

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONCURSO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO REALIZADO POR LA UTE VALORIZA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES SA y GESTYONA RECURSOS Y PROYECTOS, S.L. EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECOGIDA, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS DOMÉSTICOS Y EL MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE PARQUES Y ZONAS VERDES EN EL TÉRMINO MUNICIPAL DE PINTO**

## INDICE

PREVIO.....	3
PRIMERO.- OBJETO.....	3
SEGUNDO.- PLAZO DE EJECUCIÓN.....	4
TERCERO.- SOLVENCIA MÍNIMA EXIGIBLE.....	4
CUARTO.- TIPO DE LICITACIÓN.....	4
QUINTO.- FACTURACIÓN DEL SERVICIO.....	5
SEXTO.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....	5
SÉPTIMO.- GARANTÍA DE INCOMPATIBILIDAD DE INTERESES.....	5
OCTAVO.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES.....	5
NOVENO.- CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	6
DÉCIMO.- PROPIEDAD DE LOS DATOS Y TRABAJOS.....	7



## **PREVIO**

El Ayuntamiento de Pinto adjudicó por acuerdo plenario de 16 de septiembre de 2013 a la mercantil UTE VALORIZA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES SA y GESTYONA RECURSOS Y PROYECTOS, S.L. (en adelante UTE VALORIZA GESTYONA) la gestión indirecta mediante concesión de los servicios de recogida de residuos domésticos, limpieza viaria y mantenimiento de parques y jardines. Con fecha 1 de enero de 2014 tras la formalización del contrato la UTE VALORIZA GESTYONA se comenzó la prestación del servicio.

De acuerdo con el artículo 30 del pliego técnico que sirvió de base para la citada adjudicación los servicios de recogida de residuos domésticos, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes deben ser objeto de un seguimiento en la calidad de su prestación.

Expresamente el artículo 30 disponía: *"El seguimiento de la calidad del servicio está referido a la imagen del servicio percibida por la ciudadanía y al cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria con la firma del contrato.*

*Los controles serán de cuatro tipos, a saber:*

- *Indicadores calculados sobre datos presentados por la empresa.*
- *Indicadores calculados en base a datos tomados conjuntamente por representantes municipales y del concesionario.*
- *Indicadores calculados en base a la toma de datos in situ por parte del servicio de control de calidad municipal contrastados con medidas in situ tomadas con un representante del concesionario.*
- *Indicadores calculados en base a datos tomados in situ por el servicio de control de calidad municipal avalados por documentación gráfica.*

*La evaluación del servicio se realizará a través de estos indicadores que, de manera objetiva, permitan realizar la evaluación de la calidad del servicio y detectar incumplimientos del contrato. Se acompaña como Anexo III a este pliego los indicadores y su fórmula de cálculo.*

*Para el adecuado seguimiento de la calidad de la prestación del servicio, la oferta económica de las empresas licitadoras deberá incluir una partida anual destinada al seguimiento del servicio equivalente como mínimo al 1% del presupuesto anual que será destinado por el Ayuntamiento para el seguimiento del cumplimiento de los indicadores de calidad previstos en el Anexo III.*

*Si de los indicadores de calidad resulta que estándar del servicio que se está prestando es inaceptable o crítico de acuerdo con los parámetros señalados en el PPT, ello conllevará la correspondiente deducción de importes en la factura mensual de acuerdo al Anexo III".*

## **PRIMERO.- OBJETO**

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la prestación del servicio de asistencia técnica para la ejecución de los trabajos de seguimiento de la calidad del servicio realizado por la



mercantil UTE VALORIZA GESTYONA en la gestión de los servicios de recogida de residuos domésticos, limpieza viaria y mantenimiento de parques y jardines en el municipio de Pinto conforme a los indicadores de calidad y al protocolo de seguimiento establecido en el pliego de prescripciones técnicas que rigió aquella licitación, y que se une como Anexo I, donde se definen los requerimientos técnicos mínimos que habrá de realizar el adjudicatario del contrato.

Dentro del objeto del contrato se incluye la realización de los siguientes trabajos:

- Ejecutar los trabajos establecidos en los protocolos de seguimiento del contrato de gestión de los servicios públicos referidos con el fin de recabar la información necesaria para el cálculo de los indicadores de calidad definidos.
- Reportar al Ayuntamiento la información que resulte del seguimiento del contrato e informar, en caso de desviaciones, para que proceda a la deducción del importe correspondiente de las certificaciones conforme a lo señalado en el protocolo de cálculo de los índices de calidad.

## **SEGUNDO.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de duración del contrato será de un año.

El ámbito del objeto del contrato es el conjunto de suelo urbano existente en el término municipal de Pinto concretándose para cada uno de los servicios según el alcance de la prestación de los servicios de limpieza viaria, recogida de residuos y mantenimiento de zonas verdes.

## **TERCERO.- SOLVENCIA MÍNIMA EXIGIBLE**

Las empresas adjudicatarias deberán ser personas físicas o jurídicas que disponga de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

### SOLVENCIA ECONÓMICA

Los licitadores deberán acreditar tener un volumen anual de negocios por importe igual o superior al tipo de licitación establecido en el pliego de condiciones.

### SOLVENCIA TÉCNICA

La solvencia técnica o profesional, se acreditará mediante la aportación de la titulaciones académicas y referencias profesionales del personal responsable de la ejecución del contrato, exigiéndose como condiciones mínimas de solvencia que, al menos, esté adscrito al proyecto un diplomado en ingeniería, ingeniero técnico o grado y una persona, sin formación específica, para la toma de datos.

## **CUARTO.- TIPO DE LICITACIÓN**

Se establece como tipo máximo de licitación un importe mejorable a la baja por los licitadores. La oferta económica que se presente superando el anterior tipo de licitación será directamente excluida de la presente licitación.



El tipo máximo de licitación viene determinado por el importe establecido los pliegos que sirvieron de adjudicación a la UTE VALORIZA GESTYONA y que asciende a un 1% de su presupuesto anual,

Por tanto, el precio de licitación, IVA incluido, asciende a 59.322,33 Euros de conformidad al siguiente desglose:

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN EXCLUÍDO IVA	49.026,72 Euros
IMPORTE IVA (21%)	10.295,61 Euros
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN IVA INCLUIDO	59.322,33 Euros

#### **QUINTO.- FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

El pago se efectuará por doceavas partes iguales contra factura mensual a razón de los servicios realizados, expedida por la empresa adjudicataria, previa comprobación del servicio correspondiente, y previos los trámites establecidos en las disposiciones vigentes.

#### **SEXTO.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.**

El contrato se adjudicará por procedimiento negociado sin publicidad por razón de la cuantía por ser inferior a 60.000 euros. excluido IVA y tramitación ordinaria.

#### **SÉPTIMO.- GARANTÍA DE INCOMPATIBILIDAD DE INTERESES**

Se incluirá compromiso expreso de no realizar servicios profesionales durante la ejecución del contrato y durante los dos años siguientes a la finalización del contrato con la mercantil UTE VALORIZA GESTYONA ni con otras empresas del sector que gestionan los servicios de recogida de residuos domésticos urbanos, limpieza viaria y mantenimiento de parques y jardines. Aquellas propuestas que no incluyan dicho compromiso serán rechazadas.

#### **OCTAVO.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES**

SOBRE QUE CONTIENE LA PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y GARANTÍA DE INCOMPATIBILIDAD DE INTERESES.

Este sobre incluirá la **Oferta Económica** en relación con el precio ofertado del contrato y que se presentará por cada licitador redactada conforme al modelo incluido en el pliego de cláusulas administrativas.

Además, en este sobre se incluirá la **Declaración de compromiso expreso con el Ayuntamiento de Pinto** de no realizar servicios profesionales durante la ejecución del contrato y durante los dos años siguientes a la finalización del contrato con la mercantil UTE VALORIZA GESTYONA, ni con otras empresas del sector que gestionan los servicios de recogida de residuos domésticos urbanos, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes.



SOBRE QUE CONTIENE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

En este sobre se deberán incluir un **Proyecto del Servicio o Memoria Técnica** que incluirá toda documentación técnica necesaria para conocer el contenido de los trabajos que se compromete a realizar, las condiciones en que se llevarán a cabo, los medios materiales y su tecnificación, las mejoras ofertadas para la ejecución del contrato y el personal que se adscribirá a la ejecución de los trabajos, así como aquellos otros documentos que sean precisos para la valoración de los criterios que dependan de un juicio de valor.

**NOVENO.- CRITERIOS DE VALORACIÓN.**

CRITERIOS DE VALORACIÓN AUTOMÁTICA

**Oferta económica, hasta un máximo de 60 puntos**, conforme a la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} - P_{max} \cdot \left( \frac{(B_{max} - B_i)}{B_{max}} \right)^4$$

Siendo:

- $P_i$ : Puntuación asignada al licitador  $i$ .
- $P_{max}$ : Puntuación máxima.
- $B_{max}$ : Baja máxima ofertada en el conjunto de las ofertas consideradas, expresada en tanto por ciento.
- $B_i$ : Baja ofertada por el licitador  $i$ , expresada en tanto por ciento.

CRITERIOS VALORABLES DE FORMA SUBJETIVA

**Oferta técnica de los trabajos a realizar hasta 40 puntos**, que se otorgará atendiendo a los subcriterios que se describen a continuación:

- Programa de los trabajos a realizar: justificación, calidad, optimización y coherencia de la organización de los trabajos. Hasta 15 puntos.
- Herramientas / medios materiales a emplear para hacer el seguimiento, adecuación a los trabajos a realizar y grado de tecnificación de la misma, Hasta 12 puntos.
- Justificación de los equipos propuestos, en base, entre otros, a rendimientos, tareas, rutas de operación, Hasta 8 puntos.
- Mejoras relacionadas con el objeto del contrato, tales como toma de datos en indicadores distintos a los fijados en el Anexo I, hasta 5 puntos.



### **CRITERIOS DE DESEMPATE**

1º. Mayor puntuación de la oferta técnica

2º Menor precio de licitación

### **DÉCIMO.- PROPIEDAD DE LOS DATOS Y TRABAJOS**

Todos los datos manejados por la empresa concesionaria como consecuencia de la prestación del servicio serán propiedad del Ayuntamiento de Pinto, sin que aquella pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de prestaciones. Así mismo, todos los productos que puedan desarrollarse en el marco del presente contrato pasaran de manera inmediata a ser propiedad del Ayuntamiento de Pinto. Esto se aplica en particular a todo tipo de documentación y al software de cualquier naturaleza que pueda elaborarse, tanto ex novo como para la adaptación o parametrización de aplicaciones estándar de cualquier naturaleza a las necesidades definidas en este pliego.

En Pinto, a 16 de junio de 2014.



Patricia Mascías Núñez  
Jefe Sección Medio Ambiente

# **ANEXO I**

# **INDICADORES DE CALIDAD**

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DE RECOGIDA DE  
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS,  
LIMPIEZA VIARIA Y CONSERVACIÓN  
DE PARQUES Y JARDINES

## Tabla de contenido

1 INTRODUCCION – LISTADO DE INDICADORES .....	8
2 PROTOCOLOS DE MEDIDA – TOMA DE DATOS.....	10
2.1 Indicadores tipo 1.....	10
2.2 Indicadores tipo 2.....	10
2.2.1Protocolo para la medida de los Indicadores 2.1 a 2.3.....	10
2.3 Indicadores tipo 3.....	12
2.3.1Protocolo para la medida del índice 3.1 .....	12
2.3.2Protocolo para la medida de los Indicadores 3.2 a 3.6.....	13
2.3.3Protocolo para la medida de los Indicadores 3.7 a 3.10.....	18
2.4 Indicadores tipo 4.....	21
3 INDICADORES – DEFINICIÓN Y CÁLCULO .....	23
3.1 Índice 1.1 – tasa de operación del punto limpio.....	23
3.1.1Objetivo del índice .....	23
3.1.2Variables de medida .....	23
3.1.3Fórmula de cálculo.....	23
3.1.4Estándar de calidad.....	23
3.1.5Método de medida .....	23
3.1.6Corrección de la certificación.....	23
3.2 Índice 1.2 – tasa de aceptación del punto limpio .....	24
3.2.1Objetivo del índice .....	24
3.2.2Variables de medida .....	24
3.2.3Fórmula de cálculo.....	24
3.2.4Estándar de calidad.....	24
3.2.5Método de medida .....	24
3.2.6Corrección de la certificación.....	24
3.3 Índice 1.3 – tasa de recogida de muebles y enseres en menos de 72 horas .....	25
3.3.1Objetivo del índice .....	25

3.3.2	Variables de medida .....	25
3.3.3	Fórmula de cálculo .....	25
3.3.4	Estándar de calidad .....	25
3.3.5	Método de medida .....	25
3.3.6	Corrección de la certificación.....	26
3.4	Índice 1.4 – tasa de pintadas limpiadas en menos de 5 días .....	26
3.4.1	Objetivo del índice .....	26
3.4.2	Variables de medida .....	26
3.4.3	Fórmula de cálculo .....	26
3.4.4	Estándar de calidad .....	26
3.4.5	Método de medida .....	26
3.4.6	Corrección de la certificación.....	27
3.5	Índice 1.5 – tasa de reposición de plantas de temporada .....	27
3.5.1	Objetivo del índice .....	27
3.5.2	Variables de medida .....	27
3.5.3	Fórmula de cálculo .....	27
3.5.4	Estándar de calidad .....	27
3.5.5	Método de medida .....	27
3.5.6	Corrección de la certificación.....	28
3.6	Índice 2.1 – presencia de pintadas.....	29
3.6.1	Objetivo del índice .....	29
3.6.2	Variables de medida .....	29
3.6.3	Fórmula de cálculo .....	29
3.6.4	Estándar de calidad.....	29
3.6.5	Método de medida .....	29
3.6.6	Corrección de la certificación.....	29
3.7	Índice 2.2 – presencia de carteles.....	30
3.7.1	Objetivo del índice .....	30

3.7.2	Variables de medida .....	30
3.7.3	Fórmula de cálculo .....	30
3.7.4	Estándar de calidad .....	30
3.7.5	Método de medida .....	30
3.7.6	Corrección de la certificación.....	31
3.8	Índice 2.3 – presencia de puntos negros .....	31
3.8.1	Objetivo del índice .....	31
3.8.2	Variables de medida .....	31
3.8.3	Fórmula de cálculo .....	31
3.8.4	Estándar de calidad .....	31
3.8.5	Método de medida .....	32
3.8.6	Corrección de la certificación.....	32
3.9	Índice 3.1 – equipo .....	33
3.9.1	Objetivo del índice .....	33
3.9.2	Variables de medida .....	33
3.9.3	Fórmula de cálculo .....	33
3.9.4	Estándar de calidad .....	33
3.9.5	Método de medida .....	33
3.9.6	Corrección de la certificación.....	33
3.10	Índice 3.2 – limpieza de aceras.....	34
3.10.1	Objetivo del índice.....	34
3.10.2	Variables de medida .....	34
3.10.3	Fórmula de cálculo .....	34
3.10.4	Estándar de calidad .....	34
3.10.5	Método de medida .....	34
3.10.6	Corrección de la certificación .....	34
3.11	Índice 3.3 – limpieza de alcorques .....	35
3.11.1	Objetivo del índice.....	35

3.11.2	Variables de medida .....	35
3.11.3	Fórmula de cálculo .....	35
3.11.4	Estándar de calidad .....	35
3.11.5	Método de medida .....	35
3.11.6	Corrección de la certificación .....	35
3.12	Índice 3.4 – vaciado de papeleras .....	36
3.12.1	Objetivo del índice.....	36
3.12.2	Variables de medida .....	36
3.12.3	Fórmula de cálculo .....	36
3.12.4	Estándar de calidad .....	36
3.12.5	Método de medida .....	36
3.12.6	Corrección de la certificación .....	36
3.13	Índice 3.5 – limpieza de contenedores.....	37
3.13.1	Objetivo del índice.....	37
3.13.2	Variables de medida .....	37
3.13.3	Fórmula de cálculo .....	37
3.13.4	Estándar de calidad .....	37
3.13.5	Método de medida .....	37
3.13.6	Corrección de la certificación .....	37
3.14	Índice 3.6 – mantenimiento de contenedores .....	38
3.14.1	Objetivo del índice.....	38
3.14.2	Variables de medida .....	38
3.14.3	Fórmula de cálculo .....	38
3.14.4	Estándar de calidad .....	38
3.14.5	Método de medida .....	38
3.14.6	Corrección de la certificación .....	38
3.15	Índice 3.7 – limpieza de zonas verdes .....	39
3.15.1	Objetivo del índice.....	39

3.15.2	Variables de medida .....	39
3.15.3	Fórmula de cálculo .....	39
3.15.4	Estándar de calidad .....	39
3.15.5	Método de medida .....	39
3.15.6	Corrección de la certificación .....	39
3.1	Índice 3.8 – mantenimiento de zonas verdes .....	40
3.1.1	Objetivo del índice .....	40
3.1.2	Variables de medida .....	40
3.1.3	Fórmula de cálculo .....	40
3.1.4	Estándar de calidad .....	40
3.1.5	Método de medida .....	40
3.1.6	Corrección de la certificación.....	40
3.2	Índice 3.9 – limpieza de fuentes .....	41
3.2.1	Objetivo del índice .....	41
3.2.2	Variables de medida .....	41
3.2.3	Fórmula de cálculo .....	41
3.2.4	Estándar de calidad .....	41
3.2.5	Método de medida .....	41
3.2.6	Corrección de la certificación.....	41
3.3	Índice 3.10 – mantenimiento de jardinería y arbolado .....	42
3.3.1	Objetivo del índice .....	42
3.3.2	Variables de medida .....	42
3.3.3	Fórmula de cálculo .....	42
3.3.4	Estándar de calidad .....	42
3.3.5	Método de medida .....	42
3.3.6	Corrección de la certificación.....	42
3.4	Índice 4.1 – resolución de puntos negros en menos de 6 horas.....	43
3.4.1	Objetivo del índice .....	43

3.4.2	Variables de medida .....	43
3.4.3	Fórmula de cálculo.....	43
3.4.4	Estándar de calidad.....	43
3.4.5	Método de medida .....	43
3.4.6	Corrección de la certificación.....	43

## **1 INTRODUCCION – LISTADO DE INDICADORES**

Las metodologías para el cálculo de indicadores de Limpieza Urbana establecidos en este anexo pueden dividirse en 4 grupos:

### ***Indicadores tipo 1***

Se calculan sobre **datos suministrados por el concesionario y que el Ayuntamiento comprueba por muestreo estadístico**. Los indicadores basados en esta metodología son:

- 1.1 Tasa de operación del punto limpio.
- 1.2 Tasa de aceptación del punto limpio.
- 1.3 Tasa de recogida de muebles y enseres en menos de 72 horas.
- 1.4 Tasa de pintadas limpiadas en menos de 3 días.
- 1.5 Tasa de reposición de plantas de temporada.

### ***Indicadores tipo 2***

Se calculan en base a **datos tomados conjuntamente por representantes municipales y del concesionario, mediante rutas de inspección**. Los indicadores basados en esta metodología son:

- 2.1 Índice de presencia de pintadas
- 2.2 índice de presencia de carteles
- 2.3 Índice de presencia de puntos negros

### ***Indicadores tipo 3***

Se calculan en base a **datos tomados en la calle por parte del Servicio de Control de Calidad municipal y que posteriormente se contrastan con medidas en calle tomadas con un representante del concesionario**. Los indicadores basados en esta metodología son:

- 3.1 Índice de equipo
- 3.2 índice de limpieza de aceras
- 3.3 índice de limpieza de alcorques
- 3.4 índice de vaciado de papeleras
- 3.5 Índice de limpieza de contenedores
- 3.6 Índice de mantenimiento de contenedores

- 3.7 Índice de limpieza de zonas verdes
- 3.8 Índice de mantenimiento de zonas verdes
- 3.9 Índice de limpieza de fuentes
- 3.10 Índice de mantenimiento de jardinería y arbolado

#### ***Indicadores tipo 4***

Se calculan en base a **datos tomados en calle por el Servicio de Control de Calidad municipal** y que están **avalados por documentación fotográfica**. Los indicadores basados en esta metodología son:

- 4.1 Tasa de resolución de puntos negros en menos de 6 horas.

## **2 PROTOCOLOS DE MEDIDA – TOMA DE DATOS**

Para cada tipo de indicador existe una metodología para la toma de datos que permiten el cálculo posterior del valor de cada índice. Este proceso se detalla a continuación.

### **2.1 Indicadores tipo 1**

Los indicadores tipo 1 se basan en los datos suministrados por el concesionario y se comprueban por parte del Ayuntamiento mediante muestreo estadístico.

Puesto que el concesionario no toma parte en la comprobación de los datos suministrados, serán los servicios técnicos municipales los que determinen el protocolo de comprobación mediante muestreo estadístico, bien mediante simple comprobación de los datos suministrados o mediante controles de la operación del servicio muestreado in situ.

### **2.2 Indicadores tipo 2**

Los indicadores del tipo 2 se calculan en base a datos tomados conjuntamente por representantes municipales y del concesionario, mediante rutas de inspección, por lo tanto es necesario definir como se organizan dichas rutas y los elementos de control que comprende cada una de ellas.

#### **2.2.1 Protocolo para la medida de los Indicadores 2.1 a 2.3**

##### **2.2.1.1 Consideraciones generales**

Este protocolo establece la manera de efectuar la medición de los indicadores de presencia de pintadas, carteles y puntos negros, cuya toma de datos en campo se realizara simultáneamente, en el mismo itinerario de recorrido que se establezca, según el método que se describe a continuación.

La toma de datos en campo se realizara un día a la semana, entre las 8:00 y las 22:00 y será conjunta con el representante del concesionario. En caso de que el representante del concesionario no acuda, se entiende que este da por buenos los datos tomados por el inspector municipal que realice el recorrido de inspección.

La confección del recorrido se realizará por parte de los servicios de inspección municipales, intentando cubrir con el recorrido un área representativa del entorno del punto de inicio, incluyendo, en la medida de lo posible, la mayor variedad disponible de tipologías de calles e intentando variar los puntos de inicio en todo el ámbito del servicio con el objetivo de cubrir un área lo más extensa posible de manera uniforme.

Una vez confeccionado el recorrido del itinerario se procederá a la inspección conjunta con el concesionario, tomando los datos necesarios para calcular los indicadores en formularios, que posteriormente se utilizarán para el cálculo de los indicadores.

#### **2.2.1.2 Clasificación de las pintadas**

---

La clasificación de las pintadas se realizara del siguiente modo:

**Pequeñas:** superficie inferior a 0,25 m<sup>2</sup> (Plantilla cuadrada de 0,5 m de lado).

**Medianas:** superficie comprendida entre 0,25 m<sup>2</sup> y 2 m<sup>2</sup>.

**Grandes:** superficie superior a 2 m<sup>2</sup>

No se tendrán en cuenta aquellas pintadas que, en el momento de la medición, se encuentren con un equipo de trabajo eliminándolas. Dos pintadas se consideran parte de la misma superficie desde el momento en que están separadas menos de 1 metro. De lo contrario, las superficies se consideran distintas.

Cuando varias pintadas se consideran parte de la misma superficie, la medición de esta última es la suma de las mediciones de las superficies geométricas simples que envuelve cada superficie. Cuando una superficie pintada supera los 8 m<sup>2</sup>, su superficie total se dividirá por 4, contabilizando tantas superficies grandes como indique la parte entera del cociente.

En caso de que exista discrepancia en la clasificación entre el representante municipal y el del concesionario, se hará constar este hecho. Se anotaran ambos valores y se documentara fotográficamente. La decisión final corresponderá, no obstante, al responsable municipal del contrato.

#### **2.2.1.3 Clasificación de carteles y pegatinas**

---

A efectos de cálculo del indicador se consideran las siguientes definiciones:

**Pegatina:** papel adherido a soportes de tamaño inferior o igual a folio.

**Cartel:** papel adherido a soportes de tamaño superior a folio.

#### **2.2.1.4 Clasificación de puntos negros**

---

Un punto negro se define como una acumulación anormal de residuos en la vía pública. En función de la superficie y altura determinadas en calle para cada punto negro encontrado, se calculará el volumen del punto negro con la fórmula:

$$V = \frac{S \cdot A}{3}$$

Siendo:

- **S** - Superficie ocupada por el punto negro (m<sup>2</sup>).
- **A** - Altura máxima del residuo más alto (m) (mínimo 0,5 m).

Y se considerará:

- **Punto negro pequeño** si  $0,04 < V < 1$ .
- **Punto negro mediano**: si  $1 \leq V < 3$ .
- **Punto negro grande**: si  $V \geq 3$  m<sup>3</sup>.

### **2.3 Indicadores tipo 3**

Los indicadores de tipo 3 se basan en datos tomados en la calle por parte del Servicio de Control de Calidad municipal y que posteriormente se contrastan con medidas en calle tomadas con un representante del concesionario

#### **2.3.1 Protocolo para la medida del índice 3.1**

Los Servicios Municipales inspeccionarán cada mes al menos 20 rutas o itinerarios seleccionados al azar entre cualesquiera de los servicios realizados, y comprobarán visualmente, durante la ejecución del servicio en cada control, que se cumplen los requisitos exigidos para todas las variables de medida (E1 a E5). Estos controles se harán junto a un representante de la empresa concesionaria una vez a la semana. En cada control efectuado se anotarán en la ficha de campo todas las anomalías o incumplimientos que se detecten, computándose en la correspondiente variable. A partir de la combinación de los incumplimientos detectados en los controles realizados se calculará el valor mensual del índice.

##### **2.3.1.1 Clasificación de las deficiencias**

Las deficiencias consideradas en las inspecciones serán las contempladas a continuación:

**E1 – Uniformidad no reglamentaria o indecorosa:** se anotará como incumplimiento si el operario u operarios llevan prendas de vestir diferentes al uniforme aprobado por los Servicios Técnicos Municipales o este no se encuentra en condiciones óptimas de aseo y decoro.

**E2 – Aspecto inadecuado de la maquinaria:** cuando se encuentran alguna de las siguientes deficiencias en el vehículo:

- Elementos de la maquinaria rotos o estropeados como retrovisores, intermitentes, faros,...
- Vehículo no rotulado o pintado según las normas establecidas.

**E3 – Vehículos con pérdida de carga (no estancos):** cuando el vehículo pierde residuos líquidos o sólidos de la caja sobre la calzada, dejando rastros en la vía.

**E4 – Vehículos con deficiencias en la señalización:** cuando el vehículo no lleva conectadas las luces que indican que están realizando un trabajo como el girofaro o las luces de emergencia.

**E5 – Vehículos con pérdida de aceite o alta emisión de ruidos o humos:** cuando las deficiencias del vehículo se refieren a:

- Ruido excesivo: vehículo cuyo ruido resulta molesto para el ciudadano y no es resultado del normal funcionamiento del motor.
- Alta emisión de humos: vehículo que emite humo en abundancia y de tonalidad negra, persistiendo una vez el vehículo ha abandonado la zona de actuación, dejando rastro.
- Perdida de aceite: vehículo que pierde aceite del motor o la caja, dejando rastro al paso del vehículo.

### **2.3.2 Protocolo para la medida de los Indicadores 3.2 a 3.6**

Este protocolo establece la manera de efectuar la medición de los indicadores de limpieza de aceras y alcorques, vaciado de papeleras y limpieza y mantenimiento de contenedores, cuya toma de datos en campo se realizara simultáneamente, en el mismo itinerario de recorrido.

Mensualmente se tomaran al menos 80 medidas diferentes en el horario comprendido entre las 7:00 y 22:00, que servirán para el cálculo de los diferentes indicadores mencionados. El

tamaño de cada medida de vía pública de la que se tomaran los datos siempre será de 250 m<sup>2</sup> de acera.

El Ayuntamiento, junto con el concesionario, realizara mensualmente 20 muestras o medidas de los indicadores, con la misma metodología definida para cada uno de ellos, y estas medidas servirán de contraste con las obtenidas por el servicio de control municipal del modo siguiente:

- Si la diferencia entre el indicador municipal y el de contraste es inferior al 20%, el indicador de calidad se calculará utilizando el conjunto de medidas municipales y de contraste.
- Si la diferencia entre el indicador municipal y el de contraste es superior al 20% e inferior al 40%, el indicador de calidad se calculará utilizando el conjunto de medidas municipales y de contraste, aplicando a éstas últimas un coeficiente de corrección, con un valor de 0,8 si son superiores al índice municipal y de 1,2 si son inferiores.
- En el caso de que la diferencia entre el indicador de contraste y el obtenido con las medidas municipales sea superior al 40%, no se aplicará para ese indicador la corrección mensual a que pudiera dar lugar en la certificación de ese mes.

#### 2.3.2.1 Definición de la muestra de 250 m<sup>2</sup>

---

Una vez que el operario de toma de datos se posiciona en el punto que previamente se le ha asignado, inspeccionará visualmente toda la calzada o lateral de la manzana asignada para elegir la superficie de medición. En este proceso tratara de evitar los extremos en cuestión de limpieza, ya sea la zona más limpia como la más sucia del tramo de vía en cuestión. Se analizará un tramo de vía lo más representativo posible de la limpieza media de la zona. Las inspecciones del estado de limpieza de una vía y los elementos situados en ella se llevarán cabo en una parcela de muestreo de 250 m<sup>2</sup> correspondiente a un tramo de longitud variable y continua (no se cruzan calles, se sigue el contorno de la manzana), en función de la anchura, de modo que la superficie sea siempre la misma.

El criterio para tomar la anchura de la parcela es:

- **Aceras < 2,5 m:** Se toma **3 m** de anchura en total (la acera y la parte de calzada correspondiente hasta completar los 3 m).
- **Aceras comprendidas entre 2,5 y 9,5 m:** Se toma la anchura de la acera.

- **Aceras > 9,5** (calles con aceras muy anchas, calles peatonales, plazas...): Se toma como anchura fija 10 m.

La medición se realiza desde la calzada hacia adentro, es decir, teniendo en cuenta los alcorques. Si se trata de una zona peatonal o una plaza (de anchura superior a 9,5 m), la medición se llevara a cabo empezando desde una esquina escogida aleatoriamente por el inspector y se tomará desde las paredes de los edificios hasta el centro de la plaza.

### 2.3.2.2 Criterios para la evaluación del tamaño de los residuos

Los residuos encontrados en las aceras y alcorques se clasificarán según su tamaño en las siguientes categorías:

- **Muy pequeños.** Residuos menores que una moneda de euro (colillas, pequeños envoltorios, papeles y similares).
- **Pequeños.** Residuos mayores que una moneda de euro y menores que un paquete de cigarrillos (un paquete de cigarrillos arrugado, tickets de comercios y similares).
- **Medianos.** Residuos mayores o iguales a un paquete de cigarrillos menores que un folio (un paquete de cigarrillos sin arrugar, un folleto publicitario, una bolsa de plástico vacía, botellas de plástico y similares).
- **Grandes.** Residuos de tamaño igual o superior a un folio (una caja de cartón, restos de embalaje, un periódico, botellas de 1 litro o superiores y similares).

Las hojas de los árboles no se consideran residuos en época de caída y durante el resto del año se consideran como residuos únicamente en el caso de haber acumulaciones de las mismas. Se clasificarán según el volumen que ocupen: similar a uno o varios residuos medianos, similar a uno o varios residuos grandes.

### 2.3.2.3 Peso y conteo de los residuos encontrados en las aceras

El peso que se asigna a cada tipo de residuo a la hora de calcular el estado de limpieza de una acera se puede observar en la tabla a continuación.

Clasificación	Tamaño	Peso	Conteo
Muy pequeño	Menor que moneda de euro	1	En todo el tramo: menos de 10: se contabiliza 0 entre 10 y 20: se contabiliza 1 más de 20: se contabilizan 2
Pequeño	Entre moneda euro y paquete de cigarrillos	2	2 o más en el mismo m2 se contabilizan como 1 mediano
Mediano	Entre paquete de cigarrillos y folio	3	2 o más en el mismo m2 se

			contabilizan como 1 grande
Grande	Mayor que folio	4	1 cada unidad

#### 2.3.2.4 Peso y conteo de los residuos encontrados en los alcorques

El peso que se asigna a cada tipo de residuo a la hora de calcular el estado de limpieza de un alcorque se puede observar en la tabla a continuación.

Clasificación	Tamaño	Peso	Conteo
Muy pequeño	Menor que moneda de euro	0	menos de 5: se contabiliza 0 entre 5 y 10: se contabiliza 1 más de 10: se contabilizan 2
Pequeño	Entre moneda euro y paquete de cigarrillos	1	2 o más en el mismo m2 se contabilizan como 1 mediano
Mediano	Entre paquete de cigarrillos y folio	3	2 o más en el mismo m2 se contabilizan como 1 grande
Grande	Mayor que folio	9	1 cada unidad

En función de la cantidad y peso de los residuos presentes en un alcorque, se asignará a cada uno de ellos una clasificación según la siguiente escala de valores:

- **Alcorques algo sucios.** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos por su peso y sumarlos según la tabla superior se sitúe entre 1 y 3.
- **Alcorques sucios** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos por su peso y sumarlos según la tabla superior se sitúe entre 4 y 8.
- **Alcorques muy sucios.** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos por su peso y sumarlos según la tabla superior sea igual o mayor que 9.

#### 2.3.2.5 Clasificación de las papeleras

Con respecto a las papeleras se considerarán las siguientes definiciones:

- **Cenicero sucio.** Un cenicero se considerará sucio cuando presente 10 o más colillas.
- **Papelera llena.** Una papelera se considera llena cuando el nivel de residuos supera el 75% de la capacidad total de manera uniforme.
- **Papelera rebosante.** Una papelera se considera rebosante cuando se ven los residuos que contiene la papelera desde una distancia superior a 2 metros.

#### 2.3.2.6 Consideraciones acerca del estado de limpieza y mantenimiento de contenedores

A los efectos de medida, se considerará mancha todo aquel elemento que incida negativamente en el aspecto externo del contenedor y que pueda ser eliminado tras una operación de limpieza, tales como pegatinas, pintadas, residuos adheridos u otros.

El tamaño de las manchas se clasificará según el siguiente criterio:

- **Muy pequeñas.** Manchas menores que una moneda de euro.
- **Pequeñas.** Manchas mayores que una moneda de euro y menores que un paquete de cigarrillos.
- **Medianas.** Manchas mayores o iguales a un paquete de cigarrillos menores que un folio.
- **Grandes.** Manchas de tamaño igual o superior a un folio.
- **Olor.** Un contenedor que emita un olor desagradable y perceptible a más de dos metros de distancia también será tenido en cuenta a la hora de calcular su estado de limpieza.

El peso que se asigna a cada tipo de mancha a la hora de calcular el estado de limpieza de un contenedor se puede observar en la tabla a continuación.

Clasificación	Tamaño	Peso	Conteo
Muy pequeña	Menor que moneda de euro	0	menos de 10: se contabiliza 0 entre 10 y 15: se contabiliza 1 más de 15: se contabilizan 2
Pequeña	Entre moneda euro y paquete de cigarrillos	1	3 o más en el mismo contenedor se contabilizan como 1 mediano
Mediana	Entre paquete de cigarrillos y folio	2	3 o más en el mismo contenedor se contabilizan como 1 grande
Grande	Mayor que folio	4	1 cada unidad
Olor	El contenedor emite mal olor perceptible a más de 2m de distancia	10	1 cada vez que ocurra

En función de la cantidad y peso de las manchas presentes en un contenedor, se asignará a cada uno de ellos una clasificación según la siguiente escala de valores:

- **Contenedores algo sucios.** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos por su peso y sumarlos según la tabla superior se sitúe entre 2 y 4.
- **Contenedores sucios** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos por su peso y sumarlos según la tabla superior se sitúe entre 4 y 8.
- **Contenedores muy sucios.** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos por su peso y sumarlos según la tabla superior sea igual o mayor que 8.

Por lo que respecta a deficiencias en el mantenimiento de los contenedores, se tendrán en cuenta los siguientes elementos:

- **Falta de estanqueidad.** Cuando el contenedor presente cualquier tipo de grieta u orificio que permita que los residuos depositados puedan salir del contenedor o que los lixiviados que generan puedan infiltrarse hacia el exterior.
- **Fallo de mecanismos.** Se considerará en el caso de que alguno de los mecanismos que presentan los contenedores (pedal de apertura, bisagras de cierre, ruedas y similares) no funcione como debe, bien por rotura o por su ausencia.

Cuando algún contenedor supervisado presente alguna de las deficiencias enumeradas, se clasificará como un contenedor en mal estado de mantenimiento a efectos de cálculo del índice correspondiente.

### **2.3.3 Protocolo para la medida de los Indicadores 3.7 a 3.10**

Este protocolo establece la manera de efectuar la medición de los indicadores de limpieza y mantenimiento de zonas verdes, limpieza de fuentes y mantenimiento de jardinería y arbolado, cuya toma de datos en campo se realizara simultáneamente, en el mismo itinerario de recorrido. El Ayuntamiento, con su servicio de control, tomara datos para el cálculo de los indicadores mencionados en cualquiera de las zonas susceptibles de ser evaluadas de las existentes en el municipio.

Mensualmente se evaluarán 20.000 m<sup>2</sup> de superficie de zonas verdes, tomando todas aquellas muestras necesarias para completar la superficie total y al menos una muestra semanal.

El Ayuntamiento, junto con el concesionario, realizara mensualmente una muestra o medida de los indicadores en 4.000 m<sup>2</sup>, con la misma metodología definida para cada uno de ellos, y estas medidas se añadirán a las municipales para calcular el indicador mensual, además de servir de contraste de las obtenidas por el Servicio de Control de Calidad municipal del modo siguiente:

- Si la diferencia entre el indicador municipal y el de contraste es inferior al 20%, el indicador de calidad se calculará utilizando el conjunto de medidas municipales y de contraste.
- Si la diferencia entre el indicador municipal y el de contraste es superior al 20% e inferior al 40%, el indicador de calidad se calculará utilizando el conjunto de medidas municipales y de contraste, aplicando a éstas últimas un coeficiente de corrección, con un valor de 0,8 si son superiores al índice municipal y de 1,2 si son inferiores.

- En el caso de que la diferencia entre el indicador de contraste y el obtenido con las medidas municipales sea superior al 40%, no se aplicara para ese indicador la corrección mensual a que pudiera dar lugar en la certificación durante ese mes.

### 2.3.3.1 Elección de la muestra de 20.000 m<sup>2</sup>

La medida de las diferentes zonas verdes será establecida según la cartografía de la que dispongan los servicios técnicos municipales. Esta cartografía estará en todo momento a disposición tanto de los servicios municipales de inspección como del concesionario.

Cada muestra podrá estar compuesta por una o varias zonas verdes. El tamaño de las muestras variará dependiendo de la morfología de la zona evaluada, aunque se intentará distribuir la composición y ubicación de las medidas de forma que en conjunto sean lo más uniformes posibles.

### 2.3.3.2 Criterios para la evaluación del tipo de residuos

Los residuos encontrados en las zonas verdes se clasificarán según su tamaño en las siguientes categorías:

- **Muy pequeños.** Residuos mayores que una moneda de euro (colillas, pequeños envoltorios, papeles y similares).
- **Pequeños.** Residuos mayores que una moneda de euro y menores que un paquete de cigarrillos (un paquete de cigarrillos arrugado, tickets de comercios y similares).
- **Medianos.** Residuos mayores o iguales a un paquete de cigarrillos menores que un folio (un paquete de cigarrillos sin arrugar, un folleto publicitario, una bolsa de plástico vacía, botellas de plástico y similares).
- **Grandes.** Residuos de tamaño igual o superior a un folio (una caja de cartón, restos de embalaje, un periódico, botellas de 1 litro o superiores y similares).

Las hojas de los árboles no se consideran residuos en época de caída y durante el resto del año se consideran como residuos únicamente en el caso de haber acumulaciones de las mismas. Se clasificarán según el volumen que ocupen: similar a uno o varios residuos medianos, similar a uno o varios residuos grandes.

Clasificación	Tamaño	Peso	Conteo
Muy pequeño	Menor que moneda de euro	1	En toda la superficie: menos de 20: se contabiliza 0 entre 20 y 30: se contabiliza 1 más de 30: se contabilizan 2

Pequeño	Entre moneda euro y paquete de cigarrillos	2	2 o más en el mismo m2 se contabilizan como 1 mediano
Mediano	Entre paquete de cigarrillos y folio	3	2 o más en el mismo m2 se contabilizan como 1 grande
Grande	Mayor que folio	4	1 cada unidad

### 2.3.3.3 Consideraciones acerca de la limpieza de las fuentes

A los efectos de medida, se considerará mancha o residuo todo aquel elemento que incida negativamente en el aspecto de la fuente y que pueda ser eliminado tras una operación de limpieza, independientemente de si se sitúa sobre la lámina de agua, sobre las paredes del vaso o en el fondo del mismo.

El tamaño de los residuos y manchas se clasificará según el siguiente criterio:

Clasificación	Tamaño	Peso	Conteo
Residuo Pequeño	Entre moneda euro y paquete de cigarrillos	1	3 o más en el mismo vaso se contabilizan como 1 mediano
Residuo Mediano	Entre paquete de cigarrillos y folio	3	3 o más en el mismo vaso se contabilizan como 1 grande
Residuo Grande	Mayor que folio	8	1 cada unidad
Mancha pequeña	Entre paquete de cigarrillos y folio	1	3 o más en el mismo vaso se contabilizan como 1 mediano
Mancha mediana	Mayor que folio	6	3 o más en el mismo vaso se contabilizan como 1 grande
Mancha grande	Mancha que afecte a una superficie del vaso superior al 25%	10	1 cada unidad

En función de la cantidad y peso de las manchas presentes en un contenedor, se asignará a cada uno de ellos una clasificación según la siguiente escala de valores:

- **Fuentes algo sucias.** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos y manchas por su peso y sumarlos según la tabla superior se sitúe entre 8 y 12.
- **Fuentes sucias** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos y manchas por su peso y sumarlos según la tabla superior se sitúe entre 12 y 25.
- **Fuentes muy sucias.** Cuando el resultado de multiplicar el número de residuos y manchas por su peso y sumarlos según la tabla superior sea igual o mayor que 25.

### 2.3.3.4 Criterios para la evaluación de las deficiencias en el mantenimiento

Las zonas verdes con deficiencias en el mantenimiento son aquellas en las que la pradera o cualquier otro elemento de recubrimiento de las superficies existente presente algún tipo de discontinuidad que afecte negativamente al aspecto de la misma.

Según el tipo, los deterioros se clasifican en:

- **Apreciable.** Un deterioro se considerará apreciable cuando la zona afectada conserve aún todo o parte del recubrimiento, pero aspectos como el color o la densidad del mismo presenten diferencias respecto a los de su entorno.

Cuando una zona presenta un deterioro apreciable, su tamaño se clasifica en:

- **Pequeño.** Cuando su tamaño se sitúe entre  $0,5 \text{ m}^2$  y  $1 \text{ m}^2$ .
  - **Mediano.** Cuando su tamaño se sitúe entre  $1 \text{ m}^2$  y  $5 \text{ m}^2$ .
  - **Grande.** Cuando su tamaño supere  $5 \text{ m}^2$ .
- **Grave.** Un deterioro se considerará grave cuando la zona afectada haya perdido en su mayor parte el recubrimiento existente.

Cuando una zona presenta un deterioro grave, su tamaño se clasifica en:

- **Pequeño.** Cuando su tamaño se sitúe entre  $0,1 \text{ m}^2$  y  $0,5 \text{ m}^2$ .
- **Mediano.** Cuando su tamaño se sitúe entre  $0,5 \text{ m}^2$  y  $1 \text{ m}^2$ .
- **Grande.** Cuando su tamaño supere  $1 \text{ m}^2$ .

Categoría	Peso	Clasificación	Tamaño	Conteo
Apreciable	1	Pequeño	$0,1 \text{ m}^2 - 0,5 \text{ m}^2$	2 o más en los mismos $5 \text{ m}^2$ se contabilizan como 1 mediano
	2	Mediano	$0,5 \text{ m}^2 - 1 \text{ m}^2$	2 o más en los mismos $5 \text{ m}^2$ se contabilizan como 1 grande
	3	Grande	$> 1 \text{ m}^2$	1 cada unidad
Grave	3	Pequeño	$0,5 \text{ m}^2 - 1 \text{ m}^2$	2 o más en los mismos $10 \text{ m}^2$ se contabilizan como 1 mediano
	6	Mediano	$1 \text{ m}^2 - 5 \text{ m}^2$	2 o más en los mismos $10 \text{ m}^2$ se contabilizan como 1 grande
	9	Grande	$> 5 \text{ m}^2$	1 cada unidad

## 2.4 Indicadores tipo 4

Los indicadores del tipo 4 se basan en datos tomados en calle por el Servicio de Control de Calidad municipal y que están avalados por documentación fotográfica.

Puesto que el concesionario no toma parte en la comprobación de los datos generados, serán los servicios técnicos municipales los que determinen el protocolo de comprobación mediante el proceso que determinen oportuno

### 3 INDICADORES - DEFINICIÓN Y CÁLCULO

#### 3.1 Índice 1.1 - tasa de operación del punto limpio

##### 3.1.1 Objetivo del índice

Ofrecer al ciudadano el servicio de punto limpio el mayor tiempo posible dentro de los márgenes estipulados.

##### 3.1.2 Variables de medida

$H_p$  – Número de horas previstas de operación del punto limpio.

$H_r$  – Número de horas reales de operación certificadas por el concesionario.

##### 3.1.3 Fórmula de cálculo

Índice del mes

$$I_{1.1} = \frac{H_r}{H_p}$$

##### 3.1.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{1.1} \geq 0.95$	$0.95 > I_{1.1} \geq 0.85$	$I_{1.1} < 0.85$
El punto limpio está abierto más del 95% del tiempo previsto	El punto limpio está abierto entre el 95% y el 85% del tiempo previsto	El punto limpio está abierto menos del 85% del tiempo previsto

##### 3.1.5 Método de medida

El concesionario informará de las posibles incidencias que ocurran en la operación de los puntos limpios que afecten al servicio prestado o que lo interrumpan completamente. Estas horas serán contrastadas con el plan de operación previsto.

##### 3.1.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,35%	0,50%

## 3.2 Índice 1.2 – tasa de aceptación del punto limpio

### 3.2.1 Objetivo del índice

Asegurar la recepción de los residuos generados por los usuarios en el punto limpio, siempre que estén dentro de los previstos por parte del servicio.

### 3.2.2 Variables de medida

E – Número de entregas realizadas por los usuarios del servicio.

$E_n$  – Número de entregas consistentes en residuos no aceptados por el servicio.

$E_a$  – Número de entregas aceptadas.

### 3.2.3 Fórmula de cálculo

Índice del mes

$$I_{1.2} = \frac{E_a}{E - E_n}$$

### 3.2.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{1.1} \geq 0.95$	$0.95 > I_{1.1} \geq 0.85$	$I_{1.1} < 0.85$
El punto limpio acepta más del 95% de las entregas de residuos	El punto limpio acepta entre el 95% y el 85% de las entregas de residuos	El punto limpio acepta menos del 85% de las entregas de residuos

### 3.2.5 Método de medida

Se considerará una entrega individual cualquier cantidad residuos pertenecientes a una de las categorías consideradas. El concesionario informará de las posibles incidencias que ocurran en la operación de los puntos limpios que afecten al servicio prestado.

### 3.2.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,50%	0,65%

### 3.3 Índice 1.3 – tasa de recogida de muebles y enseres en menos de 72 horas

#### 3.3.1 Objetivo del índice

Tener una rápida capacidad de respuesta a las peticiones de los ciudadanos que solicitan el servicio de recogida de muebles y enseres.

#### 3.3.2 Variables de medida

F<sub>s</sub> – Fecha de comunicación solicitud al concesionario.

T<sub>c</sub> – Tiempo de resolución según la petición del ciudadano.

F<sub>i</sub> – Fecha que ha indicado el vecino.

R – Servicios resueltos en plazo.

F<sub>r</sub> – Fecha de recogida real.

N – Número total de peticiones recibidas.

T<sub>r</sub> – Tiempo de resolución recogida.

#### 3.3.3 Fórmula de cálculo

Datos de los servicios

$$\text{Para cada servicio } \begin{aligned} T_r &= F_r - F_s \\ T_c &= F_r - F_i \end{aligned}$$

$$\text{Servicio resuelto en plazo si } \begin{aligned} &T_r < 3 \text{ dias} \\ &\quad \quad \quad \text{ó} \\ &T_c = 0 \text{ dias} \end{aligned}$$

Índice del mes

$$I_{1.3} = \frac{R}{N}$$

#### 3.3.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{1.3} \geq 0.95$	$0.95 > I_{1.3} \geq 0.8$	$I_{1.3} < 0.8$
La tasa de peticiones de servicio resueltas en plazo es del 95% o superior.	La tasa de peticiones de servicio resueltas en plazo está entre el 80% y el 95%.	La tasa de peticiones de servicio resueltas en plazo es menor o igual al 80%.

#### 3.3.5 Método de medida

El concesionario facilitará a los Servicios Municipales diariamente el listado de peticiones recibidas, en el que figurará al menos: la identificación del solicitante, número de teléfono, dirección del solicitante, tipo de enseres, dirección exacta punto de recogida, fecha de entrada

de la petición recibida, fecha de resolución solicitada por el vecino, fecha prevista de resolución, fecha y hora de resolución o recogida en su caso, y cualquier otro dato que se considere necesario para el control del servicio. A partir del mismo, se calculará la Tasa de peticiones de servicio resueltas en plazo.

### 3.3.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,2%	0,35%

### 3.4 Índice 1.4 - tasa de pintadas limpiadas en menos de 5 días

#### 3.4.1 Objetivo del índice

Tener una capacidad de limpieza de pintadas que permita eliminarlos en un tiempo adecuado desde su detección.

#### 3.4.2 Variables de medida

$N_5$  – Número de pintadas mensuales resueltas en menos de 5 días.

$N_p$  – Número de pintadas mensuales resueltas en más de 5 días.

#### 3.4.3 Fórmula de cálculo

Índice del mes

$$I_{1.4} = \frac{N_5}{(N_5 + N_p)}$$

#### 3.4.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{1.4} \geq 0.95$	$0.95 > I_{1.4} \geq 0.85$	$I_{1.4} < 0.85$
La tasa de pintadas resueltas en 5 días o menos será superior o igual al 95% del total.	La tasa de pintadas resueltas en 5 días o menos está comprendida entre el 85% y 95% del total.	La tasa de pintadas resueltas en menos de 5 días es menor del 85%.

#### 3.4.5 Método de medida

El concesionario facilitará diariamente el listado de puntos con pintadas detectados tanto por su servicio de inspección como por los Servicios del Ayuntamiento, en el que figurará, al menos, la

dirección exacta, superficie pintada, fecha de detección, foto con fecha impresa y fecha de resolución en su caso. A partir del mismo se calculará la Tasa de pintadas resueltas en 5 días.

### 3.4.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,35%	0,50%

## 3.5 Índice 1.5 - tasa de reposición de plantas de temporada

### 3.5.1 Objetivo del índice

Reponer con una frecuencia aceptable las diferentes especies vegetales presentes en los espacios verdes del municipio.

### 3.5.2 Variables de medida

$S_a$  – Superficie atendida en una temporada de reposición.

$S_p$  – Superficie de zonas verdes con plantas de temporada.

### 3.5.3 Fórmula de cálculo

Índice de una campaña de reposición

$$i_{1.5} = \frac{S_a}{S_p} \text{ (Para cada campaña de reposición)}$$

Índice mensual

$$I_{1.5} = i_{1.5} \text{ (para cada } i_{1.5} \text{ de los últimos 12 meses)}$$

### 3.5.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$i_{1.5} \geq 1$ $I_{1.5} \geq 2$	$0.90 > i_{1.5} \geq 1$ $1,80 > I_{1.5} \geq 2$	$i_{1.5} < 0,90$ $I_{1.5} < 1,80$
Durante cada temporada, la tasa de reposición ha sido al menos del 100% y la tasa anual se mantiene al 200%	Durante cada temporada, la tasa de reposición se ha situado entre el 90% y 100% y la tasa anual se sitúa entre el 180% y el 200%	Durante alguna temporada la tasa de reposición ha sido inferior a 90% o la tasa anual se sitúa por debajo del 180%

### 3.5.5 Método de medida

El concesionario facilitará a los Servicios Municipales semanalmente el listado mensual de reposiciones de plantas de temporada previstas, en el que figurará al menos: el número de ejemplares repuestos, su tipo, la localización de las reposiciones y la superficie de zona verde afectada por la reposición. A partir del mismo, se calculará la tasa de reposición de plantas de temporada.

### **3.5.6 Corrección de la certificación**

---

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

<b>Indicador con valor inaceptable</b>	<b>Indicador con valor crítico</b>
<b>0,20%</b>	<b>0,35%</b>

### 3.6 Índice 2.1 – presencia de pintadas

#### 3.6.1 Objetivo del índice

Conseguir que la superficie de pintadas o grafiti existentes en la ciudad en un momento determinado esté limitada.

#### 3.6.2 Variables de medida

**Gp** – Número de pintadas pequeñas encontradas en el itinerario.

**Gg** – Número de pintadas grandes encontradas en el itinerario.

**Gm** – Número de pintadas medianas encontradas en el itinerario.

**L** – Longitud del itinerario en kilómetros.

**N** – Número itinerarios mensuales muestreados.

#### 3.6.3 Fórmula de cálculo

Índice de la muestra

$$i_{2.1} = \frac{Gp + 2 \cdot Gm + 5 \cdot Gg}{L}$$

Índice del mes

$$I_{2.1} = \frac{i_{2.1}}{N}$$

#### 3.6.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{2.1} \leq 10$	$10 < I_{2.1} \leq 30$	$I_{2.1} > 30$
El número de pintadas ponderadas por tamaño es menor o igual que 10 pequeñas por cada km	El número de pintadas ponderadas por tamaño esta entre 10 y 30 pequeñas por cada km	El número de pintadas ponderadas por tamaño es mayor que 30 pequeñas por cada km

#### 3.6.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.2.1.

#### 3.6.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,35%	0,50%

### 3.7 Índice 2.2 - presencia de carteles

#### 3.7.1 Objetivo del índice

Conseguir que el número de carteles y pegatinas incontrolados existentes en la ciudad sea mínimo.

#### 3.7.2 Variables de medida

**P** – Número de pegatinas encontradas en la muestra.

**L** - Longitud del itinerario en kilómetros.

**C** – Número de carteles encontrados en la muestra.

**N** – Número de muestras en el periodo de medida.

#### 3.7.3 Fórmula de cálculo

Índice de la muestra *i*

$$i_{2.2} = \frac{Pi + Ci \cdot 4}{L}$$

Índice del mes

$$I_{2.2} = \frac{i_{2.2}}{N}$$

#### 3.7.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{2.2} \leq 10$	$10 < I_{2.2} \leq 30$	$I_{2.2} > 30$
El número de pegatinas y carteles ponderados por tamaño es menor que 5 carteles por cada km	El número de pegatinas y carteles ponderados por tamaño esta entre 5 y 15 carteles por cada km	El número de pegatinas y carteles ponderados por tamaño es mayor que 15 carteles por cada km

#### 3.7.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.2.1.

### 3.7.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,20%	0,35%

## 3.8 Índice 2.3 – presencia de puntos negros

### 3.8.1 Objetivo del índice

Conseguir que la presencia de puntos negros existentes en la ciudad tenga un límite aceptable.

### 3.8.2 Variables de medida

$N_p$  - Número de puntos negros pequeños en el itinerario.

$N_m$  - Número de puntos negros medianos en el itinerario.

$N_g$  - Número de puntos negros grandes en el itinerario.

$L$  - Longitud del itinerario en kilómetros.

$N$  - Número de itinerarios mensuales muestreados.

### 3.8.3 Fórmula de cálculo

Índice en una muestra

$$i_{2.3} = \frac{15 \cdot N_p + 40 \cdot N_m + 60 \cdot N_g}{L}$$

Índice del mes

$$I_{2.3} = \frac{i_{2.3}}{N}$$

### 3.8.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{2.3} \leq 1,5$	$1,5 < I_{2.3} \leq 2,5$	$I_{2.3} > 2,5$
El número de puntos negros ponderados por tamaño es menor que 1 pequeño por cada 10 km de recorrido	El número de puntos negros ponderados por tamaño esta entre 1 pequeño por cada 10 km de recorrido y 1 pequeño por cada 6 km de recorrido	El número de puntos negros ponderados por tamaño es mayor que 1 pequeño por cada 6 km de recorrido

### **3.8.5 Método de medida**

---

Según protocolo indicado en el apartado 2.2.1.

### **3.8.6 Corrección de la certificación**

---

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

<b>Indicador con valor inaceptable</b>	<b>Indicador con valor crítico</b>
<b>0,65%</b>	<b>0,80%</b>

### 3.9 Índice 3.1 - equipo

#### 3.9.1 Objetivo del índice

Conseguir que la composición cualitativa y cuantitativa de los medios materiales y humanos puestos a disposición por la empresa concesionaria para la ejecución del servicio sean los adecuados.

#### 3.9.2 Variables de medida

**E1** – Deficiencia relacionada con la uniformidad del personal.

**E2** – Deficiencia relacionada con un aspecto inadecuado de la maquinaria.

**E3** – Deficiencia relacionada con la pérdida de carga de vehículos.

**E4** – Deficiencia relacionada con la señalización de los vehículos.

**E5** – Deficiencia relacionada con la pérdida de aceite o la emisión de ruidos y humos de los vehículos.

#### 3.9.3 Fórmula de cálculo

$$I_{3.1} = \frac{0,2 \cdot P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + P_5}{N}$$

#### 3.9.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.1} \leq 1$	$1 < I_{3.1} \leq 2$	$I_{3.1} > 2$
El número de deficiencias por inspección es inferior o igual a 5	El número de deficiencias por inspección esta entre 5 y 10	El número de deficiencias por inspección es superior a 10

#### 3.9.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.1.

#### 3.9.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,50%	0,65%

### 3.10 Índice 3.2 - limpieza de aceras

#### 3.10.1 Objetivo del índice

Asegurar un nivel medio de calidad de limpieza aceptable de las aceras mediante el control con un indicador objetivo obtenido por conteo de residuos sobre muestras aleatorias.

#### 3.10.2 Variables de medida

E<sub>i</sub> – elemento encontrado en la acera

N – Número de muestras mensuales.

P<sub>i</sub> – Peso de la categoría a la que pertenece

el residuo encontrado

#### 3.10.3 Fórmula de cálculo

Índice de la muestra

$$i_{3.2} = E_i \cdot P_i$$

Índice del mes

$$I_{3.2} = \frac{i_{3.2}}{N}$$

#### 3.10.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.2} \leq 15$	$15 < I_{3.2} \leq 20$	$I_{3.2} > 20$
El número medio de residuos ponderados según clase y tamaño no es superior a 15 por cada 250 m <sup>2</sup> de acera	El número medio de residuos ponderados según clase y tamaño está comprendido entre 15 y 20 por cada 250 m <sup>2</sup> de acera	El número medio de residuos ponderados según clase y tamaño es superior a 20 por cada 250 m <sup>2</sup> de acera

#### 3.10.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.2.

#### 3.10.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,65%	0,80%

### 3.11 Índice 3.3 – limpieza de alcorques

#### 3.11.1 Objetivo del índice

Asegurar un nivel medio aceptable de calidad de limpieza de los alcorques situados en aceras.

#### 3.11.2 Variables de medida

A1 - Alcorques algo sucios ( $1 \leq S \leq 3$ ).

A3 - Alcorques muy sucios ( $S \geq 9$ ).

A2 - Alcorques sucios ( $3 < S < 9$ ).

N – Número de alcorques muestreados

#### 3.11.3 Fórmula de cálculo

Estado de un alcorque

$$S_i = E_i \cdot P_i$$

Índice del mes

$$I_{3.3} = \frac{A_1 + 2 \cdot A_2 + 5 \cdot A_3}{N}$$

#### 3.11.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.3} \leq 0,1$	$0,1 < I_{3.3} \leq 0,25$	$I_{3.3} > 0,25$
De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, menos del 10% de los alcorques están “algo sucios”	De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, entre el 10% y el 25% de los alcorques están “algo sucios”	De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, más del 25% de los alcorques están “algo sucios”

#### 3.11.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.2.

#### 3.11.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,50%	0,65%

### 3.12 Índice 3.4 - vaciado de papeleras

#### 3.12.1 Objetivo del índice

Asegurar un nivel medio de calidad de limpieza aceptable de las aceras mediante el control con un indicador objetivo obtenido por conteo de residuos sobre muestras aleatorias.

#### 3.12.2 Variables de medida

C - Número de ceniceros de papeleras sucios.

R - Número de papeleras rebosantes.

L - Número de papeleras llenas.

N - Número de papeleras valoradas mensualmente.

#### 3.12.3 Fórmula de cálculo

Índice del mes

$$I_{3.4} = \frac{C + 2 \cdot L + 4 \cdot R}{N}$$

#### 3.12.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.4} \leq 0,05$	$0,05 < I_{3.4} \leq 0,1$	$I_{3.4} > 0,1$
De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, menos del 5% de las papeleras están "llenas"	De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, entre el 5% y el 10% de las papeleras están "llenas"	De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, más del 10% de las papeleras están "llenas"

#### 3.12.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.2.

#### 3.12.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,50%	0,65%

### 3.13 Índice 3.5 - limpieza de contenedores

#### 3.13.1 Objetivo del índice

Asegurar un nivel medio aceptable de calidad de limpieza de los contenedores donde se depositan los residuos.

#### 3.13.2 Variables de medida

C1 - Contenedores algo sucios ( $2 \leq S \leq 4$ ).

C3 - Contenedores muy sucios ( $S \geq 8$ ).

C2 - Contenedores sucios ( $4 < S < 8$ ).

N – Número de contenedores muestreados

#### 3.13.3 Fórmula de cálculo

Estado de un contenedor

$$S_i = M_i \cdot P_i$$

Índice del mes

$$I_{3.5} = \frac{C_1 + 3 \cdot C_2 + 10 \cdot C_3}{N}$$

#### 3.13.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.5} \leq 0,1$	$0,1 < I_{3.5} \leq 0,25$	$I_{3.5} > 0,25$
De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, menos del 10% de los contenedores están "algo sucios"	De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, entre el 10% y el 25% de los contenedores están "algo sucios"	De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, más del 25% de los contenedores están "algo sucios"

#### 3.13.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.2.

#### 3.13.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,35%	0,50%

### 3.14 Índice 3.6 - mantenimiento de contenedores

#### 3.14.1 Objetivo del índice

Asegurar un nivel medio aceptable de calidad de mantenimiento de los contenedores donde se depositan los residuos.

#### 3.14.2 Variables de medida

C - Contenedores con deficiencias en el mantenimiento.      N – Número de contenedores muestreados

#### 3.14.3 Fórmula de cálculo

Índice del mes

$$I_{3.6} = \frac{C}{N}$$

#### 3.14.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.6} \leq 0,05$	$0,05 < I_{3.6} \leq 0,1$	$I_{3.6} > 0,1$
Menos del 5% de los contenedores presentan deficiencias en el mantenimiento	Entre el 5% y el 10% de los contenedores presentan deficiencias en el mantenimiento	Más del 10% de los contenedores presentan deficiencias en el mantenimiento

#### 3.14.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.2.

#### 3.14.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,35%	0,50%

### 3.15 Índice 3.7 - limpieza de zonas verdes

#### 3.15.1 Objetivo del índice

Asegurar un nivel medio aceptable de calidad de limpieza de las zonas verdes del municipio.

#### 3.15.2 Variables de medida

$r_i$  – Residuo encontrado en la zona verde.                       $s_i$  – Superficie de la muestra  
 $p_i$  – Peso de la categoría a la que pertenece el residuo encontrado.

#### 3.15.3 Fórmula de cálculo

Índice de la muestra

$$i_{3.7} = \frac{i r_i \cdot p_i}{s_i}$$

Índice del mes

$$I_{3.7} = \frac{(i_{3.7} \cdot s_i)}{s_i}$$

#### 3.15.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.7} \leq 1$	$1 < I_{3.7} \leq 5$	$I_{3.7} > 5$
El número medio de residuos ponderados según clase y tamaño no es superior a 1 por cada m2 de zona verde	El número medio de residuos ponderados según clase y tamaño está comprendido entre 1 y 5 por cada m2 de zona verde	El número medio de residuos ponderados según clase y tamaño es superior a 5 por cada m2 de zona verde

#### 3.15.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.3.

#### 3.15.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,65%	0,80%

### 3.1 Índice 3.8 – mantenimiento de zonas verdes

#### 3.1.1 Objetivo del índice

Asegurar un nivel medio aceptable de mantenimiento de las zonas verdes del municipio.

#### 3.1.2 Variables de medida

$r_i$  – Deficiencia encontrada en la zona verde.

$p_i$  – Peso de la categoría a la que pertenece la deficiencia encontrada.

$s_i$  – Superficie de la muestra

#### 3.1.3 Fórmula de cálculo

Índice de la muestra

$$i_{3.8} = \frac{i(d_i \cdot p_i)}{s_i}$$

Índice del mes

$$I_{3.8} = \frac{(i_{3.8} \cdot s_i)}{s_i}$$

#### 3.1.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.8} \leq 0,01$	$0,01 < I_{3.8} \leq 0,05$	$I_{3.8} > 0,05$
El número medio de deficiencias ponderadas según clase y tamaño no es superior al 1% del total de superficie de zona verde	El número medio de deficiencias ponderadas según clase y tamaño está comprendido entre 1% y 5% del total de superficie de zona verde	El número medio de deficiencias ponderadas según clase y tamaño es superior a 5% del total de superficie de zona verde

#### 3.1.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.3.

#### 3.1.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,65%	0,80%

## 3.2 Índice 3.9 - limpieza de fuentes

### 3.2.1 Objetivo del índice

Asegurar un nivel medio aceptable de calidad de la limpieza de las fuentes municipales.

### 3.2.2 Variables de medida

F<sub>1</sub> - Fuentes algo sucias (8 ≤ S ≤ 12).

F<sub>3</sub> - Fuentes muy sucias (S ≥ 25).

F<sub>2</sub> - Fuentes sucias (12 < S < 25).

N - Número de fuentes muestreadas

### 3.2.3 Fórmula de cálculo

Índice del mes

$$I_{3,9} = \frac{F_1 + 3 \cdot F_2 + 10 \cdot F_3}{N}$$

### 3.2.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3,9} \leq 0,1$	$0,1 < I_{3,9} \leq 0,25$	$I_{3,9} > 0,25$
De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, menos del 10% de las fuentes están "algo sucias"	De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, entre el 10% y el 25% de las fuentes están "algo sucias"	De media, y aplicando las ponderaciones adecuadas, más del 25% de las fuentes están "algo sucias"

### 3.2.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.3.

### 3.2.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,50%	0,65%

### 3.3 Índice 3.10 - mantenimiento de jardinería y arbolado

#### 3.3.1 Objetivo del índice

Mantener en el mejor estado posible de conservación las especies vegetales del municipio

#### 3.3.2 Variables de medida

$e_{ma}$  – Número de ejemplares marchitos.

$e_i$  – Número de ejemplares similares en el

$e_{mu}$  – Numero ejemplares muertos.

entorno de la muestra.

#### 3.3.3 Fórmula de cálculo

Índice en una muestra localizada de una especie

$$i_{3.10} = \frac{e_{ma} + 5 \cdot e_{mu}}{e_i}$$

Índice del mes

$$I_{3.10} = \frac{(i_{3.10} \cdot e_i)}{e_i}$$

#### 3.3.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{3.10} \leq 0,02$	$0,02 < I_{3.10} \leq 0,05$	$I_{3.10} > 0,05$
El número de especies afectadas, ponderadas según el estado es menor del 2% del total	El número de especies afectadas, ponderadas según el estado se sitúa ente el 2% y el 5% del total	El número de especies afectadas, ponderadas según el estado es superior al 5% del total

#### 3.3.5 Método de medida

Según protocolo indicado en el apartado 2.3.3.

#### 3.3.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,65%	0,80%

### 3.4 Índice 4.1 - resolución de puntos negros en menos de 6 horas

#### 3.4.1 Objetivo del índice

Tener una rápida respuesta ante la acumulación de residuos abandonados en puntos concretos y redundantes de la ciudad.

#### 3.4.2 Variables de medida

$P_6$  – Número de puntos negros resueltos en 6 horas o menos.

$P_T$  – Número total de puntos negros resueltos.

#### 3.4.3 Fórmula de cálculo

Índice del mes

$$I_{4.1} = \frac{P_6}{P_T}$$

#### 3.4.4 Estándar de calidad

ACEPTABLE	INACEPTABLE	CRÍTICO
$I_{4.1} \geq 0,95$	$0,95 > I_{4.1} \geq 0,8$	$I_{4.1} < 0,8$
El porcentaje de puntos negros que se recogen en 6 horas o menos es superior al 95%.	El porcentaje de puntos negros que se recogen en 6 horas o menos están comprendidos entre el 80% y el 95%.	El porcentaje de puntos negros que se recogen en 6 horas o menos es inferior al 80%.

#### 3.4.5 Método de medida

Tal y como se indica en el apartado 2.4, serán los servicios municipales los encargados de establecer en cada momento la metodología para la medición del indicador.

#### 3.4.6 Corrección de la certificación

Se aplicarán porcentajes de rebaja sobre el total de la base imponible de la certificación mensual dependiendo del estado del indicador.

Indicador con valor inaceptable	Indicador con valor crítico
0,35%	0,50%

En Pinto, a 13 de septiembre de 2013

JEFE SECCIÓN MEDIO AMBIENTE

  
Patricia Mascías Núñez