

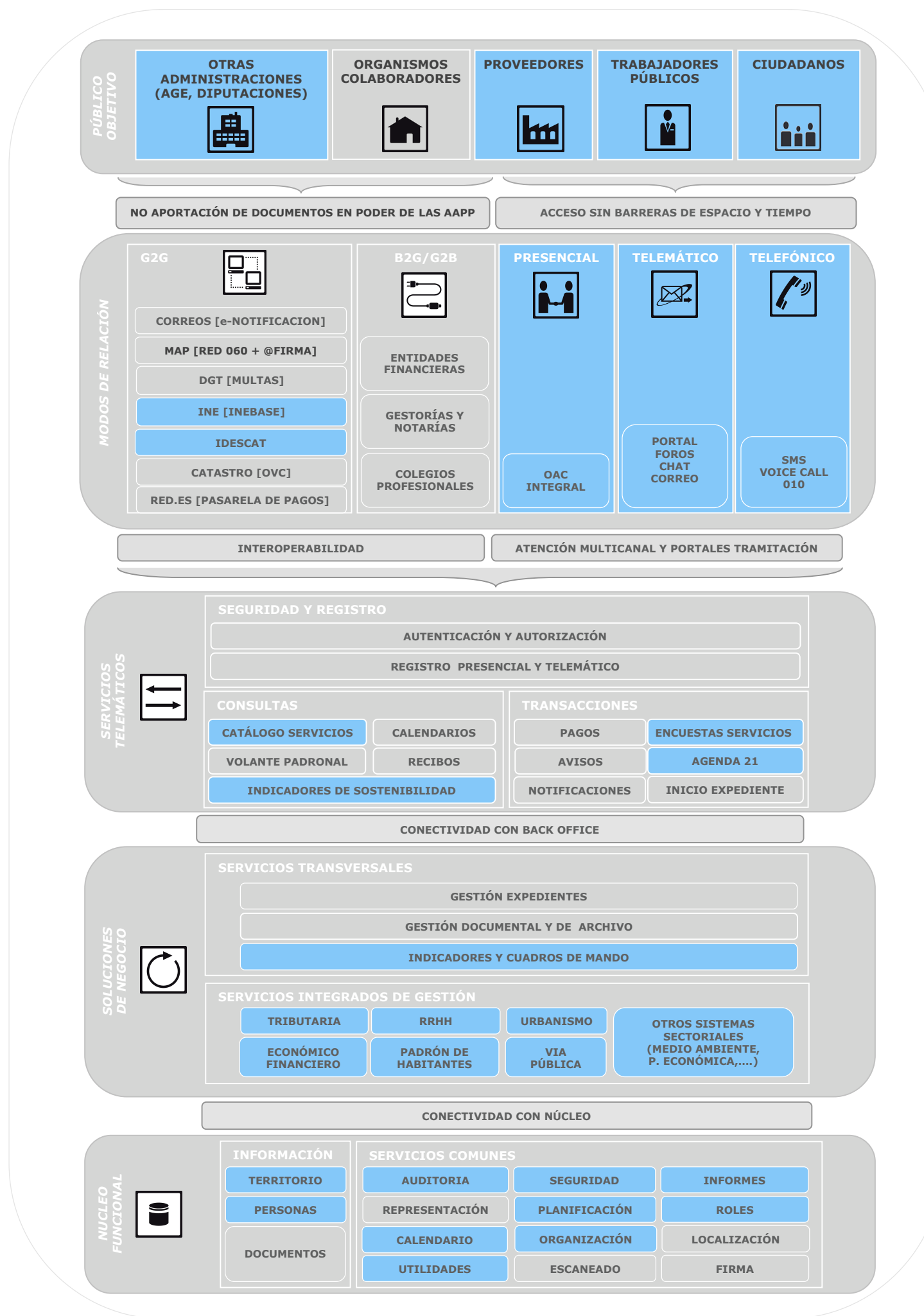
Beneficios

Un sistema de información gerencial **centraliza toda la información** y facilita la identificación de mejoras, tanto operativas como estratégicas, en los **distintos ámbitos de una organización**:

- **Integrando** datos de diversos sistemas de información para obtener una **visión más global** de la organización.
- Proporcionando información ordenada coherentemente, analizando cualquier dato con un **único motor de consulta**.
- **Distribuyendo** la información y notificando al usuario de las actualizaciones mediante **mecanismos automatizados**.
- Presentando la información según el **perfil**, la **función** y el grado de **responsabilidad** de la persona decisoria.

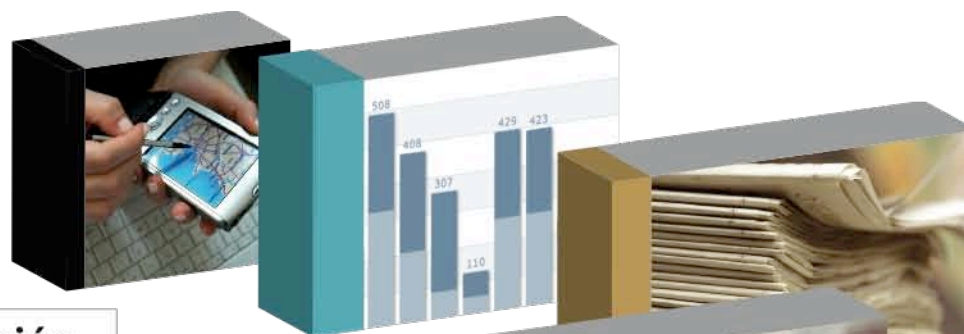
Es un sistema que ayuda por tanto a **dar respuestas** y a conocer la marcha de la organización (**¿Cómo lo estamos haciendo?**), a analizar las causas de las desviaciones (**¿Por qué no funciona?**) y a simular situaciones y planificar acciones futuras (**¿Qué deberíamos hacer?**). Para ello utiliza módulos de:

- **Reporting**, un conjunto de informes y estadísticas básicas para todos los **ámbitos del ERP**: Padrón de Habitantes, Gestión Económica, Gestión Tributaria, Expedientes ...
- **Dashboard**, que son tableros de control **web** que incluyen diversos **indicadores de desempeño clave** para el responsable del área, facilitándole una visión instantánea de la situación de su unidad.
- **Alertas y notificaciones**, mediante un sistema que envía un mensaje al suscriptor cuando el canal ha cambiado de contenido.
- **Cubos multidimensionales**, para analizar la información y verla desde diferentes perspectivas cambiando el tema de análisis, y **exportar** los resultados hacia otros sistemas.
- **Consultas on-line**, con **parámetros y criterios de filtrado**, y poder así obtener nuevos informes y **distribuirlos** en cualquier tipo de formato.
- **Edición**, para personalizar los informes y adaptarlos a la imagen corporativa.



La punta del iceberg

- Los indicadores son **magnitudes** asociadas a una actividad o proceso, que son evaluados periódicamente.
- **Orientan adecuadamente** a la organización, ayudando a la definición clara del **Catálogo de Servicios**, y permitiendo poner en marcha iniciativas y mejoras de los servicios que se prestan a los ciudadanos.
- **Aportan información** sobre la situación de los servicios prestados (educativos, sociales, medio ambientales...) y delimitan **las líneas de acción política y presupuestaria**, que son la punta del iceberg de la estrategia.
- Sirven para determinar si existe déficit en la **estructura** (falta de recursos, medios inadecuados, presupuesto limitado,...), en la **ejecución** (procesos mal definidos, tareas asignadas a cada unidad,...) o en el **resultado** (¿se ha logrado el objetivo?, ¿está el servicio cubriendo la necesidad social?, ¿qué piensa el ciudadano del servicio?...).
- Evalúan el **impacto logrado** por los servicios y actividades de una Administración mediante:
 - El coste de los recursos utilizados en las actividades (**nivel económico**).
 - El grado de cumplimiento de los objetivos de la Corporación, para así aumentar la **eficacia** del servicio en el ámbito operativo.
 - El aprovechamiento de los recursos en el desarrollo de los servicios (**eficiencia**).
 - El nivel de calidad del servicio o actividad prestada al ciudadano (**excelencia**).



Productividad y Formación

- ▣ Jornada ordinaria anual efectiva.
- ▣ Evolución del absentismo laboral.
- ▣ Índice de asistencia del curso.
- ▣ Inversión en formación.
- ▣ Horas de trabajo perdidas por IT's, licencias, permisos o retrasos.

Tributos

- ▣ % IBI cobro en voluntaria por cada año.
- ▣ % IVTM en cobro en voluntaria.
- ▣ Situación recaudación por estado deuda.
- ▣ Evolución de los derechos reconocidos y el total recaudado año por año.
- ▣ Infracciones por día de la semana.
- ▣ Gestión realizada sobre los recibos.
- ▣ Evolución del % de recaudación.

Ingresos y Gastos

- ▣ Obligaciones reconocidas/gasto total.
- ▣ Ejecución del ingreso.
- ▣ Derechos reconocidos netos/gasto total.
- ▣ Estructura presupuestaria prevista y ejecutada.
- ▣ Evolución de la tesorería.
- ▣ Estructura de financiación de la inversión total.
- ▣ Informe de liquidación presupuestaria.
- ▣ Compras realizadas por unidad orgánica.
- ▣ Ahorro de adquisición y servicios.

Sostenibilidad

- ▣ % de papeleras substituidas por actos vandálicos.
- ▣ Gasto corriente en limpieza viaria lineal y por m2.
- ▣ Árboles podados al año.
- ▣ m3 de agua gastados en jardinería.
- ▣ m2 de espacio verde por habitante.
- ▣ Habitantes por puntos de recogida de residuos.
- ▣ Periodicidad mensual de recogida.
- ▣ Habitantes por trabajadores del servicio.
- ▣ Toneladas de residuos recogidas por trabajador.

Expedientes

- ▣ Volumen total de expedientes por unidad.
- ▣ Recuento de procedimientos por negociado.
- ▣ Porcentaje de alegaciones presentadas sobre el total de expedientes iniciados.
- ▣ Resoluciones por silencio administrativo.
- ▣ Porcentaje de cumplimiento de los plazos de ejecución de un trámite.
- ▣ Tiempo medio de realización de los trámites completados en el periodo.

Acción Social

- ▣ Número de habitantes mayores de 65 años atendidos por 1.000 habitantes.
- ▣ Tiempo medio entre petición y primera visita.
- ▣ Número de habitantes mayores de 65 años con ayuda domiciliaria por usuario.
- ▣ Horas mensuales de ayuda domiciliaria por usuario.
- ▣ % de usuarios con dispositivos de teleasistencia.
- ▣ Media anual de coste hora servicio.
- ▣ % de practicantes de deportes sobre total de habitantes.
- ▣ Número de usos anuales por instalación deportiva.
- ▣ m2 de espacio deportivo por habitante.

Educación y Cultura

- ▣ Solicitudes de pre-inscripción por plaza escolar vacante.
- ▣ % niños/as, alumnos de guarderías públicas.
- ▣ % de alumnos con necesidades especiales.
- ▣ Número de usuarios año por biblioteca.
- ▣ Habitantes por biblioteca.
- ▣ % de usuarios que utilizan Wifi.
- ▣ Número de quejas por 1.000 habitantes.

Seguridad

- ▣ Actuaciones por policía operativo.
- ▣ Accidentes laborales por cada 100 policías.
- ▣ Denuncias de tránsito por 1.000 habitantes.
- ▣ Habitantes por policía.

Población

- ▣ Pirámide de edades.
- ▣ Población por nacionalidad y sexo.
- ▣ Número de personas que viven solas.
- ▣ Evolución de los movimientos migratorios.
- ▣ Operaciones trimestrales efectuadas en el Padrón.
- ▣ Número de solicitudes de certificados por lugar de presentación.

