

# La comunicación bajo proceso





**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

NO800  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

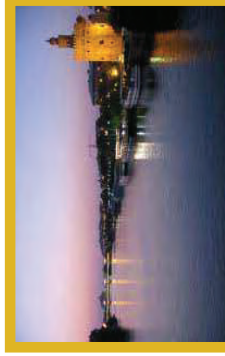
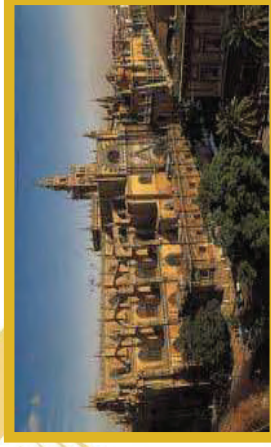
# REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

## ¿ CUAL ES NUESTRA MISIÓN ?

**IMD**

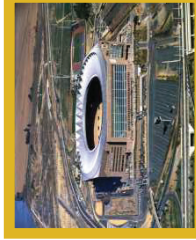
**1.980**

DESDE LA SEVILLA ANTIGUA



**2012**

HACIA LA SEVILLA MODERNA





**IMD**

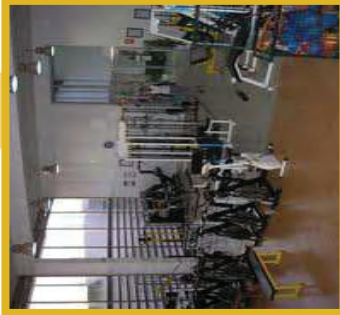
Instituto Municipal  
de Deportes

NO800  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

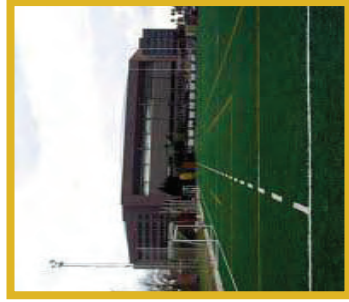
## CRECIMIENTO DEL SISTEMA DEPORTIVO

**Infraestructuras**

**Instalaciones**



**Espacios**



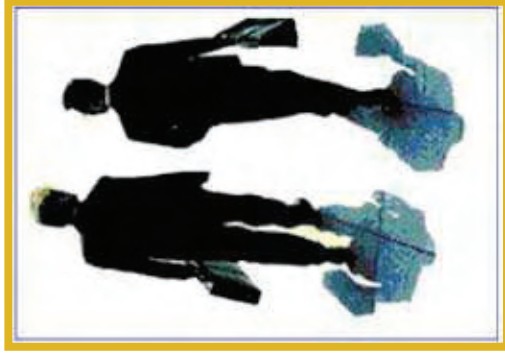
**Hábitos de  
práctica**



**Usuarios  
Clientes**



**Agentes**



Sevilla.org

<http://imd.sevilla.org/>

**La Administración ejecutiva del Ayuntamiento de Sevilla se estructura, bajo la dirección del Alcalde, en 7 Áreas y**

**Delegaciones:**

1. [Delegación de Relaciones Institucionales](#)

**Titular:** D. Javier Landa Bercebal

2. [Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Parques y Jardines](#)

**Titular:** D. Maximiliano Vílchez Porras

3. [Área de Hacienda y Administración Pública](#)

**Titular:** D.ª Asunción Fley Godoy

4. [Área de Empleo, Economía, Fiestas Mayores y Turismo](#)

**Titular:** D. Gregorio Serrano López

5. [Área de Seguridad y Movilidad](#)

**Titular:** D. Demetrio Cabello Torés

6. [Área de Cultura, Educación, Deportes y Juventud](#)

**Titular:** D.ª María del Mar Sánchez Estrella

7. [Área de Familia, Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación](#)

**Titular:** D.ª María Dolores de Pablo-Blanco Oliden

8. [Área de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos](#)

**Titular:** D. Eduardo Beltrán Pérez García

<http://www.sevilla.org/ayuntamiento>



## Área de Cultura, Educación, Deportes y Juventud

### Titular: D.ª María del Mar Sánchez Estrella

Competencias del Área: Proyectos culturales, promoción cultural, archivos, hemeroteca, publicaciones, bibliotecas municipales, teatros municipales, gestión del patrimonio histórico adscrito al ICAS, ocupación del tiempo libre, colaboración con la Administración educativa en actividades y programas educativos, educación, juventud, promoción del deporte y dirección de proyectos e instalaciones deportivas de uso público.

#### Dirección General de Cultura:

- [Servicio de Educación](#)
- [Servicio de Juventud](#)
- [Banda de Música Municipal](#)

#### Coordinación y gestión del:

- [Instituto de la Cultura y las Artes de Sevilla](#)
- [Instituto Municipal de Deportes](#)

#### Organismos, Empresas y otras entidades adscritas al Área:

- [Instituto de la Cultura y las Artes de Sevilla \(ICAS\)](#)

## ORGANISMO AUTONOMO IMD

#### Instituto Municipal de Deportes

Dirección Sede Central: Estadio Olímpico de Sevilla, Edif. Suroeste, puerta E, planta 3ª

Teléfono: 955.47.50.00

E-mail: [informacion@imd.sevilla.org](mailto:informacion@imd.sevilla.org)

Url: <http://imd.sevilla.org>



**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

NO SOLO  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

## MODELO GESTIÓN DESCENTRALIZADO



Sevilla.org

<http://imd.sevilla.org/>



**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

NO800  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

## FUENTE PRINCIPAL

### Presentación

El deporte es un elemento prioritario para el Ayuntamiento de Sevilla. Por ello, desde el gobierno de la ciudad vamos a trabajar por igual en todas sus vertientes, para conseguir, por una parte, que Sevilla tenga una amplia, variada y atractiva agenda deportiva, y por otra parte, para atender a todos los vecinos y que cada uno pueda practicar su deporte favorito.

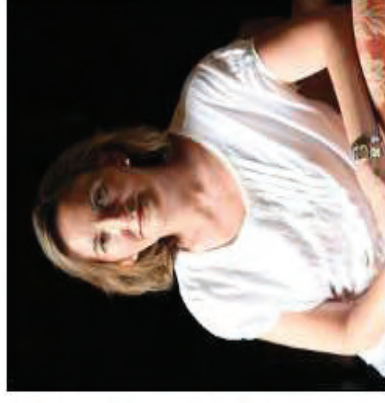
Para ello, en primer lugar Sevilla debe recuperar su posición en el panorama internacional como sede de grandes eventos deportivos. Trabajaremos para que Sevilla vuelva a albergar acontecimientos deportivos de primer nivel y que el deporte se convierta así en uno de los motores de la economía, atrayendo a la ciudad turismo y contribuyendo de forma indirecta a la creación de empleo.

Además, la celebración de grandes eventos deportivos contribuirá a reforzar la marca *Sevilla* en el panorama internacional, presentando la imagen de una ciudad solvente y capaz de conjugar la riqueza de sus tradiciones con la exigencia, nivel de esfuerzo y eficacia que supone organizar con éxito campeonatos o torneos de ámbito internacional.

Paralelamente, reforzaremos nuestro compromiso con todos los sevillanos para que puedan practicar deporte. En este sentido, desarrollaremos una amplia y variada oferta de actividades y nos esforzaremos para que Sevilla disponga del mejor parque de instalaciones deportivas posible, garantizando unas condiciones óptimas en cuanto a mantenimiento, calidad, información y accesibilidad a la práctica deportiva.

Para facilitar esta accesibilidad a la práctica deportiva será fundamental nuestra apuesta por la desconcentración y por acercar el Ayuntamiento a los sevillanos mediante los distritos.

Estamos convencidos de que trabajando en este doble sentido Sevilla, por las condiciones que reúne y los atractivos que atesora, se situará en un lugar de privilegio en el ámbito internacional, a la vez que todos los sevillanos podremos practicar deporte en las mejores condiciones posibles.



**María del Mar Sánchez Estrella**

**Delegada del Área de Cultura, Educación, Deportes y Juventud**

Sevilla.org

<http://imd.sevilla.org/>

## VISION ESTRATEGICA

### MISIÓN IMD

Liderar el sistema deportivo en el municipio de Sevilla, garantizando su equilibrio mediante:

- la gestión participativa, eficaz y eficiente,
  - el fomento del tejido asociativo,
- la dinamización de espacios, programas y actividades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

### VISIÓN IMD

Ser una organización comprometida con la sociedad, innovadora, integradora, eficiente y modelo de referencia como motor de desarrollo sostenible.

### VALORES CORPORATIVOS IMD

- **RESPONSABILIDAD:** ser consecuentes..., socialmente y corporativamente, con el entorno, las personas ....
  - **COMPROMISO:** Confianza, personal y corporativo, mas allá del cumplimiento....
- **INNOVACIÓN:** iniciativa mas creatividad, reinventarse, no necesariamente tiene porque estar asociado con ir a la cabeza de la vanguardia,...
- **EFICIENCIA:** en todas nuestras actuaciones, cumpliendo objetivos en función de recursos de forma equilibrada...
  - **INTEGRACIÓN:** Participación, cooperación, sensibilización....







**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

Mapa Procesos-Responsables,  
Programa Mejora Continua 2012  
Fecha: 29 JUNIO 2012

# MAPA DE PROCESOS IMD

ESTRATEGICOS

**SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN**

(Aplicativos y Gestión Documental)

PLANIFICACIÓN,  
EVALUACIÓN Y MEJORA

ATENCIÓN y GESTIÓN DE  
PERSONAS



**COMUNICACIÓN**

CLAVES

ACTIVIDADES

INSTALACIONES

ATENCIÓN AL  
CIUDADANO Y  
ENTIDADES

SOPORTE

GESTIÓN RECURSOS  
ECONOMICOS Y FINANCIEROS

RELACIONES ADMINISTRATIVAS  
(CONTRATOS Y ACCIONES DE FOMENTO)



**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

NO800  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

# MISIONES MAPA PROCESOS IMD



## ESTRATEGICOS

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Recoger, procesar y distribuir la información de manera adecuada en función de los objetivos del IMD

### PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA

Diseñar, planificar e implementar el proyecto IMD mediante un método de trabajo que garantice la credibilidad y rigurosidad de los datos para facilitar la toma de decisiones y orientar actuaciones hacia el cliente

### ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS

Atender el interés y desarrollo de la organización y sus personas, a través del compromiso permanente, alineando objetivos de ambos

### COMUNICACIÓN

Gestionar la información, de personas, organización y entorno, validando sus contenidos y canales de comunicación para atender a todos y cada uno de sus grupos de interés

## CLAVES

### ACTIVIDADES

Promover y desarrollar programas de actividad físico-deportiva accesibles a todos los ciudadanos, con la finalidad de mejorar su calidad de vida, a través de la organización directa y/o en colaboración con otras entidades.

### INSTALACIONES

Promover los recursos necesarios y disponer de las condiciones adecuadas para atender las necesidades del ciudadano, en cuanto a facilitar la práctica de actividades y uso de espacios deportivos, combinando mecanismos de gestión directa y compartida

### ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENTIDADES

Informar y asesorar mediante diversos canales de comunicación bidireccional y permanentes para satisfacer sus expectativas y necesidades

## SOPORTE

### GESTIÓN RECURSOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS

Administrar y priorizar la aplicación de los medios de financiación para garantizar el funcionamiento eficiente de la organización

### RELACIONES ADMINISTRATIVAS (CONTRATOS Y ACCIONES DE FOMENTO)

Adaptar y establecer instrumentos bajo el ordenamiento jurídico general para la prestación de servicio público encomendado al IMD de forma óptima y reglada

Sevilla.org

### GESTIÓN DOCUMENTAL

Identificación, mantenimiento y control de documentación relevante para el IMD que facilite su búsqueda y accesibilidad a los grupos de interés garantizando plena seguridad y privacidad.



**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

NO8DO  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

## OBJETIVOS IMD 2012 -2014 - MAPA DE PROCESOS IMD



### ESTRATEGICOS

#### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Conversión del 100% de los sistemas de información "personales" a sistemas transaccionales o estratégicos e integración e implantación de los sistemas de información del IMD

#### PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA

Cumplir a 31/12/14 el alcance de los objetivos establecidos para el mapa de procesos IMD a través del método de trabajo basado en la mejora continua

#### ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS

Incrementar en 0,5 puntos el grado de satisfacción de las personas IMD tomando como referencia el dato 2013. Instrumento de medida: encuesta de clima laboral.

#### COMUNICACIÓN

Incrementar en 0,5 el resultado de la medición realizada en 2013 del impacto/ retorno del Plan integral de comunicación IMD en procesos claves y Atención y gestión de personas

### CLAVES

#### ACTIVIDADES

Incrementar el índice de práctica de actividad física o deportiva en el municipio de Sevilla un 8% respecto a 2011 (48,8% de la población en 2011, de estos el 18,9% en IMD)

#### INSTALACIONES

Alcanzar el 100% de la implantación del modelo de gestión de centro deportivo con respecto al parque de instalaciones 2011

#### ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENTIDADES

Alcanzar 3'8 puntos sobre 5 de valoración entre los ciudadanos y entidades sobre la gestión deportiva municipal (3'1 en 2011)

### SOPORTE

#### GESTIÓN RECURSOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS

Alcanzar 30% de autofinanciación operativa a 31/12/2014.  
Autofinanciación operativa = Capítulos III y V de ingresos / Capítulos I al V de gastos.  
Referente.- Autofinanciación operativa 2011 = 15,25%

#### RELACIONES ADMINISTRATIVAS (CONTRATOS Y ACCIONES DE FOMENTO)

Sistematizar el 90 % de los procedimientos administrativos al objeto de agilizar sus trámites

#### GESTIÓN DOCUMENTAL

Alcanzar 100% digitalización de archivos administrativos, económicos y de recursos humanos definidos

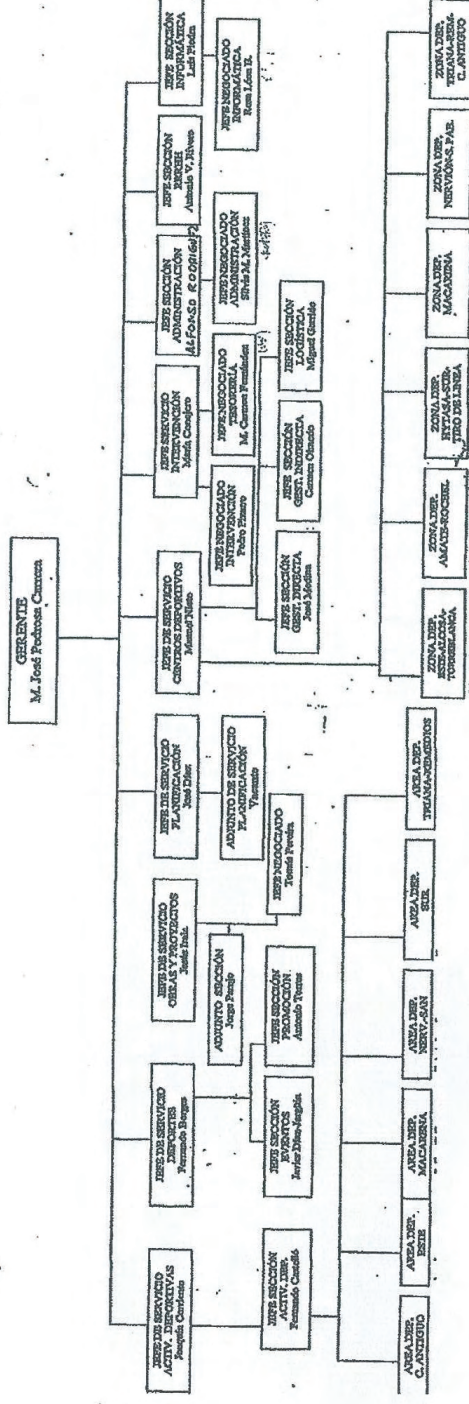




  
 Instituto Municipal de Deportes

MAPA PROCESOS IMD VO marzo 11  
 GRUPO TRABAJO PROCESOS IMD  
 PO EVALUACION 2011

## ORGANIGRAMA INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES



S. CENTROS DEPORTIVOS, ACTIVIDADES, DEPORTES Y PLANIFICACION AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

1







**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

## ESTRUCTURA IMD SEPT12

### TTE ALCALDE DELEGADA AREA

Gerente IMD

Procesos Estratégicos  
Procesos Soporte  
Área General

Actividades / Programas : JDM, CPO,  
BIC, CAM, Subvenciones: EDMI,  
ACTIVIDADES EN DISTRITOS, etc

Procesos Clave  
Área Distritos

Actividades / Programas:  
EXPEDIENTES COMUNES,  
Comunicación, Imagen,  
Publicidad, Alto rendimiento,  
Eventos categoría campeonatos  
del mundo, Formación,  
Subvención, Mejora Continua,  
Senderismo y Multiaventura, etc

## Área Distritos

Están integradas las nuevas unidades funcionales identificadas en relación directa con la organización en Distritos de la Ciudad, pieza fundamental en el proceso de descentralización y desconcentración.

La misión fundamental de este área es desarrollar los tres procesos claves del IMD:

- **Dirección y Gestión de Instalaciones Deportivas**
- **Programación y Desarrollo de Actividades y Programas Deportivos**
- **Atención al Ciudadano y a Entidades.**



**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

NO8DO  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

**ESTRUCTURA IMD SEPT 12**

# Área General

Su misión fundamental es apoyo al Área Distritos, es decir “trabajar para la unidad básica organizativa” proporcionando no sólo recursos sino la necesaria garantía de coordinación y sistematización en los procesos con un componente de transversalidad que debe añadir valor al modelo organizativo de futuro; será la pieza fundamental para instrumentalizar la más que necesaria coordinación entre los activos del IMD.

Este área alberga procesos estratégicos y de soporte identificados en el IMD:

- **Atención y Gestión de Personas**
- **Sistemas de Información**
- **Planificación, Evaluación y Mejora**
- **Comunicación**
- **Relaciones Administrativas**
- **Gestión de Recursos Económicos y Financieros**



**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

# ESTRUCTURA IMD SEPT 12

Área Distritos  
9 Distritos

Dirección distrito

Actividades / Programas como: JCM, EMO, EIC, CAM, Subvenciones, EDM, etc.  
**Equipo Técnico** (Mantenimiento)  
ACTIVIDADES EN DISTritos, etc

Equipo administrativo

TTE ALCALDE DELEGADA AREA

Gerencia IMD

**PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA**

Área General

Actividades / Programas como: **Equipo Técnico**, Comunicación, Imagen, Publicidad, Alto rendimiento, Eventos categoría campeones del mundo, Formación, Subvención, Mejora Continua, Senderismo y Multiaventura, etc

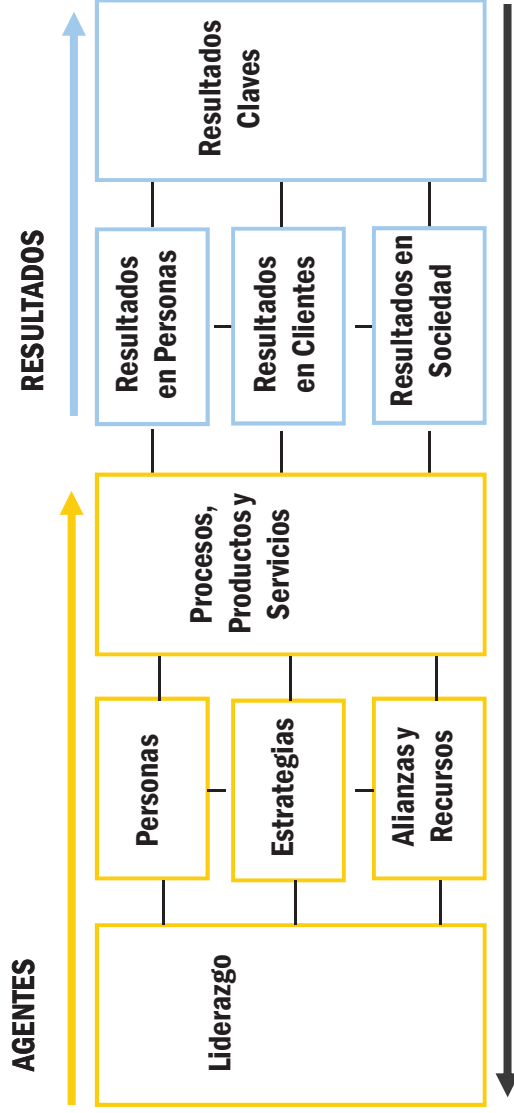
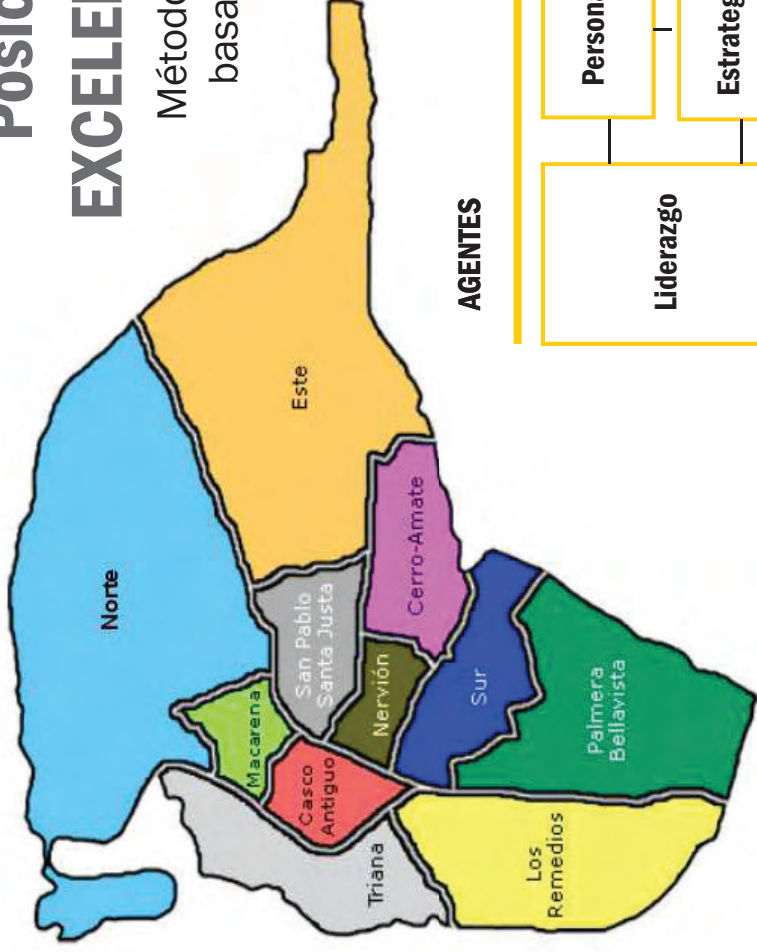
**Equipo Económico-Administrativo** (Equipo Desarrollo y Comunicación)



# EL MÉTODO

## Posicionado en modelo de EXCELENCIA DE CALIDAD EFQM

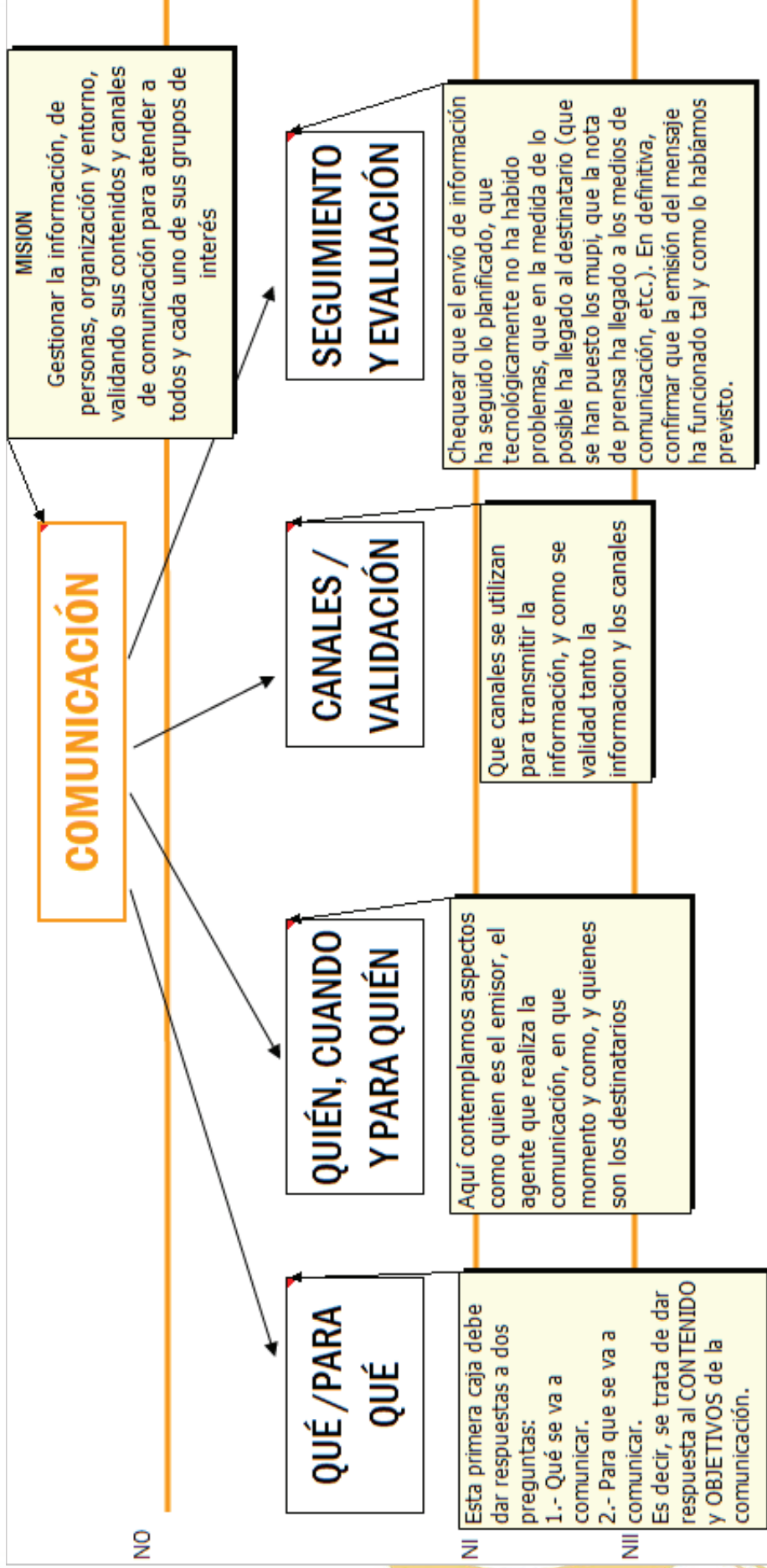
Método de trabajo **GESTIÓN POR PROCESOS**  
basado en ciclos de mejora continua.



APRENDIZAJE, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN



# Proceso Comunicación en IMD





# Plan trabajo CCO

## COMUNICACIÓN

QUÉ / PARA  
QUÉ

QUIÉN, CUANDO  
PARA QUIÉN

CANALES /  
VALIDACIÓN

SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN

**Incrementar en 0,5 el resultado de la medición realizada en 2013 del impacto/ retorno del Plan integral de comunicación IMD en procesos claves y Atención y gestión de personas**

**Objetivo a 31 dic  
2014**

## Actuaciones propias

### desglose de actuaciones

### Fecha finalización

Definir servicios a ofrecer a través de la web IMD  
(incluido vínculos web)

jul-12

según partes interesadas

dic-12

Elaborar plan de comunicación integral IMD (Interno y Externo)

31-dic-12

Rediseñar intranet en función del nuevo modelo de organización

31-dic-12

Elaborar plan de comunicación integral IMD (Interno y Externo)

mar-13

Fijar un espacio (web, tablón, etc...) para incluir actividades deportivas que no sean del IMD.

Definitivo

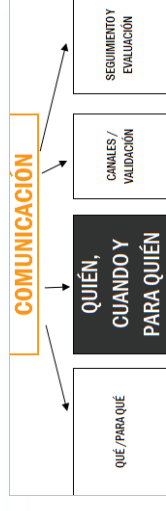
Pendiente de estudiar



**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

no8do  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA



## CIUDADANO

### usuario y no usuarios

Tanto si consume IMD como si no

## PERSONAS IMD

personas tanto que trabajan  
para y en el IMD

## PATROCINADORES

# PARTES INTERESADAS / GRUPOS DE INTERES

## IMD

Agente (individual o grupal) con el cual el  
IMD tiene relación directa o indirecta

## PROVEEDORES

## VOLUNTARIOS

## ENTIDADES DEPORTIVAS Y EDUCATIVAS

Hablamos de Clubes, Centros  
Educativos, asociaciones de  
vecinos

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN



## AREAS MUNICIPALES

## OTRAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

Sevilla.org

<http://imd.sevilla.org/>





**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

no8do  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA



**COMUNICACIÓN**

QUE/PARA QUÉ

QUIÉN,  
CUANDO Y  
PARA QUIÉN

CANALES/  
VALIDACIÓN

SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN

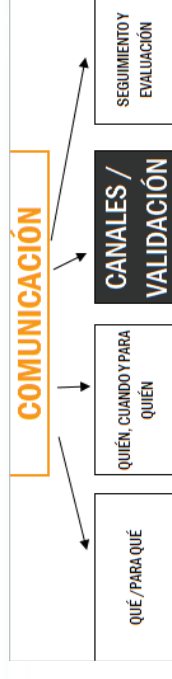
## COMUNICACIÓN INTERNA

**PERSONAS  
IMD**

## COMUNICACIÓN EXTERNA

**CIUDADANO  
ENTIDADES DEP. Y  
EDUC.  
AREAS MUNICIPALES  
OTRAS ADM. PUBLICAS  
MEDIOS COMUNICACIÓN  
VOLUNTARIOS  
PROVEEDORES  
PATROCINADORES**

**PARTES INTERESADAS /  
GRUPOS DE INTERES IMD**



# CANALES de Comunicación validados

- Reuniones presenciales. CCO externa / interna.
- Entornos Web y redes sociales. CCO externa / interna
- Ruedas de prensa. CCO externa
- Sesiones de trabajo, traslado, intercambio... de información de unos a otros y resúmenes de las mismas. Mayor esfuerzo de comunicación. CCO interna



- Estudio anuales, 1 u 2 oleadas a población de Sevilla (ciudadano / Entidades). Notoriedad e imagen, conocimiento, hábitos consumo de medios y hábitos deportivos etc
- Entornos Web y redes sociales. A diario y coordinado desde el Ayuntamiento.

# Estrategias difusión de la Información

- Como punto de partida resultados de estudios de percepción, del consumo de medios de la población Sevillana. Elaboración Plan de medios ( inserciones en prensa y radio acorde con presupuesto)
- Reducción del papel, folletos, dípticos..... **NADA PAPEL,** imprenta municipal.
- Coordinación Áreas municipales
- Nuestros propios trabajadores, no hay call center, boca a boca. Los mayores esfuerzos y desgastes. Volcados en la comunicación interna.



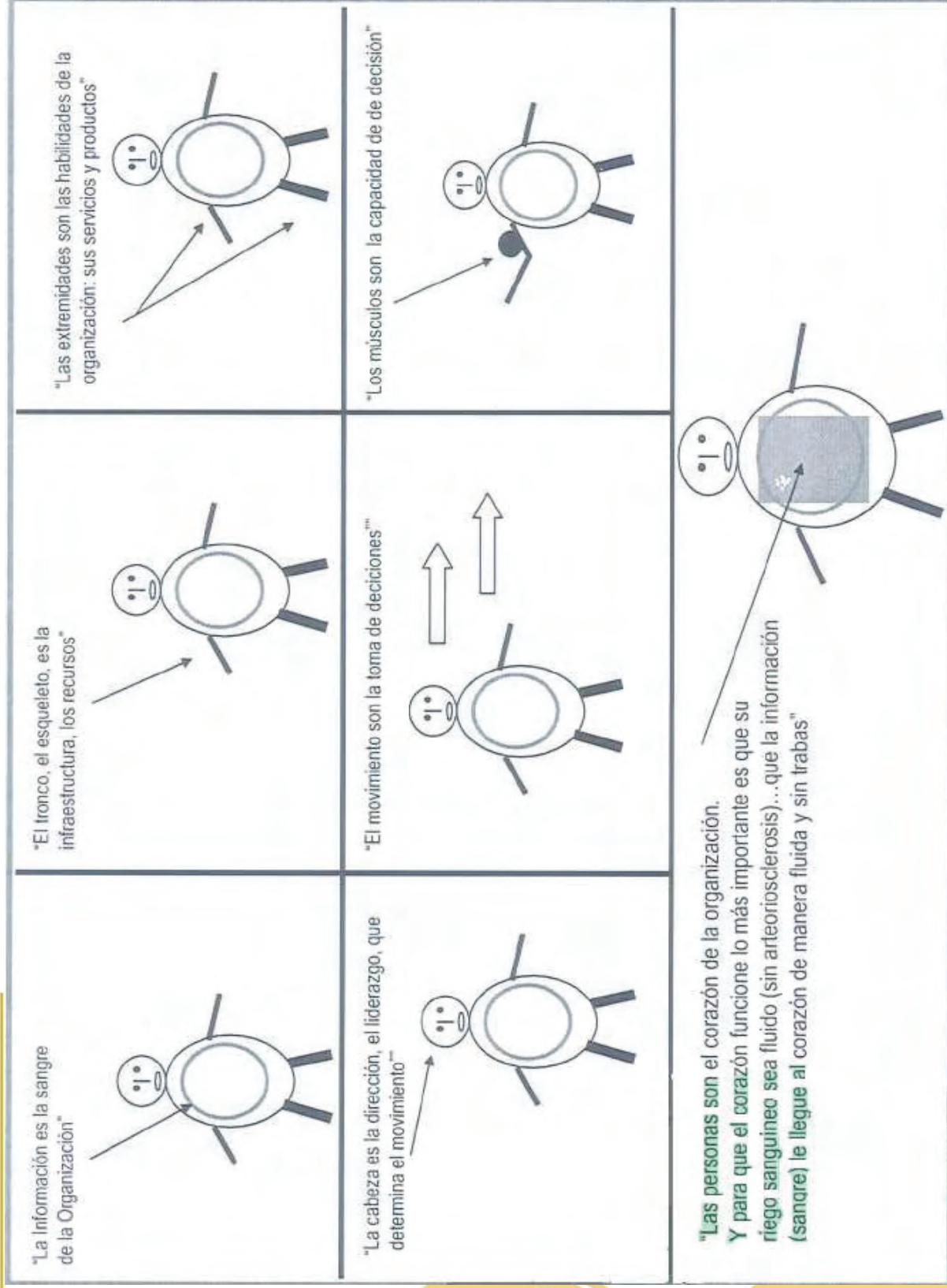


**IMD**

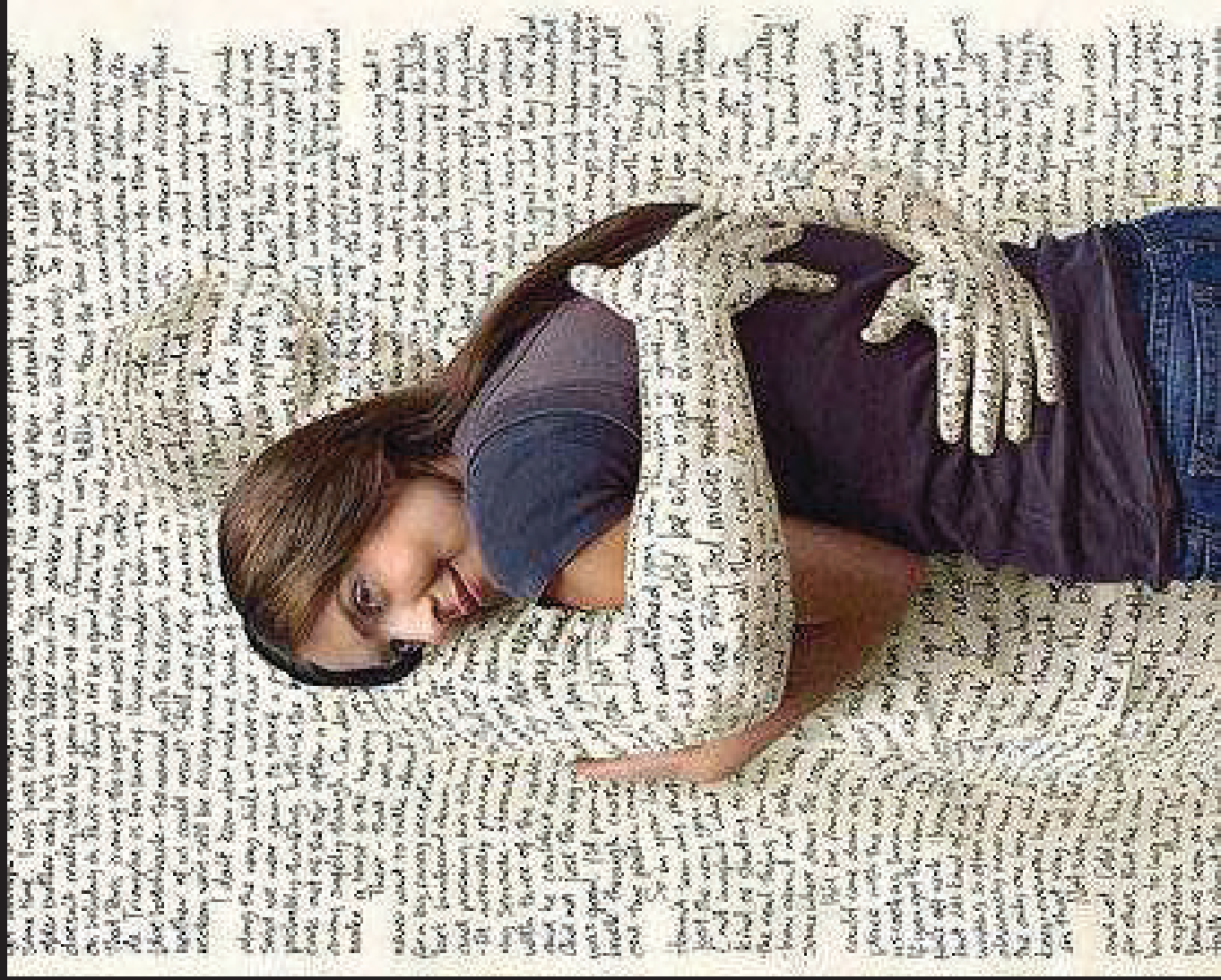
Instituto Municipal  
de Deportes

NO800  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

# Volcados Comunicación Interna



# En línea hacia una interrelación con las personas **no** sólo informativa, sino más emocional y motivadora





**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

NO800  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA

# REORGANIZACIÓN IMD SEVILLA INSTRUMENTOS PARA EL CAMBIO

Nuestra Tarjeta de Presentación ; ORGANIZACIÓN QUE APRENDE

**COMUNICACIÓN**



**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

El conocimiento es un bien que crece a medida que se comparte. *Voge*



**MÉTODO DE TRABAJO**  
(Sistema para la toma de decisiones)



**GESTIÓN POR PROCESOS**



**Mejora  
Continua**



**IMD**

Instituto Municipal  
de Deportes

NO800  
AYUNTAMIENTO  
DE SEVILLA



**¡¡GRACIAS !!**

IMD