

**ESTRUCTURA DEL DATASET**  
**“INDICADORES DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID”**  
**Año 2019**

A continuación se detalla el contenido de cada uno de los campos del fichero de los indicadores de las Cartas de Servicios extraído de la aplicación de seguimiento denominada Calidad y Evaluación:

### **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. Cada 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**

Este campo recoge el nombre del indicador. En la denominación del indicador se hace referencia a la unidad responsable del servicio (por ejemplo: teléfono 010, SAMUR-PC, OAC) 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.

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. Este campo indica a que categoría/s pertenece el indicador:

- Resultados POG (Plan de Gobierno)
- Carta de Servicios
- Estratégico
- Clave
- Otros

## 6. Responsable del indicador

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

## 7. Fuente

En este campo se indica la fuente de la que provienen los datos del indicador. Pueden ser:

- **Estadísticas:** es necesario citar la fuente utilizada (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 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

En este campo se indica 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

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

## 11. Último Valor Anual

En este campo aparece el último dato publicado del indicador de referencia en la aplicación Calidad y Evaluación.

## 12. Último año

En este campo aparece el año al que hace referencia el dato publicado en el campo último valor anual.

## 13. Último Valor Periódico

En este campo aparece el último dato publicado del indicador de referencia para el caso de indicadores con carga de datos periódicos (mensuales, trimestrales, bienales, etc).

## 14. Último Periodo

En este campo aparece el periodo al que hace referencia el dato publicado en el campo último valor periódico. Por ejemplo si aparece 12/2017 indica que el dato es de diciembre de 2017.

## 15. Observaciones

En este campo se explican las causas por la que un indicador puede no tener datos o que aparezcan datos de años anteriores a la fecha de publicación del fichero.

La causa de no tener datos suele deberse a que son indicadores nuevos, ya sea en una carta de servicios existente o en una nueva carta de servicios. En este caso se indica *Indicador nuevo*.

Las causas de que aparezcan datos de años anteriores pueden ser diversas:

- imposibilidad de obtener el dato ese año, en este caso se indica *Dato no disponible*.
- no haber realizado la evaluación de la carta de servicios ese año, en este caso se indica *Carta sin evaluar*.
- suspensión la carta de servicios: si está suspendida significa que no se han realizado evaluaciones de la carta desde que se encuentra en ese estado, por tanto los datos son antiguos. En este caso se indica *Carta suspendida*.

