

Horizonte 17



DURANGO
Kirolak

Visto Bueno de la Junta Rectora del 10 de enero de 2016

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Durango Kirolak¹ es un servicio público que gestiona las distintas instalaciones deportivas municipales y cuyo fin es que la ciudadanía de Durango, individual o colectivamente (clubes, centros escolares y asociaciones), disfrute de una mayor calidad de vida, promocionando estilos de vida saludables a través de la práctica deportiva.

Contamos con:

- Un equipo profesional, comprometido y en continua adaptación.
- Un sistema de gestión orientado a la excelencia.

Para ofrecer:

- Una oferta amplia y variada de actividades e instalaciones deportivas.
- Un servicio accesible desde el punto de vista económico, físico y de gestión.
- Un servicio sostenible a nivel económico y medioambiental.

Visión

Queremos cumplir nuestra misión (horizonte 2017) de una manera innovadora, siendo referentes dentro de nuestro sector en los siguientes aspectos:

- Satisfacción de las usuarias y usuarios, logrando un nivel de 8 sobre 10.
- Satisfacción de las personas que trabajan en Durango Kirolak, alcanzando un nivel de 8 sobre 10.
- Obtención de las certificaciones que garanticen la accesibilidad, sostenibilidad y la eficacia en la gestión de nuestras instalaciones.
- Que Durango nos vea como un Organismo comprometido con su entorno.
- Que proyectemos una imagen positiva de marca entre nuestros usuarios y usuarias, en el municipio y en el Territorio Histórico de Bizkaia.

Valores

Las personas son las que dan sentido a nuestra existencia y son el centro de nuestro quehacer, ya sean personas usuarias (potenciales o reales) o empleadas (directas o indirectas). Por ello, los valores que nos guían son:

- La transparencia (Información accesible, comunicación fluida,...).
- Empatía (Ponerse en el lugar del otro, el respeto, la cercanía,...).
- La satisfacción de pertenecer a DK.
- El trabajo en equipo.
- La profesionalidad (honestidad, responsabilidad, confidencialidad, honradez, equidad, vocación de servicio público, proactividad, abierto a la innovación y la mejora,...).
- El compromiso social.

¹ Durango Kirolak es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Durango

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO Y DAFO

Objetivos Estratégicos y Factores Críticos de Éxito

- I. Conseguir un OA gestionado de forma eficiente, que sea transparente, accesible, sostenible y comprometido con Durango.

Conseguiremos ser sostenibles,

1. Desde el punto de vista económico, con un número adecuado de usuarios, un nivel mínimo de autofinanciación y una gestión eficiente de compras y proveedores.
2. Desde el punto de vista medioambiental, consiguiendo la certificación Ekoscan en todas las instalaciones.

Conseguiremos ser accesibles,

3. Desde el punto físico, con unas instalaciones adaptadas a todas las personas y certificadas en accesibilidad y en actividad.
4. Desde el punto de vista económico, con tarifas adaptadas a las posibilidades de los diferentes grupos de población.
5. Desde el punto de vista social, ofreciendo actividades y servicios adaptados a los diferentes grupos de población.

Conseguiremos ser eficientes,

6. Adoptando un modelo de gestión por procesos, orientado a la excelencia, que nos permita una gestión eficaz basada en la consecución de nuestros objetivos y en las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y utilizando las metodologías de gestión más apropiadas.
7. Generando el ambiente y las herramientas necesarias para fomentar la innovación.

Conseguiremos ser transparentes,

8. Ofreciendo toda la información relativa a DK de forma abierta, accesible y sistemática.
9. Impulsando los canales de comunicación para el acceso a la información.

Conseguiremos demostrar nuestro compromiso,

10. Fomentando, apoyando y colaborando con iniciativas sociales y deportivas de nuestro entorno.
11. Siendo sostenibles económica y medioambientalmente.

2. Conseguir que las usuarias y usuarios estén satisfechos y orgullosos.

Conseguiremos ese objetivo con:

1. Personas trabajadoras de DK motivadas, satisfechas y orgullosas.
2. La prestación de un servicio deportivo excelente (variado, con amplitud de horarios, actualizado e innovador), en función de las necesidades y expectativas de las personas usuarias manteniendo con ellas una relación activa y permanente.
3. La oferta de un servicio con una relación calidad/precio adecuada.

4. Unas instalaciones accesibles, seguras, limpias y que funcionen correctamente, dotadas de materiales adecuados y con unos servicios complementarios que faciliten el acceso y la estancia de las personas usuarias.
 5. Una atención personalizada, profesional, accesible, empática y transparente.
 6. Una comunicación fluida, multicanal e interactiva.
 7. Una buena imagen de DK por parte de los usuarios y del resto de la ciudadanía.
3. Lograr que las personas que trabajan en DK estén motivadas, satisfechas y orgullosas.
- a. Conseguiremos el objetivo con:
 1. Un buen ambiente de trabajo.
 2. Un liderazgo basado en los valores del OA.
 3. Recursos suficientes y adecuados.
 4. Una organización adecuada del trabajo
 5. Una correcta definición de funciones y tareas y una distribución equilibrada del trabajo.
 6. La conciliación.
 7. Cauces o vías para que las personas puedan participar en la toma de decisiones.
 8. Un sistema que reconozca a las personas.
 9. Formación continua y gestión del conocimiento.
 10. Personas comprometidas, implicadas y orgullosas.
 11. Comunicación fluida y a tiempo.
 12. El cumplimiento de los valores de DK.
 13. Una buena imagen de DK por parte de personas trabajadoras en el OA.
4. Conseguir proyectar una imagen positiva (de marca) entre nuestros usuarios y usuarias, en el municipio y en el Territorio Histórico de Bizkaia.
- a. Conseguiremos este objetivo con:
 1. Las cosas bien hechas (Gestión, atención, servicios e instalaciones).
 2. Planes de comunicación y marketing que potencien y posicionen nuestra imagen de marca.
 3. Personas trabajadoras implicadas, que transmitan imagen de marca (valorando que lo hacemos bien).
 4. Personas usuarias y clubes que sean prescriptoras de DK.
 5. Visibilidad en los eventos deportivos y de RSC que fomentamos y apoyamos.

Cuadro de Mando Estratégico

Indicadores del cumplimiento de la MISIÓN

| | Objetivo | 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 | ----- | 7,99 | ----- | 8,25 | 8,20 |
| Grado de implantación de los procesos | 100.00% | ----- | 76,5% | 76,5% | 50,0% | 72,0% |
| Grado de satisfacción de las personas usuarias con la oferta de servicios | 8.20 | ----- | 7,63 | ----- | 7,28 | 6,99 |
| Grado de satisfacción de las personas usuarias con el precio de los servicios | 8.00 | ----- | 7,30 | ----- | 7,48 | 7,24 |
| Grado de implantación de las certificaciones de accesibilidad (*) | 100.00% | ----- | 21,88% | 6,25% | ----- | ----- |
| Grado de satisfacción de las personas usuarias con la información, accesibilidad y trato | 8.20 | ----- | 7,73 | ----- | 7,70 | 7,31 |
| Porcentaje de población que es usuaria de DK (Temporada) | 35% (▲ =110 usuarios) | 34.63% | 34.22% | 33.22% | 34.02% | 33.06% |
| Porcentaje de población que es usuaria de DK (Verano) | 29% (▲ =200 usuarios) | 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% | 58,33 | 58,33% | 33,0% | 33,0% | ----- |

Indicadores de consecución de la VISIÓN

| | Objetivo | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|--------------|-------|--------|-------|--------|--------|
| Satisfacción de nuestros usuarios | 8.00 | ----- | 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 5S | 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 OOA | 7.50 | ----- | 7.34 | ----- | 7.75 | 7.05 |

Indicadores de cumplimiento de VALORES

| | Objetivo | 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 | ----- | 7.78 | ----- | ----- | ----- |

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 | 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% | 50.00% | 80.00% | 60.00% | ----- | ----- |
| Grado de implantación de los procesos | L2 | 100.00% | ----- | 75.30% | 76.50% | ----- | ----- |
| 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 ¡NUEVO! | L6.1 | 8.00 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 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 | 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 | | ----- | 42.30% | ----- | ----- | ----- |
| Cumplimiento de número de ítems a publicar según el plan de transparencia. | L8.3 | | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| Percepción de las personas usuarias sobre las transparencia en la gestión | L8.3 | | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 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 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|---|-----------|----------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Grado de implantación accesibilidad (*) | L1.1 | 100% | 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 | ----- | 7.47 | ----- | 7.35 | 7.43 |

SOSTENIBILIDAD: Grado de cumplimiento de los indicadores de sostenibilidad:

| | L.Estrat. | Objetivo | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|------------------------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Grado de implantación Ekoscan (*) | L1.2 | 83.33% | 58,33 | 58,33% | 33,0% | 33,0% | ----- |
| Porcentaje de población que es usuaria de DK (Temporada) | L7 L8 L13 L14 | 35% (▲ ≈110 usuarios) | 34.63% | 34.22% | 33.22% | 34.02% | 33.06% |
| Porcentaje de población que es usuaria de DK (Verano) | L7 L8 L13 L14 | 29% (▲ ≈200 usuarios) | 28.32% | 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 |
|---|-----------|--------------|
| 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 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|---|-----------|----------|-------|------|-------|------|------|
| Grado de satisfacción de las personas usuarias | | 8.0 | ----- | 7,63 | ----- | 7,52 | 7,42 |
| Grado de satisfacción de las personas usuarias con el material deportivo ¡NUEVO! | L6.1 | 8.0 | | | | | |
| Grado de satisfacción de las personas con los recursos (bloque 2) | L6.2 | 7.4 | 6.29 | 6.3 | 6.16 | | |
| Grado de satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones y servicios complementarios (Bloque 3) | L6.2 | 7.8 | ----- | 7.47 | | 7.35 | 7.43 |
| Valoración de las personas usuarias de los servicios ofrecidos por DK | L7 | 8.2 | ----- | 7.63 | | 7.28 | 6.99 |
| Nº de interacciones ¡NUEVO! | L8.2 | | | | | | |
| Nº de seguidores ¡NUEVO! | L8.2 | | | | | | |
| Nº de acciones derivadas o asociadas al proyecto Deporte-Salud | L9 | 5 | | | | | |

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

| | L.Estrat. | Objetivo | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|-----------|----------|--------|--------|--------|------|------|
| Grado de satisfacción de las personas | | 8.0 | 7.58 | 6.83 | 6.57 | 6.2 | |
| Grado de implantación ISS | L1.5 | 100% | 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 | | |
| Grado de satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones y servicios complementarios (Bloque 3) | L6.2 | 7.8 | ----- | 7.47 | | 7.35 | 7.43 |
| Porcentaje de eventualidad/temporalidad en la plantilla <small>(17/28 personas, dato calculado para el contraste de personas)</small> | L10 | 40% | 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 | 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, radio y TV | L8.1 | | | | | | |
| Nº de interacciones ¡NUEVO! | L8.2 | | | | | | |
| Nº de seguidores ¡NUEVO! | L8.2 | | | | | | |
| Percepción de las personas usuarias sobre las transparencias en la gestión | L8.3 | | | | | | |
| Percepción de la sociedad de Durango sobre DK a través de las encuestas en OOAA | L14 | 8 | ----- | 7.34 | | 7.75 | 7.05 |
| Grado de conocimiento de la sociedad de Durango de DK | L14 | 80% | ----- | 72.80% | | 82.17% | 87.50% |

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