



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

ABRIL 2019



CONTENIDO

| | |
|--|---------|
| Introducción | pág. 3 |
| Breve descripción del sistema de indicadores de calidad | pág. 3 |
| Descripción de las medidas realizadas | pág. 4 |
| Resultados obtenidos en las mediciones realizadas | pág. 5 |
| Cálculo de los índices de calidad | pág. 15 |
| Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad | pág. 33 |
| Conclusiones | pág. 34 |
| Observaciones | pág. 35 |
| Mejoras | pág. 36 |
| Anexo I. <i>Datos proporcionados por el concesionario para el cálculo de los índices Tipo 1</i> | pág. 37 |

Introducción

El Ayuntamiento de Pinto gestiona los servicios de recogida de residuos, limpieza viaria y mantenimiento de parques y jardines de forma indirecta, a través de una concesión de servicio.

Dicho servicio fue adjudicado a la mercantil "UTE Valoriza Servicios Medioambientales S.A y Gestiona Recursos y Proyectos S.L" por acuerdo plenario el día 16 de septiembre de 2013. El servicio comenzó a prestarse de forma efectiva el día 1 de enero de 2014.

El contrato que formalizaron el Ayuntamiento y el concesionario contiene una cláusula por la cual mensualmente se deben medir, calcular y evaluar una serie de parámetros que marcan el mayor o menor cumplimiento de un conjunto de objetivos de calidad que se entienden esenciales para el buen desempeño del servicio.

Aserpinto, S.A.U, como empresa adjudicataria del servicio de inspección de la calidad de los trabajos de aseo urbano del municipio, ha realizado durante el mes de Abril de 2019 todas aquellas tareas e inspecciones que marca el protocolo de medida de los indicadores de la calidad del servicio. Los resultados de dichos trabajos se recogen en el presente informe.

Descripción del sistema de indicadores de calidad

El sistema de control del servicio de aseo urbano mediante indicadores de calidad está basado en una medición a pie de calle, constante y sistemática de múltiples elementos que causan un impacto directo en la sensación que reciben los ciudadanos acerca del estado de limpieza de su entorno. Ejemplos de estos valores pueden ser la cantidad y tamaño de residuos depositados en la vía pública, el grado de llenado que presentan las papeleras o la mayor o menor incidencia de defectos en el cuidado y mantenimiento de praderas o especies vegetales en zonas ajardinadas.

El sistema de control de calidad implantado en el municipio de Pinto cuenta con un total de 19 indicadores de calidad, agrupados según su tipología.

- Indicadores tipo 1: basados en datos suministrados por el concesionario y comprobados por parte del Ayuntamiento mediante muestreo estadístico.
- Indicadores tipo 2: calculados en base a datos tomados conjuntamente por representantes municipales y del concesionario, mediante rutas de inspección.
- Indicadores tipo 3: basados en datos tomados en la calle por parte del Servicio de Control de Calidad municipal y que posteriormente se contrastan con una serie de medidas de calle adicionales tomadas de forma conjunta con un representante del concesionario.
- Indicadores tipo 4: medidos a partir de datos tomados en la calle por parte del Servicio de Control de Calidad municipal, avalados por documentación fotográfica.

Cada uno de los 19 indicadores tiene completamente definido el protocolo de medida, las fórmulas de cálculo de los índices de calidad y tres niveles de desempeño (Aceptable, Inaceptable, Crítico).

El hecho de que alguno de los índices que se calculen se sitúe en un valor inaceptable o crítico supone una no consecución por parte del Concesionario de los objetivos de calidad marcados por el Ayuntamiento y se traduce automáticamente en una corrección a la baja de la factura mensual correspondiente al mes en el que se detecta esta situación. El valor de las correcciones está asimismo predeterminado de antemano.

Descripción de las medidas realizadas

Durante el mes de Abril de 2019 se han realizado un total de **125** rutas de inspección, agrupadas en 5 tipologías diferentes, atendiendo a la siguiente clasificación:

- a) Rutas Conjuntas
 - 20 rutas de inspección del indicador del tipo 2
 - 20 rutas de inspección de los indicadores del 3.2 al 3.6
 - 1 rutas de inspección de los indicadores del 3.7 al 3.10

- b) Rutas Individuales
 - 105 rutas de inspección de los indicadores del 3.2 al 3.6
 - 3 rutas de inspección de los indicadores del 3.7 al 3.10

La ejecución de las 105 rutas de inspección, realizadas íntegramente por ASERPINTO, ha supuesto el examen de:

- 26.428,61m² de aceras del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 288 Alcorques en aceras, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- 104 Papeleras en aceras, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- 36 Contenedores, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad de los mismos.
- 22.398,00m² de superficies ajardinadas del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 5 Fuentes ubicadas en zonas ajardinadas, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.

La ejecución de las 20 rutas de inspección, realizadas de forma conjunta, ha supuesto el examen de:

- 5.057,67m² de aceras del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 108 Alcorques en aceras, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- 21 Papeleras en aceras, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- 16 Contenedores, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad de los mismos.
- 4.015,00m² de superficies ajardinadas del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 1 Fuente ubicada en zonas ajardinadas, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.

Resultados obtenidos en las mediciones realizadas

En los siguientes apartados se muestran los datos brutos obtenidos en cada una de las rutas de inspección, clasificadas según el índice que miden.

Índice 2.1. Presencia de pintadas.

En el transcurso de las rutas no se observan pintadas en fachadas. Una vez se conocen los datos se calcula el indicador parcial del recorrido (índice de muestra) que sirve para el cálculo definitivo del indicador de calidad mensual.

| nº | ID Ruta | Fecha | Longitud (km) | Nº PINTADAS | | | MUESTRA | |
|----|---------|------------|---------------|-------------|---------|--------|---------|-----------|
| | | | | Pequeña | Mediana | Grande | Índice | Estado |
| 1 | 8 | 03/04/2019 | 0,4178 | 0 | 0 | 0 | 0,00000 | ACEPTABLE |
| 2 | 10 | 10/04/2019 | 0,4195 | 0 | 0 | 0 | 0,00000 | ACEPTABLE |
| 3 | 5 | 17/04/2019 | 0,4175 | 0 | 0 | 0 | 0,00000 | ACEPTABLE |
| 4 | 6 | 25/04/2019 | 0,4311 | 0 | 0 | 0 | 0,00000 | ACEPTABLE |

Tabla 1. Resultados de las rutas de inspección conjunta de presencia de pintadas.

Índice 2.2. Presencia de carteles.

Se observa la presencia de pegatinas y carteles en el transcurso de las rutas realizadas de forma conjunta. Una vez se conocen los datos, se calcula el indicador parcial del recorrido (índice de muestra) que sirve para el cálculo definitivo del indicador mensual.

| nº | ID Ruta | Fecha | Longitud (km) | CANTIDAD | | MUESTRA | |
|----|---------|------------|---------------|-----------|----------|---------|-------------|
| | | | | Pegatinas | Carteles | Índice | Estado |
| 1 | 8 | 03/04/2019 | 0,4178 | 1 | 0 | 2,3935 | ACEPTABLE |
| 2 | 10 | 10/04/2019 | 0,4195 | 7 | 0 | 16,6885 | INACEPTABLE |
| 3 | 5 | 17/04/2019 | 0,4175 | 5 | 0 | 11,9760 | INACEPTABLE |
| 4 | 6 | 25/04/2019 | 0,4311 | 0 | 0 | 0,0000 | ACEPTABLE |

Tabla 2. Resultados de las rutas de inspección conjunta de presencia de carteles.

Índice 2.3. Presencia de puntos negros.

No se observa la presencia de puntos negros en el transcurso de las rutas realizadas. Una vez se conocen los datos, se calcula el indicador parcial del recorrido (índice de muestra) que sirve para el cálculo definitivo del indicador mensual.

| nº | ID Ruta | Fecha | Longitud (km) | Altura (min. 0,5m) | Superficie (m ²) | Nº PUNTOS NEGROS | | | MUESTRA | |
|----|---------|------------|---------------|--------------------|------------------------------|------------------|---------|--------|---------|-----------|
| | | | | | | Pequeño | Mediano | Grande | Índice | Estado |
| 1 | 8 | 03/04/2019 | 0,4178 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACEPTABLE |
| 2 | 10 | 10/04/2019 | 0,4195 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACEPTABLE |
| 3 | 5 | 17/04/2019 | 0,4175 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACEPTABLE |
| 4 | 6 | 25/04/2019 | 0,4311 | 0,00 | 0,00 | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACEPTABLE |

Tabla 3. Resultados de las rutas de inspección conjunta de presencia de puntos negros.

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

Índice 3.1. Equipo.

Durante el mes de Abril de 2019 no se ha podido determinar este indicador en las inspección conjuntas. Se incluyen los datos recogidos en algunas de las inspecciones realizadas de forma individual por parte del servicio de control de calidad municipal, no teniéndose en cuenta para el cálculo del indicador.

| Fecha | Hora | Ubicación | Composición Equipo | Tarea asignada | Deficiencias observadas | | | | | Índice MENSUAL | Estado |
|------------|-------|--|---------------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|--|----------------|-----------|
| | | | | | Uniforme | Aspecto de maquinaria | pérdida de la carga | señalización de los vehículos | pérdida de aceite, emisión de humos y/o ruidos | | |
| 01/04/2019 | 10:45 | C/ Sur esq. C/ Los Isidros | Jardinero | Mantenimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 01/04/2019 | 10:05 | C/ Buenos Aires | Jardinero | Mantenimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 01/04/2019 | 10:58 | C/ Parque Éboli | Jardinero | Siega de césped | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 02/04/2019 | 10:55 | C/ Julián Besteiro | Barredora + conductor | Limpieza de calzada | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 02/04/2019 | 11:35 | Plaza de las Capuchinas - C/ Colonial | Barrendero | Limpieza viaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 04/04/2019 | 10:15 | C/ Pablo Picasso (frente al instituto) | Tractor cortacésped + conductor | Siega de césped | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 04/04/2019 | 10:45 | C/ Alpujarras (Teatro Francisco Rabal) | Barrendero | Limpieza viaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 09/04/2019 | 10:35 | C/ Bélgica esq. C/ Italia | Motocarro + 2 operarios | Limpieza papeleras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 09/04/2019 | 10:58 | Plaza Martín Sánchez Pinto | Camión Punto Limpio + Operario | Punto limpio móvil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 11/04/2019 | 9:35 | C/ Pablo Picasso (Recinto Ferial) | Tractor cortacésped + conductor | Siega de césped | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 15/04/2019 | 10:45 | Plaza de las Capuchinas | Barrendero + sopladora | Limpieza viaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 15/04/2019 | 11:15 | Plaza de las Mercedes | Camion r | Recogida de envases | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 15/04/2019 | 11:35 | Parque Fuster | Jardinero + sopladora | Limpieza parque | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 15/04/2019 | 11:45 | C/ Nicaragua | Operario + motocarro | Riego de plantas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 15/04/2019 | 11:55 | C/ Buenos Aires esq. C/ Colombia | Jardinero | Limpieza mantenimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 23/04/2019 | 11:25 | C/ Pablo Picasso | Tractor cortacésped + conductor | Siega de césped | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| | | | | | | | | | | 0,00 | ACEPTABLE |

Tabla 4. Resultados de las rutas de inspección individual de equipos de trabajo.

| ID Insp. | Fecha | Hora | Ubicación | Composición Equipo | Tarea asignada | Deficiencias observadas | | | | | Índice MENSUAL | Estado |
|----------|------------|-------|--|--|------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|--|----------------|-----------|
| | | | | | | Uniforme | Aspecto de maquinaria | pérdida de la carga | señalización de los vehículos | pérdida de aceite, emisión de humos y/o ruidos | | |
| 1 | 03/04/2019 | 12:55 | C/ Pablo Gargallo esq. C/ Ginés Parra | Barrendera | Limpieza viaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 2 | 10/04/2019 | 13:04 | C/ Manuel de Falla esq. C/ Federico Chueca | Camión + conductor | Recogida de papel | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 3 | 17/04/2019 | 12:55 | C/ Cataluña | Camioncillo brigada | Recolección residuos sueltos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 4 | 25/04/2019 | 12:30 | C/ Marqués | Plataforma elevadora + conductor + jardinero | Poda | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |
| 5 | 25/04/2019 | 12:30 | C/ Marqués | Jardineros + operarios | Recogida de poda | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | ACEPTABLE |

Tabla 5. Resultados de las rutas de inspección conjunta de equipos de trabajo.

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

| nº | ID Muestra | Fecha | Hora | Ubicación | Papeleras | | | | Total papeleras | CONTEO | Estado |
|-----|------------|------------|-------|---|-----------|--------|------------|----------------|-----------------|----------|-----------|
| | | | | | Vacias | llenas | rebosantes | cenicero sucio | | | |
| 91 | 2.3 | 23/04/2019 | 11:47 | C/ Parque Eboli (de nº 9 hasta esq. C/ Torrejón) | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 92 | 2.4 | 23/04/2019 | 11:51 | C/ Torrejón (esq. C/ Parque Eboli hasta contenedores) | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 93 | 2.5 | 23/04/2019 | 11:55 | C/ Torrejón (contenedores) hasta Plaza Raso Rodela | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1,000000 | CRITICO |
| 94 | 2.6 | 23/04/2019 | 11:58 | Plaza Raso Rodela - C/ Argentina (asesoría Rabadán) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 95 | 9.52 | 25/04/2019 | 9:13 | C/ Ferrocarril (frente ALSYS informática) - C/ Ferrocarril (esq. C/ Cristo) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 96 | 9.53 | 25/04/2019 | 9:17 | C/ Ferrocarril (esq. C/ Cristo) - C/Coloial (frente nº 1 - AMELU) | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 97 | 9.54 | 25/04/2019 | 9:19 | C/ Colonial (frente nº 1 - AMELU) - C/ Camino del Rey, 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 98 | 9.55 | 25/04/2019 | 9:21 | C/ Colonial (frente C/ Camino del Rey) - C/ Ferrocarril (Centro Cristiano) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 99 | 9.56 | 25/04/2019 | 9:25 | C/ Ferrocarril (Centro Cristiano) - C/ Ferrocarril (frente parking estación) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 100 | 9.57 | 25/04/2019 | 9:27 | C/ Ferrocarril (frente parking estación) - C/ Ferrocarril (esq. C/ San Antonio) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 101 | 9.58 | 25/04/2019 | 9:30 | C/ San Antonio (esq. C/ Ferrocarril) - C/ San Antonio, 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 102 | 10.6 | 29/04/2019 | 13:04 | C/ Joaquín Turina (esq. Avda. Antonio López - Final Edificio Residencia) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 103 | 10.7 | 29/04/2019 | 13:07 | C/ Joaquín Turina (final Edificio Residencia - esq. C/ Mariana Martínez) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 104 | 10.8 | 29/04/2019 | 13:15 | C/ Juan Pablo II (Centro de Estética) - C/ Manuel Falla (entrada Garaje) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 105 | 10.9 | 29/04/2019 | 13:17 | C/ Manuel Falla (entrada Garaje) - C/ Manuel Falla (esq. C/ Enrique Granados) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |

Tabla 10. Resultados de las rutas de inspección individual de vaciado de papeleras (7/7).

| nº | ID Muestra | Fecha | Hora | Ubicación | Papeleras | | | | Total papeleras | CONTEO | Estado |
|----|------------|------------|-------|--|-----------|--------|------------|----------------|-----------------|----------|-----------|
| | | | | | Vacias | llenas | rebosantes | cenicero sucio | | | |
| 1 | 8.55 | 03/04/2019 | 12:50 | Av. Antonio López (esq. C/ Pablo Gargallo) - C/ Pablo Gargallo (paso peatonal frente C/ Ginés Parra) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 2 | 8.56 | 03/04/2019 | 12:53 | C/ Pablo Gargallo (lo. peatonal frente C/ Ginés Parra) - C/ Pablo Gargallo (frente esq. C/ Eugenio Granelli) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 3 | 8.57 | 03/04/2019 | 12:55 | C/ Pablo Gargallo (frente esq. C/ Eugenio Granelli) - C/ Pablo Gargallo (entrada Colegio Mirasur) | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 4 | 8.58 | 03/04/2019 | 13:00 | C/ Pablo Gargallo (entrada Colegio Mirasur) - C/ Pablo Gargallo (2º árbol de la calle) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 5 | 8.59 | 03/04/2019 | 13:04 | C/ Pablo Gargallo (2º árbol calle) - Paseo de las Artes (marquesina BUS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 6 | 10.43 | 10/04/2019 | 12:45 | C/ Pablo Sarasate, 2 - C/ Pablo Sarasate (contenedores) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 7 | 10.44 | 10/04/2019 | 12:49 | C/ Pablo Sarasate (esq. C/ M ^a Luisa Ozaita) - C/ Pablo Sarasate (puerta verja) | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 8 | 10.45 | 10/04/2019 | 12:54 | C/ Pablo Sarasate (frente garaje nº 2) - C/ Manuel Falla (frente garaje nº 19) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 9 | 10.46 | 10/04/2019 | 13:05 | C/ Federico Chueca (esq. C/ Manuel Falla) - C/ Federico Chueca (frente nº 25) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 10 | 10.47 | 10/04/2019 | 13:10 | C/ Federico Chueca (frente nº 29) - C/ Federico Chueca (esq. C/ M ^a Luisa Ozaita) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 11 | 5.96 | 27/04/2019 | 12:40 | C/ Reino Unido, 3 (guardería) - C/ Países Bajos, 4 (garaje) | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 12 | 5.97 | 27/04/2019 | 12:44 | C/ Países Bajos, 4 (garaje) - C/ Cataluña (frente escultura Abogados Atocha) | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 13 | 5.98 | 27/04/2019 | 12:46 | C/ Cataluña (frente escultura Abogados Atocha) - Pza. Martín Sánchez Pinto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 14 | 5.99 | 27/04/2019 | 12:54 | C/ Reino Unido (entrada garaje) - C/ Países Bajos (frente nº 2) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 15 | 5.100 | 27/04/2019 | 12:56 | C/ Países Bajos, (frente nº 2) - C/ Cataluña (marquesina) | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 16 | 6.10 | 25/04/2019 | 12:29 | C/ Emilio Zubiria, 34 - C/ Pedro Rubín de Celis, 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 17 | 6.11 | 25/04/2019 | 12:32 | C/ Pedro Rubín de Celis, 3 - C/ Marqués (esq. Callejón de las Colladas) | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 18 | 6.12 | 25/04/2019 | 12:35 | C/ Marqués, 9 - C/ Cadena, 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 19 | 6.13 | 25/04/2019 | 12:37 | C/ Cadena, 1 - C/ Cadena (esq. C/ Infanta Isabel) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 20 | 6.14 | 25/04/2019 | 12:45 | C/ Infanta Isabel (esq. C/ Cadena, 1 - esq. C/ San Antón) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,000000 | ACEPTABLE |

Tabla 11. Resultados de las rutas de inspección conjunta de vaciado de papeleras.

Índice 3.5. e índice 3.6. Limpieza y mantenimiento de contenedores.

El último elemento inspeccionado a la vez que se inspeccionan los residuos presentes en las aceras son los contenedores. Dependiendo de la cantidad y tamaño de los residuos presentes en un contenedor. También se comprueba si presenta algún tipo de defecto físico, como son los fallos de los mecanismos o falta de estanqueidad. La cantidad y clasificación del conjunto de contenedores muestreados sirve para el cálculo de los índices de calidad de limpieza y mantenimiento de contenedores.

| ID. Muestra | Fecha | Hora | Ubicación | contenedores muestreados | Conteo de Residuos | | | | | Peso Residuos | | | | | CONTEO GLOBAL | Clasificación | |
|-------------|------------|-------|---|--------------------------|--------------------|------|------|-------|------|---------------|------|------|-------|------|---------------|---------------|-----------|
| | | | | | M. PEL. | PEQ. | MED. | GRAN. | OLOR | M. PEL. | PEQ. | MED. | GRAN. | OLOR | | | |
| 8.82 | 01/04/2019 | 11:27 | C/ Eduardo Chillida, 59 - C/ Eduardo Chillida (esq. C/ Antonio Saura) | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 | 20 | Muy Sucio |
| 3.28 | 02/04/2019 | 11:15 | C/ Juan de Escobedo, 3 - C/ San José (frente C/ Sagunto) | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 | 8 | Sucio |
| 5.1 | 09/04/2019 | 10:28 | C/ Irlanda (mitad de la calle en la acera del parque) - C/ Bélgica (frente nº 51) | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 8 | 10 | 20 | Muy Sucio |
| 5.5 | 09/04/2019 | 10:47 | Avda. Europa (esq. C/ Luxemburgo) - Rotonda Martín Sánchez Pinto | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 6.25 | 11/04/2019 | 9:54 | C/ San Francisco de Asís, 3 - C/ Pedro Rubín de Celis, 26 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | Muy Sucio |
| 6.27 | 11/04/2019 | 10:00 | C/ Pedro Rubín de Celis (esq. C/ José Luis Sampedro) - C/ Exacta (frente avenida) | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 8.1 | 16/04/2019 | 11:50 | C/ Manuel Millares (Punto de Contenedores - esq. C/ Juana Francés) | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 2.2 | 23/04/2019 | 11:44 | C/ Parque Eboli (de nº 26 al nº 9) | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 | 8 | Sucio |
| 2.3 | 23/04/2019 | 11:47 | C/ Parque Eboli (de nº 9 hasta esq. C/ Torrejón) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 2.4 | 23/04/2019 | 11:51 | C/ Torrejón (esq. C/ Parque Eboli hasta contenedores) | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 2.5 | 23/04/2019 | 11:55 | C/ Torrejón (contenedores) hasta Plaza Raso Rodela | 1 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | - |
| 9.52 | 25/04/2019 | 9:13 | C/ Ferrocarril (frente ALSYS informática) - C/ Ferrocarril (esq. C/ Cristo) | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 | 8 | Sucio |

Tabla 12. Resultados de las rutas de inspección individual de limpieza de contenedores.

| ID. Muestra | Fecha | Hora | Ubicación | contenedores muestreados | Conteo de Residuos | | | | | Peso Residuos | | | | | CONTEO GLOBAL | Clasificación | | |
|-------------|------------|-------|--|--------------------------|--------------------|------|------|-------|------|---------------|------|------|-------|------|---------------|---------------|-----------|------------|
| | | | | | M. PEL. | PEQ. | MED. | GRAN. | OLOR | M. PEL. | PEQ. | MED. | GRAN. | OLOR | | | | |
| 8.58 | 03/04/2019 | 13:00 | C/ Pablo Gargallo (entrada Colegio Mirasur) - C/ Pablo Gargallo (2º árbol de la calle) | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | |
| 10.43 | 10/04/2019 | 12:45 | C/ Pablo Sarasate, 2 - C/ Pablo Sarasate (contenedores) | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | |
| 5.96 | 27/04/2019 | 12:40 | C/ Reino Unido, 3 (guardería) - C/ Países Bajos, 4 (garaje) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | |
| 5.99 | 27/04/2019 | 12:54 | C/ Reino Unido (entrada garaje) - C/ Países Bajos (frente nº 2) | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | - | - | - | 8 | 20 | 28 | Muy Sucio | |
| 6.10 | 25/04/2019 | 12:29 | C/ Emilio Zubiria, 34 - C/ Pedro Rubín de Celis, 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | |
| 6.14 | 25/04/2019 | 12:45 | C/ Infanta Isabel (esq. C/ Cadena, 1 - esq. C/ San Antón) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | - | - | - | 4 | - | - | 4 | Algo Sucio |

Tabla 13. Resultados de las rutas de inspección conjunta de limpieza de contenedores.

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

| ID Ruta | Fecha | Hora | Ubicación | Contenedores | |
|---------|------------|-------|---|--------------|-------------|
| | | | | Muestreados | Defectuosos |
| 8.82 | 01/04/2019 | 11:27 | C/ Eduardo Chillida, 59 - C/ Eduardo Chillida (esq. C/ Antonio Saura) | 3 | 2 |
| 3.28 | 02/04/2019 | 11:15 | C/ Juan de Escobedo, 3 - C/ San José (frente C/ Sagunto) | 4 | 3 |
| 5.1 | 09/04/2019 | 10:28 | C/ Irlanda (mitad de la calle en la acera del parque) - C/ Bélgica (frente nº 51) | 4 | 2 |
| 5.5 | 09/04/2019 | 10:47 | Avda. Europa (esq. C/ Luxemburgo) - Rotonda Martín Sánchez Pinto | 3 | 1 |
| 6.25 | 11/04/2019 | 9:54 | C/ San Francisco de Asís, 3 - C/ Pedro Rubín de Celis, 26 | 2 | 2 |
| 6.27 | 11/04/2019 | 10:00 | C/ Pedro Rubín de Celis (esq. C/ José Luis Sampedro) - C/ Exacta (frente aseoria) | 3 | 2 |
| 8.1 | 16/04/2019 | 11:50 | C/ Manuel Millares (Punto de Contenedores - esq. C/ Juana Francés | 3 | 1 |
| 2.2 | 23/04/2019 | 11:44 | C/ Parque Éboli (de nº 26 al nº 9) | 3 | 2 |
| 2.3 | 23/04/2019 | 11:47 | C/ Parque Éboli (de nº 9 hasta esq. C/ Torrejón) | 2 | 2 |
| 2.4 | 23/04/2019 | 11:51 | C/ Torrejón (esq. C/ Parque Éboli hasta contenedores) | 4 | 3 |
| 2.5 | 23/04/2019 | 11:55 | C/ Torrejón (contenedores) hasta Plaza Raso Rodela | 1 | 1 |
| 9.52 | 25/04/2019 | 9:13 | C/ Ferrocarril (frente ALSYS Informática) - C/ Ferrocarril (esq. C/ Cristo) | 4 | 3 |

Tabla 14. Resultados de las rutas de inspección individual de mantenimiento de contenedores.

| ID Ruta | Fecha | Hora | Ubicación | Contenedores | |
|---------|------------|-------|--|--------------|-------------|
| | | | | Muestreados | Defectuosos |
| 8.58 | 03/04/2019 | 13:00 | C/ Pablo Gargallo (entrada Colegio Mirasur) - C/ Pablo Gargallo (2º árbol de la calle) | 3 | 1 |
| 10.43 | 10/04/2019 | 12:45 | C/ Pablo Sarasate, 2 - C/ Pablo Sarasate (contenedores) | 5 | 4 |
| 5.96 | 27/04/2019 | 12:40 | C/ Reino Unido, 3 (guardería) - C/ Países Bajos, 4 (garaje) | 1 | 0 |
| 5.99 | 27/04/2019 | 12:54 | C/ Reino Unido (entrada garaje) - C/ Países Bajos (frente nº 2) | 3 | 3 |
| 6.10 | 25/04/2019 | 12:29 | C/ Emilio Zubiria, 34 - C/ Pedro Rubín de Celis, 3 | 3 | 1 |
| 6.14 | 25/04/2019 | 12:45 | C/ Infanta Isabel (esq. C/ Cadena, 1 - esq. C/ San Antón) | 1 | 1 |

Tabla 15. Resultados de las rutas de inspección conjunta de mantenimiento de contenedores.

Índice 3.7. e Índice 3.8. Limpieza y mantenimiento de zonas verdes.

Para el cálculo del índice de limpieza y mantenimiento de zonas verdes se realizan dos tipos de rutas: individuales, por parte del servicio de control de calidad municipal y conjunta, junto con un representante del concesionario. Mensualmente deben inspeccionarse al menos 20.000 metros cuadrados mediante rutas del primer tipo y 4.000 metros cuadrados mediante rutas del segundo, que sirven como medida de contraste. En dichas rutas se examina la presencia de residuos depositados en el suelo y deficiencias en el mantenimiento de las praderas, clasificando los residuos según su tamaño y las deficiencias como apreciables o graves. Una vez se contabilizan todos los residuos presentes en un área concreta y las deficiencias de mantenimiento presentes, se procede a calcular el índice de la muestra de limpieza y mantenimiento que determinan respectivamente su estado de limpieza y mantenimiento de la zona medida. Con el conjunto de estados de las muestras observadas durante todo el mes se calcula entonces el índice de calidad.

| nº | Fecha | Ubicación | Superficie (m²) | Residuos encontrados | | | | Peso Residuos | | | | CONTEO GLOBAL | Índice Muestra | Estado | | |
|----|------------|----------------------------------|-----------------|----------------------|------|------|-------|---------------|------|------|-------|---------------|----------------|--------|--------|------------|
| | | | | M. PEQ. | PEQ. | MED. | GRAN. | M. PEQ. | PEQ. | MED. | GRAN. | | | | | |
| 1 | 01/04/2019 | Talud Tenerife I (vías del FFCC) | 14.580,00 | 0 | 4 | 2 | 11 | 2 | 5 | - | 8 | 39 | 28 | 75 | 0,0051 | ACCEPTABLE |
| 2 | 22/04/2019 | Parque C/ Hispanidad | 1.498,00 | 22 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 3 | - | 10 | 0,0067 | ACCEPTABLE |
| 3 | 23/01/2019 | Parque Norte | 6.320,00 | 8 | 4 | 1 | 4 | 2 | 0 | - | 8 | 15 | 8 | 31 | 0,0049 | ACCEPTABLE |

Tabla 16. Resultados de las rutas de inspección individual de limpieza de zonas verdes.

| nº | Fecha | Hora | Ubicación | Superficie (m²) | Residuos encontrados | | | | Peso Residuos | | | | CONTEO GLOBAL | Índice Muestra | Estado | | |
|----|------------|-------|-----------------------|-----------------|----------------------|------|------|-------|---------------|------|------|-------|---------------|----------------|--------|--------|------------|
| | | | | | M. PEQ. | PEQ. | MED. | GRAN. | M. PEQ. | PEQ. | MED. | GRAN. | | | | | |
| 1 | 03/04/2019 | 12:40 | Parque Gabriel Martín | 4.015,00 | 14 | 10 | 3 | 1 | 0 | 0 | - | 20 | 12 | - | 32 | 0,0000 | ACCEPTABLE |

Tabla 17. Resultados de las rutas de inspección conjunta de limpieza de zonas verdes.

| nº | Fecha | Denominación | Superficie (m²) | Deterioro Apreciable | | | Deterioro Grave | | | Cuento D. Apreciable | | | Cuento D. Grave | | | CONTEO GLOBAL | Índice Muestra | Estado |
|----|------------|----------------------------------|-----------------|----------------------|------|-------|-----------------|------|-------|----------------------|------|-------|-----------------|------|-------|---------------|----------------|------------|
| | | | | PEQ. | MED. | GRAN. | PEQ. | MED. | GRAN. | PEQ. | MED. | GRAN. | PEQ. | MED. | GRAN. | | | |
| 1 | 01/04/2019 | Talud Tenerife I (vías del FFCC) | 14.580,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACCEPTABLE |
| 2 | 22/04/2019 | Parque C/ Hispanidad | 1.498,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACCEPTABLE | |
| 3 | 23/01/2019 | Parque Norte | 6.320,00 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 6 | 9 | 0,0014 | ACCEPTABLE |

Tabla 18. Resultados de las rutas de inspección individual de mantenimiento de zonas verdes.

| nº | Fecha | Ubicación | Superficie (m²) | Deterioro Apreciable | | | Deterioro Grave | | | Cuento D. Apreciable | | | Cuento D. Grave | | | CONTEO GLOBAL | Índice Muestra | Estado |
|----|------------|-----------------------|-----------------|----------------------|------|-------|-----------------|------|-------|----------------------|------|-------|-----------------|------|-------|---------------|----------------|------------|
| | | | | PEQ. | MED. | GRAN. | PEQ. | MED. | GRAN. | PEQ. | MED. | GRAN. | PEQ. | MED. | GRAN. | | | |
| 1 | 03/04/2019 | Parque Gabriel Martín | 4.015,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACCEPTABLE |

Tabla 19. Resultados de las rutas de inspección conjunta de mantenimiento de zonas verdes.

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

Índice 3.9. Limpieza de fuentes.

La limpieza de fuentes se inspecciona a la vez que el estado de limpieza y mantenimiento de praderas y zonas ajardinadas. Dependiendo de los residuos o manchas que presenten, se calcula un estado de limpieza de cada fuente, valor que se utiliza más tarde para el cálculo del índice de calidad. Tanto los residuos como las manchas presentes se clasifican según su tamaño. Este mes solo ha habido inspecciones conjuntas de este indicador.

| nº | Fecha | Ubicación | fuentes muestreadas | Conteo Residuos | | | | | | Peso Residuos | | | | | | Manchas encontrados | | | | | | Conteo manchas | | | CONTEO GLOBAL | Clasificación | | |
|----|------------|--------------|---------------------|-----------------|-------|------|-------|------|-------|---------------|-------|-------|-------|------|-------|---------------------|-------|------|-------|------|-------|----------------|-------|------|---------------|---------------|---|---|
| | | | | PEQ. | MED. | | GRAN. | | PEQ. | MED. | | GRAN. | | PEQ. | MED. | | GRAN. | | PEQ. | MED. | | GRAN. | | | | | | |
| | | | | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | | | |
| 1 | 10/04/2019 | Parque Egido | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - |

Tabla 20. Resultados de las rutas de inspección individual de limpieza de fuentes.

| nº | Fecha | Ubicación | fuentes muestreadas | Conteo Residuos | | | | | | Peso Residuos | | | | | | Manchas encontrados | | | | | | Conteo manchas | | | CONTEO GLOBAL | Clasificación | | |
|----|------------|--|---------------------|-----------------|-------|------|-------|------|-------|---------------|-------|-------|-------|------|-------|---------------------|-------|------|-------|------|-------|----------------|-------|------|---------------|---------------|---|---|
| | | | | PEQ. | MED. | | GRAN. | | PEQ. | MED. | | GRAN. | | PEQ. | MED. | | GRAN. | | PEQ. | MED. | | GRAN. | | | | | | |
| | | | | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | real | acum. | | | |
| 1 | 03/04/2019 | Avda. Antonio López - C/ Manuel de Falla | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - |

Tabla 21. Resultados de las rutas de inspección conjunta de limpieza de fuentes.

Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado.

Otro elemento revisado es el del mantenimiento de jardinería y arbolado. Para este indicador se revisan los árboles y arbustos del itinerario. Se agrupan marchitos, muertos y ejemplares similares en el entorno de la muestra. La cantidad y clasificación del conjunto de árboles y arbustos muestreadas sirve para el cálculo del índice de calidad.

| nº | Fecha | Ubicación | árboles y arbustos | | | Índice muestra | Estado |
|----|------------|----------------------------------|--------------------|---------|-------------------------|----------------|-----------|
| | | | Marchitos | Muertos | Similares en el entorno | | |
| 1 | 01/04/2019 | Talud Tenerife I (vías del FFCC) | 0 | 3 | 37 | 0,4054 | CRITICO |
| 2 | 22/04/2019 | Parque C/ Hispanidad | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACEPTABLE |
| 3 | 23/01/2019 | Parque Norte | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACEPTABLE |

Tabla 22. Resultados de las rutas de inspección individual de mantenimiento de jardinería y arbolado.

| nº | Fecha | Ubicación | árboles y arbustos | | | Índice muestra | Estado |
|----|------------|-----------------------|--------------------|---------|-------------------------|----------------|-----------|
| | | | Marchitos | Muertos | Similares en el entorno | | |
| 1 | 03/04/2019 | Parque Gabriel Martín | 0 | 0 | 0 | 0,0000 | ACEPTABLE |

Tabla 23. Resultados de las rutas de inspección conjunta de mantenimiento de jardinería y arbolado.

Índice 4.1. Resolución de puntos negros en menos de 6 horas.

Durante el mes de Abril de 2019 no se ha emitido por parte del servicio de inspección de calidad ningún aviso para la limpieza de puntos negros.

Calculo de los índices de calidad

Índices tipo 1

Índice 1.1. Tasa de operación del punto limpio.

| | | |
|----------------------------------|-----------------------------|--|
| se calcula utilizando la fórmula | $I_{1.1} = \frac{H_r}{H_p}$ | H_p – Número de horas previstas de operación del punto limpio. |
| | | H_r – Número de horas reales de operación certificadas por el concesionario. |

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores, según los datos proporcionados por el concesionario:

| H_p | H_r |
|----------|----------|
| 288,0000 | 280,0000 |

Tabla 24. Valores para el cálculo del índice 1.1.

Por lo tanto el valor del índice para el mes resulta:

| | |
|-----------------------|------------------|
| Índice Mensual | 0,9722 |
| Estado | ACEPTABLE |

Índice 1.2. Tasa de aceptación del punto limpio.

| | | |
|----------------------------------|---------------------------------|---|
| se calcula utilizando la fórmula | $I_{1.2} = \frac{E_a}{E - E_n}$ | E – Número de entregas realizadas por los usuarios del servicio. |
| | | E_a – Número de entregas aceptadas. |
| | | E_n – Número de entregas consistentes en residuos no aceptados por el servicio. |

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores, según los datos proporcionados por el concesionario:

| E | E_a | E_n |
|-----------|-----------|--------|
| 1009,0000 | 1009,0000 | 0,0000 |

Tabla 25. Valores para el cálculo del índice 1.2.

Por lo tanto el valor del índice para el mes resulta:

| | |
|-----------------------|------------------|
| Índice Mensual | 1,0000 |
| Estado | ACEPTABLE |

Índice 1.3. Tasa de recogida de muebles y enseres en menos de 72 horas.

| | | |
|----------------------------------|-------------------------|--|
| se calcula utilizando la fórmula | $I_{1.3} = \frac{R}{N}$ | R – Servicios resueltos en plazo. |
| | | N – Número total de peticiones recibidas |

Para el mes que nos ocupa, tomando de referencia los datos entregados por el concesionario resultan los siguientes valores:

| R | N |
|-----|-----|
| 273 | 276 |

Tabla 26. Valores para el cálculo del índice 1.3.

Por lo tanto el valor del índice para el mes resulta:

| | |
|-----------------------|------------------|
| Índice Mensual | 0,9891 |
| Estado | ACEPTABLE |

Índice 1.4. Tasa de pintadas limpiadas en menos de 5 días.

| | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|--|
| se calcula utilizando la fórmula | $I_{1.4} = \frac{N_5}{(N_5 + N_p)}$ | N_5 – Nº de pintadas mensuales resueltas en menos de 5 días. |
| | | N_p – Nº de pintadas mensuales resueltas en más de 5 días. |

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores, según los datos proporcionados por el concesionario:

| N_5 | N_p |
|-------|-------|
| 11 | 0 |

Tabla 27. Valores para el cálculo del índice 1.4.

Por lo tanto el valor del índice para el mes resulta:

| | |
|-----------------------|------------------|
| Índice Mensual | 1,0000 |
| Estado | ACEPTABLE |

Índice 1.5. Tasa de reposición de plantas de temporadas.

| | | |
|--|---|--|
| se calcula utilizando las fórmulas | (para cada campaña) | S_a – Superficie atendida en una temporada de reposición. |
| | $i_{1.5} = \frac{S_a}{S_p}$ | S_p – Superficie de zonas verdes con plantas de temporada. |
| | (Para cada $i_{1.5}$ de los últimos 12 meses) | $\Sigma_{i_{1.5}}$ – Sumatorio del índice de cada campaña |
| | $I_{1.5} = \sum i_{1.5}$ | |

Durante el mes de Abril de 2019 no se ha realizado ninguna campaña de reposición de plantas de temporada, por lo tanto no *procede realizar el cálculo del índice para este indicador.*

Índices tipo 2**Índice 2.1. Presencia de pintadas.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.1}$ – Índice de cada muestra
 N – Número itinerarios mensuales muestreados.

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores del muestreo conjunto.

| N | $i_{2.1}$ |
|---|-----------|
| 1 | 0,0000 |
| 2 | 0,0000 |
| 3 | 0,0000 |
| 4 | 0,0000 |

Tabla 28. Valores para el cálculo del índice 2.1.

Por lo tanto el valor del índice para el mes resulta:

| | |
|----------------|-----------|
| Índice Mensual | 0,0000 |
| Estado | ACEPTABLE |

Índice 2.2. Presencia de carteles.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.2}$ – Índice de cada muestra
 N – Número itinerarios mensuales muestreados.

Para el mes que nos ocupa, los parámetros toman los siguientes valores del muestreo conjunto.

| N | $i_{2.2}$ |
|---|-----------|
| 1 | 2,3935 |
| 2 | 16,6885 |
| 3 | 11,9760 |
| 4 | 0,0000 |

Tabla 29. Valores para el cálculo del índice 2.2.

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

Por lo tanto el valor del índice para el mes resulta:

| | |
|-----------------------|------------------|
| Índice Mensual | 7,7645 |
| Estado | ACEPTABLE |

Índice 2.3. Presencia de puntos negros.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.3}$ – Índice de cada muestra
 N – Número itinerarios mensuales muestreados.

Para el mes que nos ocupa, los parámetros toman los siguientes valores del muestreo conjunto.

| N | $i_{2.3}$ |
|----------|-----------------------------|
| 1 | 0,0000 |
| 2 | 0,0000 |
| 3 | 0,0000 |
| 4 | 0,0000 |

Tabla 30. Valores para el cálculo del índice 2.3.

Por lo tanto el valor del índice para el mes resulta:

| | |
|-----------------------|------------------|
| Índice Mensual | 0,0000 |
| Estado | ACEPTABLE |

Índices tipo 3**Índice 3.1. Equipo.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

$$I_{3,1} = \frac{0,2 \cdot (E_1 + E_2 + E_3 + E_4 + E_5)}{N}$$

Donde

- 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 emisiones de ruidos y humos de vehículos.
- N – Número itinerarios mensuales muestreados.

Para el mes que nos ocupa, los parámetros toman los siguientes valores del muestreo conjunto.

| E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | N |
|----|----|----|----|----|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |

Tabla 31. Valores para el cálculo del índice 3.1.

Por lo tanto el valor del índice para el mes resulta:

| | |
|----------------|-----------|
| Índice Mensual | 0,0000 |
| Estado | ACEPTABLE |

Índice 3.2. Limpieza de aceras.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

$$I_{3,2} = \frac{\sum i_{3,2}}{N}$$

Donde

- $i_{3,2}$ – Índice de cada muestra
- N – Número de muestras mensuales

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 | N | Is2 |
|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 0 | 11 | 19 | 21 | 5 | 31 | 6 | 41 | 42 | 51 | 23 | 61 | 9 | 71 | 0 | 81 | 8 | 91 | 17 | 101 | 24 |
| 2 | 9 | 12 | 23 | 22 | 2 | 32 | 0 | 42 | 3 | 52 | 27 | 62 | 11 | 72 | 0 | 82 | 5 | 92 | 11 | 102 | 11 |
| 3 | 2 | 13 | 17 | 23 | 8 | 33 | 8 | 43 | 19 | 53 | 5 | 63 | 7 | 73 | 11 | 83 | 25 | 93 | 38 | 103 | 9 |
| 4 | 16 | 14 | 11 | 24 | 12 | 34 | 15 | 44 | 24 | 54 | 8 | 64 | 5 | 74 | 2 | 84 | 17 | 94 | 4 | 104 | 3 |
| 5 | 27 | 15 | 17 | 25 | 6 | 35 | 23 | 45 | 12 | 55 | 6 | 65 | 8 | 75 | 2 | 85 | 16 | 95 | 23 | 105 | 7 |
| 6 | 10 | 16 | 16 | 26 | 0 | 36 | 9 | 46 | 13 | 56 | 26 | 66 | 18 | 76 | 2 | 86 | 2 | 96 | 10 | | |
| 7 | 5 | 17 | 16 | 27 | 8 | 37 | 3 | 47 | 5 | 57 | 61 | 67 | 20 | 77 | 3 | 87 | 0 | 97 | 11 | | |
| 8 | 9 | 18 | 0 | 28 | 15 | 38 | 10 | 48 | 2 | 58 | 10 | 68 | 37 | 78 | 2 | 88 | 30 | 98 | 7 | | |
| 9 | 2 | 19 | 0 | 29 | 8 | 39 | 23 | 49 | 2 | 59 | 9 | 69 | 8 | 79 | 11 | 89 | 24 | 99 | 8 | | |
| 10 | 0 | 20 | 14 | 30 | 12 | 40 | 84 | 50 | 17 | 60 | 15 | 70 | 34 | 80 | 46 | 90 | 3 | 100 | 3 | | |

Tabla 32. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.2

| N | Is2 | N | Is2 |
|----|-----|----|-----|
| 1 | 5 | 11 | 2 |
| 2 | 0 | 12 | 7 |
| 3 | 7 | 13 | 4 |
| 4 | 5 | 14 | 7 |
| 5 | 11 | 15 | 0 |
| 6 | 13 | 16 | 2 |
| 7 | 0 | 17 | 4 |
| 8 | 0 | 18 | 3 |
| 9 | 4 | 19 | 6 |
| 10 | 7 | 20 | 3 |

Tabla 33. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.2

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3,2}^i = 12,8667$$

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos en las rutas de inspección conjuntas es:

$$I_{3,2}^c = 4,5000$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,2}^i, I_{3,2}^c)}{\text{MAX}(I_{3,2}^i, I_{3,2}^c)} = 0,65 = 65,03\%$$

La diferencia entre ambos valores es superior al 40%. Por lo tanto, y según queda determinado en el protocolo de medida y cálculo de los índices de calidad del servicio, no procede realizar el cálculo del índice para este indicador.

Índice 3.3. Limpieza de alcorques.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

- A1 - Alcorques algo sucios.
- A2 - Alcorques sucios.
- A3 - Alcorques muy sucios.
- N – Número de alcorques muestreados.

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| A1 | A2 | A3 | N |
|----|----|----|-----|
| 21 | 15 | 7 | 288 |

Tabla 34. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.3

| A1 | A2 | A3 | N |
|----|----|----|-----|
| 6 | 7 | 0 | 108 |

Tabla 35. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.3

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I'_{3.3} = \frac{21 + 2 \cdot 15 + 5 \cdot 7}{288} = 0,2986$$

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos en las rutas de inspección conjuntas es:

$$I^c_{3.3} = \frac{6 + 2 \cdot 7 + 5 \cdot 0}{108} = 0,1852$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.2}, I^c_{3.2})}{\text{MAX}(I'_{3.2}, I^c_{3.2})} = 0,38 = 37,98\%$$

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

La diferencia entre ambos valores es superior al 20% e inferior al 40%. El protocolo del cálculo de los índices de calidad establece para este caso que las medidas para el cálculo del índice definitivo deben corregirse con los factores 1,2 y 0,8. Por lo tanto, el valor del índice para el mes resulta:

$$I_{3,3} = \frac{0,2986 \cdot 288 + 0,1852 \cdot 108 \cdot 1,2}{288 + 108} = 0,2778$$

Tras realizar la ponderación de las medidas, se obtiene que el estado del índice es *crítico*.

Índice 3.4. Vaciado de papeleras.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

$$I_{3,4} = \frac{C + 2 \cdot L + 4 \cdot R}{N}$$

Donde

C - Número de ceniceros de papeleras sucios.

L - Número de papeleras llenas.

R - Número de papeleras rebosantes.

N - Número de papeleras valoradas mensualmente.

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| C | L | R | N |
|---|---|---|-----|
| 0 | 7 | 1 | 102 |

Tabla 36. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.4

| C | L | R | N |
|---|---|---|----|
| 0 | 0 | 0 | 21 |

Tabla 37. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.4

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I'_{3,4} = \frac{0 + 2 \cdot 7 + 4 \cdot 1}{102} = 0,1765$$

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos en las rutas de inspección conjuntas es:

$$I_{3.4}^c = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 4 \cdot 0}{21} = 0,0000$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3.2}^I, I_{3.2}^C)}{\text{MAX}(I_{3.2}^I, I_{3.2}^C)} = 1,00 = 100,00\%$$

La diferencia entre ambos valores es superior al 40%. Por lo tanto, y según queda determinado en el protocolo de medida y cálculo de los índices de calidad del servicio, no procede realizar el cálculo del índice para este indicador.

Índice 3.5. Limpieza de contenedores.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

- C1 – Contenedores algo sucios.
- C2 – Contenedores sucios ($4 < S < 8$).
- C3 – Contenedores muy sucios ($S \geq 8$).
- N – Número de contenedores muestreados.

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| C1 | C2 | C3 | N |
|----|----|----|----|
| 0 | 3 | 3 | 36 |

Tabla 38. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.5

| C1 | C2 | C3 | N |
|----|----|----|----|
| 1 | 0 | 1 | 16 |

Tabla 39. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.5

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I'_{3.5} = \frac{0 + 3 \cdot 3 + 10 \cdot 3}{36} = 1,0833$$

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos en las rutas de inspección conjuntas es:

$$I^c_{3.5} = \frac{1 + 3 \cdot 0 + 10 \cdot 1}{16} = 0,6875$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.2}, I^c_{3.2})}{\text{MAX}(I'_{3.2}, I^c_{3.2})} = 0,3654 = 36,54\%$$

La diferencia entre ambos valores es superior al 20% e inferior al 40%. El protocolo del cálculo de los índices de calidad establece para este caso que las medidas para el cálculo del índice definitivo deben corregirse con los factores 1,2 y 0,8. Por lo tanto, el valor del índice para el mes resulta:

$$I_{3.5} = \frac{1,0833 \cdot 36 + 0,6875 \cdot 16 \cdot 1,2}{36 + 16} = 1,0038$$

Tras realizar la ponderación de las medidas, se obtiene que el estado del índice es *crítico*.

Índice 3.6. Mantenimiento de contenedores.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| C | N |
|----|----|
| 24 | 36 |

Tabla 40. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.6

| C | N |
|----|----|
| 10 | 16 |

Tabla 41. Valores de la toma de datos conjunto para el cálculo del índice 3.6

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3.6}^I = \frac{24}{36} = 0,6667$$

El valor resultante, para el cálculo del índice, obtenido del conjunto de los datos recogidos en las rutas de inspección conjuntas es:

$$I_{3.6}^C = \frac{10}{16} = 0,6250$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3.2}^I \cdot I_{3.2}^C)}{\text{MAX}(I_{3.2}^I \cdot I_{3.2}^C)} = 0,06 = 6,25\%$$

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

La diferencia entre ambos valores es inferior al 20%. El protocolo del cálculo de los índices de calidad establece para este caso que las medidas para el cálculo del índice definitivo deben corregirse empleando el conjunto completo de los datos recogidos en todas las inspecciones. Por lo tanto, el valor del índice para el mes resulta:

$$I_{3.6} = \frac{0,6667 \cdot 36 + 0,6250 \cdot 16}{36 + 16} = 0,6538$$

Tras realizar la ponderación de las medidas, se obtiene que el estado del índice es *crítico*.

Índice 3.7. Limpieza de zonas verdes.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{3.7}$ – Índice de cada muestra individual.
 s_i – Superficie de la muestra.

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| nº | n | $I_{3.7}$ | S_i |
|----|----|-----------|-----------|
| 1 | 75 | 0,00514 | 14.580,00 |
| 2 | 10 | 0,00668 | 1.498,00 |
| 3 | 31 | 0,00491 | 6.320,00 |

Tabla 42. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.7

| nº | n | $I_{3.7}$ | S_i |
|----|----|-----------|----------|
| 1 | 32 | 0,00000 | 4.015,00 |

Tabla 43. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.7

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

El valor que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I'_{3.7} = 0,0052$$

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

El valor que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos en las rutas de inspección conjunta es:

$$I_{3,7}^C = 0,0080$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN} (I_{3,2}^I \cdot I_{3,2}^C)}{\text{MAX} (I_{3,2}^I \cdot I_{3,2}^C)} = 0,35 = 35,02\%$$

La diferencia entre ambos valores es superior al 20% e inferior al 40%. El protocolo del cálculo de los índices de calidad establece para este caso que las medidas para el cálculo del índice definitivo deben corregirse con los factores 1,2 y 0,8. Por lo tanto, el valor del índice para el mes resulta:

$$I_{3,7} = \frac{0,0052 \cdot 22398 + 0,0080 \cdot 4015 \cdot 0,8}{22398 + 4015} = 0,0054$$

Tras realizar la ponderación de las medidas, se obtiene que el estado del índice es *acceptable*.

Índice 3.8. Mantenimiento de zonas verdes.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

$$I_{3,8} = \frac{\sum (i_{3,8} \cdot s_i)}{\sum s_i}$$

Donde

$i_{3,8}$ – Índice de cada muestra individual.
 s_i – Superficie de la muestra.

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| nº | r _i | I _{3,8} | S _i |
|----|----------------|------------------|----------------|
| 1 | 0 | 0,00000 | 14.580,00 |
| 2 | 0 | 0,00000 | 1.498,00 |
| 3 | 9 | 0,00142 | 6.320,00 |

Tabla 44. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.8

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

| nº | n | I _{3.8} | S _i |
|----|---|------------------|----------------|
| 1 | 0 | 0,00000 | 4.015,00 |

Tabla 45. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.8

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

El valor que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I'_{3.8} = 0,0014$$

El valor que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos en las rutas de inspección conjuntas es:

$$I^C_{3.8} = 0,0000$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.2}, I^C_{3.2})}{\text{MAX}(I'_{3.2}, I^C_{3.2})} = 1,00 = 100,00\%$$

La diferencia entre ambos valores es superior al 40%. Por lo tanto, y según queda determinado en el protocolo de medida y cálculo de los índices de calidad del servicio, no procede realizar el cálculo del índice para este indicador.

Índice 3.9. Limpieza de fuentes.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

$$I_{3.9} = \frac{F_1 + 3 \cdot F_2 + 10 \cdot F_3}{N}$$

Donde

F1 – Fuentes algo sucias.

F2 – Fuentes sucias.

F3 – Fuentes muy sucias.

N – Número de fuentes muestreadas.

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| F1 | F2 | F3 | N |
|----|----|----|---|
| 0 | 0 | 0 | 5 |

Tabla 46. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.9

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

| F1 | F2 | F3 | N |
|----|----|----|---|
| 0 | 0 | 0 | 1 |

Tabla 47. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.9

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

El valor que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3.9}^I = \frac{0 + 3 \cdot 0 + 10 \cdot 0}{5} = 0,0000$$

El valor del índice que resulta tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3.9}^C = \frac{0 + 3 \cdot 0 + 10 \cdot 0}{1} = 0,0000$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3.2}^I \cdot I_{3.2}^C)}{\text{MAX}(I_{3.2}^I \cdot I_{3.2}^C)} = 0,00 = 0,00\%$$

La diferencia entre ambos valores es inferior al 20%. El protocolo del cálculo de los índices de calidad establece para este caso que las medidas para el cálculo del índice definitivo deben corregirse empleando el conjunto completo de los datos recogidos en todas las inspecciones. Por lo tanto, el valor del índice para el mes resulta:

$$I_{3.9} = \frac{0,0000 \cdot 5 + 0,0000 \cdot 0}{5 + 0} = 0,0000$$

Tras realizar la ponderación de las medidas, se obtiene que el estado del índice es *acceptable*.

Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{3.10}$ – Índice de cada muestra individual.

e_i – Número de ejemplares similares en el entorno de la muestra.

Para el mes que nos ocupa, estos parámetros toman los siguientes valores:

| e_{ma} | e_{mu} | e_i | $I_{3.10}$ |
|----------|----------|-------|------------|
| 0 | 3 | 37 | 0,4054 |

Tabla 48. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.10

| e_{ma} | e_{mu} | e_i | $I_{3.10}$ |
|----------|----------|-------|------------|
| 0 | 0 | 0 | 0,0000 |

Tabla 49. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.10

En este caso, al existir medidas realizadas por los servicios de inspección y medidas de contraste realizadas junto con el concesionario del servicio, corresponde hacer el cálculo del índice para ambos subconjuntos de datos y calcular la relación que guardan entre sí.

El valor que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3.10}^I = 0,4054$$

El valor del índice que resulta tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3.10}^C = 0,0000$$

La relación entre ambos valores se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3.2}^I, I_{3.2}^C)}{\text{MAX}(I_{3.2}^I, I_{3.2}^C)} = 1,00 = 100,00\%$$

La diferencia entre ambos valores es superior al 40%. Por lo tanto, y según queda determinado en el protocolo de medida y cálculo de los índices de calidad del servicio, no procede realizar el cálculo del índice para este indicador.

Índices tipo 4

Índice 4.1. Resolución de puntos negros en menos de 6 horas.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

P_T – Número total de puntos negros resueltos.

Para el mes que nos ocupa, el dato en ambas inspecciones ha sido cero, por lo que no es posible calcular la relación que guardan entre sí.

Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad

Una vez se ha realizado el cálculo de cada uno de los índices de calidad determinados en los protocolos, se puede obtener, para cada uno de ellos su situación respecto al estándar de calidad marcado y comprobar si corresponde, para cada caso, aplicar una corrección en la certificación mensual.

En la tabla bajo estas líneas se puede observar el valor de cada índice, su situación con respecto al estándar de calidad y la corrección que genera en la certificación mensual.

| Tipo | Indicadores | MUESTRA INDIVIDUAL | | MUESTRA CONJUNTA | | DEDUCCIONES A APLICAR | | | |
|-------|--|--------------------|-----------|------------------|-------------|--------------------------|----------------|-----------|--------------------------------|
| | | índice mensual | Estado | índice mensual | Estado | diferencia ambos valores | índice mensual | Estado | corrección de la certificación |
| 1.1. | Operación del Punto Limpio | 0,9722 | ACEPTABLE | - | - | - | 0,97 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 1.2. | Aceptación del Punto Limpio | 1,0000 | ACEPTABLE | - | - | - | 1,00 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 1.3. | Recogida de muebles y enseres en menos de 72 horas | 0,9891 | ACEPTABLE | - | - | - | 0,99 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 1.4. | Pintadas limpiadas en menos de 5 días | 1,0000 | ACEPTABLE | - | - | - | 1,00 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 1.5. | Reposición de plantas de temporada | 0,0000 | ACEPTABLE | - | - | - | 0,00 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 2.1. | Presencia de pintadas | 0,0000 | ACEPTABLE | 0,0000 | ACEPTABLE | - | 0,00 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 2.2. | Presencia de carteles | 0,0000 | ACEPTABLE | 7,7645 | ACEPTABLE | - | 7,76 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 2.3. | Presencia de puntos negros | 0,0000 | ACEPTABLE | 0,0000 | ACEPTABLE | - | 0,00 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 3.1. | Índice de equipo | 0,0000 | ACEPTABLE | 0,0000 | ACEPTABLE | - | 0,00 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 3.2. | Limpieza de aceras | 12,8667 | ACEPTABLE | 4,5000 | ACEPTABLE | 65,03% | - | - | 0,00% |
| 3.3. | Limpieza de alcorques | 0,2986 | CRITICO | 0,1852 | INACEPTABLE | 37,98% | 0,28 | CRITICO | 0,65% |
| 3.4. | Vaciado de papeleras | 0,1731 | CRITICO | 0,0000 | ACEPTABLE | 100,00% | - | - | 0,00% |
| 3.5. | Limpieza de contenedores | 1,0833 | CRITICO | 0,6875 | CRITICO | 36,54% | 1,00 | CRITICO | 0,50% |
| 3.6. | Mantenimiento de contenedores | 0,6667 | CRITICO | 0,6250 | CRITICO | 6,25% | 0,65 | CRITICO | 0,50% |
| 3.7. | Limpieza de zonas verdes | 0,0052 | ACEPTABLE | 0,0080 | ACEPTABLE | 35,02% | 0,01 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 3.8. | Mantenimiento de zonas verdes | 0,0014 | ACEPTABLE | 0,0000 | ACEPTABLE | 100,00% | - | - | 0,00% |
| 3.9. | Limpieza de fuentes | 0,0000 | ACEPTABLE | 0,0000 | ACEPTABLE | 0,00% | 0,00 | ACEPTABLE | 0,00% |
| 3.10. | Mantenimiento de jardinería y arbolado | 0,4054 | CRITICO | 0,0000 | ACEPTABLE | 100,00% | - | - | 0,00% |
| 4.1. | Resolución de puntos negros en menos de 6 horas | 0,0000 | ACEPTABLE | 0,0000 | ACEPTABLE | 0,00% | 0,00 | ACEPTABLE | 0,00% |

Tabla 50. Deducciones a aplicar en la certificación del mes de Abril de 2019.

Conclusiones

A la vista de los resultados de las inspecciones de calidad realizadas durante el mes de Abril de 2019 se pueden obtener las siguientes conclusiones:

El grado de cumplimiento de los servicios evaluados mediante los indicadores de tipo 1 es muy elevado. Se han atendido completamente el compromiso de limpieza de pintadas en menos de 5 días, así como las necesidades ciudadanas en lo que respecta a la aceptación del punto limpio (100%). En lo respecta a la tasa de operación del punto limpio el porcentaje resultante ha sido del 97,22%, y la recogida de muebles y enseres voluminosos el resultado ha sido del 98,91%, ambos valores sin ser perfectos, tienen un resultado muy alto.

El grado de cumplimiento de objetivos para aquellos elementos contemplados en los indicadores tipo 2 es muy alto, estando los tres en un nivel aceptable.

El estado de aseo y mantenimiento de la imagen del servicio (uniformes y mantenimiento de maquinaria) es aceptable.

Los indicadores 3.2 a 3.6, relacionados todos ellos con aceras y elementos presentes en la vía pública (alcorques, papeleras y contenedores) son los que más problemas presentan y dicha problemática es doble.

- ... Por un lado se tiene el indicador 3.2 – limpieza de aceras presenta un valor aceptable, con un resultado diferencial de 63,03.
- ... En cambio, el resto de indicadores presentan valores críticos.
- ... A los indicadores 3.3 y 3.5 ha habido que aplicarles correspondiente coeficiente de corrección por encontrarse ambos valores entre 20 y 40 puntos porcentuales, concretamente 37,98% y 36,54% respectivamente.
- ... El indicador 3.4, aunque presenta un valor crítico no se tiene en cuenta por resultar superior a los 40 puntos porcentuales.
- ... Y finalmente, al indicador 3.6, se le ha aplicado el descuento correspondiente por resultar ambos inferiores a 20 puntos porcentuales.
- ... Esto indica por un lado la consistencia de los datos muestreados individualmente y por otro, la necesidad de realizar un esfuerzo mayor en el cuidado de estos aspectos de la limpieza viaria y mantenimiento de contenedores.

Los indicadores 3.7 a 3.9 relacionados todos ellos con el mantenimiento de zonas verdes y plantas presentan niveles aceptables en todas las mediciones realizadas.

Por último, el indicador 3.10, que aunque presenta un nivel inaceptable en las mediciones realizadas de forma individual, la diferencia entre ambas resulta superior a los 40 puntos porcentuales por lo que no procede la aplicación de ningún coeficiente.

Observaciones

A la vista de los resultados de las inspecciones realizadas durante el mes de Abril de 2019, se pueden obtener las siguientes observaciones.

- Los contenedores (excepto los pocos que fueron pintados y algunos reparados en la amortiguación de sus tapas) siguen presentando deficiencias en cuanto a pintura, carteles indicadores y sistema de amortiguación de sus tapas correspondientes; también han aumentado las unidades con golpes en sus estructuras y falta de estanqueidad en las trampillas que sirven para descargarlos. La suciedad de algunos puntos y contenedores también es crónica y notoria, algunos ejemplos se han observado en Plaza La Rábida, Calle Italia (detrás de la Casa de Andalucía), calles Pedro Rubín de Celis y Emilio Zubiría, Paseo Dolores Soria, calle Buenos Aires y calle Torrejón.
- El baldeo de aceras sigue siendo deficitario, las zonas con más densidad de tránsito peatonal y comercial es donde más falta este sistema de limpieza para erradicar manchas y pegotes de distintos orígenes.
- Este mes se pudo observar un repunte en la cantidad de papeleras llenas y rebosantes.
- Debido a las lluvias que se han registrado durante el correspondiente mes, y a la puesta en funcionamiento del sistema de regado, se ha mitigado el deterioro de las praderas, esto provocó un crecimiento rápido en la altura de la hierba que está siendo solucionado en estos días con un intenso trabajo de siega de la misma.
- Las pintadas es un tema recurrente que afecta cada día más tanto a mobiliario urbano como a fachadas, túneles, esculturas u otros objetos presentes en la vía pública.
- Si bien la presencia de carteles y pegatinas es una constante durante la mayor parte del año, en esta época se ha detectado un repunte en la proliferación de los mismos.

Todas las observaciones presentadas en este informe van documentadas con sus respectivas fotografías.

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

Mejoras

Este mes de Abril se ha inspeccionado fuera de los parámetros incluidos en el pliego de prescripciones técnicas aspectos relacionados con el mobiliario urbano existente en las zonas verdes, parques y plazas del municipio, así como el estado de los parques infantiles y aparatos de la tercera edad.

| nº | Fecha | Hora | Ubicación | PAPELERAS EN ZONAS VERDES Y PLAZAS | | | | | | BANCOS EN ZONAS VERDES Y PLAZAS | | | | | | | |
|----|------------|-------|------------------------------------|------------------------------------|--------|--------|----------|-------|-------------|---------------------------------|--------------|---------|--------|-------|-------------|-------------|--------------|
| | | | | Limpieza | | | Estado | | | muestreadas | Limpieza | | Estado | | | muestreados | |
| | | | | Vacias | llenas | Rebos. | Cenicero | Rotas | Buen Estado | | con Pintadas | limpios | sucios | Rotos | Buen Estado | | con Pintadas |
| 1 | 30/04/2019 | 12:10 | Plaza Dom Miguel (C/ Santa Teresa) | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 5 | 10 | 0 | 0 | 10 | 1 | 10 |

Tabla 51. Mejoras en zonas verdes y plazas.

| nº | Fecha | Hora | Ubicación | PARQUES INFANTILES | | | | ZONAS 3ª EDAD | | | | | | | | | |
|----|------------|-------|------------------------------------|--------------------|--------|---------------|----------------|---------------|---------|----------|---------------|--------|--------------|-----------------|-------|---------|----------|
| | | | | JUEGOS INFANTILES | | ÁREA INFANTIL | | APARATOS | | | ÁREA APARATOS | | | | | | |
| | | | | Limpios | Sucios | con pintadas | juegos muestr. | Arena | Vallado | Carteles | Limpios | Sucios | con pintadas | Apartos muestr. | Arena | Vallado | Carteles |
| 1 | 30/04/2019 | 12:10 | Plaza Dom Miguel (C/ Santa Teresa) | 4 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 30/04/2019 | 12:35 | Parque Juan Carlos I | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 1 mal |

Tabla 52. Mejoras en parques infantiles y zonas de 3ª edad..

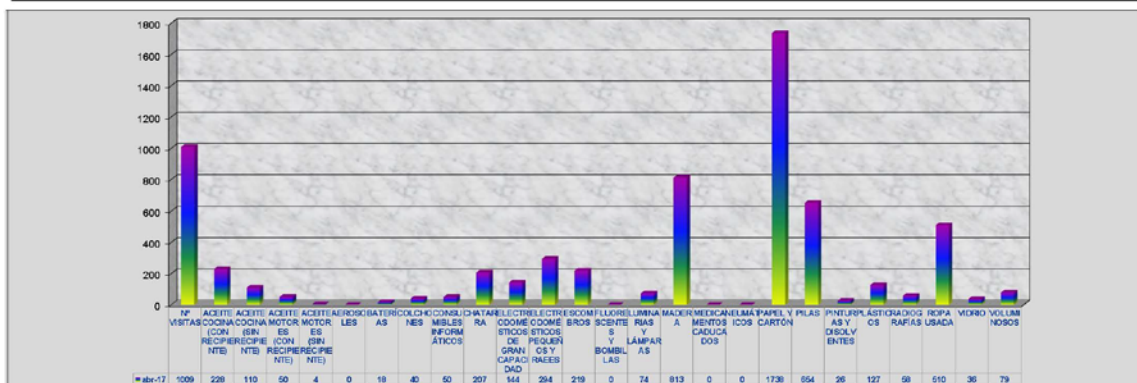
Anexo I

Datos proporcionados por parte del concesionario para el cálculo de los indicadores tipo 1.

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

| ENTRADAS PUNTO LIMPIO ABRIL DE 2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------|----------|-----------|--------------------------|----------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------|---------------------------|-----------------------|--------|------------------------|------------|----------------|-------|------------------------|-----------|--------------|------------|--------|-------------|---------------------------------|------|---|
| DÍA | Nº VISITAS | ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE) | ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE) | ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE) | ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE) | AEROSOLIOS | BATERÍAS | COLCHONES | CONSUMIBLES INFORMÁTICOS | CHATARRA | ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD | ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES | ESCOMBROS | FLUORESCENTES Y BOMBILLAS | LUMINARIAS Y LÁMPARAS | MADERA | MEDICAMENTOS CADUCADOS | NEUMÁTICOS | PAPEL Y CARTÓN | PILAS | PINTURAS Y DISOLVENTES | PLÁSTICOS | RADIOGRAFÍAS | ROPA USADA | VIDRIO | VOLUMINOSOS | MEDIA CUBIERTA (UNID. A VISITA) | | |
| 1 | 37 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 8 | 4 | 5 | 5 | 0 | 0 | 50 | 0 | 0 | 120 | 0 | 0 | 0 | 15 | 14 | 0 | 7 | 6,38 | | |
| 2 | 32 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 15 | 1 | 4 | 18 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 3 | 0 | 7 | 28 | 7 | 2,97 | | |
| 3 | 31 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 10 | 3 | 5 | 8 | 0 | 0 | 10 | 26 | 0 | 0 | 100 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6,68 | | |
| 4 | 41 | 10 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 8 | 4 | 3 | 0 | 0 | 38 | 0 | 0 | 10 | 400 | 0 | 0 | 0 | 222 | 0 | 0 | 17,32 | | |
| 5 | 38 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 2 | 11 | 8 | 0 | 0 | 15 | 24 | 0 | 0 | 104 | 100 | 0 | 2 | 0 | 8 | 2 | 6 | 7,74 | |
| 6 | 52 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 24 | 42 | 0 | 0 | 94 | 0 | 0 | 8 | 5 | 5 | 3 | 0 | 25 | 0 | 1 | 4,58 | | |
| 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 43 | 5 | 20 | 8 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 14 | 1 | 14 | 15 | 0 | 0 | 39 | 0 | 0 | 104 | 0 | 0 | 13 | 1 | 8 | 0 | 1 | 5,72 | | |
| 9 | 39 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 4 | 15 | 4 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 30 | 15 | 1 | 14 | 3,49 | | |
| 10 | 45 | 10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 4 | 6 | 3 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 200 | 1 | 4 | 20 | 0 | 9 | 2 | 17 | 6,82 | | |
| 11 | 38 | 24 | 8 | 3 | 4 | 0 | 1 | 0 | 24 | 12 | 1 | 6 | 5 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 4 | 2 | 8 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 3,29 | | |
| 12 | 37 | 6 | 8 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 16 | 0 | 0 | 0 | 30 | 26 | 0 | 0 | 103 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5,59 | | |
| 13 | 53 | 8 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 21 | 12 | 0 | 0 | 74 | 0 | 0 | 390 | 0 | 0 | 27 | 0 | 24 | 6 | 0 | 9,68 | | |
| 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 50 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 12 | 13 | 1 | 14 | 22 | 0 | 0 | 6 | 16 | 0 | 0 | 106 | 0 | 0 | 20 | 0 | 21 | 0 | 5 | 5,18 | |
| 16 | 50 | 6 | 0 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 23 | 2 | 7 | 18 | 0 | 0 | 32 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 5 | 0 | 25 | 0 | 3 | 3,12 | | |
| 17 | 37 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 12 | 0 | 5 | 12 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 101 | 100 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 2 | 7,68 | | |
| 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | 48 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 12 | 1 | 6 | 6 | 0 | 0 | 32 | 0 | 0 | 200 | 0 | 0 | 2 | 0 | 11 | 0 | 1 | 5,79 | | |
| 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | 52 | 27 | 4 | 5 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 | 16 | 1 | 14 | 0 | 0 | 0 | 80 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 3,15 | | |
| 23 | 41 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 11 | 13 | 0 | 0 | 13 | 74 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 2 | 3,32 | |
| 24 | 30 | 0 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 9 | 3 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 8 | 0 | 6 | 3 | 0 | 3,10 | | |
| 25 | 48 | 13 | 25 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 7 | 103 | 17 | 3 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 6 | 8 | 0 | 2 | 0 | 11 | 0 | 0 | 6 | 4,58 | |
| 26 | 38 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 16 | 0 | 7 | 9 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 109 | 0 | 4 | 3 | 8 | 4 | 1 | 2 | 4,71 | | |
| 27 | 49 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 13 | 7 | 31 | 6 | 0 | 0 | 34 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 10 | 2 | 19 | 1 | 1 | 2,82 | | |
| 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | 38 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 14 | 8 | 0 | 0 | 45 | 0 | 0 | 100 | 0 | 5 | 1 | 2 | 18 | 0 | 0 | 5,39 | | |
| 30 | 42 | 5 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 6 | 0 | 20 | 9 | 0 | 0 | 21 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 2,12 | | |
| TOTAL | 1009 | 228 | 110 | 50 | 4 | 0 | 18 | 40 | 50 | 207 | 144 | 294 | 219 | 0 | 74 | 813 | 0 | 0 | 1738 | 654 | 26 | 127 | 58 | 510 | 36 | 79 | 5,43 | | |

| RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|------------------------|--------|------------------------|--------|
| CONCEPTO | % | CONCEPTO | % | CONCEPTO | % | CONCEPTO | % |
| ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE) | 4,16% | COLCHONES | 0,73% | LUMINARIAS Y LÁMPARAS | 0,00% | PINTURAS Y DISOLVENTES | 11,94% |
| ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE) | 2,01% | CONSUMIBLES INFORMÁTICOS | 0,91% | MADERA | 1,35% | PLÁSTICOS | 0,47% |
| ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE) | 0,91% | CHATARRA | 3,78% | MEDICAMENTOS CADUCADOS | 14,84% | RADIOGRAFÍAS | 2,32% |
| ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE) | 0,07% | ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD | 2,63% | NEUMÁTICOS | 0,00% | ROPA USADA | 1,06% |
| AEROSOLIOS | 0,00% | ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES | 5,37% | PAPEL Y CARTÓN | 0,00% | VIDRIO | 9,31% |
| BATERÍAS | 0,33% | FLUORESCENTES Y BOMBILLAS | 4,00% | PILAS | 31,72% | VOLUMINOSOS | 0,66% |



Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU,
limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

valoriza medioambiente
gestyona

CONTROL DE RECOGIDA DE ENSERES
ABRIL DE 2019

| RESUMEN DIARIO RECOGIDA DE ENSERES ABRIL DE 2019 | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|-------------------------|----------|--------------|----------------------------------|--|--|---|--|--|--|---|
| DIA | comunicadas a la UTE | Nº de enseres recogidos | Anuladas | Sin resolver | Servicios de recogida realizados | Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 72 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 72 y 96 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 96 y 120 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 120 y 144 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 144 y 168 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 168 y 192 h | Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 192 h |
| 1 | 25 | 79 | 4 | 0 | 21 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 16 | 52 | 0 | 0 | 16 | 15 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 19 | 155 | 0 | 0 | 19 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | 15 | 59 | 2 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 5 | 11 | 1 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 16 | 71 | 1 | 0 | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | 12 | 56 | 0 | 0 | 12 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 10 | 87 | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 16 | 72 | 0 | 0 | 16 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 9 | 26 | 1 | 0 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 19 | 62 | 0 | 0 | 19 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 19 | 86 | 0 | 0 | 19 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | 11 | 37 | 0 | 0 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | 20 | 60 | 2 | 0 | 18 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | 15 | 63 | 1 | 0 | 14 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 24 | 6 | 36 | 1 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25 | 15 | 63 | 0 | 0 | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26 | 11 | 24 | 0 | 0 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | 17 | 73 | 0 | 0 | 17 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 13 | 34 | 0 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 289 | 1206 | 13 | 0 | 276 | 273 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |

