



DURANGO
Kirolak

El Camino hacia la Excelencia

Implantación de un modelo de
gestión en Durango Kirolak



DURANGO
Kirolak

Ayuntamiento de Durango

- Gerencia
- Coordinación de sistemas de Calidad

Astarloa
Kulturgintza

Musika
Eskola

Udal
Euskaltegia

DK
Durango
Kirolak

Junta
Rectora

Durango Kirolak es un Organismo Autónomo dependiente del Ayuntamiento de Durango dirigido por un gerente, una junta rectora y un quipo directivo.



DURANGO
Kirolak

PRESUPUESTO DK

APORTACIÓN MUNICIPAL

2.315.076 €

APORTACIÓN POR TASAS

887.121 €

PRESUPUESTO DK

3.215.128€

PERSONAL DK

ENTE
TÉCNICO DEPORTIVO
TÉCNICO DE INSTALACIONES
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN
PERSONAL DE MANTENIMIENTO
MONITORES

PERSONAS



DURANGO
Kirolak

INSTALACIONES

ÁREA DEPORTIVA LANDAKO

LANDAKO 1: salas multiusos, rocódromo, cancha baloncesto

LANDAKO 2: piscinas, Sala Fitness, salas spinbike, campo de rugby, canchas padel y tenis

ÁREA DEPORTIVA TABIRA

- Campo de fútbol
- Piscinas verano

FRONTONES

- Ezkurdi
- San Fausto

INSTALACIONES CONVENIADAS

- Landako Eskola
- Colegio Jesuitas



DURANGO
Kirolak

ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DIRIGIDAS

TIERRA: Abdominales, Aerobic, GAP, Pilates, Bailes, Batuka, Body Weight, Gimnasia, Spin bike, Yoga, Circuito Express, Padel, Streching, Tennis

AGUA: Aquabike, Aquagym, cursos de natación, grupo de natación

ACTIVIDADES NO DIRIGIDAS

- MULTIACTIVIDAD
- SALA FITNESS
- PISCINA
- ROCÓDROMO



DURANGO
Kirolak





DURANGO
Kirolak

IMDAC

IMD

DK
Durango
Kirolak

Gestión Cultural de
la Administración

¿Dónde estamos?
¿Dónde vamos?
¿Cómo llegamos?

¿?



DURANGO
Kirolak

DK
Durango
Kirolak

¿?

Gerencia

+

Responsables
Sectoriales

**MODELO DE
GESTIÓN**

- Plan Estratégico
- Gestión por procesos



DURANGO
Kirolak

Junta Rectora

Junta Rectora de gestión

la formación

- Favorece la disponibilidad de
tiempo para dedicarlo a la gestión

- Seguimiento de los planes y
proyectos

-...



DURANGO
Kirolak

FOAC (5 años 2005-2009)

¿QUIÉN?

EQUIPO DIRECTIVO

- Gerente
- Técnico de Deportes
- Técnico de Instalaciones
- Administrativa

Resto de la plantilla

¿QUÉ?

- Definición de MVV
- Definición de OE y FCE
- Realización del 1º Plan Estratégico
- Definición del mapa de procesos
- Formación en la Gestión por Procesos

- Formación en la Gestión por Procesos
- Proyectos transversales:
5-S ; 5-S digitales ; Ekoscan

2008 – DIPLOMA DE COMPROMISO



DURANGO
Kirolak

GESTIÓN



A pesar de ajustar la plantilla a las nuevas necesidades, aumentó considerablemente la carga de trabajo. Por lo tanto, a nivel de gestión se mantienen los proyectos transversales y la recogida de indicadores del CME.

Nueva instalación
Nuevos servicios



DURANGO
Kirolak

2010-2011 **REIMPULSO**

¿QUIÉN?

Equipo directivo



Equipo de Estrategia

Resto de la plantilla

¿QUÉ?

- Líderes en la implantación de los procesos
- Elaboración del 2º Plan Estratégico

- Participación en los equipos de Procesos
- Proyectos transversales:
5-S ; 5-S digitales ; Ekoscan



DURANGO
Kirolak

SITUACIÓN ACTUAL

MISIÓN
VISIÓN
VALORES

OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS

FACTORES
CRÍTICOS
DE ÉXITO

LÍNEAS
ESTRATÉGICAS

OBJETIVOS

INDICADORES

CUADRO DE
MANDO ESTRATÉGICO

GESTIÓN POR PROCESOS



DURANGO
Kirolak

MISIÓN (extracto)

Gestionar las zonas
deportivas municipales

Financiar que la ciudadanía pueda
disfrutar de una mayor calidad de
vida a través de la práctica
física/deportiva

De manera accesible y sostenible



DURANGO
Kirolak

MAPA DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS

ESTRATEGIA
DK P01

GESTIÓN DE PERSONAS
DK P02

PROCESOS OPERATIVOS

GESTIÓN DE
SERVICIOS
DK P03

GESTIÓN INTEGRAL
DE EDIFICIOS
DK P04

GESTIÓN DE
CLIENTES
DK P05

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE
LA INFORMACIÓN
DK P06

GESTIÓN
ECONÓMICA
DK P07



DURANGO
Kirolak



LÍNEAS
ESTRATÉGICAS

OBJETIVOS

INDICADORES

PROCESOS



DURANGO
Kirolak

Situación actual

Procesos Estratégicos

Proceso de Estrategia

Logros

- Definición de Objetivos y Estrategia
- Análisis de los grupos de interés

Retos

- Despliegue de todos los procesos
- Gestión de alianzas
- Nuevo plan estratégico



DURANGO
Kirolak

Situación actual

Procesos Estratégicos

Proceso de Gestión de Personas

Logros

- Plan de Formación orientado al desempeño
- Definición de perfiles
- Matriz de competencias

Retos

- Evaluación del desempeño



DURANGO
Kirolak

Situación actual

Procesos Operativos

Proceso de Gestión de Servicios

Logros

- Adaptación de los servicios a las necesidades de los clientes

Retos

- Mejora continua de la adaptación de los servicios a las necesidades de los clientes
- Incorporar a los aliados en la gestión de servicios



DURANGO
Kirolak

Situación actual

Procesos Operativos

Proceso de Gestión Integral de Edificios

Logros

- Creación de equipos especializados de mantenimiento
- Cambio y adaptación de las instalaciones para los nuevos servicios

Retos

- Mejora continua de la adaptación de las instalaciones a los servicios
(Objetivo: rendimiento 100% de las instalaciones)



DURANGO
Kirolak

Situación actual

Procesos Operativos

Proceso de Atención al Cliente

Logros

- Unificación de criterios y procedimientos de atención en las recepciones de los diferentes edificios.

Retos

- Ofrecer nuevas herramientas que faciliten la atención a las personas usuarias
(página Web: gestión on line)



DURANGO
Kirolak

Seguimos caminando hacia la
Excelencia