

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL**
**Indicadores del cumplimiento de la MISIÓN**

	Objetivo	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Grado de satisfacción de las personas con su formación y desarrollo profesional	8.00	---	7,42	7,12	6,90	6,38	---
Grado de satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad y competencia de las personas de DK.	8.30	8.36	---	7,99	---	8,25	8,20
Grado de implantación de los procesos	100.00%	77,5%	76,5%	76,5%	76,5%	50,0%	72,0%
Grado de satisfacción de las personas usuarias con la oferta de servicios	8.20	7.64	---	7,63	---	7,28	6,99
Grado de satisfacción de las personas usuarias con el precio de los servicios	8.00	7.06	---	7,30	---	7,48	7,24
Grado de implantación de las certificaciones de accesibilidad (*)	100.00%	58,60 %	---	21,88%	6,25%	---	---
Grado de satisfacción de las personas usuarias con la información, accesibilidad y trato	8.20	7.43	---	7,73	---	7,70	7,31
Porcentaje de población que es usuaria de DK (Temporada)	35% (▲≈110 usuarios)	34.04%	34.63%	34.22%	33.22%	34.02%	33.06%
Porcentaje de población que es usuaria de DK (Verano)	29% (▲≈200 usuarios)	28.99%	28.32%	27.58%	25.63%	26.28%	26.48%
Grado de autofinanciación de DK	40.00%	---	36.45%	36,8%	35,2%	33,0%	29,0%
Grado de implantación de Ekoscan (*)	83.33%	64,17%	58,33%	58,33%	33,0%	33,0%	---

**Indicadores de consecución de la VISIÓN**

	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Satisfacción de nuestros usuarios	8.00	7.5	---	7,63	---	7,52	7,42
Satisfacción de nuestras personas	8.00	---	7,58	6,83	6,57	6,20	---
Grado de consecución de las certificaciones de accesibilidad, sostenibilidad, Lic. de Actividad y SS	100.00%	---	---	---	---	---	---
Grado de avance en la gestión s/MGA elemento Sociedad	Intermedio 2	---	---	---	---	---	---
Porcentaje de personas que conocen DK	80.00%	---	---	72.80%	---	82.17%	87.50%
Percepción de la sociedad de Durango sobre DK a través de las encuestas en OAAA	7.50	7.36	---	7.34	---	7.75	7.05

**Indicadores de cumplimiento de VALORES**

	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Percepción de las personas sobre el cumplimiento de los valores	8.00	---	7.37	6.84	---	---	---
Percepción de los usuarios sobre el cumplimiento de los valores	8.00	7.88	---	7.78	---	---	---

**ESTRATÉGICOS**
**OE1 Conseguir un OA gestionado de forma eficiente, que sea transparente, accesible, sostenible y comprometido con Durango**
**EFICIENCIA: Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia:**

	L.Estrat.	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Grado de implantación 5S	L1.4	100.00%	---	24.38%	41.67%	40.50%	---	---
<small>A partir de 2015 se incorporan nuevos centros por lo que el porcentaje de implantación baja</small>								
Grado de implantación i5S	L1.5	100.00%	100.00%	50.00%	80.00%	60.00%	---	---
Grado de implantación de los procesos	L2	100.00%	77,5%	76,5%	76,5%	76,5%	50,0%	72,0%
Grado de avance en la gestión s/MGA elemento Innovación ¡NUEVO!	L3	Básico 2	---	---	---	---	---	---
Grado de avance en la gestión s/MGA (Global) ¡NUEVO!	L4	A Plata	---	---	---	---	---	---
Grado de satisfacción de las personas usuarias con el material deportivo	L6.1	8.00	6.97	---	7.95	---	8.23	8.34
Grado de satisfacción de las personas con los recursos (bloque 2)	L6.2	7.40	---	6.29	6.3	6.16	6.49	-----

**TRANSPARENCIA: Grado de cumplimiento de los indicadores de transparencia:**

	L.Estrat.	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Durango Kirolak, como administración pública, apuesta por la transparencia y ofrece a la ciudadanía información de interés a través de la web (Carta de Servicios, Precios, Ayudas Económicas, Presupuestos, Plan Estratégico, Plan Anual, Acuerdos de la Junta Rectora...) ¿Conoce esta información?	L8.1 L8.2		37.19%	---	42.30%	---	---	---
Cumplimiento de número de ítems a publicar según el plan de transparencia.	L8.3		83.93	---	---	---	---	---
Percepción de las personas usuarias sobre las transparencia en la gestión	L8.3		7.43	---	---	---	---	---
Percepción de las personas sobre las transparencia en la gestión	L1.5 L2 L8.3	8.25	---	7.79	6.94	---	---	---

**ACCESIBILIDAD: Grado de cumplimiento de los indicadores de accesibilidad:**

	L.Estrat.	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Grado de implantación accesibilidad (*)	L1.1	100%	58.60%	27.00%	---	---	---	---
Evaluación y control de accesos	L1.6		---	---	---	---	---	---
Grado de satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones y servicios complementarios (Bloque 3)	L6.2	7.75	7.18	---	7.47	---	7.35	7.43

**SOSTENIBILIDAD: Grado de cumplimiento de los indicadores de sostenibilidad:**

	L.Estrat.	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Grado de implantación Ekoscan (*)	L1.2	83.33%	64,17%	58,33	58,33%	33,0%	33,0%	---
Porcentaje de población que es usuaria de DK (Temporada)	L7 L8 L13 L14	35% (▲≈110 usuarios)	34.04%	34.63%	34.22%	33.22%	34.02%	33.06%
Porcentaje de población que es usuaria de DK (Verano)	L7 L8 L13 L14	29% (▲≈200 usuarios)	28.99%	28.32%	27.58%	25.63%	26.28%	26.48%
Grado de autofinanciación	L1.6	40.00%	---	36.45%	36,8%	35,2%	33,0%	29,0%

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

	L.Estrat.	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Grado de avance en la gestión s/MGA elemento Sociedad	L5	Intermedio 2	---	---	---	---	---	---

**OE2 Conseguir que las usuarias y usuarios estén satisfechos y orgullosos**

	L.Estrat.	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Grado de satisfacción de las personas usuarias		8.0	7.5	---	7,63	---	7,52	7,42
Grado de satisfacción de las personas usuarias con el material deportivo	L6.1	8.0	6.97	---	7.95	---	8.23	8.34
Grado de satisfacción de las personas con los recursos (bloque 2)	L6.2	7.4	---	6.29	6.3	6.16	6.49	-----
Grado de satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones y servicios complementarios (Bloque 3)	L6.2	7.8	7.18	---	7.47	---	7.35	7.43
Valoración de las personas usuarias de los servicios ofrecidos por DK	L7	8.2	7.64	---	7,63	---	7,28	6,99
Nº de interacciones ¡NUEVO! (Sólo Facebook)	L8.2	4000	2058					
Nº de seguidores ¡NUEVO!	L8.2	1700	1180					
Nº de acciones derivadas o asociadas al proyecto Deporte-Salud	L9	5	0					

**OE3 Lograr que las personas que trabajan en DK estén motivadas, satisfechas y orgullosas**

	L.Estrat.	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Grado de satisfacción de las personas		8.0	---	7,58	6,83	6,57	6,20	---
Grado de implantación iSS	L1.5	100%	100.00%	50.00%	80.00%	60.00%	---	---
Grado de satisfacción de las personas con los recursos (bloque 2)	L6.2	7.4	---	6.29	6.3	6.16	6.49	-----
Grado de satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones y servicios complementarios (Bloque 3)	L6.2	7.8	7.18	---	7.47	---	7.35	7.43
Porcentaje de eventualidad/temporalidad en la plantilla (17/28 personas, dato calculado para el contraste de personas)	L10	40%	60.71%	60.71%				
Incluir los indicadores a los que afecte el proyecto de superación de creencias limitantes una vez esté definido su ámbito	L11							
Porcentaje de personas evaluadas en su desempeño	L12	100%						

**OE4 Conseguir proyectar una imagen positiva (de marca) entre nuestros usuarios y usuarias, en el municipio y en el Territorio Histórico de Bizkaia**

	L.Estrat.	Objetivo	2016 (nov)	2015	2014	2013	2012	2011
Grado de avance en la gestión s/MGA (Global)	L4	A Plata	---	---	---	---	---	---
Grado de avance en la gestión s/MGA elemento Sociedad	L5	Intermedio 2	---	---	---	---	---	---
Nº de apariciones en prensa escrita, y digital	L8.1							
Nº de interacciones ¡NUEVO!	L8.2		2058	0	0	0	0	0
Nº de seguidores ¡NUEVO!	L8.2		1180	0	0	0	0	0
Percepción de las personas usuarias sobre las transparencias en la gestión	L8.3		7.43	---	---	---	---	---
Percepción de la sociedad de Durango sobre DK a través de las encuestas en OOA	L14	8	7.36	---	7.34	---	7.75	7.05
Grado de conocimiento de la sociedad de Durango de DK	L14	80%	75.49%	---	72.80%	---	82.17%	87.50%

(\*) No está incluido el Fronón Ezkurdi por su situación especial