

CUADRO DE INDICADORES CLAVE FUTUDIS

DIMENSIÓN	RETO / LÍNEA / Para qué	OBJETIVO / Para qué	RESPONSABLE	PROCESO ASOCIADO	INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	META 2021
ECONÓMICA FINANCIERA	MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD DE FUTUDIS (1)	Garantizar la rentabilidad (resultado positivo) (1)	DG (Director Gerente) - DEA (Director Económico Administrativo)	GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA	Resultado económico anual positivo	Ingresos-Gastos>0	Anual	>0
CLIENTES USUARIOS	REFORZAR LA CONFIANZA DE LOS JUZGADOS CON FUTUDIS (2)	Incrementar la presencia en los juzgados (2)	DG (Director Gerente) - RAJ (Referente Área Jurídica)	APOYO TOMA DECISIONES	Charlas, reuniones, visitas, mesas redondas... grupos focales....NPS	nº promotores / nº encuestados	Anual	75%
	INCREMENTAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA A FUTUDIS (3 Y 4)	Incrementar el nº de colaboradores que participan activamente en la vida de FUTUDIS (3)	DG - DAS (Directora Área Social)	APOYO TOMA DECISIONES	% Colaboradores (usuarios, voluntarios, ...) participan en la vida de FUTUDIS por provincia	nº CP/ nº CT	Anual	5%
		Mejorar la satisfacción (4)	DG - RCO&CA (Referente de Comunicación & Calidad)	PERSONAS	NPS grupos de interés	Indice NPS superior (nps= % de 9 y10 - % <7)	Anual	15%
PROCESOS INTERNOS	OFRECER UN SERVICIO MÁS ÁGIL (5)	Simplificar la gestión: procesos operativos y de soporte eficaces (5)	DG - DAS - DEA	PERSONAS	% del equipo de profesionales con índice de satisfacción superior a 7 con la gestión	Profesiones >7 / total participantes	Anual	>70%
			DG - DAS - DEA	PROCESOS OPERATIVOS y DE SOPORTE	% de cumplimiento de los indicadores de los procesos	IC/IT	Anual	>75%
DESARROLLO CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	MEJORA LA IMPLICACIÓN Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS EN FUTUDIS (6)	Impulsar el crecimiento personal y profesional de las personas (6)	DG - DEA - DAS	PERSONAS	Promedio de horas de formación realizadas por persona	THF/Nº PROFE	Anual	25
			DG - RCO&CA	PERSONAS	% del equipo de profesionales con índice de satisfacción sobre la mejora de mi capacitación superior a 7	Profesionales que puntúan >7 / total respuestas	Anual	>70%
	RECONOCIMIENTO SOCIAL (7)	Incrementar la presencia social de FUTUDIS (7)	DG - RCO&CA	COMUNICACIÓN	Incremento de presencia en medios de comunicación	PMF/PMI	Anual	>20%
			DG - RCO&CA	ALIANZAS	Nº de alianzas nuevas de calidad basadas en oportunidades	nº de nuevas alianzas	Anual	1-3