

2017

memòria i balanç d'activitat

qui som | gestió esportiva | gestió responsable | resultats



paper reciclat

salutació	2
qui som	4
memòria d'activitat: gestió esportiva	12
clubs esportius	12
claror sardenya	16
claror cartagena	20
claror marítim	24
can caralleu	28
l'esportiu de llinars	32
despí esport	36
eas taradell	40
organització d'esdeveniments esportius	44
seccions esportives	53
memòria de sostenibilitat: gestió responsable	54
bon govern	55
comunicació i transparència	56
compromís amb els clients	59
compromís amb l'equip humà	60
compromís amb l'entorn	62
compromís amb la societat	64
compromís amb el medi ambient	67
memòria econòmica	68
govern i direcció	72

Marc Estratègic 2018-2020: la voluntat de fer un bon pas endavant

L'afany de millora ha estat un tret sempre present en el projecte de la Fundació Claror des del seu naixement, ara fa 35 anys. I ha estat sota aquest afany que aquesta entitat ha anat construint, amb el pas dels anys, sistemes prou robustos i fermes que permetessin garantir un servei de qualitat per als usuaris.

Arribat un cert moment, vam decidir inspirar-nos en els models d'excel·lència empresarial per tal de continuar avançant en la nostra millora, de manera que impregnés tots els racons de l'organització i la seva relació amb els diferents grups d'interès. Sempre ha estat una temptació intentar objectivar d'alguna manera aquesta manera de fer i dotar-nos d'alguna mena de certificació o reconeixement extern que ens permetés confirmar les nostres millors pràctiques i que, també, ens aportés pautes de com seguir millorant en el futur.

L'any 2012, quan estàvem a punt de fer-ho vam haver de desistir-hi per l'arribada dels efectes de la crisi i l'aparició de la nova competència en el nostre sector, cosa que ens va obligar a canviar les nostres prioritats per iniciar el gran canvi que hem protagonitzat en els darrers anys i que ens ha permès superar, amb nota, aquests anys tan complicats.

El 2017, com podreu comprovar amb les dades d'aquesta memòria, hem consolidat l'estabilitat en

l'activitat i els resultats que vam obtenir el 2016 i això ens permet pensar que tornem a afrontar una etapa més serena. Malgrat el gran increment de competència, hem aconseguit incrementar la nostra massa social i reduir, encara més, la rotació dels abonats, la millor garantia de cara al futur. L'entitat ha estat creativa i hem posat en marxa un canal nou i modern per escoltar els nostres clients, que els permet fer aportacions ben directes sobre allò que no acabem de fer bé i allò que més els agrada. El 2017 també hem continuat amb el nostre esforç important d'inversió i millora en els espais, els equipaments i les instal·lacions dels nostres centres i hem aconseguit consolidar i renovar el compromís amb l'entorn social dels clubs.

Ha estat en el marc d'aquesta nova estabilitat que hem volgut reprendre allò que en el seu moment no vam poder fer. El mes de juny decidíem afrontar el repte de ser la primera entitat esportiva de l'estat espanyol que se sotmetés a una avaluació del seu nivell d'excel·lència en la gestió segons el model europeu de l'EFQM (European Foundation for Quality Management). I amb aquesta decisió iniciàvem un projecte que va començar amb una avaluació prèvia –feta per

El mes de juny decidíem afrontar el repte de ser la primera entitat esportiva de l'estat espanyol que se sotmetés a una avaluació del seu nivell d'excel·lència en la gestió segons el model europeu de l'EFQM

El 2017 hem consolidat l'estabilitat en l'activitat i els resultats que vam obtenir el 2016 i això ens permet pensar que afrontem una etapa més serena

assessors del més alt nivell- i que culminarà durant el primer semestre del 2018, quan esperem obtenir una certificació de qualitat segons la norma ISO 9001 i, especialment, un segell de reconeixement del nostre nivell d'excel·lència segons el model europeu. Sigui quin sigui el nivell que obtinguem, s'haurà d'interpretar com un reconeixement a la bona feina feta per tots i cadascun dels treballadors i treballadores d'aquesta gran casa que és el grup Claror.

El 2017 ens ha servit també per fer plantejaments de futur. Després d'uns quants anys en què no gosàvem fer plantejaments a llarg termini per la incertesa del moment i del mercat, ens ha semblat que es tornaven a donar les condicions oportunes per treballar estratègicament amb períodes més llargs. Durant els darrers mesos de l'any hem treballat el Marc estratègic 2018-2020 per tal que serveixi de pauta en la planificació estratègica del proper trienni. Ha estat el resultat d'un treball protagonitzat per l'equip directiu i el Patronat de la Fundació Claror i que ha pres com a referència els diferents grups d'interès del nostre projecte i les seves necessitats. Aquest nou marc estratègic planteja un nou i important salt endavant per al grup, especialment en termes

Els darrers mesos de l'any hem treballat un Marc estratègic 2018-2020 que serveixi de pauta en la planificació estratègica del proper trienni

qualitatius i d'evolució en la nostra posició.

Pel que fa al client, volem concentrar els esforços en aconseguir crear les millors experiències als nostres usuaris i en anar incorporant les noves tecnologies per a millorar, encara més, aquestes experiències. Des de l'òptica de l'equip, ens proposem esdevenir realment un bon lloc per treballar i posarem totes les energies i els recursos per ajudar la nostra gent a ser professionals brillants en la seva tasca i en millorar els nivells de participació i de reconeixement de la nostra gent.

També volem incrementar i fer més visible tot allò que fem en i per a l'entorn social dels nostres clubs. I volem que la Fundació Claror sigui una entitat encara més transparent i un motor de sensibilització ambiental. Pretenem en definitiva, que en acabar els pròxims tres anys, puguem valorar que Claror és una entitat encara més gran, més estable i líder, amb una organització ben àgil, amb alts nivells d'excel·lència i amb un òrgan de govern, el Patronat, adaptat a aquestes noves realitats. Sabem que hem estat exigents en els objectius que ens hem marcat, però no ens fan por. Tenim un gran equip, un gran projecte i molta il·lusió.



Miquel Céspedes, president



Gabriel Domingo, director general

promotors d'esport i activitat física per a tothom

La Fundació Claror és una entitat catalana privada sense ànim de lucre, nascuda al barri de la Sagrada Família de Barcelona, que promou l'esport, la salut i el lleure per a tothom.

El nostre origen se situa en la Claror Societat Cooperativa Catalana Limitada -que es transforma en Fundació l'1 de desembre de 1989- i avui ha ampliat l'abast de la seva activitat inicial amb el seu propi creixement i amb la participació en altres entitats vinculades, constituint el que anomenem Grup Claror.

Treballem per millorar la qualitat de vida de les persones al llarg de la seva vida i mitjançant la promoció d'hàbits de vida saludables com ara la pràctica d'activitat física.

Ho fem amb un bagatge de més de 35 anys d'experiència com a gestors de centres esportius municipals, actualment en tres vessants:

gestió de centres esportius (concessions administratives)

Gestionem cinc equipaments esportius en règim de concessió, tot ells de titularitat pública. En tres, la gestió és directa (Claror Sardanya, Claror Cartagena i Claror Marítim). En els altres dos centres, duem a terme la gestió mitjançant la participació en altres entitats en les quals participem majoritàriament (L'Esportiu de Llinars mitjançant Llinarsport i Can Caralleu mitjançant la Fundació Can Caralleu Esport)

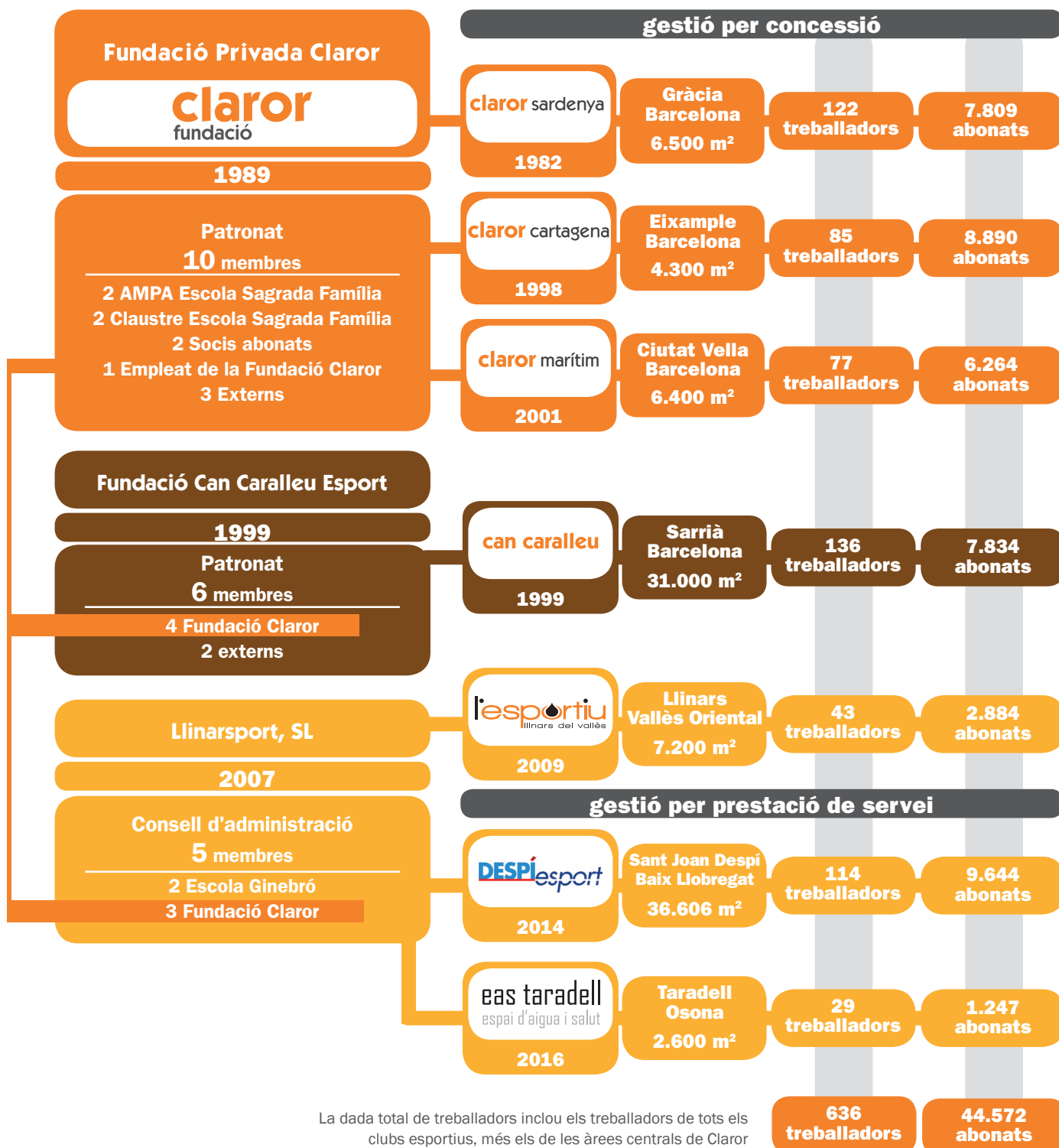
gestió de centres esportius (prestació de serveis)

Aportem també el nostre coneixement i el nostre model de gestió en la modalitat de contracte per prestació de serveis. Aquest és el cas de les instal·lacions gestionades a Sant Joan Despí i a Taradell.

assessorament

També oferim serveis d'assessorament en aspectes concrets relatius al disseny, la construcció, la posada en marxa i/o la gestió de centres esportius, tant a altres entitats gestores com a administracions locals.

el grup Claror



una manera de ser...

la missió (el que volem ser ara)

La missió última de Claror és contribuir, des de l'esport, la salut i el lleure a millorar la qualitat de vida de les persones al llarg de la seva vida.

Claror promou i presta serveis esportius de qualitat des d'un plantejament socialment inclusiu (esport per a tothom), èticament responsable i de compromís amb l'entorn.

El grup Claror fonamenta la seva actuació en una clara orientació a la satisfacció dels seus clients i usuaris i es basa en la capacitat, l'actitud, la implicació i la satisfacció del seu equip professional, en el bon funcionament i el confort de les seves instal·lacions i en la diferenciació a partir del sentiment de pertinença i de vinculació generat entre els seus usuaris i en la relació amb els col·lectius i organitzacions de l'entorn.

La gestió s'inspira en els models d'excel·lència i sostenibilitat i es regeix per un codi ètic propi que recull els valors i els principis d'actuació fonamentals de l'organització.

la visió (el que volem ser a futur)

Claror vol ser reconeguda com una entitat catalana experta i de referència en l'àmbit de l'esport socialment inclusiu.

El grup Claror es percebut per part de les administracions i altres institucions com un gestor fiable i compromès que procura el màxim arrelament territorial i amb l'entorn dels seus centres esportius.

Alhora, l'entitat vol ser vista com un agent expert capaç de transmetre coneixement a d'altres i de capacitar els professionals del sector de la gestió esportiva de forma permanent.

El grup Claror vol estendre els beneficis dels seus serveis i la seva expertesa a tantes persones i col·lectius com li sigui possible amb un model de creixement sostenible des del punt de vista econòmic i de qualitat del servei.

Claror vol ser fidels als seus orígens i ser especialment sensible amb les entitats i entorn social del barri de Sagrada Família.

el nom 'Claror'

Els fundadors de la Cooperativa van batejar-la amb el nom de "Claror" per diverses raons: perquè era el nom amb què, durant el parèntesi de la Segona República (1931-1939) s'havia anomenat l'Escola Sagrada Família, en referència a la lluminositat que prometien els nous temps; i en segon lloc, per què durant els anys 70, a les acaballes del franquisme, aquest va ser el nom recuperat per un grup de pares que es reunien setmanalment per parlar de qüestions socials, i que acabaria sent la llavor d'on sorgiria la idea de crear la cooperativa que adquiriria l'escola.

el codi ètic, decàleg de valors

Integritat: Coherència entre el que es diu i el que es fa.

Credibilitat: Fiabilitat de les expectatives dipositades en l'entitat.

Equitat: Distribució equitativa de càrregues i beneficis.

Diàleg: Possibilitat de participació i mecanismes de consens entre els diferents grups implicats i afectats.

Transparència: Veracitat, intel·ligibilitat i accessibilitat en les estructures comunicatives internes i externes.

Dignitat: Respecte i foment dels drets humans i dels valors implicats en el reconeixement recíproc de les persones.

Legalitat: Compliment de les lleis i disposicions legals.

Compromís cívic: Contribució al desenvolupament i benestar de l'entorn - corresponsabilitat social.

Sostenibilitat: Posicionament davant la preservació i la millora del medi ambient.

Responsabilitat: Capacitat de resposta davant les expectatives i demandes socials.

una manera de ser... més que fitness!

una potent oferta esportiva... (principis de qualitat)



una experiència a la teva mida
perquè no tots som iguals, personalitzem l'entrenament en funció d'allò que cadascú necessita.



de tot i més
entrenaments en 4 dimensions que combinen tots els serveis i més de 200 sessions d'activitats incloses en quota. Totes contrastades tècnica i mèdicament.



no se t'escaparà res
estaràs àmplia i puntualment informat del que passa al Club, a més de fomentar el teu coneixement sobre aspectes esportius i de salut amb la revista digital.



un gran equip per a tu
més de 600 professionals altament qualificats i en permanent formació per poder oferir el millor.



com a casa
un lloc per passar una bona estona, sentir-se a gust i gaudir d'un tracte proper, planer, afable, alegre i respectuós.



la teva salut, el primer
la nostra vocació és cuidar-te. Tenim un equip mèdic propi, a més de fisioterapeutes, especialistes en teràpies manuals, dietistes...



espais ben preparats i nets
que siguin còmodes, confortables, nets i adaptats a les persones amb mobilitat reduïda.



una escola de vida sana
tenim vocació pedagògica tant amb els infants com amb els adults i a banda de practicar ens agrada ensenyar.



un equipament de primera
t'oferim un material i unes màquines de les millors marques i dotades dels darrers avenços tecnològics i digitals.



amplis horaris i a un preu just
no volem ser més barats perquè no volem rebaixar la qualitat però tenim preus assequibles i proporcionats.

Aquests principis de qualitat esdevenen compromisos recollits a la Carta de Serveis dels Clubs i es concreten en objectius d'acompliment que podeu veure a la pàgina 59.

una manera de ser... més que fitness!

... responsable i compromesa (principis d'identitat)



gestionem sense ànim de lucre

el 100 % dels excedents que generem es reinverteixen en el projecte. Així si nosaltres hi guanyem, els abonats i la societat hi guanya.



l'excel·lència ens inspira

la nostra gestió està inspirada en un model d'excel·lència empresarial, rendim comptes anualment i ens regim per un codi ètic i de conducta.



tenim una missió ben clara

millorar la qualitat de vida de totes les persones al llarg de la seva vida, des d'un plantejament inclusiu, èticament responsable i de compromís amb l'entorn.



compromesos amb la societat

som sensibles davant l'exclusió social i creem sinergies amb entitats socials per aconseguir un món més just, equitatiu i sostenible.



amb vocació municipal

som una entitat privada independent, amb vocació de servei públic. Per això sempre hem apostat per la gestió de centres de caràcter municipal.



ens impliquem amb el nostre entorn

tenim una actitud oberta i ens impliquem en la vida associativa dels barris on estan els nostres Clubs.



un club de tots

On totes les persones hi tenen cabuda, sense discriminacions per raó de sexe, edat o cultura. Clubs inclusius i adaptats per a tothom.



fem camí cap a una entitat verda

Som signants del 'Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat' i estem esdevenint una 'entitat verda' perquè volem tenir cura del medi ambient.



per a tota la família

amb activitats i serveis per a tots, des de nadons de 3 mesos als més grans de cada casa. Clubs que acompanyen tothom al llarg de tota la vida.

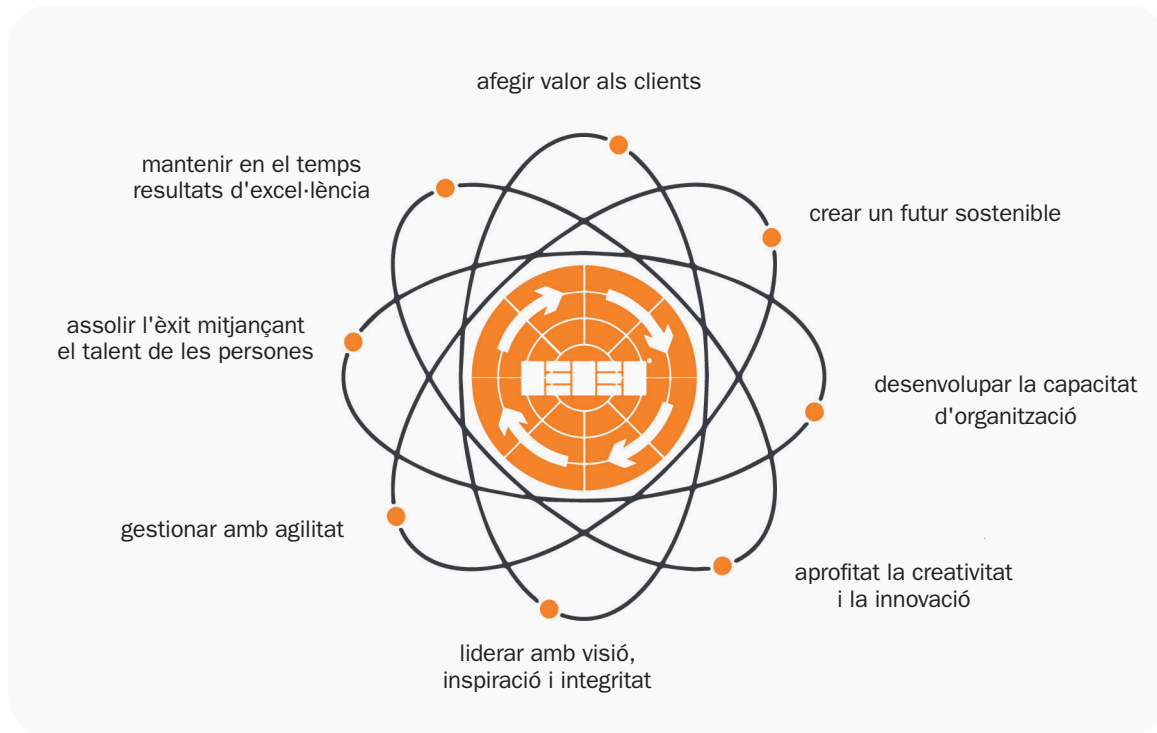


som d'aquí, som catalans

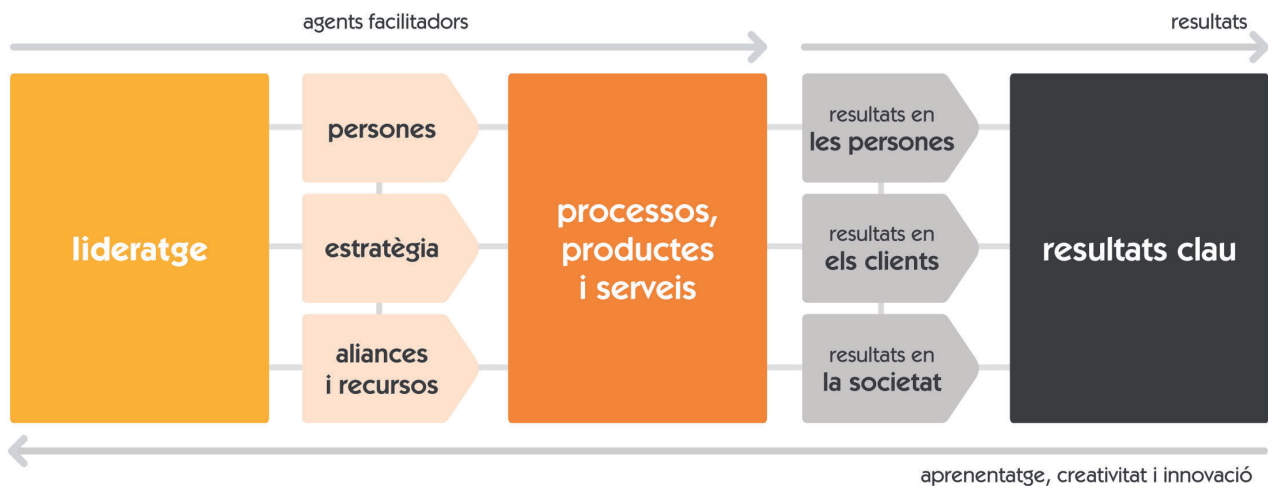
sóm una entitat catalana i compromesa amb la cultura, la llengua i les tradicions del nostre país.

una manera de fer... inspirats en l'excel·lència

El grup Claror, en el seu afany de millora permanent, va adoptar com a referència de gestió el model d'excel·lència de l'EFQM (*European Foundation for Quality and Management*) que se sustenta en 8 conceptes fonamentals:

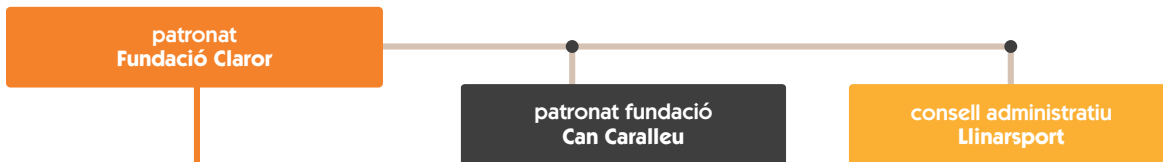


el model d'excel·lència: agents i resultats

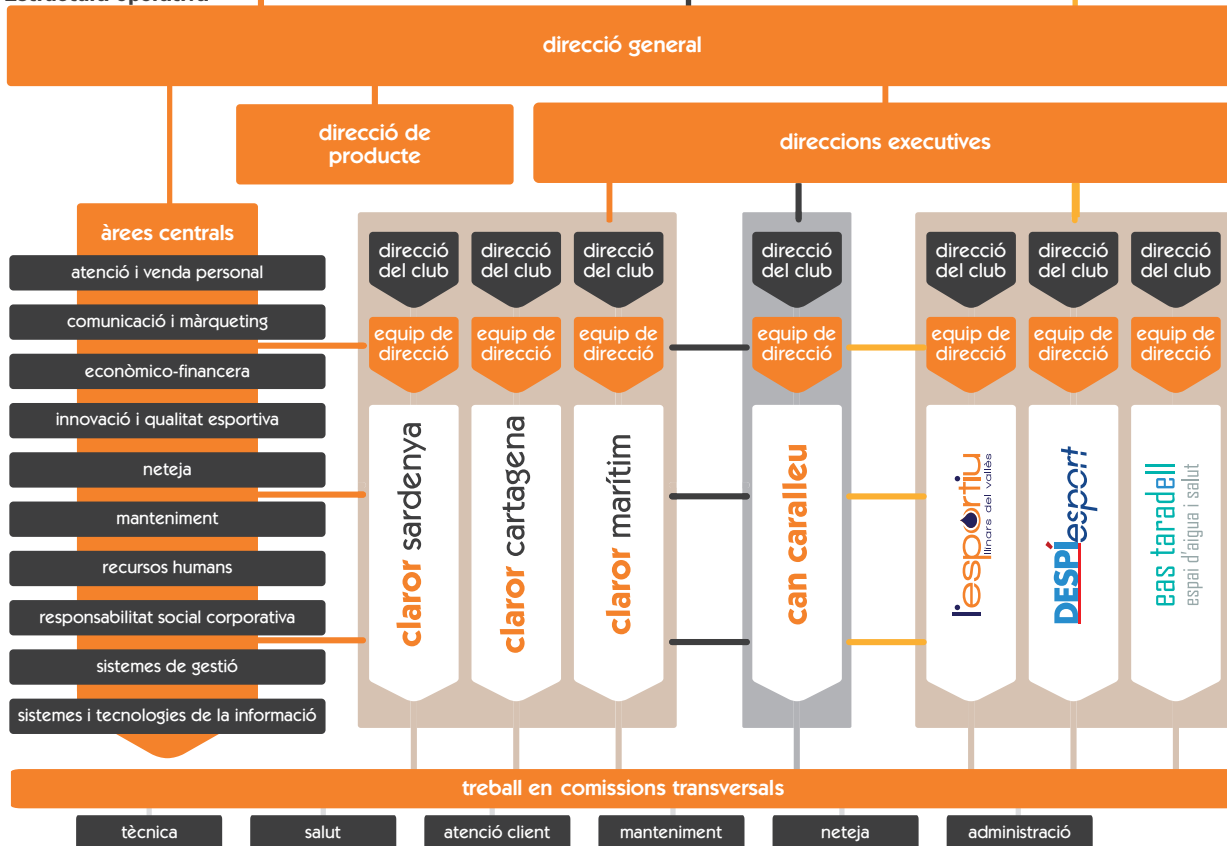


organigrama funcional

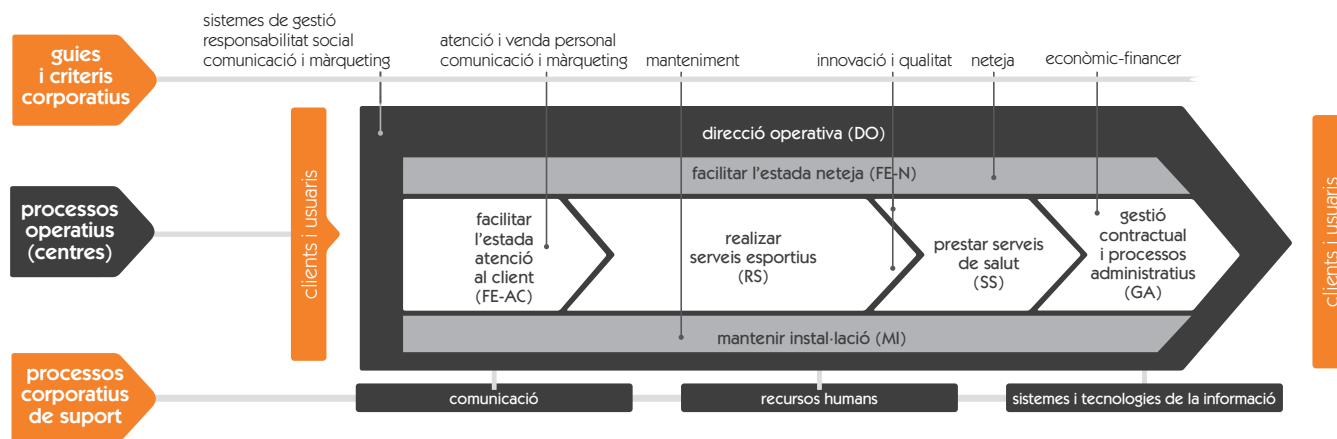
Estructura de govern



Estructura operativa



mapa de processos operatius



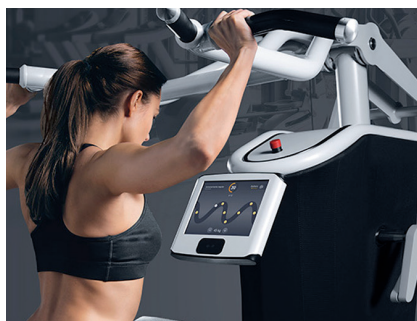
fets rellevants

NPS: un nou índex de satisfacció client

Hem incorporat a tots els Clubs un sistema d'enquestes digitals per escoltar els clients. N'hem projectat dues l'any: una de valoració del servei i una altra de valoració de l'experiència. Aquest sistema ens aporta moltes dades i desenes d'opinions i comentaris escrits dels abonats i abonades dels Clubs.

Un dels avantatges del nou mètode és que ens permet saber l'índex *Net Promoter Score* (NPS) que indica el nivell de recomanació que un client fa del Club i que ens permet comparar-nos amb altres gestors del sector.

Amb les noves enquestes hem incrementat el nivell d'exigència en els indicadors, ja que partint de puntuacions del 0 al 10 a un seguit de preguntes, les valorades del 0 al 6 resten a les valorades amb 9 i 10, mentre que les puntuacions 7 i 8 són neutres i no sumen ni resten.



la tecnologia arriba per quedar-se

Apostem per les persones i les màquines no podran mai substituir-les, però aquest any hem fet entrar de ple la tecnologia com a suport a l'entrenament.

Després de dotar de wifi tots els racons dels Clubs, hem integrat sistemes i aplicacions digitals com ara *Mywellness* o *Swimtag* o el sistema *e-gym* (segons el Club), que permeten una major eficiència i que cada client gaudeixi d'un servei més personalitzat perquè proporcionen moltes dades sobre com s'entrena i, el que és més útil, sobre com s'evoluciona en la consecució dels objectius.



incorporem el Club de Tennis de SJD

El Club de Tennis de Sant Joan Despí s'ha incorporat al contracte de prestació de serveis a les instal·lacions esportives del municipi.

El Club és una gran instal·lació esportiva, amb pistes de tennis i pàdel, sala de fitness i sales d'activitats. En total, té 14 treballadors i 552 persones sòcies.

La prestació de serveis al Club de Tennis se supedita a les mateixes condicions que el contracte actual, vigent fins al 2018, quan l'Ajuntament de Sant Joan Despí ha de fer un nou concurs públic per a la prestació de serveis. El grup Claror tornarem a presentar-nos, mitjançant Llinarsport.

massa social

63.201

persones
[65.738]

44.572

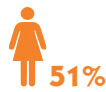
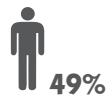
Abonats totals (mitjana
anual) [43.337]

7.560

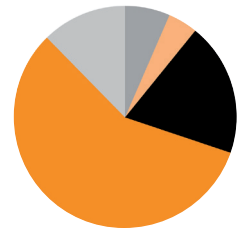
Cursetistes d'activitats no incloses
en la quota d'abonament [7.037]

11.069

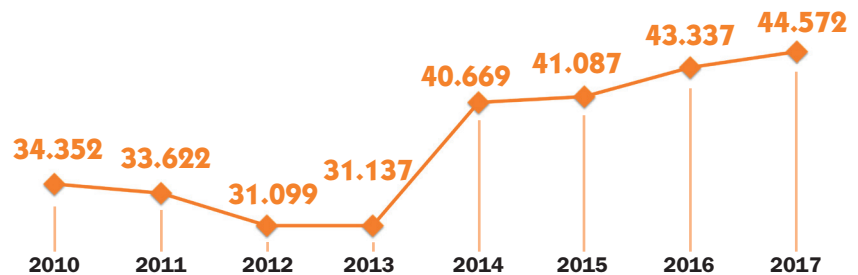
Participants d'activitats de clubs,
associacions o escoles [15.364]



de 0 a 11 anys = **6,6%**
de 12 a 15 anys = **4,4%**
de 16 a 30 anys = **19,3%**
de 31 a 64 anys = **57,0%**
més de 65 anys = **12,0%**



evolució del nombre total d'abonats



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
claror sardenya	9.024	8.648	7.704	7.413	7.301	7.534	7.706	7.809
claror cartagena	9.535	8.995	8.407	8.231	8.245	8.141	8.589	8.890
claror marítim	6.171	5.895	5.275	5.650	5.782	6.150	6.114	6.264
can caralleu	7.261	7.542	7.433	7.481	7.648	7.447	7.794	7.834
l'esportiu de llinars	2.361	2.542	2.280	2.362	2.565	2.669	2.725	2.884
despí esport					9.184	9.146	9.187	9.644
eas taradell							1.222	1.247



indicadors globals de grup

activitats i serveis

1.435.414
places d'activitats
incloses a la quota
[1.259.967]

17.947
serveis de salut
[15.380]

USOS (a 31/12/17)

regulars

1.995.616
usos d'abonats [2.092.587]

399.151
usos de cursetistes d'activitats
o cursets no inclosos en la quota
[422.427]

287.983
usos d'alumnes d'activitats escolars
en horari lectiu
[252.288]

160.256
usos de participants en activitats de
clubs o associacions
[155.787]

puntuals

14.603
entrades als clubs
[18.141]

26.280
entrades ocasionals
per a actes o jornades esportives
[28.870]

compromís amb les persones

satisfacció dels clients

✓ Podeu veure tots els indicadors de qualitat a la pàgina 59

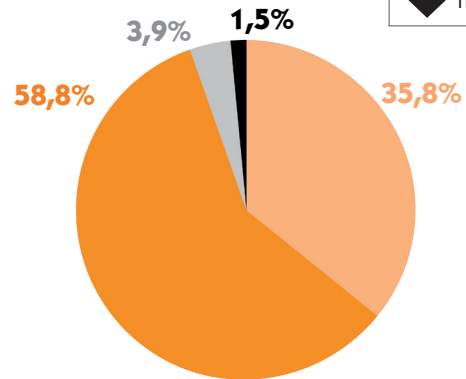
19,2%
índex NPS de satisfacció

5.426
respostes a les enquestes

4.511
comentaris de clients

satisfacció de l'equip

(453 respostes útils) [355]



636
empleats [623]

358,8
jornades equivalents [354]

compromís amb la comunitat

2.975 = **160.256**
participants d'activitats de clubs o associacions usos [155.787]

8.094 = **250.383**
participants en activitats escolars usos [252.288]



claror sardenya

CEM Claror

Sardenya, 333 | Gràcia | Barcelona

Laborables de 7 a 24h | Dissabtes de 8 a 20.30h | Diumenges i festius de 8.30 a 15.30h

359

dies d'obertura





innovació i noves propostes

Un any molt positiu, tant en resultat com en iniciatives i propostes. Gaudim d'equilibri econòmic, hem seguit millorant els espais i ens hem atrevit a reformular serveis, com ara els esplais de lleure i les activitats familiars. Juanjo Zabala, director

principals millores en espais

Remodelació integral dels vestidors 3 i 4 i del vestidor adaptat. Reforma de l'espai de saunes, incorporant tres noves dutxes de sensacions. Modernització de les màquines a la sala de fitness i a la de ciclisme *indoor*. Nova refredadora de l'aire de la instal·lació.

201.614€
en manteniment
[250.070]

293.429€
en inversions
[89.058]

activitats i serveis

Nou programa d'activitats d'estiu, amb noves activitats de graella, propostes d'activitats familiars, activitats esportives i horaris d'ús lúdic a l'aigua. Propostes mensuals: tallers, monogràfics i xerrades. Nou programa de lleure amb una reformulació total del servei.

260.612
places d'activitats
incloses a la quota
[239.444]

1.569
serveis de salut
[1.737]

massa social **10.855**

[10.311]

7.809

abonats
mitjana anual
[7.706]

1.290

cursetistes
d'activitats no incloses
en la quota [1.572]

254

participants
d'activitats de clubs
o associacions [259]

1.502

escolars
[774]

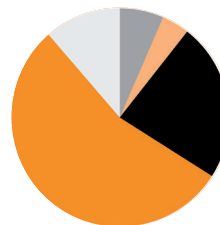


49,6%



50,4%

de 0 a 11 anys = **6,4%**
de 12 a 15 anys = **4,1%**
de 16 a 30 anys = **23,4%**
de 31 a 64 anys = **54,7%**
més de 65 anys = **11,3%**



abonaments

Tot el dia: 2.131

Familiar: 3.527

Infantil: 51

Matí: 921

Migdia: 279

Nocturn: 128

Caps de setmana: 131

Targeta rosa: 268

Gent gran: 373



USOS (a 31/12/17)

regulars

482.592 d'abonats [485.942]

73.143 de cursetistes [121.672]

56.776 d'escolars [29.953]

26.670 de participants en activitats
de clubs o associacions [22.274]

puntuals

1.444 entrades al centre [1.257]

9.665 entrades per a actes o
jornades esportives [15.500]

compromís amb les persones

satisfacció dels clients

(1.413 respostes) [330]

12,4%

**índex NPS
de satisfacció**

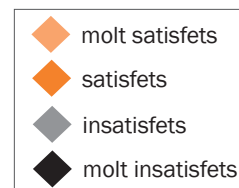
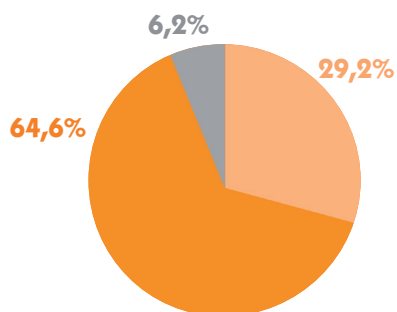
(mitjana de dues enquestes)

1.114

**comentaris
de clients**

satisfacció de l'equip

(69 respostes útils) [76]



66

queixes [81]

39

suggeriments [46]

122

empleats [125]

51,2

**jornades
equivalents** [49,8]

compromís amb la comunitat

17
**entitats
usuàries** [16]

10 centres educatius que sumen un total de 1.502 escolars [10]

7 entitats socials [6]

318.291 €
en promoció esportiva
[368.000]

131.051€ per a programes d'accés a les instal·lacions i serveis [191.229]

28.769€ per a programes de gestió d'espais [24.440]

158.471€ per a programes d'organització d'activitats [152.331]

180
**beques
i ajudes**
[203]

140 a persones en situació d'atur [200]

18 a persones amb addiccions [-]

12 a persones en risc d'exclusió [-]

10 a persones d'entitats socials per a programes d'activitat física [-]

0 a abonats que usen servei gratuït d'acompanyament [1]



claror cartagena

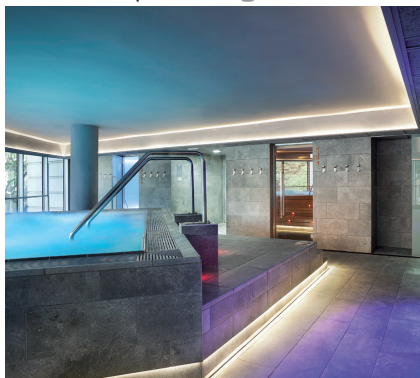
CEM Sagrada Familia

Cartagena, 231-239 | Eixample | Barcelona

Laborables de 7 a 24h | Dissabtes de 8 a 20.30h | Diumenges i festius de 8.30 a 15.30h

359

dies d'obertura





un massa social molt fidel

Hem assolit un índex de rotació molt bo, baixant 8 punts respecte el 2016 i, a més, els indicadors d'adherència a la pràctica esportiva també han millorat significativament. La nostra massa social és cada cop més fidel i això ens satisfà molt i molt!

Alfons Font, director

principals millores en espais

Reforma del vestidor mixt adaptat.

Reubicació de les màquines a la sala de fitness per generar un nou espai per a fer estiraments.

218.463€
en manteniment
[177.273]

5.016€
en inversions
[1.101.163]

activitats i serveis

Consolidació de les noves activitats endegades el 2016.

Nou programa d'activitats de graella a l'estiu: aquamat, cartago race, i activitats en parcs i platges de la ciutat.

264.692
places d'activitats
incloses a la quota
[194.754]

6.804
serveis de salut
[6.858]

massa social

11.280

[11.048]

8.890

abonats
mitjana anual
[8.589]

1.309

cursetistes
d'activitats no incloses
en la quota [1.357]

204

participants
d'activitats de clubs
o associacions [204]

877

escolars
[898]

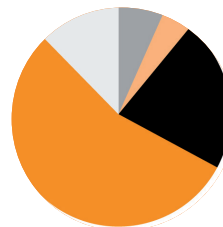


49,4%



50,6%

de 0 a 11 anys = 6,7%
de 12 a 15 anys = 4,3%
de 16 a 30 anys = 21,9%
de 31 a 64 anys = 54,8%
més de 65 anys = 12,3%



abonaments

Tot el dia: 1.898

Familiar: 4,211

Infantil: 83

Matí: 1.064

Migdia: 409

Nocturn: 135

Caps de setmana: 86

Targeta rosa: 870

Gent gran: 81



USOS (a 31/12/17)

regulars

343.359 d'abonats [494.793]

69.085 de cursetistes [72.455]

38.540 d'escolars [40.420]

8.856 de participants en activitats
de clubs o associacions [13.072]

puntuals

398 entrades al centre [878]

6.216 entrades per a actes o
jornades esportives [8.930]

compromís amb les persones

satisfacció dels clients

(1.285 respostes) [310]

6,1%
índex NPS
de satisfacció

(mitjana de dues enquestes)

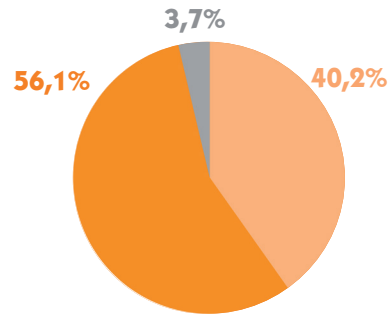
1.034
comentaris
de clients

69
queixes [105]

39
suggeriments [37]

satisfacció de l'equip

(83 respostes útils) [82]



85
empleats [89]

45,4
jornades
equivalents [45,5]

compromís amb la comunitat

18
entitats
usuàries [27]

10 centres educatius que sumen un total de 877 escolars [12]

8 entitats socials [15]

238.997 €
en promoció esportiva
[281.108]

182.783€ per a programes d'accés a les instal·lacions i serveis [214.197]

18.963€ per a programes de gestió d'espais [17.899]

37.251€ per a programes d'organització d'activitats [49.586]

349
beques
i ajudes
[295]

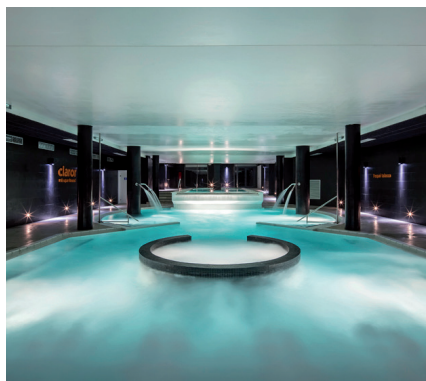
243 a persones en situació d'atur [247]

19 a persones amb addiccions [-]

38 a persones en risc d'exclusió [-]

25 a entitats socials (salut o risc d'exclusió) per a programes d'activitat física [41]

24 a abonats que usen servei gratuït d'acompanyament [7]



claror marítim

CEM Marítim

Passeig Marítim, 33 | Ciutat Vella | Barcelona

Laborables de 7 a 24h | Dissabtes de 8 a 21h | Diumenges i festius de 8 a 16h

359

dies d'obertura





un any positiu però gens fàcil

Un cop tancat el 2017 puc dir que ha estat un any molt positiu per al Marítim. No ha estat un any fàcil però ho hem aconseguit fent moltes coses: campanyes de ciutat, reforma d'espais, noves activitats... també ens hem avaluat i hem escoltat els clients i sobretot hem treballat des de tots els àmbits amb constància i rigor. Marta Solé, directora

principals millores en espais

Remodelació total del vestidor d'abonades.

Canvi del clima de la planta -1.

Remodelació total de la planta d'oficines.

196.156€

en manteniment

[151.433]

566.862€

en inversions

[36.888]

activitats i serveis

Llançament de la Quota Mar per a tots els Clubs Claror .

Incorporació de la natació en família i el ioga a l'oferta d'activitats.

170.468

places d'activitats
incloses a la quota

[167.616]

3.898

serveis de salut

[6.285]

massa social

9.688

[14.779]

6.264

abonats

mitjana anual

[6.114]

826

cursetistes

d'activitats no incloses

en la quota [478]

1.429

participants

d'activitats de clubs

o associacions [7.214]

1.169

escolars

[973]



42,9%



57,1%

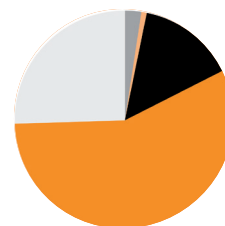
de 0 a 11 anys = **2,4%**

de 12 a 15 anys = **0,8%**

de 16 a 30 anys = **14,3%**

de 31 a 64 anys = **57,1%**

més de 65 anys = **25,5%**



abonaments

Tot el dia: 1.444

Familiar: 497

Infantil: 22

Matí: 745

Migdia: 660

Tarda: 545

Nocturn: 112

Caps de setmana: 102

Targeta rosa: 1.038

Duo: 15



USOS (a 31/12/17)

regulars

410.475 d'abonats [285.868]

35.567 de cursetistes [30.755]

32.794 d'escolars [35.048]

39.862 de participants en activitats
de clubs o associacions [37.224]

puntuals

3.231 entrades al centre [3.460]

1.725 entrades per a actes o
jornades esportives [1.530]

compromís amb les persones

satisfacció dels clients

(1.629 respostes) [291]

22,6%

**índex NPS
de satisfacció**

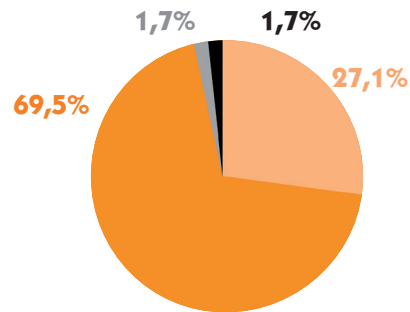
(mitjana de dues enquestes)

1.308

**comentaris
de clients**

satisfacció de l'equip

(60 respostes útils) [66]



130

queixes [72]

15

suggeriments [37]

77

empleats [82]

48,4

**jornades
equivalents** [51,7]

compromís amb la comunitat

33
**entitats
usuàries** [35]

15 centres educatius que sumen un total de 1.169 escolars [14]

18 entitats [21]

241.420 €

en promoció esportiva
[221.779]

159.607€ per a programes d'accés a les instal·lacions i serveis [154.520]

54.190€ per a programes de gestió d'espais [41.063]

27.623€ per a programes d'organització d'activitats [26.196]

84
**beques
i ajudes**
[109]

3 a entitats socials amb persones que han patit conductes addictives [9]

65 a persones en situació d'atur [65]

2 convenis amb entitats socials per a programes d'activitat física [21]

12 a persones en risc d'exclusió [12]

2 a abonats que usen servei gratuït d'acompanyament [2]



can caralleu

CEM Can Caralleu

Esports, 2-8 | Sarrià-Sant Gervasi | Barcelona

Laborables de 7 a 24h | Dissabtes de 8 a 21h | Diumenges i festius de 8 a 17h

359

dies d'obertura





rècord de clients i llista d'espera

Hem assolit una xifra rècord d'abonats, cosa que ens ha obligat a tenir llista d'espera durant vuit mesos (de maig a desembre). També hem aconseguit reduir l'índex de rotació fins al 34%, una bona dada de la fidelitat dels nostres clients. A més, l'increment del nombre de famílies ens consolida com a líders d'oferta familiar municipal. Núria Sabartés, directora

principals millores en espais

Nou spa: vas d'hidromassatge amb efectes cromàtics, font de gel, galleda d'aigua freda, xàfec mediterrani, dutxa a pressió i zona de descans amb hamaques.

453.137€

en manteniment

[537.421]

209.512€

en inversions

[158.498]

activitats i serveis

Enguegem l'aquamat, el Sh'bam, el Body balance, el pàdel infantil i un curs de monitor júnior.

154.347

places d'activitats
incloses a la quota

[137.808]

770

serveis de salut

[750]

massa social **12.949**

[12.582]

7.834

abonats
mitjana anual
[7.794]

1.927

cursetistes
d'activitats no incloses
en la quota [1.718]

773

participants
d'activitats de clubs
o associacions [765]

2.415

escolars
[2.305]



54,3%



45,7%

de 0 a 11 anys = **12,4%**
de 12 a 15 anys = **8,5%**
de 16 a 30 anys = **15,3%**
de 31 a 64 anys = **55,7%**
més de 65 anys = **8,1%**



abonaments

Tot el dia: 1.859

Familiar: 4.780

Infantil: 128

Matí: 628

Nocturn: 39

Caps de setmana: 93

Targeta rosa: 307



USOS (a 31/12/17)

regulars

384.411 de cursetistes [361.716]

150.306 de cursetistes [134.808]

96.600 d'escolars [91.908]

83.484 de participants en activitats
de clubs o associacions [82.716]

puntuals

4.079 entrades al centre [1.683]

8.105 entrades per a actes o
jornades esportives [2.500]

compromís amb les persones

satisfacció dels clients

(915 respostes útils) [915]

37,1%

**índex NPS
de satisfacció**

(mitjana de dues enquestes)

895

**comentaris
de clients**

33

queixes [86]

33

suggeriments [28]

136

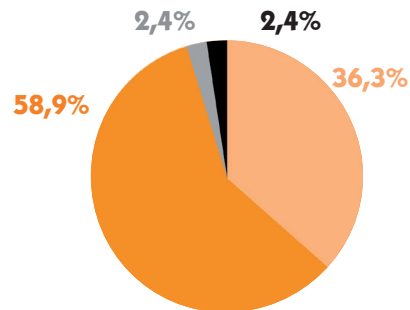
empleats [137]

62,2

**jornades
equivalents** [62]

satisfacció de l'equip

(125 respostes útils) [70]



compromís amb la comunitat

49
**entitats
usuàries** [43]

41 centres educatius que sumen un total de 2.415 escolars [38]

8 entitats socials [5]

467.266 €

en promoció esportiva

[458.969]

121.520€ per a programes d'accés a les instal·lacions i serveis [128.829]

305.235€ per a programes de gestió d'espais [289.629]

40.511€ per a programes d'organització d'activitats [40.511]

80
**beques
i ajudes** [74]

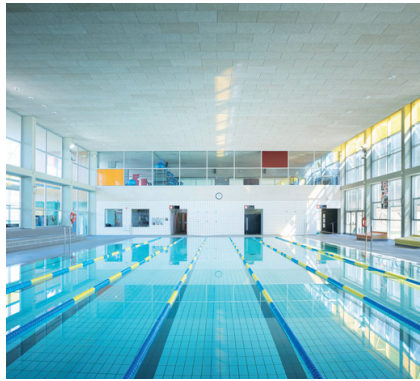
5 a entitats socials amb persones que han patit conductes addictives [-]

48 a persones en situació d'atur [55]

15 persones d'entitats socials per a programes d'activitat física [-]

7 a persones en risc d'exclusió [3]

5 a persones que usen servei gratuït d'acompanyament [16]



l'esportiu
llinars del vallès

Avinguda Pau Casals, s/n | Llinars del Vallès
Laborables de 7 a 23h | Dissabtes de 8 a 20h | Diumenges i festius de 8 a 14h

355
dies d'obertura





el millor any

Aquest, sense cap dubte, ha estat el millor any de l'Esportiu, d'ençà que vam obrir les seves portes fa ja 8 anys. Hem aconseguit la massa social més gran, propera a una mitjana de 4.000 usuaris. Diversos indicadors ens diuen que tot l'equip humà fa les coses molt bé i que els usuaris ens valoren força bé i estan satisfets amb el nostre servei. Anem per molt bon camí!

Dani Cavanillas, director

principals millores en espais

Renovació de la gespa de les 4 pistes de pàdel.

88.356€
en manteniment
 [99.903]

8.052€
en inversions
 [267.191]

activitats i serveis

Incorporació de l'X-Fit a la graella i noves activitats dirigides: entrenaments d'alt rendiment, FIT90 i Aquafamily

118.288
**places d'activitats
 incloses a la quota**
 [120.565]

990
serveis de salut
 [985]

massa social **3.940** [3.672]

2.884

abonats
mitjana anual
[2.725]

584

cursetistes
d'activitats no incloses
en la quota [515]

32

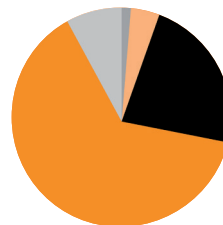
participants
d'activitats de clubs
o associacions [24]

440

escolars
[408]

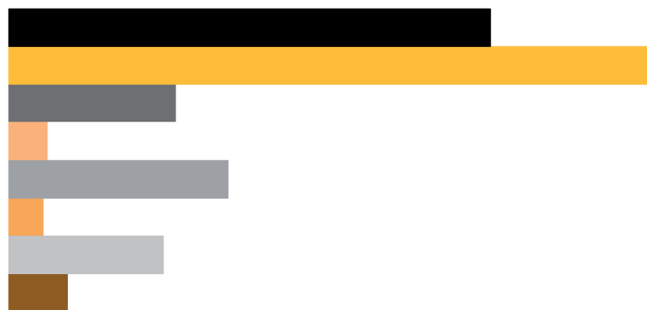


de 0 a 11 anys = **1,3%**
de 12 a 15 anys = **4,1%**
de 16 a 30 anys = **22,7%**
de 31 a 64 anys = **64%**
més de 65 anys = **7,9%**



abonaments

Tot el dia: 771
Familiar: 1.033
Gent gran: 268
Nocturn: 62
Matí: 351
Caps de setmana: 55
Juvenil: 249
Infantil: 95



USOS (a 31/12/17)

regulars

208.082 d'abonats [189.834]
22.871 de cursetistes [15.211]
16.086 d'escolars [10.112]
883 de participants en activitats
de clubs o associacions [501]

puntuals

753 [648]

compromís amb les persones

satisfacció dels clients

(184 respostes) [277]

50,7%

**índex NPS
de satisfacció**

(mitjana de dues enquestes)

160

**comentaris
de clients**

38

queixes [110]

21

suggeriments [23]

43

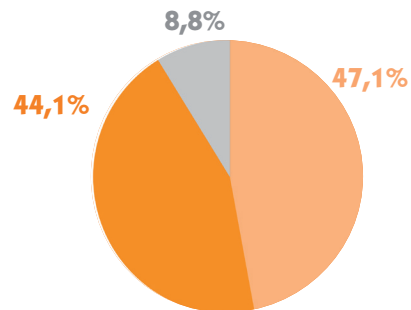
empleats [42]

23,8

**jornades
equivalents** [20,3]

satisfacció de l'equip

(35 respostes útils) [32]



compromís amb la comunitat

14
**entitats
usuàries** [14]

4 centres educatius que sumen un total de 440 escolars [2]

10 entitats socials [12]

2
**beques
i ajudes**
[3]

1 a persones en situació d'atur

1 a abonats que usen servei gratuït d'acompanyament



El grup Claror, a través de Llinarsport SL, presta serveis als centres municipals de Sant Joan Despí.

La prestació de serveis contempla la gestió de:

- Poliesportiu Francesc Clavet
- Poliesportiu Salvador Gimeno
 - Piscines d'estiu Font Santa
- Camp de futbol de Les Planes
 - Camp de futbol Barri Centre
 - Pista poliesportiva Ugalde
- Club de tennis Sant Joan Despí

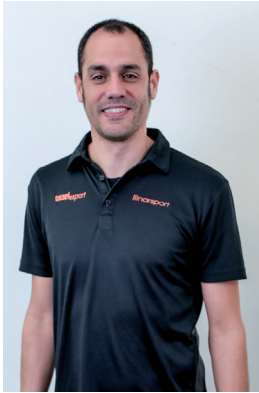
Pol. Francesc Calvet c. Major, 75 | 08970 | Sant Joan Despí

Pol. Salvador Gimeno Av. Barcelona, 45 | 08970 | Sant Joan Despí

Laborables de 7 a 22.30h | Dissabtes de 9 a 21h | Diumenges i festius de 9 a 14.30h

335
dies d'obertura





Una oportunitat: el Club de Tennis

L'ampliació del contracte amb l'Ajuntament amb la incorporació del Club de Tennis ha estat el centre d'acció el 2017. Prestar-hi serveis ens posiciona i ens permet explotar el gran marge de millora que té si fem les coses amb sentit i eficàcia. També cal destacar la remodelació de vestidors del Salvador Gimeno, per l'efecte inesperat que ha tingut sobre el nombre d'abonats, i els intercanvis de membres en els equips de direcció. **Gregori Bermudo**, director

principals millores en espais

- Remodelació dels vestidors d'abonats i abonades de piscina.
- Arranjament de les goteres de la coberta de piscina.
- Nova organització de la sala de fitness.
- Actuació sobre el parquet de tots els espais esportius de la planta 1.
- Construcció de dues pistes de pàdel.

activitats i serveis

- Hem continuat la modernització de la graella amb el Bodycombat, un altre programa de Les Mills.
- En activitat aquàtica hem potenciat la col·laboració amb col·lectius amb necessitats especials (Centre Mas i Dalmau i Aprenem).
- A l'atenció al públic, hem activat la primera estratègia de retenció d'abonats.

338.761
places d'activitat
incloses a la quota
 [326.653]

3.916
serveis de salut
 [3.689]

massa social

12.394

[11.866]

9.644

abonats
mitjana anual
[9.187]

1.500

cursetistes
d'activitats no incloses
en la quota [1.302]

22

participants
d'activitats de clubs
o associacions [24]

1.428

escolars
[1.353]

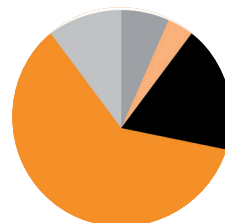


48,3%



51,7%

de 0 a 11 anys = **6,6%**
de 12 a 15 anys = **3,6%**
de 16 a 30 anys = **18%**
de 31 a 64 anys = **61,6%**
més de 65 anys = **10,2%**



abonaments

Aigua: 2.469

Aigua + wellness: 1.858

Total: 4.604

Total plus: 161



USOS (a 31/12/17)

regulars

103.652 d'abonats [111.914]

41.393 de cursetistes [42.966]

39.298 d'escolars [39.237]

137 de participants d'activitats
de clubs o associacions [-]

puntuals

2.739 entrades als centres [10.843]

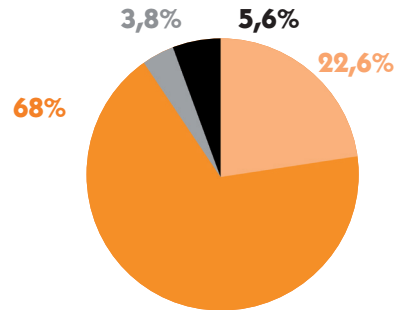
569 entrades per a actes
o jornades esportives [-]

compromís amb les persones

índex de satisfacció



dels treballadors (54 respostes útils) [56]



114
empleats [100]

81,2
jornades
equivalents [74,7]

canals d'escolta als abonats/des

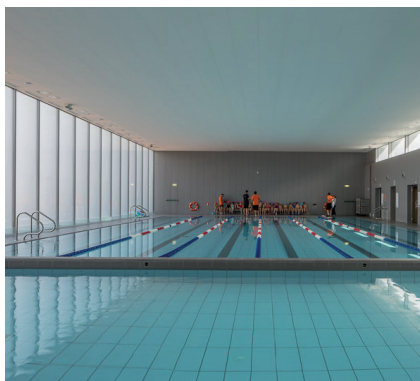
99
queixes [81]

142
suggeriments
[129]

compromís amb la comunitat

15
entitats
usuàries [17]

13 centres educatius que sumen un total de 1.428 escolars [15]
2 clubs esportius [2]



eas taradell

espai d'aigua i salut

El grup Claror, a través de Llinarsport SL, presta serveis a l'Espai d'Aigua i Salut de Taradell.

A banda del centre esportiu, Llinarsport també s'encarrega de la gestió del pavelló poliesportiu El Pujoló.

Avinguda de Mossèn Cinto Verdaguer, 45 | Taradell

Laborables de 7 a 22h | Dissabtes, diumenges i festius de 9 a 20h



357
dies d'obertura



complim el primer any sencer de prestació

Després d'un 2016 de presa de posicions i mesura, tant del club com del municipi, aquest 2017 ha estat l'any de la introducció de millores amb les quals hem pogut posar el segell Claror al servei que prestem a l'EAS Taradell.
Miquel Hernández, director

principals millores en espais

L'Ajuntament ens ha dotat de pressupost per a la instal·lació de fonts als vestidors i per a l'enrajolat dels vasos de compensació de les dues piscines.

activitats i serveis

Hem introduït els programes Activa't, els Plans d'Acció Personal i els Programes d'Entrenament Personalitzat tant a la sala fitness com a l'àrea aquàtica.

Hem introduït el Body Balance, de Les Mills.

A nivell comercial hem incorporat el full de benvinguda, el "Sóc un 10" i el "Porta un amic"

128.246

**places d'activitat
incloses a la quota**

[73.127]

massa social **1.896**

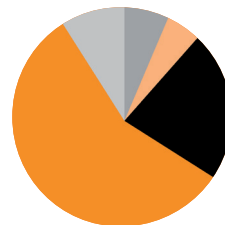
[1.504]

1.247

abonats
mitjana anual
[1.222]



de 0 a 11 anys = **6,4%**
de 12 a 15 anys = **5,1%**
de 16 a 30 anys = **22,5%**
de 31 a 64 anys = **57%**
més de 65 anys = **9%**



125

cursetistes
d'activitats no incloses
en la quota
[95]

261

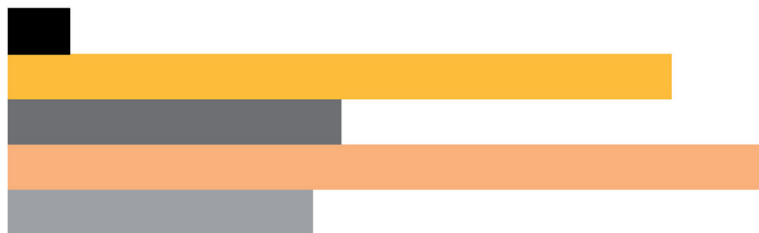
participants
d'activitats de clubs
o associacions [-]

263

escolars
[187]

abonaments

Infantil: 20
Jove: 59
Adult: 215
Gent gran: 108
Duo: 245
Familiar: 99



USOS (a 31/12/17)

regulars

63.045 d'abonats [62.520]
5.104 de cursetistes [4.560]
7.890 d'escolars [5.610]
261 de participants d'activitats
de clubs o associacions [-]

puntuals

1.959 [1.791]

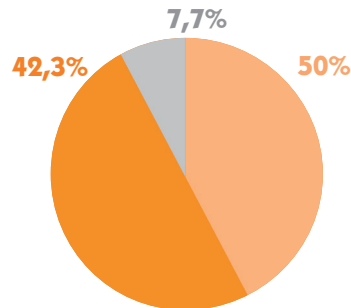
compromís amb les persones

índex de satisfacció



dels treballadors

(27 respostes útils) [26]



29
empleats
[28]

17,4
jornades
equivalents
[16,5]

canals d'escolta als abonats/des

12
queixes
[10]

25
suggeriments
[58]

compromís amb la comunitat

11
entitats
usuàries
[11]

8 centres educatius que sumen un total de 263 escolars [8]

4 entitats socials [3]

7
beques
i ajudes

7 a entitats socials (salut o risc d'exclusió) per a programes d'activitat física [7]

grans esdeveniments



Verónica Blume, màster a la fitness fest

Els esdeveniments esportius a Claror han fet un nou gir amb la participació de persones de prestigi i reconeixement en els seus àmbits. Ens vam estrenar convidant a la Claror Fitness Fest a la model i professora de ioga, Verónica Blume, que va emplenar la platja de bon matí.



esdeveniments amb finalitat solidària

Aprofitar que sortim al carrer i apleguem centenars de persones és una bona oportunitat per mostrar i donar suport a causes solidàries amb les quals compartim valors. A la Milla vam recolzar l'Hospital Sant Joan de Déu i el seu propòsit de construir l'Hospital Pediatric Cancer Center. També vam recolzar la causa a la Claror Fitness Fest on, a més, vam recollir aliments pel barri de la Barceloneta. I al Cros, vam visibilitzar el projecte d'inclusió social de la Transpirenaica Social Solidària.



nombre total de participants en esdeveniments

	Milla	Torneig Bàsquet	Cros	Fitness Fest	altres	total
2012	1.083	235	423		5.646	7.627
2013	935	240	629	650	7.886	10.340
2014	1.882	240	589	466	8.100	11.277
2015	1.669	240	669	1.500	8.505	12.583
2016	1.336	240	452	1.000	9.935	12.963
2017	1.053	100	464	330	12.429	14.376





la milla

Diumenge 14 de maig en un circuit urbà al voltant de la illa Gaudí: 33a Milla Sagrada Família, cursa 3 milles, Trofeu Internacional Ciutat de Barcelona i màster de ball.

1.053
participants
[2.326]

100
persones
d'organització
[100]

	33^a milla	3^a 3 milles	11^è trofeu internacional Ciutat de Barcelona
inscrits	1.211	315	20
participants	787	246	20

classificació milla Sagrada Família

Categoria	Any naixement	Masculí	Temps	Femenina	Temps
Benjamí	2007 i 2008	Victor Martín	0:06:34	Inés Moran	0:06:38
Aleví	2005 i 2006	Sergi Prieto	0:05:42	Marta Mitjans	0:05:50
Infantil	2003 i 2004	Adam Mounim	0:05:12	Júlia De la Piedra	0:05:07
Cadets	2001 i 2002	Jesús Hurtado	0:05:07	Alicia Davilla	0:06:02
Júnior	1998 a 2000	Joan Piñana	0:04:45	Marta Sabaté	0:06:09
Absoluta	del 15/5/1982 a 2000	Javier Jurado	0:04:28	Maria del a. Mestre	0:05:25
Veterans	abans del 15/5/1982	Dani Alonso	0:04:42	Sònia Giménez	0:05:47

classificació 5 milles

Posició	Masculí	Temps	Femenina	Temps
1	Roger Vila	0:17:04	Anne Le cunnuder	0:18:40
2	Tristán Paul	0:17:23	Yolanda Riera	0:20:33
3	Alberto Segura	0:17:33	Juana Mari Iglesias	0:21:49

premi Àlex Garcia

a les escoles que més atletes aporten

Benjamí i aleví

- 1r Sagrada Família
- 2n Tàbor
- 3r Immaculada Vedruna

Infantil i següents

- Maristes La Immaculada
- Tàbor
- Sport & Life Guttman Club



L'11è Trofeu Internacional Ciutat de Barcelona

sèrie masculina

Posició	Atleta	Temps	Club
1	Adel Mechaal	0:04:03	New Balance Team
2	Marc Alcalà	0:04:09	FC Barcelona
3	Llorenç Sales	0:04:10	FC Barcelona
4	Ibrahim Ezzaydouny	0:04:11	FC Barcelona
5	Artur Bossy Anguera	0:04:11	FC Barcelona
6	Abdelaziz Merzougui	0:04:13	Atletismo Bikila
7	El mehdi Aboujanah	0:04:16	FC Barcelona
8	Jordi Torrents	0:04:17	FC Barcelona
9	Khalid Oughzif	0:04:25	Aa Catalunya
10	Carlos Alonso	0:04:26	Aa Valdemoro Go Fit

sèrie femenina

Posició	Atleta	Temps	Club
1	Esther Guerrero	0:04:53	New Balance Team
2	Montse Mas	0:04:56	FC Barcelona
3	Laura Méndez	0:04:57	Playas De Castellon
4	Ingrid Pino	0:04:59	FC Barcelona
5	Elian Pérez	0:05:00	Valencia Sports
6	Maria teresa Urbina	0:05:01	FC Barcelona
7	Lucía Rodríguez	0:05:04	Playas de Castellón
8	Dayane Huerta	0:05:04	Cav Andorra
9	Miriam Ortiz	0:05:10	Aa Catalunya
10	Marina Guerrero	0:05:11	Avinent Manresa

patrocinadors: Saunier Duval, A.R. MOTORS KIA, NutriSport

mitjans oficials: Catalunya Ràdio, TV3, El Periódico, Sport

col·laboradors: Voluntaris 2000

amb el suport de: Obra Social La Caixa i Ajuntament de Barcelona



la milla solidària

La inscripció a la Milla comporta el pagament de 5 euros a partir de la categoria júnior, diners que es destinen sempre a una causa social. Enguany, la causa triada ha estat la campanya #paralosvalientes de l'Obra Social Sant Joan de Déu, que promou la construcció de l'Hospital Sant Joan de Déu Pediatric Cancer Center, un centre que serà pioner en la recerca i tractament del càncer infantil.

A més de la quantitat que es recapta amb les inscripcions, l'Obra Social La Caixa destina recursos econòmics que es distribueixen a diverses entitats socials que col·laboren amb la Milla, a més de la destinatària de les inscripcions.

5.825€
per al **Pediatric Cancer Center**

masterclass de fitness **400**
participants





cros de can caralleu

17^a
edició

Dissabte 25 de març al voltant del Parc de l'Oreneta, Parc Natural de Collserola i el recinte de Can Caralleu.

464
participants
[452]

279 Cros de 17 km

114 Cros de 7,5 km

71 Cros infantil

quadre de classificacions del cros

sèrie masculina

	masculí	temps	femení	temps
7,5 km	Sebastien Hours	0:34:35	Anne Le Cunuder	0:42:04
17 Km	Jordi Garcia	1:11:42	Florence Bertholet	1:31:26
Infantil	Pau Salomó	0:08:45	Maria Menchaca	0:10:35

mitjans oficials: Sport

col-laboradors: Parc de Collserola

amb el suport de: Ajuntament de Barcelona



claror fitness fest

En el marc de la Festa Major del barri de la Barceloneta, organitzem per quart consecutiu la Claror Fitness Fest. A les activitats de fitness i spa, sumem una màster de ioga a càrrec de la professora i model, Verònica Blume. A la tarda, la màster d'spining va comptar amb música en directe.

4a edició

Dissabte 30 de setembre a la plaça Charles Darwin, davant del Claror Marítim.

330

participants

120 màster de ioga

110 màster d'spining

100 circuits spa de mar

una festa solidària

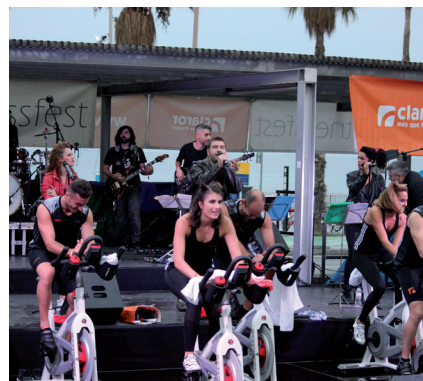
Promovem la inscripció solidària a les màsters de ioga i d'spining en favor de la construcció de l'Hospital Sant Joan de Déu Pediatric Cancer Center. També organitzem una recapta d'aliments entre totes les persones participants a la festa en favor del projecte 'Bon veí, bon profit' de la Barceloneta.

38

kg d'aliments

1.150€

per al Pediatric Cancer Center



mitjans oficials: Catalunya Ràdio, Sport

col·laboradors: Eshi, Fit4live, Reebok, NutriSport

amb el suport de: Ajuntament de Barcelona



torneig de bàsquet

Després de 23 edicions, el Torneig de Bàsquet de Nadal modifica el sistema de competició per adaptar-lo a un format de lligueta en el qual s'imposa l'equip que més victòries obté durant el torneig.

10
equips participants

masculins

Unió Esportiva Sant Cugat
Bàsquet Lluïsos de Gràcia
Unió Esportiva Claret
Unió Esportiva Gaudí
Bàsquet Safa Claror

femenins

SESE
Bàsquet Lluïsos de Gràcia
Club Bàsquet Almeda
IPSI
Bàsquet Safa Claror

100
participants

finalista

categoria masculina

1 UE Gaudí

categoria femenina

1 Club Bàsquet Almeda

patrocinadors: Subway

mitjans oficials: Sport

col·laboradors: Banc de Sabadell, NutriSport

amb el suport de: Ajuntament de Barcelona



altres activitats



campionats de natació

33a edició al Claror Sardenya amb 150 infants i 12a Can Caralleu amb 240 participants.



activitats en família

Hem intensificat el nombre d'activitats que es poden fer en família, en especial en períodes estivals.

138
activitats [111]

12.429
participants
[9.935]



cloendes de curs

Per celebrar la fi de cada temporada, tots els clubs fan festivals, màsters i festes per als abonats



esplais i campus

Renovació a fons dels esplais i campus al Claror Sardenya i organització de campus esportius temàtics.



activitats de xarxa i raqueta

tornejos de volei, de pàdel, de tennis, lliguetes o rodes... els amants de les xarxes i la raqueta no han parat quiets.



qualsevol festa és bona

Ens agrada fer-la grossa, ser creatius, i disfressar-nos amb la complicitat de tots els abonats i abonades.



tallers de tota mena

Oganitzem tallers de tota mena, tant de noves activitats com de salut, així com xerrades per al creixement personal.



activitats recreatives a l'aigua

Seguim apostant per les activitats aquàtiques als nostres clubs, també en la seva vessant més lúdica i divertida!

seccions esportives



bàsquet Safa Claror

Equips des de premini (3r) a sèniors, tant en categoria masculina com femenina. Tots participen a les competicions de la Federació Catalana de Bàsquet.

23
equips

254
jugadors/es



màsters de natació

Han representat l'entitat en 12 competicions del Circuit català, 3 campionats d'Espanya i al World Masters Games a Auckland (Nova Zelanda)

10
nedadors



futbol

A la secció de futbol del Claror Cartagena tenim 4 equips al CEEB. I vam organitzar una nova edició del Torneig Futbol 3x3 amb més de 8 inscrits.

50
alumnes



gimnàstica rítmica

La secció compta amb 89 infants i aquest any han estat Campions del semàfor verd de Consell de l'Esport Escolar de Barcelona.

11
individuals

15
conjunts



judo

Organització de l'interClubs de judo amb la participació de diverses entitats i més de 120 participants.

52
alumnes



patinatge artístic

30 alumnes inscrites al pas de nivell organitzat pel CEEB. El Claror Cartagena aplega 75 nenes en el Campionat interclubs amb altres escoles.

45
patinadores

bàdminton

Primera participació al nou circuit de bàdminton de la CEEB amb molts guanyadors. Fem sis ors, dues plates i 6 bronzes.

48
alumnes

memòria de sostenibilitat



La Responsabilitat Social Corporativa

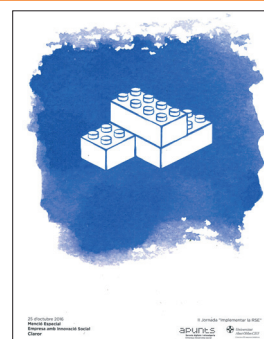
Només cal donar una ullada a la missió del grup Claror per entendre la determinació de l'entitat per portar a terme una gestió ètica, responsable i de compromís amb el desenvolupament sostenible.

Basem la nostra gestió amb el diàleg obert i transparent amb els nostres grups d'interès i amb el foment d'una actitud proactiva i emetent a la satisfacció de les seves necessitats.

Intentem ser responsables en les nostres decisions i generar impactes positius en l'àmbit econòmic, social i mediambiental.

La nostra activitat principal té per objectiu millorar la qualitat de vida de totes les persones al llarg de la seva vida però el nostre compromís va molt més enllà i vol fomentar la millora social del nostre entorn, dels col·lectius més vulnerables i, també, del medi ambient, generant riquesa econòmica i social, des d'un model de gestió que no té ànim de lucre.

— reconeixements —



Bon Govern

rendim comptes



Ens preparem per a la ISO i l'EFQM

Fa més d'una dècada que la nostra gestió pren com a referència el model d'excel·lència EFQM (vegeu pàgina 10) i aquest 2017 hem decidit sotmetre'ns a una avaluació del nostre nivell d'excel·lència segons aquest model europeu, a més de certificar la qualitat en el servei segons la norma ISO 9001.

Des de mitjans d'any, hem dut a terme un intens treball per documentar tot allò que fem i com ho fem, de cara a passar l'auditoria i l'avaluació durant el primer semestre de 2018.

A Catalunya, només hi ha 39 organitzacions amb un segell EFQM, de les quals només 14 tenen el segell de plata (+ 400 punts) i 11 d'or (+ de 500 punts).



Elaborem el pla estratègic a 3 anys

Després d'uns anys de certa inestabilitat en el sector esportiu, en què hem gestionat d'acord a una improvisació planificada, ja ha arribat el moment de poder planificar l'estratègia a tres anys.

Durant els darrers mesos del 2017, hem elaborat el marc estratègic de l'entitat que té com a principal objectiu generar experiències cinc estrelles a tots els nostres clients. I això passa per quatre factors: mantenir un compromís ferm amb la qualitat del servei; millorar contínuament tot escoltant els nostres grups d'interès; motivar i capacitar l'equip i preservar Claror com una entitat gran, estable i sòlida.

6

reunions
de Patronat

6

reunions
d'equip de direcció
Fundació

2

reunions
d'equip de direcció
Fundació + equips
de direcció clubs

14

sessions informatives
obertes a tots els
treballadors

adhesions



Comunicació

transformació de la web per fer-la *responsive*

El 2017 ha estat l'any de transformació de la web, que ha passat de ser estàtica a ser *responsive*, és a dir, adaptable a les diferents mides de pantalla dels ordinadors de sobretaula, portàtils, tauletes i telèfons mòbils. Fins ara teníem dues versions de web: una per escriptori i una altra, en versió reduïda, per als mòbils. Amb el canvi, ara es pot visitar la totalitat dels continguts de la web des del mòbil. És un canvi important, donat que el 68% de les visites que ha rebut la web ha estat des de telèfons mòbils.

millorem l'alta *online*

Si el 2016 va ser l'any de la posada en marxa de l'alta *online* a la web, és a dir, la possibilitat que una persona pugui donar-se d'alta com a abonada als clubs Claror a través de la pàgina web; el 2017 ha estat l'any del perfeccionament i les millores en aquest àmbit. N'hem millorat els dissenys, hem ampliat les quotes a les quals es pot fer l'alta *online*, i hem obert la possibilitat que a les quotes en què encara no es pot fer l'alta *online*, es pugui fer una preinscripció.

[dades del 2016]



indicadors web

2.729.487
sessions [1.211.630]

1.236.329
usuaris [557.932]

2.659.700
pàgines vistes

3,11
pàgines per sessió

49,9%
rebot

repercussió en mitjans

195
aparicions
[132]

110 a televisió

73 a internet

8 a revistes

4 a ràdio

posem en marxa els correus de benvinguda

Una de les novetats de la temporada ha estat la posada en marxa dels mails de benvinguda, un correu electrònic signat pel director/a del club que dóna la benvinguda a la nova persona abonada i que conté informació rellevant de tot allò que s'ha de saber per començar a gaudir del club: què cal el primer dia, el reglament del centre o consells per a la pràctica esportiva.

la revista digital

14.850
subscriptors [15.200]

37.011
usuaris [35.416]

76,9%
rebot [76,7%]

1'13"
durada mitjana sessió
[1'10"]

40
articles
publicats [43]

70.326
pàgines vistes [71.437]

44.884
sessions [47.337]

1,57
pàgines vistes
per sessió [1,51]

avancem amb els butlletins personalitzats

Hem continuat avançant en l'elaboració de *newsletters*, amb nous continguts, més audiovisuals, més segmentats i visibles per a tots els dispositius.

324
butlletins [305]

184 de club [178]
55 del fit12 [55]
55 d'aniversari [55]
10 d'esdeveniments [7]
11 de revista [6]
9 corporatius [4]

les xarxes socials

Ens situem un any més com la segona marca amb el *Klout Score* més alt (62) d'entre totes les cadenes de fitness d'Espanya. El *Klout Score* mesura el grau d'influència entre els seguidors, prenent com a referència el nivell d'*engagement* o interacció (*likes*, comentaris, comparticions...) que fan.

 **14.835**
seguidors al Facebook
[13.071]

 **1.307**
seguidors a Instagram
[958]

 **1.790**
seguidors a LinkedIn
[1.786]

 **4.497**
seguidors al Twitter
[4.054]

 **923.700***
visualitzacions a Flickr
[2.548.823]

 **236**
subscriptors
[167]

286
videos publicats
[60]

190.527
visualitzacions
[32.271]

*s'han eliminat moltes fotos antigues, cosa que ha reduït les visualitzacions que tenien acumulades.

compromís amb els clients

La Carta de Serveis, compromisos fermes davant dels clients

La Carta de Serveis permet que totes les persones abonades als Clubs coneguin les característiques del centre esportiu i de l'entitat que els gestiona; els drets i deures que tenen; els compromisos que assumeix la Fundació Claror envers els serveis prestats; i les diferents vies per les quals es poden fer arribar reclamacions, suggeriments o obtenir més informació. Els compromisos coincideixen amb els 10 principis de qualitat identificats en el Més que fitness! (vegeu pàgina 8) i en tots els casos s'acompanyen d'objectius d'acompliment. La Carta de Serveis de Claror està disponible als Clubs i a la web.



el client misteriós, un termòmetre del servei

El 2017 hem recuperat i intensificat les visites del 'client misteriós' als Clubs. Aquesta eina ens permet valorar el servei que donem al client des que entra fins que surt del Club, identificant l'acompliment de determinats protocols, des de l'atenció telefònica, a l'atenció a la recepció, el tracte amb els tècnics, la qualitat de les activitats, l'estat de l'equipament, així com aspectes relatius a la netedat dels espais i el confort. Cada Club ha rebut quatre 'clients misteriosos' durant l'any. La informació que obtenim és molt acurada i ens permet millorar els procediments, ja sigui fent-hi canvis o proporcionant més formació a l'equip.

més de 1.000 persones són un 10!

Durant l'any, 1.050 persones han seguit i completat el 'Sóc un 10!', un programa d'adquisició d'hàbits quant a pràctica esportiva que contempla una recompensa després de 10 setmanes assistint entre 2 i 3 dies per setmana al Club.

Acompliment compromisos Carta de Serveis

Principi	Objectius de qualitat	Acompliment	Resultat 2017
1. Una experiència a la teva mida	Índex NPS satisfacció superior a 15% (enquesta client)	●	19,2%
	Índex BAI de recomanació superior a 30%	●	48,1%
	Entrevista programa personalitzat a cada nou abonat/da	●	
	Valor superior a 7 de l'experiència (enquesta client)	●	7,6
2. No se t'escaparà res	Enviament d'un newsletter setmanal	●	
	Actualització diària de la web i les xarxes socials	●	
	Un nou article a la revista quinzenal	●	40
	Més de 12.000 subscripcions a la revista	●	14.850
	Més de 60.000 pàgines vistes a la web	●	70.326
	Més de 600 notícies publicades a a web	●	624
	Informe anual escolars, curssets i escoles d'iniciació esp.	●	
3. Com a casa	Valor superior a 7 del tracte (enquesta client)	●	8,0
	Índex Cxi (satisfacció, diversió, felicitat) superior a 50	●	58,1
4. Espais ben preparats i ben nets	Inversió no inferior a 200.000 € anuals per Club (valor mig)	●	
	Manteniment i neteja diària, en horari d'apertura i amb equip propi	●	
	3 revisions dels vestidor al dia	●	
	2 revisions dels espais esportius al dia	●	
	Anàlisi microbiològiques superficials i de l'aigua trimestrals	●	
	Instal·lacions 100% adaptades per a la mobilitat reduïda	●	
	Valor superior a 7 de la comoditat (enquesta client)	●	7,3
	Valor superior a 7 de la neteja (enquesta client)	●	7,5
Valor superior a 7 de la conservació (enquesta client)	●	6,9	
5. Un equipament de primera	Valor superior a 7 sobre els equipaments (enquesta client)	●	7,1
	Cada 6 anys, renovació completa de l'equip de fitness i cardio	●	
6. De tot i més	Més de 200 activitats dirigides incloses a la quota	●	
7. Un gran equip per a tu	Valor superior a 7 de l'assoliment d'objectius (enquesta client)	●	6,9
8. La teva salut, el primer	Revisió mèdica gratuïta segons qüestionari inicial QIAF	●	
	Atenció permanent de primers auxilis en cas d'accident	●	
	Més de 15.000 de serveis de salut efectuats en un any	●	21.595
9. Una escola de vida sana	Valor superior a 7 a l'enquesta dels campus, esplais i escoles d'iniciació esportiva	●	-
10. Amplis horaris i un preu just	Mínim de 355 dies d'obertura del club a l'any	●	
	98 % d'acompliment en les programes d'activitats	●	99,1
	Valor superior a 7 en la relació qualitat/preu (enquesta client)	●	7,1

compromís amb l'equip humà

capital intel·lectual

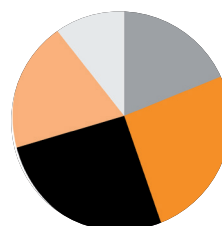
en la suma de treballadors i jornades equivalents no s'inclouen els contractes d'interinatge

636
treballadors
[630]

358,8
Jornades
equivalents
[354]

4,82
antiguitat
mitjana d'anys [5,11]

de 16 a 25 anys = **19,2%**
de 26 a 35 anys = **25,2%**
de 36 a 45 anys = **26,3%**
de 46 a 55 anys = **18,2%**
de 56 a 65 anys = **11,1%**



 **52,2%**
 **47,8%**

compromís laboral

tipus de contractes

169 Fix a jornada completa [165]

332 Fix a jornada parcial [302]

128 Fix discontinu (jornada parcial) [128]

2 Temporal a temps parcial per jubilació (relleu) [1]

34 Interinatge (treballadors reserva lloc de treball) [21]

5 Obra o servei determinat (jornada parcial) [6]

5,06%
d'absentisme

(malaltia comuna, maternitat, permís paternitat, accident laboral, altres)
[6,94%]

13

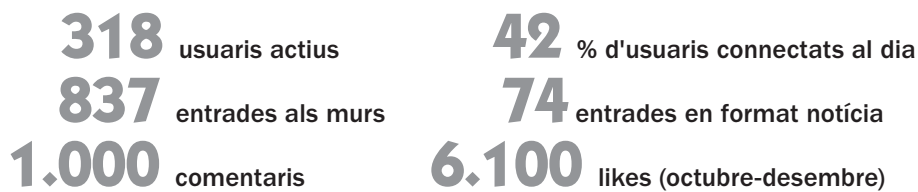
persones [12]

**lleis d'integració social
dels minusvàlids**

potenciant la connexió!

La principal novetat de l'any ha estat la implementació d'una aplicació digital interna (Speakap) que fomenta la connexió entre tot l'equip. Gràcies a la plataforma, gaudim d'un entorn virtual de treball en equip, qualsevol persona pot generar informació, segmentant si cal els destinataris i, a més, es poden recollir comentaris i opinions de manera molt fàcil.

Aquestes són les dades registrades a Speakap:



153
assistents al
sopar de Nadal
[341]

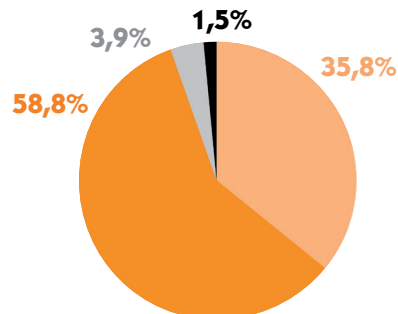
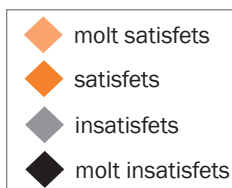
382
assistents a
les sessions
informatives
[385]

formació continuada

1.001
Participants
[659]

4.455
Hores
[2.903]

índex de satisfacció



94,6%
Percentatge de satisfacció
segons l'experiència global
[94,1]

compromís amb l'entorn

157 entitats fan ús dels centres esportius

(no es tenen en compte els grups formats per particulars)

sardenya

Centres educatius: 10

Escola Bressol Petits
Escola Fructuós Gelabert
Escola Jovellanos
Escola La Sedeta
Escola Marillac
Escola Ramon Llull
Escola Roig Tesàlia
Escola Sagrada Família
Escola Santa Anna
IES Secretari Coloma

Altres entitats: 7

Associació Aprenem
Associació de pensionistes i jubilats La Sedeta
Assoc. Esp. Contra el Càncer
Agrupació Funcionaris de la Seguretat Social
CPB Centre de dia Llúria
CPB-Club Social Dreta Eixample Grup Caliu

cartagena

Centres educatius: 10

Col·legi Calassanç-Escolàpies Sant Martí
Esc. Infantil El Guinyolet
Esc. Infantil El Llimoner
Esc. Infantil Grimm
Esc. Inf. Pandy de Sant Marc
Escola El Sagrer
Esc. Nostra Senyora del Roser
Escola del Mar
Escola Immaculada Vedruna
Escola Tabor

Altres entitats: 8

AMPA Tabor
APA Lestonnac
Associació Aprenem
Assoc. Familiars Alzheimer Barcelona
Casal Servi Tabor
CEDIAP Agalma
Club Bàsquet Imma
Grup Caliu

marítim

Centres educatius: 15

EB Alexandre Galí
EB El Rosetó
EB El Timbalet
EB Grèvol
EB Maria Reina/Els Àngels
EB Vila Olímpica
Escola Fàsia
Escola Fluvià
Escola Jesús Maria
Escola El Sagrer
Escola Santa Anna
Escola Voramar
Escola Xavier
IES Salvat Papasseit
Universitat Pompeu Fabra

Altres entitats: 18

Ass. Esportiva Casp
Associació Run2live
Associació Superacció
Centre Obert Glamperetes
Club Esportiu Vincit
CE Barceloneta
CE Bogatell
C. Regulació Genòmica
Consorci Hospital Mar
CSF Nou de la Rambla
Esc. Bàsquet Lestonac
Esc. Bàsq. Nacho Solozabal
FCEDF - Hospiesport
Fundació Escó
Futbol Polaris Sant Martí
Grup Caliu
TEB Barceloneta
Volei Mundet

can caralleu

Centres educatius: 41

Acció 90
Assoc. Centre Pedralbes
Esc. Dolors Monserdà-Sta Pau
Centre L'Alba
Col·legi Montserrat
ESADE
Parvulari Carles Riba

Escola Bressol Tuset
Escola Aula
Escola Benjamin Franklin
Escola Canigó
Escola Claret
Escola Costa i Llobera
Escola Lys
Escola MM Concepcionistes
Esc. Mare de Déu de Núria
Esc. Mare de Déu dels Àngels
Escola Nabí
Escola Nadís
Escola Natzaret
Escola Orlandai
Escola Pàlcam
Escola Pia de Balmes
Escola Projecte
Esc. Sant Andreu de Badalona
Escola Santa Dorotea
Escola Solc
Escola Sot del Camp
Escola Tàber
Escola Teresianes Ganduxer
Escola Príncep de Girona
FP Pearson St. Paul's School
Fundació Boscana
Fundació Esmen
IES Icària
IES Montserrat
Institut Químic Sarrià
Kensington School
Llar d'infants I-BETH
Scuola Italiana
Zurich Schule

Altres entitats: 7

Associació Esportiva BCN
Centre d'Accollida Assís
Centre d'Higiene mental
Sarrià-Les Corts
Centre Parroquial de Sarrià
Club Natació Kallípolis
Consell de l'Esport Escolar
Grup Caliu

l'esportiu de llinars

Centres educatius: 4

Escola Ginebró
Dinamics
International Rural School
Llar d'infants Petits Estels

Altres entitats: 10

CE Llinars
CF Cardedeu
CN Els Pinetons
Escola Castell Dosrius (AMPA)
Escola Damià Mateu (AMPA)
Escola Joan Casas (AMPA)
Esc. Salvador Sanromà (AMPA)
Escola Torre Roja (AMPA)
Llar Tres Pins
Residència Sauleda

sant joan despi

Centres educatius: 13

Ateneu Instructiu
CEIP Can Suris
CEIP Espai 3
CEIP Joan Perich
CEIP Pau Casals
CEIP Sant Francesc d'Assís
CEIP Roser Capdevila
Escola Bon Salvador
Escola Gran Capità
Escola Pare Claret
IES Ferrer i Guàrdia
IES Salvador Pedrerol
Lycée français

Altres entitats: 2

Club Handbol Sant Joan Despi
Club Bàsquet Sant Joan Despi

eas taradell

Centres educatius: 8

Escola Basserolles
Escola Bressol Balenyàç
Escola El Gurri
Escola Farigola
Escola Pinediques
Escola Sant Genís
Escola Vedruna
IES Taradell

Altres entitats: 4

Associació Sant Tomàs
Casal Jubilats Taradell
El Puntal
Residència Vilademany

17 centres de formació amb convenis de pràctiques

Centre Estudis El Seminari
CET 10
Col·legi Escolàpies Llúria
Escola Catalana de l'Esport
Escola Ginebró
Escola Túrbulà
Escola Pia Sarrià - Calassanç
Eurofitness
Fundació Pere Tarrés
Institut de Nàutica
Institut Ribera Baixa
Institució Cultural CIC
Institut Joaquim Blume
INEFC
Institut Mare de Déu de la Mercè
Institut Vall d'Hebron
UB. Facultat Economia i Empresa

34 estudiants

[36]

- 11 Claror Sardenya
- 5 Claror Cartagena
- 5 Claror Marítim
- 9 Can Caralleu
- 3 Sant Joan Despí
- 1 EAS Taradell

39 entitats a qui donem suport o tenim Conveni

Salut

Afanoc
Assoc. Esp. contra el càncer
Associació Familiars Alzheimer Barcelona (AFAB)
Consorti Sanitari Integral
Hospital Santa Creu i Sant Pau
Fundació Esclerosi Múltiple
Fundació Miquel Valls
Obra Social Sant Joan de Déu
Oncolliga
Sport2live

Vellesa

Amics de la gent gran
Avismón

Discapacitat

Associació Aprenem
CET ApPunts - Fundació Joia
Grup Caliu
Fundació Estel Tapia
Fundació Aura

3r món

Gràcia pel Sahara
Hospital Plató
Òxfam Intermón

Exclusió social

Associació Can Roger
Associació Superacció
Càritas Diocesana de Bcn
Centre d'acollida Assís
Centre Obert Glamperetes
Creu Roja
Escola Sagrada Família
Escola Tabor
Escola Fructuós Gelabert
Fundació Ared
Fundació Arrels
Fundació Quiero Trabajo
Fundació Formació i Treball
Obra Social Santa Lluïsa
Marillac
Transpirenaica Social i Solidària

Catalanitat

Assemblea Nacional Catalana
Castellers Sagrada Família
Consorti Normalització
Lingüística
Òmnium Cultural

37 entitats amb qui compartim projectes comunitaris

gràcia

AV Camp d'en Grassot
Comerç Claret
Centre Cívic La Sedeta
Centre de serveis socials
Camp d'en Grassot

eixample

Associació Can Roger
AVV Sagrada Família
Aula ambiental de la SF
Beirao Percussió
Castellers de la SF
Centre Cívic SF
CAP Sagrada Família
CAP Roger de Flor
Centre de Serveis Socials
Sagrada Família
CPB-SRC Dreta Eixample
Encants Nous Eix Comercial
Eix Comercial Sagrada Família
Unió de Botiguers Sant Pau-Gaudí
PDC Sagrada Família

barceloneta

APC Barceloneta
CAP Barceloneta
Centre Obert Glamperetes (Càritas)
IES Salvat Papasseit
PDC Barceloneta
La Fàbrica del Sol

sarrià

Associació Esportiva de Discapacitats BCN
Centre de Recursos pedagògics de Sarrià-Sant Gervasi
Fundació Aspasim
Parc Natural Collserola

l'esportiu de llinars

Càritas
Club de Tennis Llinars
Teatre Auditori de Llinars

taradell

Associació Festa dels Tonis
Càritas Parroquial Taradell
Club Futbol Taradell
El Puntal Espai Jove
FATEC
Mancomunitat La Plana

16 comissions i taules comunitàries

Pla de Desenvolupament Comunitari Sagrada Família:

Taula de salut
Rutes de salut
Taula de solidaritat
Taula de prescripció social

Pla de Desenvolupament Comunitari Barceloneta:

Taula Pacte per a l'ocupació 'Barceloneta Proa a la mar'
Taula Entre Nosaltres
Taula Bon veí, bon profit

Coordinadora d'Entitats Sagrada Família

Festes Majors:

Camp d'en Grassot
Sagrada Família
Barceloneta
Sarrià
Can Caralleu
Llinars del Vallès
Sant Joan Despí
Taradell

compromís amb la societat

fomentem l'esport com a eina d'inclusió i millora

signem Convenis perquè col·lectius vulnerables puguin millorar la seva qualitat de vida gràcies a la pràctica esportiva.



suport a infants i joves

Donem suport a entitats que fan de l'esport una eina d'inclusió d'infants i joves.

Associació Aprenem: infants i joves amb trastorn de l'espectre autista aprenen a nedar al Claror Cartagena i juguen a bàsquet a Sardenya.

Associació Superacció: joves en situació vulnerable entrenen natació i spining al Marítim.

Gràcia pel Sàhara: cada estiu un grup de nens sahrauís gaudeixen de l'esplai de Sardenya

Centre Obert Glamperetes - Càritas: infants de la Barceloneta fan activitat al pavelló del Marítim.

IES Salvat Papasseit: un grup d'alumnes de la Barceloneta aprenen a nedar a la piscina del Marítim.

un pas més en salut

La nostra aposta de valor va molt lligada al compromís amb aquelles persones que poden servir-se de l'activitat física per millorar la seva qualitat de vida.

Associació Espanyola Contra el Càncer: oferim una activitat física específica per a persones que han superat un càncer i desitgen recuperar la seva condició física.

Associació Familiars Alzheimer Barcelona: un grup reduït de malalts fan activitat suau de piscina al Claror Cartagena.

Consorci Sanitari Integral: hem creat mecanismes de comunicació àgils per tal que persones derivades pel CAP Còrsega gaudeixin d'un circuit de prescripció d'activitat.

Hospital de Sant Pau: activitat física específica per a dones que han superat un càncer de mama.

contra l'exclusió social

La millora de la qualitat de vida va molt lligada al desenvolupament social. És per això que som sensibles als col·lectius en risc d'exclusió social, sigui per raons de discapacitat o lligades a situacions de pobresa.

Centre d'acollida Assís: cedim una pista poliesportiva de Can Caralleu perquè usuaris del centre puguin jugar a futbol i mantenir-se en forma

Grup Caliu: persones amb discapacitat que assisteixen als Clubs per fer activitat de graella de manera normalitzada.

Transpirenaica Social i Solidària: una travessa de muntanya de 42 dies i 800 km destinada a joves en risc d'exclusió però oberta a la participació de qui vulgui compartir-hi l'experiència. Per tal de donar suport a l'organització, fem un donatiu de 1.000 euros.

som esportistes compromesos

organitzem o donem suport a iniciatives que combinen esport i solidaritat



Barcelona Magic Line: en som padrins des de l'inici amb una aportació de 3.000 euros a l'Obra Social Sant Joan de Déu per promoure'n l'organització.

Trailwalker Oxfam Intermón: fomentem i ajudem aquells equips que volen participar-hi, sigui format per treballadors, abonats o mixtes. El 2017, un equip de treballadors i un format per abonats de Cartagena van assolir els dos reptes: l'esportiu i l'econòmic.

Jocs Interempreses: olimpíada empresarial en què cada any participen treballadors de Claror. Hi participen 20 treballadors i la inscripció de 2.583 euros es destina a la Fundació Ared i a Llars Compartides.

Mulla't per l'Esclerosi Múltiple: Can Caralleu acull l'acte central del Mulla't amb molt d'èxit. A més, tots els Clubs se sumen a



fer metres i vendre marxandatge. Fem un donatiu de 1.000 euros.

Caminades solidàries: les caminades són un bon motiu per promoure la solidaritat. Les entitats beneficiàries del 2017 han estat: l'Associació Aprenem, i l'Obra Social Sant Joan de Déu per al Pediatric Cancer Center.

Torneig de vòlei solidari: a Marítim s'organitza un Torneig de vòlei solidari en benefici de la Fundació Miquel Valls, que atén malalts d'Esclerosi Lateral Amiotròfica (ELA) i els seus familiars. Entre la inscripció solidària i l'aportació de Claror aconseguim lliurar a l'entitat 1.000 euros.

Oncoswim: un equip de Can Caralleu participa en aquesta prova aquàtica que recapta fons per a la Fundació Oncolliga Girona. Recaptem 500 euros.

els Clubs com a lloc on ser solidari

Per als Clubs Claror passen milers de persones i, aquesta és una magnífica oportunitat per sumar solidaritat. És per això que els posem a disposició per vendre o recollir material.

Recollida d'aliments per a les entitats de l'entorn proper i en el marc de les taules comunitàries. En el cas del barri de Sagrada Família hem aportat 65 kg d'aliments; en el cas de la Barceloneta, la tarda de la Claror Fitness Fest vam aconseguir 100 kg enviats a l'Obra Social Santa Lluïsa de Marillac.

Recollida de joguines en el marc de la Campanya nadalenca de Creu Roja Joventut recollim 130 joguines noves.

Polseres candela per al càncer infantil. L'Esportiu de Llinars aconseguix recaptar 600 euros per a l'Hospital Sant Joan de Déu, a banda de sensibilitzar sobre la malaltia amb diversos suports informatius.

Roses solidàries per Sant Jordi, fetes a mà i amb paper de llavors pel Centre Especial de Treball Apunts (Fundació Joia), que treballa per a persones amb trastorn de salut mental.

compromís amb la societat

projectes d'acció social propis

ens impliquem en el desenvolupament social dels territoris



suport als centres educatius

Des del 2012 mantenim el **Projecte Barri** que té per objectiu afavorir la plena escolarització dels infants. És per això que destinem una dotació econòmica a tres escoles públiques properes (Sagrada Família, Tabor i Fructuós Gelabert) per tal que des de la direcció de l'escola es puguin becar alumnes perquè no deixin de fer sortides, colònies o extraescolars per raons econòmiques.

A més, el 2017 hem col·laborat amb l'IES Príncep de Girona coorganitzant una diada esportiva. D'una banda vam fer una màster de ball per als alumnes i també vam aconseguir bicicletes estàtiques, gentilesa de Fit4life, per a una competició interna.

can roger: l'Ajuntament recupera el solar

L'1 de febrer, el Districte de l'Eixample i el Consorci d'Educació de Barcelona comuniquen a l'Associació Can Roger, de la qual hem estat impulsors i n'hem assumit la secretaria, la decisió de recuperar el solar on s'ubica el projecte de Can Roger per poder-hi construir una escola. La notícia va ser sorprenent, ja que pocs mesos abans el projecte havia rebut la Medalla d'Honor de l'Ajuntament.

Malgrat que des de la Fundació Claror vam explorar a fons la possibilitat de fer compatibles els dos projectes, finalment no va ser viable i el mes de maig tancàvem Can Roger de manera definitiva i iniciàvem el camí per dissoldre l'Associació. Aquests són alguns indicadors dels cinc anys del projecte de menjador social, hort, activitats artístiques i inserció sociolaboral.

89
usuaris
menjador
(2014-2017)

13
contactes
laborals
(2016)

70
voluntaris
(2015-2017)

1.940
participants
d'activitats
(2014-2016)

serveis contractats a entitats del tercer sector

15.072€
[12.316]

Centre especial de Treball Apunts
Missatgers Trèvol
Eina, empresa d'inserció No a l'Atur
Fundació Estel Tàpia
Fundació Pere Tarrés
Salta, empresa Inserció. Fundació Ared

compromís amb el medi ambient

campanyes de sensibilització



campanyes de sensibilització

Aquest 2017 hem intensificat les campanyes de sensibilització per la cura del medi ambient, en especial per a la mobilitat sostenible a Can Caralleu. Tant pel Dia Mundial del Medi Ambient (5 de juny) com per la Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura (setembre), hem fomentat l'ús de la bicicleta elèctrica amb bicis gentilesa de Probike i hem editat diversos recorreguts ciclables de l'entorn. I per aquells que no poden deixar el cotxe per l'efecte 'taxi', els hem proporcionat alguns consells d'ecoconducció.



Setmana per a la prevenció de residus

El mes de novembre, coincidint amb la Setmana Europea de Prevenció de residus, tots els Clubs han recollit roba de segona mà i ulleres per tal de donar-los una segona vida.

La campanya ha estat un èxit. Hem emplenat un total de 38 bosses industrials de roba en bon estat que hem lliurat a les entitats socials Quiero Trabajo, Ared, Formació i Treball i Arrels. Les més de 450 ulleres recollides han trobat destí al tercer món, mitjançant la campanya 'Una nova mirada per al Senegal, impulsada per l'Hospital Plató.

el Claror Cartagena guanya en eficiència

Durant el 2017, el Claror Cartagena ha participat del projecte europeu *Grow Smarter*, cosa que ha suposat un bon nombre de millores que el converteixen en un club més confortable i eficient.

Les accions concretes que s'hi han dut a terme han estat: aïllament de la coberta de piscina, substitució de la planta refredadora per una bomba de calor, substitució de les calderes, substitució de la deshumectadora i renovació de tota la il·luminació per leds.

impulem l'electròlisi salina a les piscines

Si el sistema de desinfecció de l'aigua de les piscines ja era molt sostenible amb els raigs ultraviolats, hem fet un pas més. Can Caralleu ha passat a l'electròlisi salina, un mètode natural i segur, que evita l'ús de productes químics clorats, i l'addició d'altres subproductes químics.

La intenció és anar adaptant l'electròlisi salina a la resta de Clubs entre el 2018 i el 2019.

Fundació Privada Claror

compte de resultats 2017

Ingressos		Despeses	
Serveis	11.193.153	Compres	277.277
Altres	793.586	Serveis exteriors	3.062.256
Subvencions	151.526	Personal	6.821.677
		Altres despeses de gestió	414.064
		Financeres	58.522
		Dotació amortitzacions	660.006
		Cànon a Ajuntament	434.815
Total ingressos	12.138.265	Total despeses	11.728.617
Excedent de l'exercici	409.648		

balanç de situació a 31/12/17

Actiu		Passiu	
Actiu no corrent	8.277.832	Patrimoni net	6.118.392
Actiu corrent	1.957.139	Provisions a llarg termini	1.244.020
		Deutes a llarg termini	1.338.369
		Passiu corrent	1.534.190
Total actiu	10.234.971	Total passiu	10.234.971

inversions 2017

Total inversions	1.180.138
-------------------------	------------------

Dades provisionals. Podeu consultar la memòria econòmica definitiva a partir del mes de maig de 2018 a www.claror.cat, un cop tancada l'auditoria per part de:



Dades auditades per
Auren Auditors.
xifres en euros

Fundació Can Caralleu Esports

compte de resultats 2017

Ingressos		Despeses	
Serveis	4.927.206	Compres	52.550
Altres	101.895	Serveis exteriors	1.703.589
Subvencions	96.049	Personal	2.431.634
		Altres despeses de gestió	9.375
		Financeres	17.351
		Dotació amortitzacions	277.123
		Cànon a Ajuntament	347.293
Total ingressos	5.125.150	Total despeses	4.838.915
Excedent de l'exercici	286.235		

balanç de situació a 31/12/17

Actiu		Passiu	
Actiu no corrent	3.422.915	Patrimoni net	2.498.425
Actiu corrent	1.401.999	Provisions a llarg termini	1.548.736
		Deutes a llarg termini	6.000
		Passiu corrent	771.753
Total actiu	4.824.914	Total passiu	4.824.914

inversions 2017

Total inversions	243.368
-------------------------	----------------

Dades provisionals. Podeu consultar la memòria econòmica definitiva a partir del mes de maig de 2018 a www.claror.cat, un cop tancada l'auditoria per part de:



Dades auditades per
Auren Auditors.
xifres en euros



Dades auditades per
Auren Auditors.
xifres en euros

Llinarsport, SL

compte de resultats 2017

Ingressos		Despeses	
Serveis	4.306.416	Compres	20.269
Altres	25.510	Serveis exteriors	542.836
Subvencions	221.160	Personal	3.269.394
		Altres despeses de gestió	138.551
		Financeres	114.265
		Dotació amortitzacions	279.195
Total ingressos	4.553.086	Total despeses	4.364.510
Excedent de l'exercici	188.576		

balanç de situació a 31/12/17

Actiu		Passiu	
Actiu no corrent	5.671.199	Patrimoni net	2.293.372
Actiu corrent	854.421	Provisions a llarg termini	0
		Deutes a llarg termini	3.151.658
Total actiu	6.525.620	Passiu corrent	1.080.590
		Total passiu	6.525.620

inversions 2017

Total inversions	8.906
-------------------------	--------------

govern i direcció

òrgans de govern

*Òrgans de govern a data de 31 de desembre de 2017

Fundació Claror

Patronat

President	Miquel Céspedes	Claustre Escola Sagrada Família
Vicepresident	Carles Feliu	Soci abonat
Secretari	Oriol Bosch	AMPA Escola Sagrada Família
Vicesecretària	Dolors Bertran	Treballadora
Vocals	Sònia Gil	Claustre Escola Sagrada Família
	Xavier Luri	AMPA Escola Sagrada Família
	Joan Carles Martín	Soci abonat
	Albert Batalla	Extern
	Santi Padró	Extern
	Sílvia Reyes Escorihuela	Externa

Fundació Can Caralleu Esport

Patronat

President	Gabriel Domingo	Fundació Claror
Secretari	Carlos Cano	Fundació Claror
Vocals	Nico Sánchez	Fundació Claror
	Miquel Céspedes	Fundació Claror
	Anna Maria Rifà	Extern
	Francesc Banqué	Extern

Director de la Fundació: Carlos Cano

Llinarsport, SL

Consell d'Administració

President	Gabriel Domingo	Fundació Claror
Consellers	Carlos Cano	Fundació Claror
	Nico Sánchez	Fundació Claror
	Gorka Insausti	Escola Ginebró SCCL
	Marià Llobera	Escola Ginebró SCCL

equip de direcció

Director General Gabriel Domingo

Direcció de producte Nico Sánchez

Direccions Executives

Sardenya, Cartagena i Marítim	Núria Borràs
Can Caralleu, l'Esportiu de Llinars i EAS Taradell	Carlos Cano
Poliesportius Francesc Calvet i Salvador Gimeno	Nico Sánchez

Direccions de clubs

Claror Sardenya	Juanjo Zabala
Claror Cartagena	Alfons Font
Claror Marítim	Marta Solé
Can Caralleu	Núria Sabartés
L'Esportiu de Llinars	Dani Cavanillas
Sant Joan Despí	Gregorio Bermudo
EAS Taradell	Miquel Hernández

Caps d'Àrees Centrals

Comunicació, Imatge i Màrqueting	Sergi Larripa
Econòmico-financera	Joan Prat
Recursos Humans	Ignasi Casacuberta
Sistemes de gestió	Manel Carmona
Sistemes i Tecnologies de la Inf.	Òscar Alarcón
Atenció personal i vendes	Cristina Rueff
Innovació i Qualitat esportiva	Miguel Ángel Martínez
Responsabilitat Social Corporativa	Ester Benach

claror
més que fitness!