

## SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Ámbito del indicador:** capacidad que tiene la gestión pública local de influir sobre los resultados que se miden a través del indicador. Así, sería un indicador “**De gestión municipal**” cuando sus resultados dependen únicamente de la gestión que se desarrolle en el Ayuntamiento. Alternativamente, sería un indicador “**De ciudad**” cuando sus resultados requieren del concurso de otras administraciones o instituciones, es decir, que no son de responsabilidad única municipal.

**Áreas de Acción:** ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación de servicios dispensados por el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía. A través de ellas se implanta la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad. Obedecen a criterios funcionales vinculados a las competencias atribuidas a la administración local, por ello no corresponden unívocamente con las Áreas de Gobierno, entendiéndose que estas forman parte de la estructura orgánica y pueden ser modificadas, en tanto que las Áreas de Acción tienen un carácter permanente.

**Atributos de Calidad:** propiedades, cualidades o características de los servicios que se perciben por las personas que los reciben y sirven como criterio o patrón con los que poder evaluar el grado de calidad de la prestación de los servicios.

Los atributos de calidad se agrupan en **Dimensiones de Calidad**. El Ayuntamiento de Madrid agrupa los Atributos de Calidad en las 5 Dimensiones siguientes: Elementos Tangibles; Personas; Capacidad de Respuesta; Fiabilidad / Eficacia; Seguridad / Coherencia.

**Capacidad de Respuesta:** dimensión de calidad referida a la disposición y voluntad de la organización para proporcionar el servicio y ayudar a la ciudadanía. Agrupa atributos de calidad como los horarios; el tiempo de espera; el tiempo de atención; la atención individualizada y personalizada; la búsqueda de la satisfacción de los intereses de la ciudadanía; el interés en solucionar los problemas mostrados por las personas que reciben/utilizan los servicios;

la equidad; la cobertura social / territorial con la prestación del servicio; la interoperabilidad; la eficiencia; y la atención a quejas y sugerencias.

**Cartas de Servicios:** documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de las personas que reciben/utilizan los servicios, en relación con éstos; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

**Categoría del indicador:** pertenencia del indicador a uno o varios de los sistemas de información.

**Compromisos / Compromisos de Calidad:** niveles de calidad con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos a través de la Carta de Servicios; se basan en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y en el grado de satisfacción de las personas que los reciben/utilizan.

Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos se establecen los correspondientes indicadores, por esos todos los compromisos de las Cartas de Servicios tienen asociados uno o varios indicadores y todos los indicadores de las Cartas de Servicios tienen asociados compromisos.

**Compromiso asociado al Indicador:** compromiso contraído en una Carta de Servicios medido con ese indicador.

Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos en las Cartas de Servicios se establecen obligatoriamente los correspondientes indicadores por esos todos los compromisos de las Cartas de Servicios tienen asociados uno o varios indicadores y todos los indicadores de las Cartas de Servicios tienen asociados compromisos.

**Dimensiones de Calidad:** aspectos o facetas del servicio en que se agrupan sus atributos de calidad.

El Ayuntamiento de Madrid agrupa los Atributos de Calidad en las 5 Dimensiones siguientes: Elementos Tangibles; Personas; Capacidad de Respuesta; Fiabilidad / Eficacia; Seguridad / Coherencia.

**Elementos Tangibles:** dimensión de calidad referida a la apariencia y condiciones de las instalaciones, edificios, equipos y materiales necesarios para la prestación del servicio. Agrupa atributos de calidad como la adecuación de las instalaciones físicas y edificios; la accesibilidad; la ausencia de barreras; la suficiencia y adecuación del equipamiento; las nuevas tecnologías de apoyo; y los sistemas de gestión medioambiental.

**Ejes Estratégicos:** orientaciones generales de la política del Gobierno de la Ciudad en torno a las que se agrupan los Objetivos Estratégicos.

**Estándares de Calidad:** niveles de calidad que se pretenden alcanzar al prestarse los servicios.

**Fiabilidad / Eficacia:** dimensión de calidad referida a la capacidad de la organización para prestar el servicio de la forma comprometida. Agrupa atributos de calidad como la prestación del servicio sin errores; la disponibilidad de información (plazos, riesgos, peligros,...); la continuidad en la prestación; el conocimiento y cumplimiento de los compromisos asumidos.

**Fórmula de cálculo de los indicadores:** fórmula matemática a través de la cual se obtiene el resultado recogido en el indicador.

**Fuente de datos de los indicadores:** origen del que se extrae la información necesaria para obtener el resultado presentado en el indicador.

**Indicadores de las Áreas de Acción:** valores que ofrecen información para evaluar la gestión municipal y conocer la situación de la Ciudad en cada Área de Acción.

**Indicadores Estratégicos:** valores que ofrecen información para evaluar los Objetivos Estratégicos. Estos indicadores están referidos tanto a los recursos que la administración municipal destina para desarrollar una determinada política sectorial, como a las actividades necesarias para su implantación

y a los resultados alcanzados. Entre los Indicadores Estratégicos hay indicadores directamente relacionados con la gestión municipal y otros indicadores que, si ser resultado directo de la acción municipal, dan información muy relevante de la situación de la Ciudad y puedan estar en alguna medida afectados por la ejecución de determinadas políticas del Gobierno de la Ciudad.

**Mapa Estratégico:** representación gráfica de la estrategia del Ayuntamiento de Madrid, definida a través de los Objetivos Estratégicos, agrupados a su vez en Ejes Estratégicos.

**Meta de los Indicadores:** resultado que se pretende alcanzar y hacia el que están orientados los esfuerzos de la acción municipal.

**Objetivos Estratégicos:** enunciados que describen los propósitos a los que se debe enfocar la organización municipal para desarrollar el modelo de Ciudad al que se aspira.

**Periodicidad de los Indicadores:** intervalo de tiempo con el que se registra el dato presentado en el indicador (anual, mensual, trimestral...).

**Personas:** dimensión de calidad referida a la adecuación (disponibilidad, apariencia, conocimientos, trato,...) del personal que presta el servicio. Agrupa atributos de calidad como la apariencia; la plantilla ajustada y disponible; el trato cortés, respetuoso y amable; el lenguaje adecuado; la profesionalidad; la adecuada identificación; y la empatía.

**Responsable de la información del Indicador:** cargo municipal que tiene bajo su responsabilidad definir correctamente el indicador e informar de sus valores con la periodicidad preestablecida.

**Responsable del Indicador:** órgano directivo del Ayuntamiento de Madrid que tiene bajo su responsabilidad las competencias municipales relacionadas con el indicador. El responsable de un indicador siempre será una Dirección General u órgano de rango similar.

**Seguridad / Coherencia:** dimensión de calidad referida a la capacidad de la organización para inspirar credibilidad y confianza. Agrupa atributos de calidad como la seguridad que sienten con el servicio prestado la ciudadanía y las personas que lo reciben o utilizan; la intimidad y confidencialidad; el adecuado tratamiento de los datos de carácter personal; y la transparencia en la gestión.

**Serie de los Indicadores:** valores en los que se puede desagregar la información presentada en un indicador. Por ejemplo, el indicador “Beneficiarios desempleados de los programas de empleo de Obras y Servicios de la Agencia para el Empleo” se puede desagregar en dos series, una para hombres y otra para mujeres.

**Sistema de Cartas de Servicios:** sistema que recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.

**Tendencia de los indicadores:** interpretación que debe darse a la evolución temporal de los valores de un indicador en relación a una meta fijada. Es de **tendencia positiva** cuando el aumento en los valores de un indicador se interpreta de manera favorable. Es de **tendencia negativa** cuando un aumento en los valores se considera una evolución desfavorable. Es de **tendencia estable** cuando el mantenimiento de los valores se considera una evolución favorable.

**Tipo de indicador:** clase de indicador dependiendo de la dimensión de la gestión pública que está siendo evaluada por él. Un mismo indicador puede utilizarse para evaluar una o varias dimensiones contempladas: los indicadores de “**Entorno/contexto**” proporcionan información del entorno social, económico o demográfico de la gestión pública; los indicadores de “**Recursos**” informan de los recursos monetarios, materiales o humanos destinados para conseguir los objetivos perseguidos; los indicadores de “**Eficacia operativa**” informan de las actividades y de los productos concretos alcanzados; los indicadores de “**Eficacia general**” informan de los resultados alcanzados en términos de impacto en la sociedad, en la economía, en el medioambiente....; los indicadores de **Eficiencia** informan de la relación entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados ya

sea en términos de actividades, productos o impacto; de “**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; finalmente, los criterios de “**Calidad subjetiva**” informan del nivel o grado de satisfacción de la ciudadanía.

**Tipo de medida de los indicadores:** tipo de cálculo que es necesario realizar para obtener el resultado que presenta el indicador (suma, media, proporción, ratio, índice, tasa...).

**Unidad de medida de los indicadores:** unidad en la que está expresado el indicador, bien en referencia a un patrón de medida si existe (monetario, de longitud, de superficie, de tiempo...) o al propio elemento que se está midiendo a través del indicador (personas, visitas, cursos, expedientes...).

- . -