

ESTRUCTURA DEL DATASET

"INDICADORES DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID"

A continuación se explica el significado y contenido de cada uno de los campos del fichero de indicadores de las Cartas de Servicios:

1. Carta Asociada

Indica la Carta de Servicios a la que está asociado el indicador de referencia. Están ordenadas por el orden cronológico de aprobación.

2. Compromiso/s asociados al indicador

Este campo recoge el compromiso al que está asociado el indicador. Una Carta de Servicios tiene varios compromisos asociados, delante de cada compromiso se indica el número al que hace referencia. Los compromisos de calidad son el elemento clave de las Cartas de servicios, en ellos se recogen los estándares de calidad que la unidad asume en la prestación de los servicios.

3. Denominación del indicador

Es el nombre elegido para la denominación del indicador. En la denominación del indicador se hace referencia a la unidad responsable del servicio (Teléfono 010, SAMUR, OAC's, ...) para evitar confusiones en indicadores semejantes.

4. Descripción

Es el texto descriptivo en el que se argumenta lo que se pretende medir con el indicador y, si es necesario, se explican los conceptos técnicos utilizados en la denominación del indicador.

En la descripción del indicador se puede recoger de manera resumida:

- QUÉ está midiendo el indicador.
- CÓMO lo mide, haciendo referencia al tipo de medida o cálculo necesario para obtenerlo.
- PARA QUÉ se mide, expresando la finalidad del indicador, es decir, para qué realizamos esa medición, qué es lo que nos está "indicando".

5. Categoría de indicador

Los indicadores pueden estar vinculados a uno o a varios de los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad. Este campo indica a que categoría/s pertenece el indicador dentro de las categorías posibles:

- Indicador Estratégico
- Indicador de Acción
- Indicador resultado POG (Indicador del Plan de Gobierno)
- Indicador de Carta de Servicios

6. Responsable del indicador

Es el órgano directivo responsable de la Carta de Servicios (Dirección General, Gerencia, OOAA, ...).

7. Fuente/s de datos

Pueden ser:

- **Estadísticas:** es necesario citar la fuente o fuentes concretas utilizadas (Padrón de Habitantes, Encuesta de...) y el organismo que la elabora (INE, Estadística del Ayuntamiento...).
- **Datos administrativos:** son los datos que registran las unidades administrativas en el ejercicio de sus funciones. Se debe recoger la unidad administrativa y registro del que se obtiene el dato.

8. Tipo y unidad de medida

En este campo se detalla tanto el tipo de medida como la unidad/es de medida a que se refieren los datos del indicador.

- El **tipo de medida:** hace referencia al tipo de cálculo que es necesario realizar para obtener el resultado que presenta el indicador. Se pueden distinguir los siguientes tipos: Cantidad total, Cantidad media, Proporción, Ratio, Saldo, Tasa.
- La **unidad de medida:** unidad en que está expresado el indicador, de acuerdo a un patrón de medida. Dependiendo de la magnitud, las unidades pueden ser distintas:
 - Tiempo: minutos, segundos, horas, días...
 - Superficie: metros cuadrados, hectáreas....
 - Volumen: metros cúbicos, litros...
 - Masa: kilogramos, etc.
 - Velocidad: kilómetros por hora, etc.

9. Fórmula de cálculo

Es la fórmula matemática que nos permite obtener el resultado recogido en el indicador. Dependiendo del tipo de medida, la fórmula de cálculo puede ser:

- Cantidad total: suma.
- Cantidad media: media.
- Proporción, ratio, tasa: cociente entre dos cantidades.
- Saldo: diferencia entre dos cantidades.

10. Periodicidad

Es el intervalo de tiempo con el que se va a cargar el dato del indicador. Podrían ser: mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual, bienal, trienal, cuatrienal, periodicidad irregular.

11. Tipo de indicador

Informa de la dimensión de la gestión pública que está siendo evaluada por el indicador. Un mismo indicador puede utilizarse para evaluar dos dimensiones distintas, por lo que en este campo puede seleccionarse más de un tipo de indicador. Las dimensiones contempladas son las siguientes:

- **Entorno/contexto:** proporcionan información del entorno social, económico o demográfico de la gestión pública. No son propiamente indicadores de gestión, pero son necesarios para valorar los resultados de la gestión.
- **Recursos:** informa de los recursos destinados para conseguir los objetivos perseguidos. Los recursos pueden ser monetarios (euros), materiales (instalaciones, equipamientos, sistemas ...) o personales (recursos humanos).
- **Eficacia operativa:** miden el volumen de trabajo y las tareas realizadas para el logro del objetivo.
- **Eficacia general:** son indicadores referidos a los resultados de las actuaciones municipales y a su impacto sobre la población.
- **Eficiencia:** miden los resultados alcanzados poniéndolos en relación con los recursos utilizados. Suelen expresarse en ratios.
- **Calidad Objetiva:** cuantifican el grado de cumplimiento de criterios previamente establecidos para responder a las necesidades y demandas de la ciudadanía, y que son considerados como atributos de la calidad: rapidez, facilidad de acceso, profesionalidad, confort de las instalaciones...
- **Calidad Percibida:** están relacionados con las expectativas y percepciones de la ciudadanía y se obtienen, normalmente, a través de encuestas, estudios de opinión y sistemas de sugerencias y reclamaciones.

12. Año de indicador

Indica el año de vigencia del indicador.

Versión Abril 2019