència en esdeveniment
- Incrementar xerrades en empreses i/o institucions
- Treballar per nous acords/convenis de futur.
- Crear vídeo de difusió SAE i CAR'Speakers.
- Creació de figura del tutor de Carrera Dual a l'INS CAR
- Elaborar llistat de mesures facilitadores dels entrenadors per la Carrera Dual

Indicadors d'execució:

- Nombre de xerrades.
- Nombre d'empreses adherides als programes.
- Nombre nous acords/convenis de col·laboració.
- Esdeveniment amb empreses i institucions realitzat.
- Assistència a congressos i fires.
- Valoració figura Tutor Carrera Dual, tutor i esportistes

Responsables: SAE, Unitat de Relacions Internacionals, Comunicació, Dpt. Jurídic i Cap d'Unitat.

Temporalitat: 2022-24

Mesures necessàries:

- Manteniment o increment dels patrocinis.
- Identificar els recursos externs de suport necessaris.

Líder: Cap de departament del SAE i Cap d'Unitat

ÀREA:

1. Evolució i millora dels processos tècnic-esportius d'alt rendiment

Resultat esperat:

Núm. 6

Producció i validació de coneixement aplicat a l'Alt Rendiment a través de la recerca.

Accions possibles identificades:

Recerca interna

- Creació de la figura del/la cap de Recerca
- Recolzament institucional a projectes aplicats i experimentals
- Millora de les condicions instrumental
- Enfortir la relació CAR-CST en matèria de Recerca

Recerca externa

- Promoure proactivament les col·laboracions externes en benefici dels equips esportius CAR
- Consolidar la col·laboració INDESCAT – CAR
- Col·laborar en la creació i consolidació del Centre de Recerca de l'Esport
- Consolidar la col·laboració INEFC-CAR-CME (Mossos d'Esquadra)

Desenvolupar el Programa de Govern d'atenció a Paralítics Cerebrals

Tornar a assolir la denominació de Grup de Recerca en Desenvolupament (AGAUR)

Indicadors d'execució:

Recerca interna / catàleg de projectes:

- Preparació Física

OffBalance

- Medicina i Fisioteràpia

Estabilometria, Espatlla, PaddleSurf, Osteopènia, Pressió Compartimental, Espatlla i valoració biomecànica, Treball protocol múscul

- Biomecànica

Intracicle Natació

- Fisiologia

Hipòxia, Impedància, Stress Tèrmic

- Desenvolupament d'àrees d'especialització: Força i Recuperació (Medicina, Fisiologia i Fisioteràpia)

Recerca Externa / catàleg de projectes:

- Consolidació projectes Carrera Dual / Mental Health CAR-UAB / We_Care
- OnaLabs, Kamleó, CME, Centre Pont, augmentar el número

Biomecànica

Programa PC - HSJD: creació del programa de Govern com spinoff del projecte

AGAUR: recuperació GRD

PLA ESTRATÈGIC 2022-2024

Responsables:

Unitat de CMT i departaments, Unitat de Formació

Temporalitat: 2022, 2023, 2024**Mesures necessàries:**

Estimular la creació d'equips multi/inter-disciplinaris

Localitzar ajudes i/o col·laboracions públic-privades

Líder: Cap d'Unitat CMT

ÀREA:

2. Actualització i renovació d'equipaments i instal·lacions del Centre

Resultat esperat:

Núm. 7

Actuació contínua de millora d'instal·lacions i equipaments propis. Reparació, renovació o innovació a les diferents instal·lacions esportives del Centre, esportives per tal d'oferir als usuaris les condicions d'alt nivell necessàries i adients per preparar-ser per tal d'aconseguir resultats esportius d'elit internacional.

Accions possibles identificades:

Llista d'accions anuals segons disponibilitat econòmica i prioritat

Indicadors d'execució:

Execució pressupostària

Responsables:

Direcció, Cap d'Unitat, Serveis Generals, responsables diversos

Temporalitat:

2022-2024

Mesures necessàries:

Inversió econòmica
Disponibilitat pressupostària

Líder: Direcció

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm. 8

Obtenir la situació de sòl consolidat a les finques del CAR per poder-hi executar millores urbanístiques

Accions possibles identificades:

- Nou conveni o Pla Especial.
- Acomplir els requisits

Indicadors d'execució:

Execució de compromisos.

Responsables:

Direcció, Assessoria Jurídica, suport extern.

Temporalitat:

2023 assolit

Mesures necessàries:

Inversions requerides

Líder: Direcció

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm. 9

Increment de concentracions internacionals / no becats / clients privats

Accions possibles identificades:

- Posar en marxa un programa de fidelització de clients internacionals habituals i aprofitar la seva estada per oferir serveis.
- Posicionar el CAR com a recurs obert a les Federacions Internacionals
- Ofereix instal·lacions i serveis en èpoques de baixa ocupació.
- Promocionar les instal·lacions menys utilitzades i amb menys demanda.
- Augment d'accions a les xarxes i al web amb imatges aconseguides durant la presència d'esportistes d'alt nivell internacionals.
- Campanya específica vinculada als Jocs París 2024

Indicadors d'execució:

Increment respecte l'any 2019 (concentracions Internacionals = 11.401 pernòctes) Els anys 2020 i 2021 no es poden valorar per motius de restricció de l'activitat durant la pandèmia.

Responsables:

Comunicació i Atenció al Client, Unitat CMT, Unitat Relacions Internacionals, Residència.

Temporalitat:

2022-2024

Mesures necessàries:

Garantir la qualitat del servei

Accions per recuperar clients, activant de nou les relacions amb clients habituals abans de la pandèmia, utilitzant les dades dels darrers anys.

Ser més visibles a les XXSS, aprofitar l'estada dels grups internacionals per fer publicacions i establir relació amb ells perquè facin accions i ens etiquetin.

Líder: OAC

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat

Núm. 10

Implementació de la totalitat de la normativa vigent en matèria de transparència i protecció de dades

Accions possibles identificades:

Compliment i implantació:

NORMATIVA :

-Protecció de dades.

-Llei de la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

AUDITORIES :

-Auditoria bianual obligatòria de LOPD.

-Auditoria del consorci AOC dels ens de la Generalitat que fan us dels seus serveis (Certificació Digital-TCAT).

Indicadors d'execució:

Superació auditories i fiscalitzacions

Responsables:

NORMATIVA :

-Protecció de dades: Ita Sanchez.

-Transparència: Ita Sanchez i Sílvia Matesanz.

AUDITORIES :

LOPD: Ita Sanchez, Marta Luis i Departament d'Informàtica.

Certificació digital: Marta Luis i Departament d'Informàtica.

Temporalitat:

Ambdós durant l'annualitat 2022.

Mesures necessàries:

Líder: Assessoria Jurídica

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm. 11

Pla de Formació personal del CAR

Accions possibles identificades:

Detecció de necessitats

- Facilitar amb els mitjans que disposem (fundae, cursos presidència....) la demanda de formació del personal .
- Motivar al personal a participar en les formacions o cursos adequats per al seu lloc de treball.

Consolidació de formacions externes.

Formacions al personal

- Millorar de l'idioma anglès
- Assistència a cursos, jornades i congressos / prioritzar sortides Europa
- Formació en DEA
- Facilitar l'obtenció del Doctorat
- Altres accions formatives

Formacions externes

- COI + ICECP, Farmàcia, MLT
- Formació DEA a entrenadors
- Realització de 2 seminaris anuals

Indicadors d'execució:

Número de cursos i número d'assistents

Responsables:

RRHH- Caps Unitat

Temporalitat:

2022,2023 i 2024

Mesures necessàries:

Determinació d'un equip de treball que realitzi tot el projecte:

- recerca d'eines, localització de recursos, instal·lació i manteniment, i implantació junt als responsables de les Unitats i Departaments

Líder: Recursos Humans

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm. 12

Donar compliment al Pla d'Igualtat

Accions possibles identificades:

- Creació Comissió Igualtat
- Donar compliment a les accions necessàries per aconseguir els objectius en matèria de protocol per valorar la neutralitat en els processos de selecció i contractació, formació sobre igualtat i prevenció assetjament, elaboració protocol per a la prevenció i l'abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe, incorporació de la perspectiva de gènere a les contractacions públiques, en la política de riscos laborals, en la comunicació.....
- Formació per al foment d'igualtat i valors per a esportistes i entrenadors

Indicadors d'execució:

Aprovació Consell d'Administració

Responsables:

Direcció- Comissió Igualtat-RRHH- Comitè d'Empresa- Serveis Jurídics. Servei de Prevenció de Riscos- Departament Comunicació

Temporalitat:

Creació Comissió inicis del 2022 i la resta al llarg del pla

Mesures necessàries:

Reunions conjuntes periòdiques

Líder: Direcció

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm.13

Millorar la gestió de RRHH: funcional, operativa i estructurada

Accions possibles identificades:

- Elaborar protocol de benvinguda o acollida
- Elaborar protocol procediment de selecció i contractació de personal
- Creació plataforma electrònica per als procediments de sol·licituds, documents, formularis, etc., relacionats amb la gestió dels RRHH del centre.
- Digitalitzar documental
- Protocol·litzar els processos interns estratègics més rellevants.

Indicadors d'execució:

Integració a la cultura organitzativa del CAR.

Aprovació en el Consell d'Administració

Publicació Web del CAR

Millora gestió temps i accessibilitat a la documentació.

Responsables:

Director-RRHH-Comitè d'Empresa- Caps Unitat o Departament

Temporalitat:

Mitjans 2022

Mitjans 2023

Mesures necessàries:

Reunions conjuntes periòdiques

Líder: Recursos Humans

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm.14

Actualització del procediment de compres

Accions possibles identificades

- .- Revisar tot el procés d'acord amb la normativa vigent
- .- Actualització del programa de compres per aconseguir una eina eficient i eficaç en la gestió diària de les compres del Centre.
- .- Millorar l'aplicació afegint aspectes importants que no tenim en el sistema actual.

Indicadors d'execució:

- .- Millorar el sistema de compres incorporant totes les mancances que ara tenim i fent que el sistema sigui més òptim.
- .- Poder fer les comandes a través del programa amb la garantia, agilitat i optimitzant el temps.

Responsables:

Compres/Informàtica/Administració

Temporalitat:

2022-2023

Mesures necessàries:

Inversió econòmica
Disponibilitat pressupostària

Líder:

Serveis Generals

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm. 15

Aconseguir estalvi 30% Eficiència energètica

Accions possibles identificades:

- .- Vetllar per estalviar el màxim amb el consum d'aigua, gas i electricitat
- .- Certificació energètica
- .- Auditoria energètica actual
- .- Licitacions derivades dels diferents projectes que es faran
- .- Execució Fons Next Generation
- .- Sensibilització d'usuaris i treballadors

Indicadors d'execució:

Fites pautades a la normativa Fons Next Generation

Responsables:

Direcció, Serveis Generals, Manteniment

Temporalitat:

Any 2022-2024

Mesures necessàries:

Inversió econòmica Fons Next Generation
Auditoria
Estudi de diferents projectes

Líder: Serveis Generals i Manteniment

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm. 16

Millora de la mobilitat interna per ser més sostenible i segura

Accions possibles identificades

- Indicacions d'emergència a la residència
- Senyalització zones de sortida d'emergència
- Identificador tutoria i accés residència
- Portes
- Definir zones d'aparcament i recàrrega
- Regular tema habitacions interns
- Circulació CAR
- Senyalització amb criteris de gènere

Indicadors d'execució:

Nombre d'aparcaments

Creació normativa CAR de mobilitat interna

Responsables: Departament de Tutoria, Departament de Residència, Cap Unitat Formació, Serveis Generals, Direcció, OAC

Temporalitat: 2022

Mesures necessàries:

Líder: Serveis Generals

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm. 17

Implementació progressiva del Pla de seguretat del Centre

Accions possibles identificades:

- Procediment del control d'accés al Centre
- Unificació del sistema de control de presència i control d'accessos al CAR compatible amb les diferents aplicacions del Centre.
- Actualització de la senyalització del Centre amb criteris de gènere
- Actualització del sistema informàtic d'acreditacions
- Torns de proximitat d'accés a residència 1 i 2
- Control accés amb empresa externa de servei de seguretat horari de 23h a 7h, tots els dies de la setmana, amb gestió de vigilància per càmeres i rondes pel CAR
- Sistema seguretat alarmes residència
- Actualització llistat càmeres i necessitat

Indicadors d'execució:

Cap persona no identificada dins el Centre
Disminució del número d'incidències
Disminució d'ús de serveis per part d'usuaris no autoritzats
Centralització de control d'accessos
Percepció de control dels usuaris
Nova licitació de seguretat
Document de Càmeres actualitzat
Incorporació torns accés residència

Responsables:

Direcció, Logística, Comunicació i atenció al client, Informàtica, SSJJ, Comitè de Seguretat i Salut, Cap departament de tutoria, cap de manteniment, RRHH.

Temporalitat:

2022-2024

Mesures necessàries:

Protocol unificat d'accés (qui, quan, on...) Inversió econòmica

Líder: Serveis Generals

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització

Resultat esperat:

Núm. 18

Actualitzar el model de bases de dades del Centre

Accions possibles identificades:

- Tenir una base de dades del CAR, única i amb definició clara de perfils d'usuaris i informació que s'ha de tenir
- Actualitzar el sistema de gestió GECAR
- Garantir la continuació de la base de dades de resultats esportius de tots els esportistes
- Desenvolupar la base de dades tècnica del CAR. Realitzar una recerca dels sistemes d'emmagatzemat de dades tècniques existents al mercat i en funcionament en d'altres CARs de l'ASPC. Encarregar o comprar/llogar un sistema de control d'informació tècnica

Indicadors d'execució:

Disposar de totes les dades ordenades, afegides, netes i actualitzades

Responsables:

Direcció

Totes les Unitats del CAR

Tecnologia i Informàtica

Temporalitat:

2022

Mesures necessàries:

- Visió transversal de l'impacte que té una base de dades integrada del CAR
- Actualització del suport informàtic (Software)
- Determinació d'un equip de treball que realitzi tot el projecte:
- Recerca d'eines, localització de recursos, instal·lació i manteniment, i implantació junt als responsables de les Unitats i Departaments

Líder: Tecnologia i Informàtica

ÀREA:

3. Millora de la sostenibilitat, la gestió interna i l'organització.

Resultat esperat

Núm. 19

Iniciar un procés de redacció de procediments i criteris de qualitat de CMT

Accions possibles identificades:

- Determinar un departament de CMT que sigui pioner en la redacció de procediments i cerca de qualitat
- Impulsar la formació en els departaments de futurs professionals.

Indicadors d'execució:

Elaboració de procediments

Responsables:

CMT, Caps de departament CMT

Temporalitat:

2023

Mesures necessàries:

Líder: Cap de la Unitat de CMT

ÀREA:

4. Millora de la comunicació i pla de màrqueting

Resultat esperat:

Núm. 20

**Incrementar la satisfacció dels usuaris de forma progressiva i sostinguda
Millora dels processos de monitorització del control de qualitat als clients**

Accions possibles identificades:

- Millorar la benvinguda als grups de concentració i seguiment durant la seva estada al Centre.
- Enviament del nou dossier en format digital, als clients habituals i potencials.
- Reelaboració dels qüestionaris a partir de nous estàndards del mercat i l'experiència del 2019.
- Revisió i adequació dels procediments
- Elaborar mecanismes d'automatització

Indicadors d'execució:

Fidelització del client i usuari

Increment en les respostes dels qüestionaris

Millor imatge en el procés de gestió de la petició (pressupostos unificats i nou sistema de gestió d'instal·lacions esportives)

Detecció i resolució eficaç i ràpida de les incidències / queixes dels clients o usuaris.

Increment de concentracions internacionals / no becats / clients privats

Responsables:

Comunicació i Atenció al Client, Unitat CMT, Unitat Relacions Internacionals, Residència.

Temporalitat:

2022-2024

Mesures necessàries:

Qüestionari més acord amb el què volem aconseguir (curt, concís i clar) que es doni a l'usuari abans de marxar del centre.

Personal els caps de setmana (benvinguda i control activitat)

Optimitzar processos de gestió, per disposar de temps per fer el seguiment durant les estades a les concentracions, detectar possibles incidències o queixes de manera més immediata.

Unificar els pressupostos i que siguin iguals per tots els departaments, en la línia de la imatge corporativa del Centre.

Inversió econòmica

Líder: OAC

ÀREA:

4. Millora de la comunicació i pla de màrqueting

Resultat esperat:

Núm. 21

Augmentar la presència del CAR als mitjans de comunicació amb especial atenció a les propostes pròpies del CAR (pro activitat)

Augmentar la presència del CAR en xarxes socials

Potenciar la web

Accions possibles identificades:

-Valorar internament continguts susceptibles de ser publicats i proposar-los a mitjans de comunicació.

-Obtenir material audiovisual de qualitat, per oferir a mitjans els continguts susceptibles de ser publicats.

-Vetllar perquè les aparicions dels esportistes becats en mitjans sigui més gran i de millor qualitat.

-Promocionar la campanya #fromCARtoParís / Road to París 2024

-Establir un guió (full de ruta) per potenciar continguts en les XXSS en aquest nou cicle.

-Promoure les trobades amb entrenadors de grups permanents, per obtenir la informació dels resultats i activitats dels grups.

-Contactar amb els responsables dels grups de concentració internacionals, fer material audiovisual i aconseguir que ells també en generin i ens etiquetin.

-Aconseguir el bon funcionament de la web, poder mantenir-la actualitzada amb tota la informació rellevant.

-Fer accessible la documentació i material gràfic que es penja a la web, segons la nova legislació i d'obligat compliment.

-Comunicar en perspectiva de gènere

Indicadors d'execució:

Increment respecte 2020-2021

Dades d'aparicions en mitjans de 2020: 666 aparicions

Dades de seguidors a les xarxes socials durant 2020:

Twitter: 8.419 Instagram: 2.022 LinkedIn: 215

Dades de seguidors a les xarxes socials durant 2021:

Twitter: 8.940 Instagram; 4.447 LinkedIn: 595

Disminuir les incidències a la web

Documentació accessible

Contingut redactat en perspectiva de gènere

Responsables:

Comunicació i Atenció al Client, Informàtica

Temporalitat:

2022-2024

Mesures necessàries:

- Seguiment i externalització del clipping, per extreure les dades econòmiques del valor de la presència al CAR en mitjans. L'any 2020 es va poder fer i el resultat és molt més alt i real que en anys anteriors. En l'augment també ha tingut influència, la situació sanitària per la pandèmia Covid-19.
- Seguir passant informació al grup que vam crear de whatsapp de periodistes
- Taller de formació per esportistes per tractar als mitjans, sobretot als més joves, donant recursos que els puguin ajudar.
- Solventar les dificultats tècniques al web esdevingudes de la falta d'actualització i si cal, externalitzar el manteniment
- Formació al personal per aprendre a fer els documents accessibles i en comunicació amb perspectiva de gènere.
- Seguiment per acabar la transformació de la documentació penjada actualment, que està fent una empresa externa.
- Realitzar les accions necessàries d'acord amb el Pla d'Igualtat.
- Creació de nou contingut audiovisual
- Comunicar en perspectiva de gènere
- Elaboració de la campanya #fromCARtoParis / Road to París
- Promoure i fer accions per la campanya Focusing on Excellence
- Programari de disseny gràfic (Indesign), fotografia (Photoshop) i ofimàtica (Acrobat Pro), per evitar externalitzar més accions.
- Accions internes amb els grups permanents

Líder: OAC

ÀREA:

4. Millora de la comunicació i pla de màrqueting

Resultat esperat:

Núm. 22

Presència del CAR en els esdeveniments olímpics i altres accions d'impacte internacional

Accions possibles identificades:

- Candidatura Pirineus Barcelona
- ISC International Sports Convention (23-24 març 2022)
- Beijing 2022
- Recerca de recursos
- Sinergies Forum on Elite Sport – Hong Kong 2022, Paris 2023
- Sport Accord (2022-2024)
- Mantenir la secretaria de l'ASPC al CAR

Indicadors d'execució:

Presència als esdeveniments corresponents a les accions marcades.
Accions específiques pels Jocs de Paris

Responsables:

Relacions Internacionals / Direcció/Informàtica

Temporalitat: 2022-2024

Mesures necessàries:

Coordinació amb SGEAF i CCE
Disponibilitat Pressupostària CAR
Desplaçaments als esdeveniments
Elaboració de material de Màrqueting CAR
Acreditacions JJOO i Paralímpics

Líder: Relacions Internacionals

ÀREA:

5. Enfortiment de la responsabilitat social corporativa

Resultat esperat:

Núm. 23

Associar la marca CAR a valors d'entitats del tercer sector amb accions en l'àmbit de l'esport i la solidaritat.

Accions possibles identificades:

- Revisar vigència dels acords actuals: Fundació Isidre Esteve, Cors Units i Fundació Vicente Ferrer
- Enfortir la col·laboració amb els que encara siguin vigents i, materialitzar accions que durant la pandèmia han estat aturades.
- Valorar nous acords 2022-2024

Indicadors d'execució:

Materialitzar accions comunes i aconseguir nous acords, que facin enaltir el compromís del centre amb la RSC.

Responsables:

Direcció
Comunicació i Atenció al Client
SAE

Temporalitat:

2022-2024

Mesures necessàries:

Aconseguir nous acords amb entitats vinculades al món de l'esport
Proposar accions o activitats conjuntes (ser pro-actius)
Implicació dels diferents departaments per portar a terme les accions definides

Líder: Direcció