



ideus:

INGENIERÍA
SOSTENIBLE

Informe de seguimiento

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes durante el mes de Mayo de 2015

Ayuntamiento de Pinto. Junio 2015

CONTENIDO

Introducción	3
Antecedentes.....	3
Breve descripción del sistema de indicadores de calidad	3
Descripción de las medidas realizadas.....	5
Resultados obtenidos en las mediciones realizadas	7
Calculo de los índices de calidad.....	20
Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad.....	41
Evolución de los índices	42
Conclusiones.....	43
Indicadores adicionales	44

Introducción

Antecedentes

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.

IDEUS, como empresa adjudicataria del servicio de inspección de la calidad de los trabajos de aseo urbano del municipio, ha realizado durante el mes de mayo de 2015 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.

Breve 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 esta asimismo predeterminado de antemano.

Descripción de las medidas realizadas

Durante el mes de mayo de 2015 se han realizado un total de 145 rutas de inspección, agrupadas en 6 tipologías diferentes, atendiendo a la siguiente clasificación:

- ❖ 4 Rutas conjuntas de inspección de indicadores del tipo 2.
- ❖ 21 Rutas conjuntas de inspección del indicador tipo 3.1.
- ❖ 88 Rutas individuales de inspección de los indicadores 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6.
- ❖ 19 Rutas conjuntas de inspección de los indicadores 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6.
- ❖ 6 Rutas individuales de inspección de los indicadores 3.7, 3.8, 3.9 y 3.10.
- ❖ 2 Rutas conjunta de inspección de los indicadores 3.7, 3.8, 3.9 y 3.10.

La ejecución de dichas rutas de inspección ha supuesto el examen de:

- ❖ **7.61 kilómetros lineales de fachadas**, de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de pintadas, carteles, pegatinas y puntos negros.
- ❖ **21 Equipos de trabajo**, de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de deficiencias en la uniformidad de los trabajadores o en el aspecto y mantenimiento de la maquinaria.
- ❖ **26.750 metros cuadrados de aceras del municipio**, de los cuales 22.000 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 4.750 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- ❖ **448 Alcorques en aceras**, de los cuales 401 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 47 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- ❖ **183 Papeleras en aceras**, de las cuales 152 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 31 de forma conjunta con el concesionario, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- ❖ **142 Contenedores**, de los cuales 119 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 23 de forma conjunta con el concesionario, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad presentaban.
- ❖ **33.749 metros cuadrados de superficies ajardinadas del municipio**, de los cuales 27.184 se han revisado de forma individual por el servicio de inspección

y 6.565 forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.

- ❖ **11 Fuentes ubicadas en zonas ajardinadas**, revisadas íntegramente por parte del servicio de inspección, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.
- ❖ **1088 Ejemplares de arbustos y árboles**, de los cuales 906 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 182 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de ejemplares marchitos o muertos.

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 se observa la presencia de pintadas en fachadas, clasificándolas según sean pequeñas (P. Pequeñas), medianas (P. Medianas) o grandes (P. Grandes). Una vez se conocen las pintadas presentes en la ruta, se calcula un indicador parcial del recorrido (índice de la muestra) que sirve para el cálculo definitivo del indicador de calidad.





ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	P. Pequeñas	P. Medianas	P. Grandes	Índice de la muestra	Estado muestra
1	1,5	27-may	10:30	11:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
2	2,11	27-may	11:00	11:30	0	0	0	0	ACEPTABLE 
3	2	27-may	11:30	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
4	2	27-may	12:00	12:35	0	0	0	0	ACEPTABLE 

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

Índice 2.2. Presencia de carteles

En el transcurso de las rutas se observa la presencia de carteles y pegatinas en fachadas, Una vez se conocen los carteles y pegatinas presentes en la ruta, se calcula un indicador parcial del recorrido (índice de la muestra) que sirve para el cálculo definitivo del indicador de calidad.

ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	Carteles	Pegatinas	Índice de la muestra	Estado muestra
1	1,5	27-may	10:30	11:00	1	0	1,9048	ACEPTABLE 
2	2,11	27-may	11:00	11:30	0	0	0	ACEPTABLE 
3	2	27-may	11:30	12:00	0	0	0	ACEPTABLE 
4	2	27-may	12:00	12:35	0	0	0	ACEPTABLE 

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

Índice 2.3. Presencia de puntos negros

En el transcurso de las rutas se observa la presencia de puntos negros en la vía pública. Una vez se han contabilizado todos los puntos negros presentes en la ruta, se calcula un indicador parcial del recorrido (índice de la muestra) que sirve para el cálculo definitivo del indicador de calidad.





ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	PN Pequeños	PN Medianos	PN Grandes	Índice de la muestra	Estado muestra
1	1,5	27-may	10:30	11:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
2	2,11	27-may	11:00	11:30	1	0	0	0,4739	ACEPTABLE 
3	2	27-may	11:30	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
4	2	27-may	12:00	12:35	0	0	0	0	ACEPTABLE 

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

Índice 3.1. Equipo

Para el cálculo del índice de equipo se revisan un total de 21 equipos de trabajo para comprobar que tanto trabajadores como maquinaria cumplen con las condiciones de aseo, conservación y mantenimiento exigibles a un servicio que se presta de cara al ciudadano.

ID	Fecha	Hora	Ubicación	Composición	Servicio	Tarea asignada	Deficiencias observadas
1	27-may	12:45	Cañada Real de Todelo	Barrendera	Limpieza Viaria	Limpieza de vías	Ninguna
2	27-may	12:30	Calle Pablo Picasso	Segadora	Jardinería	Segar césped	Ninguna
3	27-may	12:30	Calle Pablo Picasso	Jardinero	Jardinería	Recortar setos	Ninguna
4	27-may	12:30	Calle Pablo Picasso	Jardinero	Jardinería	Limpieza Parque	Ninguna
5	27-may	12:30	Calle Pablo Picasso	Jardinero	Jardinería	Recortar setos	Ninguna
6	27-may	12:30	Calle Alpujarras	Jardinero	Jardinería	Limpieza Parque	Ninguna
7	27-may	12:45	Calle Cañada Real de la Mesta	Equipo de poda (cesta)	Jardinería	Poda de arboles	Ninguna
8	27-may	12:45	Paseo de Dolores Soria	Barrendera	Limpieza Viaria	Limpieza de vías	Ninguna
9	27-may	12:50	Calle Antonio Lopez	Segadora	Jardinería	Segar césped	Ninguna
10	27-may	13:05	Calle Cañada Real de la Mesta	Camión Brigada	Limpieza Viaria	Limpieza de contenedores	Ninguna

Tabla 4. Resultado de las rutas de inspección de equipos de trabajo (1/2).

ID	Fecha	Hora	Ubicación	Composición	Servicio	Tarea asignada	Deficiencias observadas
11	27-may	13:05	Calle Cañada Real de la Mesta	Camión Envases	RSU	Recogida de contenedores	Ninguna
12	27-may	13:10	Calle del Crsito	Baldeadora	Jardinería	Riego	Ninguna
13	27-may	13:15	Plaza Raso Nebero	Barrendera	Limpieza Viaria	Limpieza de vías	Ninguna
14	27-may	13:15	Calle Alfaro	Barrendera	Limpieza Viaria	Limpieza de vías	Ninguna
15	27-may	13:20	Calle Alfaro	Jardinero	Jardinería	Limpieza jardines	Ninguna
16	27-may	13:20	Calle Alfaro	Punto Limpio móvil	RSU	Recogida de enseres	Ninguna
17	27-may	13:30	Calle Pablo Gargallo	Sopladora	Limpieza Viaria	Limpieza de vías	Ninguna
18	27-may	13:30	Calle Pablo Gargallo	Barredora	Limpieza Viaria	Limpieza de vías	Ninguna
19	27-may	13:30	Calle Aragon	Poda tijera	Jardinería	Poda setos	Ninguna
20	27-may	13:35	Colegio El Prado	Jardinera	Jardinería	Limpieza de pradera	Ninguna
21	27-may	13:40	Calle Grecia	Jardinero	Jardinería		Ninguna

Tabla 5. Resultado de las rutas de inspección de equipos de trabajo (2/2).

Índice 3.2. Limpieza de aceras

Para el cálculo del índice de limpieza de aceras se realizan dos tipos de rutas: individuales, por parte del servicio de control de calidad municipal y conjuntas, junto con un representante del concesionario. Mensualmente deben realizarse al menos 80 rutas del primer tipo y 20 rutas del segundo, que sirven como medida de contraste. En dichas rutas se examinan sistemáticamente 250 m² de acera a la búsqueda de residuos depositados en la misma, clasificándolos como muy pequeños (RMP), pequeños (RP), medianos (RM) y grandes (RG). Una vez se contabilizan todos los residuos presentes en un tramo en concreto se puede proceder a calcular un estado local de la zona medida. Con el conjunto de estados locales observados durante todo el mes se calcula entonces el índice de calidad.

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
1	04-may	9:30	Calle Federico Chueca	1	5	2	1	20	NO ACEPTABLE 
2	04-may	10:15	Calle Maria Lusia Ozaita	0	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
3	04-may	11:00	Calle Pablo Sarasate	1	12	6	4	58	CRITICO 
4	04-may	11:45	Calle Enrique Granados	0	9	4	4	46	CRITICO 
5	04-may	12:30	Calle Matilde Salvador	0	2	0	0	4	ACEPTABLE 
6	05-may	10:30	Avenida Juan Pablo II	0	3	1	0	9	ACEPTABLE 
7	05-may	11:30	Calle Emiliana Zubeldia	0	4	4	0	20	NO ACEPTABLE 
8	05-may	12:15	Calle Ruperto Chapi	0	0	0	0	0	ACEPTABLE 
9	05-may	13:00	Calle Joaquin Turina	0	5	4	1	26	CRITICO 
10	05-may	13:00	Calle Tomás Breton	0	2	0	0	4	ACEPTABLE 

Tabla 6. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (1/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
11	05-may	13:15	Calle Cadiz	0	1	1	0	5	ACEPTABLE 
12	05-may	13:40	Calle Mariana Martínez	2	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
13	06-may	13:15	Calle Manuel de Falla	2	5	2	0	16	NO ACEPTABLE 
14	06-may	14:00	Calle Pablo Gargallo	0	6	5	2	35	CRITICO 
15	06-may	15:00	Calle Eugenio Granell	1	8	4	2	36	CRITICO 
16	06-may	15:45	Calle Francisco Bores	0	2	4	2	24	CRITICO 
17	07-may	10:30	Calle Manuel Hernandez Mompó	0	6	3	1	25	CRITICO 
18	07-may	11:20	Calle Oscar Dominguez	0	8	5	0	31	CRITICO 
19	07-may	12:15	Calle Antonio Saura	0	11	2	1	32	CRITICO 
20	07-may	13:00	Calle Eduardo Chillida	0	2	2	2	18	NO ACEPTABLE 

Tabla 7. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (2/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
21	07-may	14:00	Avenida Antonio Lopez	1	13	6	5	64	CRITICO 
22	07-may	14:20	Calle Martin Chiniro	1	2	0	0	4	ACEPTABLE 
23	08-may	11:30	Calle de San Manuel	0	3	0	1	10	ACEPTABLE 
24	08-may	12:15	Calle San Vicente	0	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
25	08-may	13:00	Calle Castilla	0	13	6	0	44	CRITICO 
26	08-may	13:45	Calle San Bernardo	1	5	1	1	17	NO ACEPTABLE 
27	08-may	14:30	Calle Hermanos Machado	2	3	3	1	19	NO ACEPTABLE 
28	11-may	10:30	Calle Perales	4	8	6	1	38	CRITICO 
29	11-may	11:15	Calle Poeta Gippini	3	3	1	0	9	ACEPTABLE 
30	11-may	12:00	Calle San Sebastián	2	8	3	0	25	CRITICO 

Tabla 8. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (3/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
31	11-may	12:45	Calle del Cardenal Cisneros	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 
32	11-may	13:30	Calle Santo Ángel	0	2	2	0	10	ACEPTABLE 
33	12-may	11:30	Calle 12 de octubre	0	5	11	1	47	CRITICO 
34	12-may	12:15	Calle Juana I de Castilla	2	7	9	3	53	CRITICO 
35	12-may	12:25	Calle Carlos I	1	2	0	0	4	ACEPTABLE 
36	12-may	12:50	Calle Juan II	1	4	4	0	20	NO ACEPTABLE 
37	12-may	13:30	Calle Felipe II	1	6	6	2	38	CRITICO 
38	12-may	14:30	Calle de Alvar Fañez	1	6	5	2	35	CRITICO 
39	13-may	13:15	Calle Alfonso VI	1	5	3	2	27	CRITICO 
40	13-may	13:50	Calle Carlos I	2	5	2	0	16	NO ACEPTABLE 

Tabla 9. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (4/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
41	13-may	14:35	Calle Fernando VII	2	6	1	0	15	NO ACEPTABLE 
42	13-may	15:30	Calle de Nicolás Fuster	0	2	4	1	20	NO ACEPTABLE 
43	14-may	12:00	Calle Doña Manolita	0	7	1	0	17	NO ACEPTABLE 
44	14-may	12:30	Calle de Velazquez	0	4	1	1	15	NO ACEPTABLE 
45	14-may	13:00	Calle de Miguel de Cervantes	1	3	3	0	15	NO ACEPTABLE 
46	14-may	13:10	Calle Lope de Vega	0	3	1	0	9	ACEPTABLE 
47	14-may	13:25	Calle Nemesio Tajada	4	1	0	0	2	ACEPTABLE 
48	18-may	12:30	Travesia de San Joaquín	0	3	0	0	6	ACEPTABLE 
49	18-may	13:05	Calle San Joaquín	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 
50	18-may	13:45	Calle Cañada Real de la Mesta	0	7	3	1	27	CRITICO 

Tabla 10. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (5/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
51	18-may	14:15	calle Derechos Humanos	0	4	0	0	8	ACEPTABLE 
52	18-may	15:00	Calle de la Solidaridad	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 
53	19-may	11:30	Calle de la Libertad	0	4	1	0	11	ACEPTABLE 
54	19-may	12:00	Calle Fraternidad	1	5	2	1	20	NO ACEPTABLE 
55	19-may	12:30	Calle Don Enrique Tierno Galvan	0	5	0	1	14	ACEPTABLE 
56	19-may	13:00	Calle de la Democracia	1	6	1	0	15	NO ACEPTABLE 
57	19-may	13:20	Calle de la Justicia	2	1	0	0	2	ACEPTABLE 
58	19-may	13:30	Calle La Paz	1	2	0	0	4	ACEPTABLE 
59	20-may	13:30	Calle Jaén	0	4	1	1	15	NO ACEPTABLE 
60	20-may	13:45	Calle La Cartuja	0	4	2	0	14	ACEPTABLE 

Tabla 11. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (6/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
61	20-may	14:15	Calle La Alhambra	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 
62	20-may	14:35	Calle Huelva	0	5	3	2	27	CRITICO 
63	20-may	15:00	Calle Málaga	1	1	3	0	11	ACEPTABLE 
64	20-may	15:15	Calle de San Juan	5	0	1	0	3	ACEPTABLE 
65	20-may	15:20	Calle Jerez de la Fronetera	0	1	3	0	11	ACEPTABLE 
66	20-may	15:40	Calle Triana	0	2	1	0	7	ACEPTABLE 
67	21-may	10:30	Avenida Europa	1	6	2	1	22	CRITICO 
68	21-may	11:00	Calle Italia	1	5	1	0	13	ACEPTABLE 
69	21-may	11:30	Avenida de las Naciones	1	7	4	1	30	CRITICO 
70	21-may	12:00	Calle Suecia	4	7	4	0	26	CRITICO 

Tabla 12. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (7/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
71	21-may	12:30	Calle Grecia	1	5	2	1	20	NO ACEPTABLE 
72	22-may	11:30	Calle Portugal	1	4	7	0	29	CRITICO 
73	22-may	12:00	Calle Francia	1	9	3	1	31	CRITICO 
74	22-may	12:35	Calle Irlanda	1	13	7	4	63	CRITICO 
75	22-may	13:00	Calle Bélgica	2	5	8	1	38	CRITICO 
76	25-may	9:30	Calle Reino Unido	0	6	6	0	30	CRITICO 
77	25-may	10:00	Calle Países Bajos	2	7	2	0	20	NO ACEPTABLE 
78	25-may	10:35	Calle Cataluña	3	12	13	6	87	CRITICO 
79	25-may	11:10	Calle Asturias	0	0	0	0	0	ACEPTABLE 
80	25-may	12:00	Calle Luxemburgo	0	3	2	0	12	ACEPTABLE 

Tabla 13. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (8/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
81	25-may	12:20	Calle Alemania	0	1	1	0	5	ACEPTABLE 
82	26-may	10:30	Avenida España	1	4	2	0	14	ACEPTABLE 
83	26-may	11:05	Paseo Dolores Soria	3	3	0	0	6	ACEPTABLE 
84	26-may	11:35	Calle Alfaro	1	4	1	0	11	ACEPTABLE 
85	26-may	12:00	Calle Egido de la Fuente	1	5	1	0	13	ACEPTABLE 
86	26-may	12:30	Calle de Pedro Rubin de Celis	1	5	1	0	13	ACEPTABLE 
87	26-may	13:00	Avenida de Isabel la Católica	1	6	1	1	19	NO ACEPTABLE 
88	26-may	13:15	Calle Perales	2	4	1	0	11	ACEPTABLE 

Tabla 14. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (9/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
1	27-may	10:30	Pablo Gargallo	0	2	1	0	7	ACEPTABLE	●
2	27-may	10:35	Avenida de Antonio Lopez	1	5	3	0	0	ACEPTABLE	●
3	27-may	10:45	Calle Maria Blanchard	0	2	3	0	13	ACEPTABLE	●
4	27-may	10:55	Calle Oscar Dominguez	0	4	5	0	0	ACEPTABLE	●
5	27-may	11:05	Calle Aragón	0	2	0	0	4	ACEPTABLE	●
6	27-may	11:20	Calle Derechos Humanos	0	2	0	0	4	ACEPTABLE	●
7	27-may	11:25	Calle Solidaridad	0	2	2	0	10	ACEPTABLE	●
8	27-may	11:30	Calle Fraternidad	0	1	1	0	5	ACEPTABLE	●
9	27-may	11:35	Calle Enrique Tierno Galvan	0	2	0	0	4	ACEPTABLE	●
10	27-may	11:45	Calle Juventud	0	2	0	0	4	ACEPTABLE	●

Tabla 15. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de residuos en aceras (1/2).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
11	27-may	11:55	Calle La Paz	0	0	0	0	0	ACEPTABLE	●
12	27-may	12:10	Calle Miguel de Cervantes	0	4	2	0	14	ACEPTABLE	●
13	27-may	12:25	Calle San Joaquín	0	0	0	0	0	ACEPTABLE	●
14	27-may	12:30	Travesía de San Joaquín	0	0	0	0	0	ACEPTABLE	●
15	27-may	12:35	Calle Cañada Real de la Mesta	0	2	1	0	7	ACEPTABLE	●
16	27-may	12:50	Avenida España	0	4	1	0	11	ACEPTABLE	●
17	27-may	13:15	Calle Cañada Real de Toledo	1	7	6	0	32	CRITICO	●
18	27-may	13:30	Calle Jarama	0	6	3	0	21	CRITICO	●
19	27-may	13:45	Calle Valdemoro	0	8	1	3	31	CRITICO	●

Tabla 16. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de residuos en aceras (2/2).

Índice 3.3. Limpieza de alcorques

De forma conjunta a la inspección de residuos presentes en las aceras, se observan también los residuos presentes en alcorques. Dependiendo de la cantidad y tamaño de los residuos presentes en un alcorque, éste se puede clasificar como limpio (A. Limpio), algo sucio (A. Algo Sucio), sucio (A. Sucio) o muy sucio (A. Muy Sucio). La cantidad y clasificación del conjunto de alcorques muestreados sirve para el cálculo del índice de calidad.

Dada la gran cantidad de elementos muestreados y buscando una mayor claridad de los datos mostrados, los alcorques se han agrupado según la calle en la que se ubican y con el conjunto de datos recogidos acerca de los alcorques de una misma calle, se ha calculado un índice parcial (I.L. Limpieza) que no tiene repercusión en el cálculo del índice definitivo, pero que muestra, calle por calle, su clasificación (E.L. Limpieza) de acuerdo a los tres niveles del estándar de calidad.

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Federico Chueca	6	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle Maria Lusia Ozaita	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Pablo Sarasate	6	1	16,67%	1	16,67%	4	66,67%	0	0,00%	1,5000	CRITICO	●
Calle Erique Granados	5	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	1,0000	CRITICO	●
Avenida Juan Pablo II	4	3	75,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle Emiliana Zubeldia	7	4	57,14%	1	14,29%	2	28,57%	0	0,00%	0,7143	CRITICO	●
Calle Ruperto Chapí	9	5	55,56%	3	33,33%	1	11,11%	0	0,00%	0,5556	CRITICO	●
Calle Joaquin Turina	6	1	16,67%	1	16,67%	4	66,67%	0	0,00%	1,5000	CRITICO	●
Calle Mariana Martinez	6	2	33,33%	3	50,00%	1	16,67%	0	0,00%	0,8333	CRITICO	●
Calle Tomás Bretón	7	4	57,14%	2	28,57%	1	14,29%	0	0,00%	0,5714	CRITICO	●

Tabla 18. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (1/6).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Manuel de Falla	8	5	62,50%	2	25,00%	1	12,50%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle Pablo Gargallo	12	8	66,67%	3	25,00%	1	8,33%	0	0,00%	0,4167	CRITICO	●
Calle Eugenio Granell	8	6	75,00%	0	0,00%	2	25,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle Francisco Bores	10	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Manuel Hernandez Mompó	7	5	71,43%	1	14,29%	1	14,29%	0	0,00%	0,4286	CRITICO	●
Calle Oscar Dominguez	11	6	54,55%	4	36,36%	1	9,09%	0	0,00%	0,5455	CRITICO	●
Calle Antonio Saura	10	8	80,00%	2	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●
Calle Eduardo Chillida	9	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0,2222	INACEPTABLE	●
Avenida de Antonio Lopez	16	8	50,00%	4	25,00%	4	25,00%	0	0,00%	0,7500	CRITICO	●
Calle Castilla	4	2	50,00%	1	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	0,7500	CRITICO	●

Tabla 19. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (2/6).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle San Juan	6	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle Fernando VII	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle de Carlos I	6	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle Velazquez	7	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0,2857	CRITICO	●
Calle de Miguel de Cervantes	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Lope de Vega	2	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1,0000	CRITICO	●
Calle de la Cañada Real de la Mesta	16	14	87,50%	2	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0,1250	INACEPTABLE	●
Calle San Joaquín	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Triana	18	10	55,56%	8	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0,4444	CRITICO	●
Calle La Cartuja	14	10	71,43%	4	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0,2857	CRITICO	●

Tabla 20. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (3/6).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Jaen	22	13	59,09%	7	31,82%	2	9,09%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	🔴
Avenida España	7	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0,2857	CRITICO	🔴
Paseo Dolores Soria	9	7	77,78%	1	11,11%	1	11,11%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	🔴
Calle Alfaro	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	🟡
Calle del Egido de la Fuente	7	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0,2857	CRITICO	🔴
Calle de Pedro Rubin de Celis	12	9	75,00%	3	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	🟡
Avenida de Isabel la Católica	9	7	77,78%	1	11,11%	1	11,11%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	🔴
Calle Luxemburgo	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	🟡
Calle Asturias	14	12	85,71%	2	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	🟡
Calle Cataluña	11	2	18,18%	3	27,27%	3	27,27%	3	27,27%	2,1818	CRITICO	🔴

Tabla 21. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (4/6).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Paises Bajos	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	🟡
Calle Reino Unido	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	🟡
Calle Bélgica	8	5	62,50%	0	0,00%	3	37,50%	0	0,00%	0,7500	CRITICO	🔴
Calle Irlanda	4	0	0,00%	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%	2,5000	CRITICO	🔴
Calle Francia	9	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0,2222	INACEPTABLE	🟡
Calle Portugal	7	3	42,86%	0	0,00%	3	42,86%	1	14,29%	1,5714	CRITICO	🔴
Avenida Europa	8	5	62,50%	2	25,00%	1	12,50%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	🔴
Calle Italia	7	5	71,43%	1	14,29%	1	14,29%	0	0,00%	0,4286	CRITICO	🔴
Avenida de las Naciones	12	3	25,00%	2	16,67%	5	41,67%	2	16,67%	1,8333	CRITICO	🔴
Calle Suecia	3	2	66,67%	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	0,6667	CRITICO	🔴

Tabla 22. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (5/6).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Grecia	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	🟡

Tabla 24. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (6/6).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Pablo Gargallo	8	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0,1250	INACEPTABLE	🟡
Avenida Antonio Lopez	8	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	🟡
Maria Blanchard	7	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	🟡
Calle Oscar Dominguez	9	6	66,67%	1	11,11%	1	11,11%	1	11,11%	0,8889	CRITICO	🔴
Calle Aragón	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Calle San Joaquín	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Calle Cañada Real de la Mesta	9	6	66,67%	2	22,22%	1	11,11%	0	0,00%	0,4444	CRITICO	🔴

Tabla 25. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de residuos en alcorques.

Índice 3.4. Vaciado de papeleras

Otro elemento que se revisa en el mismo momento en el que se revisa el grado de limpieza de las aceras es el grado de llenado de las papeleras. La casuística se agrupa en cuatro casos: papeleras vacías (PV), papeleras con el cenicero sucio (PCS), papeleras llenas (PLL) y papeleras rebosantes (PR). La cantidad y clasificación del conjunto de papeleras muestreadas sirve para el cálculo del índice de calidad.

Igual que pasaba en el caso anterior, todas las papeleras ubicadas en la misma calle se agrupan para calcular un índice local (I.L) que, sin tener repercusión en el cálculo del índice definitivo, muestra, calle por calle, su clasificación (E.L.) de acuerdo a los tres niveles del estándar de calidad.

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
1 Calle Federico Chueca	0	0	1	0	2,00	CRITICO	11 Calle Manuel Hernandez Monpó	0	0	2	0	2,00	CRITICO
2 Calle Pablo Sarasate	1	2	0	0	0,67	CRITICO	12 Calle Oscar Dominguez	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
3 Calle Enrique Granados	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	13 Calle Antonio Saura	1	0	1	0	1,00	CRITICO
4 Calle Matilde Salvador	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	14 Calle Eduardo Chillida	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
5 Avenida Juan Pablo II	2	0	1	0	0,67	CRITICO	15 Avenida de Antonio Lopez	1	0	2	0	1,33	CRITICO
6 Calle Ruperto Chapi	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	16 Calle de San Manuel	2	0	0	1	1,33	CRITICO
7 Calle Tomás Bretón	0	0	1	0	2,00	CRITICO	17 Calle San Vicente	1	0	1	0	1,00	CRITICO
8 Calle Manuel de Falla	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	18 Calle San Bernardo	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
9 Calle Pablo Gargallo	1	0	2	0	1,33	CRITICO	19 Calle Hermanos Machado	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
10 Calle Francisco Bores	1	0	0	2	2,67	CRITICO	20 Calle Perales	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

Tabla 27. Resultado de las rutas de inspeccion individual de vaciado de papeleras (1/4).

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
21 Calle Poeta Gippini	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	31 Calle Lope de Vega	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
22 Calle San Sebastian	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	32 Calle de la Solidaridad	2	0	1	0	0,67	CRITICO
23 Calle Santo Ángel	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	33 Calle Derechos Humanos	1	0	1	0	1,00	CRITICO
24 Calle Juana I de Castilla	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	34 Calle de la Cañada Real de la Mestizaje	6	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
25 Calle 12 de Octubre	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	35 Calle La Paz	2	0	1	0	0,67	CRITICO
26 Calle Nicolas Fuster	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	36 Calle de la Democracia	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
27 Calle Fernando VII	0	0	1	0	2,00	CRITICO	37 Calle de Don Enrique Tierno Galvan	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
28 Calle Carlos I	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	38 Calle de la Fraternidad	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
29 Calle Doña Manolita	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	39 Calle de la Libertad	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
30 Calle de Velazquez	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	40 Calle Triana	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

Tabla 28. Resultado de las rutas de inspeccion individual de vaciado de papeleras (2/4).

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
41 Calle Málaga	2	0	1	0	0,67	CRITICO	51 Calle Luxemburgo	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
42 Calle Huelva	0	0	2	0	2,00	CRITICO	52 Calle Asturias	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
43 Calle Alhambra	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	53 Calle Cataluña	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
44 Calle La Cartuja	0	0	1	0	2,00	CRITICO	54 Calle Paises Bajos	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
45 Avenida España	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	55 Calle Reino unido	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
46 Paseo Dolores Soria	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	56 Calle Bélgica	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
47 Calle Alfaro	3	0	1	0	0,50	CRITICO	57 Calle Irlanda	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
48 Calle del Egido de la Fuente	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	58 Calle Francia	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
49 Calle de Pedro Rubin de Celis	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	59 Calle Portugal	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
50 Avenida de Isabel la Católica	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	60 Avenida Europa	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

Tabla 29. Resultado de las rutas de inspeccion individual de vaciado de papeleras (3/4).

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
61 Calle Italia	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	63 Calle Suecia	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
62 Avenida de las Naciones	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	64 Calle Grecia	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

Tabla 30. Resultado de las rutas de inspeccion individual de vaciado de papeleras (4/4).

ID	Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID	Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
1	Calle Pablo Gargallo	0	0	1	0	2,00	CRITICO	8	Calle Fraternidad	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
2	Avenida Antonio Lopez	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	9	Calle Enrique Tierno Galvan	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
3	Calle Maria Blanchard	1	0	1	0	1,00	CRITICO	10	Calle La Paz	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
4	Calle Oscar Dominguez	2	0	0	2	2,00	CRITICO	11	Calle Cañada Real de la Mesta	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
5	Calle Aragón	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	12	Avenida España	3	0	1	0	0,50	CRITICO
6	Calle Derechos Humanos	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	13	Calle Cañada Real de Toledo	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
7	Calle Solidaridad	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	14	Calle Valdemoro	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

Tabla 31. Resultado de las rutas de inspeccion 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, éste se puede clasificar como limpio (C. Limpio), algo sucio (C. Algo Sucio), sucio (C. Sucio) o muy sucio (C. Muy Sucio). También se comprueba si presenta algún tipo de defecto físico (C. Defectuosos) 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.

De forma similar a casos anteriores, los contenedores se han agrupado según la calle en la que se ubican y con el conjunto de datos recogidos acerca de los contenedores de una misma calle, se han calculado dos índices parciales (I.L. Limpieza y I.L. Mantenimiento) que no tienen repercusión en el cálculo del índice definitivo, pero que muestran, calle por calle, su clasificación (E.L. Limpieza y E.L. Mantenimiento) de acuerdo a los tres niveles del estándar de calidad.

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento	
Calle Pablo Sarasate	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Matilde Salvador	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Avenida Juan Pablo II	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Ruperto Chapí	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Joaquin Turina	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Tomás Bretón	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Manuel de Falla	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle de Pablo Gargallo	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Manuel Hernandez Monpó	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Antonio Saura	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE

Tabla 33. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (1/4).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento	
Avenida de Antonio López	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Perales	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle San Sebastian	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle de Juan II	2	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1,0000	CRITICO
Calle Juana I de Castilla	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle 12 de Octubre	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Doña Manolita	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Velazquez	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle de la Cañada Real de la Mesta	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle La Cartuja	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE

Tabla 34. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (2/4).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Avenida España	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	14,29%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,1429	CRITICO	●
Paseo Dolores Soria	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Alfaro	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Egido de la Fuente	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Avenida de Isabel la Católica	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Asturias	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cataluña	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Paisajes Bajos	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Bélgica	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Francia	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 35. Resultado de las rutas de inspección individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (3/4).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle Portugal	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Avenida Europa	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Avenida de las Naciones	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Grecia	4	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 37. Resultado de las rutas de inspección individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (4/4).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Avenida Antonio Lopez	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Aragón	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Joaquín	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cañada Real de la Mesta	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cañada Real de Toledo	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Jarama	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 39. Resultado de las rutas de inspección conjuntas de limpieza y 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 conjuntas, 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 como muy pequeños (RMP), pequeños (RP), medianos (RM) y grandes (RG) y las deficiencias como apreciables pequeñas (DAP), apreciables medianas (DAM), apreciables grandes (DAG), graves pequeñas (DGP), graves medianas (DGM) y graves grandes (DGG). Una vez se contabilizan todos los residuos presentes en un área concreta y las deficiencias de mantenimiento presentes se procede a calcular un índice local de limpieza y mantenimiento (I.L. Local y I.M. Local) que determinan respectivamente un estado local de limpieza y mantenimiento (E.L. Local y E.M. Local) de la zona medida. Con el conjunto de estados locales observados durante todo el mes se calcula entonces el índice de calidad.

ID Zona	Denominacion	Superficie (m2)	RMP	RP	RM	RG	Conteo	I.L. Local	E.L. Local	DAP	DAM	DAG	DGP	DGM	DGG	Conteo	I.M. Local	E.M. Local
ZV1	Parque cerca de Calle Triana	4108	0	7	11	4	63	0,0153	ACEPTABLE	0	0	2	0	0	0	6	0,0015	ACEPTABLE
ZV2	Parque El Egido-2	4321	2	8	8	2	48	0,0111	ACEPTABLE	2	0	0	0	0	0	2	0,0005	ACEPTABLE
ZV3	Parque Nicolás Fuster	7718	2	5	2	0	16	0,0021	ACEPTABLE	1	0	2	0	0	0	7	0,0009	ACEPTABLE
ZV4	Parque junto Ermita de San Antón	4856	4	9	4	2	38	0,0078	ACEPTABLE	0	0	3	2	0	1	24	0,0049	ACEPTABLE
ZV5	Parque cerca de Calle Triana	4298	1	6	2	0	18	0,0042	ACEPTABLE	0	0	0	0	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
ZV6	Plaza Jaime Meric	1883	4	12	5	2	47	0,0250	ACEPTABLE	0	0	0	0	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE

Tabla 40. Resultado de las rutas de inspección individual de limpieza y mantenimiento de zonas verdes.

ID Zona	Denominacion	Superficie (m2)	RMP	RP	RM	RG	Conteo	I.L. Local	E.L. Local	DAP	DAM	DAG	DGP	DGM	DGG	Conteo	I.M. Local	E.M. Local
ZVC1	Parque El Egido	3964	1	3	1	0	9	0,0023	ACEPTABLE	0	0	2	0	0	0	6	0,0015	ACEPTABLE
ZVC2	Zona verde cerca del Teatro Jose Rabal	2601	1	5	6	0	28	0,0108	ACEPTABLE	0	2	0	0	0	0	4	0,0015	INACEPTABLE

Tabla 41. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de limpieza y mantenimiento de zonas verdes.

Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado

Para el cálculo del índice de mantenimiento de jardinería y arbolado se tienen en cuenta los ejemplares marchitos (EMa) y los ejemplares muertos (EMu) que se encuentren en una zona ajardinada. La incidencia de estas situaciones se pone en relación con el número de ejemplares similares en el entorno del ejemplar afectado (ESE). Para el cálculo del índice de calidad se tienen en cuenta, asimismo, el resto de ejemplares vegetales que se encuentren en las inspecciones de calidad.

Ubicación	Ema	Emu	ESE
Parque Juan Carlos I	0	0	65
Parque Juan Carlos I	0	0	92
Parque Juan Carlos I	0	0	53
Parque Juan Carlos I	0	0	149
Parque Juan Carlos I	0	0	31
Parque Juan Carlos I	0	0	83
Parque Juan Carlos I	0	0	27
Parque Juan Carlos I	0	0	48
Parque Juan Carlos I	0	0	67
Parque Juan Carlos I	0	0	18
Parque Juan Carlos I	0	0	67
Parque junto a Calle Valdemoro	0	0	25
Parque junto a Calle Valdemoro	0	0	97
Parque junto a Calle Valdemoro	0	0	23
Parque junto a Calle Cordoba	0	0	31
Parque junto a Calle Cordoba	0	0	4
Parque en Calle Costa del Sol	0	0	26

Tabla 17. Resultado de las rutas de inspección individuales del mantenimiento de jardinería y arbolado.

Ubicación	Ema	Emu	ESE
Parque Juan Carlos I	0	0	42
Parque Juan Carlos I	0	0	65
Parque Juan Carlos I	0	0	18
Parque Juan Carlos I	0	0	57

Tabla 18. Resultado de las rutas de inspección conjuntas del mantenimiento de jardinería y arbolado.

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

Durante el mes de mayo de 2015 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.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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
278	278

Tabla 19. Valores para el cálculo del índice 1.1.

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

$$I_{1.1} = 1$$

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{1.1} \geq 0,95$	$0,95 > I_{1.1} \geq 0,85$	$I_{1.1} < 0,85$

Tabla 20. Estándares de calidad del índice 1.1.

El índice se encuentra en situación **aceptable**.

Índice 1.2. Tasa de aceptación del punto limpio.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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
1454	1454	0

Tabla 21. Valores para el cálculo del índice 1.2.

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

$$I_{1.2} = 1$$

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{1.2} \geq 0,95$	$0,95 > I_{1.2} \geq 0,85$	$I_{1.2} < 0,85$

Tabla 22. Estándares de calidad del índice 1.2.

El índice se encuentra en situación **aceptable**.

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

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

R – Servicios resueltos en plazo.

N – Número total de peticiones recibidas.

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

R	N
171	178

Tabla 23. Valores para el cálculo del índice 1.3.

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

$$I_{1.3} = 0,9607$$

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{1.3} \geq 0,95$	$0,95 > I_{1.3} \geq 0,80$	$I_{1.3} < 0,80$

Tabla 24. Estándares de calidad del índice 1.3.

El índice se encuentra en situación **aceptable**.

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

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

N_p – Número 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
9	0

Tabla 25. Valores para el cálculo del índice 1.4.

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

$$I_{1.4} = 1,0000$$

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{1.4} \geq 0,95$	$0,95 > I_{1.4} \geq 0,85$	$I_{1.4} < 0,85$

Tabla 26. Estándares de calidad del índice 1.4.

El índice se encuentra en situación **aceptable**.

Índice 1.5. Tasa de reposición de plantas de temporada.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

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

Donde

S_a – Superficie atendida en una temporada de reposición.

S_p – Superficie de zonas verdes con plantas de temporada.

Durante el mes de mayo de 2015 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:

ID Ruta	Índice de la muestra
1	0
2	0
3	0
4	0

Tabla 27. Valores para el cálculo del índice 2.1.

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

$$I_{2.1} = 0$$

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$i_{2.1} \leq 10$	$10 < i_{2.1} \leq 30$	$i_{2.1} > 30$

Tabla 28. Estándares de calidad del índice 2.1.

El índice se encuentra en situación **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, estos parámetros toman los siguientes valores:

ID Ruta	Índice de la muestra
1	1,9048
2	0
3	0
4	0

Tabla 29. Valores para el cálculo del índice 2.2.

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

$$I_{2.2} = 0,4762$$

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$i_{2.2} \leq 10$	$10 < i_{2.2} \leq 30$	$i_{2.2} > 30$

Tabla 30. Estándares de calidad del índice 2.2.

El índice se encuentra en situación **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, estos parámetros toman los siguientes valores:

ID Ruta	Índice de la muestra
1	0
2	0,4739

3	0
4	0

Tabla 31. Valores para el cálculo del índice 2.3.

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

$$I_{2.3} = 0,1185$$

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{2.3} \leq 1,5$	$1,5 < I_{2.3} \leq 2,5$	$I_{2.3} > 2,5$

Tabla 32. Estándares de calidad del índice 2.3.

El índice se encuentra en situación **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, estos parámetros toman los siguientes valores:

E1	E2	E3	E4	E5	N
0	0	0	0	0	21

Tabla 33. Valores para el cálculo del índice 3.1.

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

$$I_{3.1} = 0,0000$$

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3.1} \leq 1$	$1 < I_{3.1} \leq 2$	$I_{3.1} > 2$

Tabla 34. Estándares de calidad del índice 3.1.

El índice se encuentra en situación **aceptable**.

Índice 3.2. Limpieza de aceras.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2,3}$ – Índice de cada muestra

N – Número de muestras mensuales.

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

ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$
1	20	21	64	41	15	61	6	81	5
2	19	22	4	42	20	62	27	82	14
3	58	23	10	43	17	63	11	83	6
4	46	24	19	44	15	64	3	84	11
5	4	25	44	45	15	65	11	85	13
6	9	26	17	46	9	66	7	86	13
7	20	27	19	47	2	67	22	87	19
8	0	28	38	48	6	68	13	88	11
9	26	29	9	49	6	69	30		
10	4	30	25	50	27	70	26		
11	5	31	6	51	8	71	20		
12	19	32	10	52	6	72	29		
13	16	33	47	53	11	73	31		
14	35	34	53	54	20	74	63		
15	36	35	4	55	14	75	38		
16	24	36	20	56	15	76	30		
17	25	37	38	57	2	77	20		
18	31	38	35	58	4	78	87		
19	32	39	27	59	15	79	0		
20	18	40	16	60	14	80	12		

Tabla 35. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.2.

ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$
C1	7	C6	4	C11	0	C16	11
C2	0	C7	10	C12	14	C17	32
C3	13	C8	5	C13	0	C18	21
C4	0	C9	4	C14	0	C19	31
C5	4	C10	4	C15	7	C20	

Tabla 36. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.2.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3,2} \leq 15$	$15 < I_{3,2} \leq 20$	$I_{3,2} > 20$

Tabla 37. Estándares de calidad 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 que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3,2}^I = \frac{\sum_1^{82} i_{3,2}}{88} = 20,1250$$

El índice se encuentra en situación **crítico**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,2}^C = \frac{\sum_{C1}^{C20} i_{3,2}}{21} = 8,7895$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

La relación entre los valores recogidos mediante las medidas del servicio de inspección y las medidas conjuntas se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{MIN(I_{3,2}^I, I_{3,2}^C)}{MAX(I_{3,2}^I, I_{3,2}^C)} = 0,5633 = 56,33\%$$

Se puede observar que 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
89	48	8	401

Tabla 38. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.3.

A1	A2	A3	N
7	2	1	47

Tabla 39. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.3.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3.3} \leq 0,1$	$0,1 < I_{3.3} \leq 0,25$	$I_{3.3} > 0,25$

Tabla 40. Estándares de calidad 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 que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3,3}^I = 0,5611$$

El índice se encuentra en situación **crítica**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,3}^C = 0,3404$$

El índice se encuentra en situación **crítica**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

La relación entre los valores recogidos mediante las medidas del servicio de inspección y las medidas conjuntas se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{MIN(I_{3,3}^I, I_{3,3}^C)}{MAX(I_{3,3}^I, I_{3,3}^C)} = 0,3933 = 39,33\%$$

Se puede observar que 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:

$$I_{3.2} = \frac{401 \cdot 0,5611 \cdot 0,8 + 47 \cdot 0,3404 \cdot 1,2}{401 + 47} = 0,4446$$

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
2	20	3	152

Tabla 41. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.4.

C	L	R	N
0	3	2	31

Tabla 42. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.4.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3,4} \leq 0,05$	$0,05 < I_{3,4} \leq 0,01$	$I_{3,4} > 0,1$

Tabla 43. Estándares de calidad 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 que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3,4}^I = 0,3553$$

El índice se encuentra en situación **crítica**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,4}^C = 0,4516$$

El índice se encuentra en situación **crítica**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

La relación entre los valores recogidos mediante las medidas del servicio de inspección y las medidas conjuntas se calcula según la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{MIN(I_{3,4}^I, I_{3,4}^C)}{MAX(I_{3,4}^I, I_{3,4}^C)} = 0,2133 = 21,33\%$$

Se puede observar que 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:

$$I_{3,3} = \frac{0,3553 \cdot 152 \cdot 0,8 + 0,4516 \cdot 31 \cdot 1,2}{152 + 31} = 0,4153$$

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
4	0	0	119

Tabla 44. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.5.

C1	C2	C3	N
1	0	0	23

Tabla 45. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.5.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3.5} \leq 0,1$	$0,1 < I_{3.5} \leq 0,25$	$I_{3.5} > 0,25$

Tabla 46. Estándares de calidad 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.

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

$$I'_{3.5} = 0,0336$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,5}^C = 0,0435$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,5}^I, I_{3,5}^C)}{MAX(I_{3,5}^I, I_{3,5}^C)} = 0,2269 = 22,69\%$$

Se puede observar que 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:

$$I_{3,7}^* = \frac{0,0336 \cdot 119 \cdot 0,8 + 0,0435 \cdot 23 \cdot 1,2}{119 + 23} = 0,0394$$

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

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
1	119

Tabla 47. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.6.

C	N
0	23

Tabla 48. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.6.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3,6} \leq 0,05$	$0,05 < I_{3,6} \leq 0,1$	$I_{3,6} > 0,1$

Tabla 49. Estándares de calidad 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 que toma el índice tomando el conjunto de los datos recogidos por los servicios de inspección es:

$$I_{3,6}^I = 0,0084$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,6}^C = 0$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,6}^I, I_{3,6}^C)}{\text{MAX}(I_{3,6}^I, I_{3,6}^C)} = 1 = 100\%$$

Se puede observar que 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**.

A pesar de que ocurre esta situación, ambos valores (los resultantes utilizando los datos obtenidos con rutas individuales y conjuntas) se sitúan dentro del rango aceptable de valores que puede tomar el índice y se puede calcular el valor que se obtendría utilizando todos los datos recogidos en las diferentes inspecciones. Así se tendría:

$$I_{3,7}^* = \frac{0,0084 \cdot 119 + 0 \cdot 23}{119 + 23} = 0,0070$$

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

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:

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZV1	0,0153	4.108
ZV2	0,0111	4.321
ZV3	0,0021	7.718
ZV4	0,0078	4.856
ZV5	0,0042	4.298
ZV6	0,0250	1.883

Tabla 50. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.7.

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZVC1	0,0023	3.964
ZVC2	0,0108	2.601

Tabla 51. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.7.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3,7} \leq 1$	$1 < I_{3,7} \leq 5$	$I_{3,7} > 5$

Tabla 52. Estándares de calidad 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:

$$I_{3,7}^I = 0,0085$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,7}^C = 0,0023$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{MAX(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0,7317 = 73,17\%$$

Se puede observar que 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**.

A pesar de que ocurre esta situación, ambos valores (los resultantes utilizando los datos obtenidos con rutas individuales y conjuntas) se sitúan dentro del rango aceptable de valores que puede tomar el índice y se puede calcular el valor que se obtendría utilizando todos los datos recogidos en las diferentes inspecciones. Así se tendría:

$$I_{3,7}^* = \frac{0,0085 \cdot 27.184 + 0,0023 \cdot 3.954}{27.184 + 3.954} = 0,0077$$

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

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:

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZV1	0,0015	4.108
ZV2	0,0005	4.321
ZV3	0,0009	7.718
ZV4	0,0049	4.856
ZV5	0	4.298
ZV6	0	1.883

Tabla 53. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.8.

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZVC1	0,0015	3.964
ZVC2	0,0015	2.601

Tabla 54. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.8.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3,8} \leq 0,01$	$0,01 < I_{3,8} \leq 0,05$	$I_{3,8} > 0,05$

Tabla 55. Estándares de calidad 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:

$$I_{3,7}^I = 0,0014$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,7}^C = 0,0015$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{\text{MAX}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0,0522 = 5,22\%$$

Se puede observar que 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 calcularse empleando el conjunto completo de datos recogidos en todas las inspecciones. Por lo tanto, el valor del índice para el mes resulta:

$$I_{3,8}^* = \frac{0,0014 \cdot 27.184 + 0,0015 \cdot 3.964}{27.184 + 3.964} = 0,0014$$

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

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

F_1 – Fuentes algo sucias.

F_2 – Fuentes sucias.

F_3 – 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	2	1	11

Tabla 56. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.9.

F1	F2	F3	N
0	0	0	0

Tabla 57. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.9.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Acceptable	Inacceptable	Crítico
------------	--------------	---------

$i_{3,9} \leq 0,1$	$0,01 < i_{3,9} \leq 0,25$	$i_{3,9} > 0,25$
--------------------	----------------------------	------------------

Tabla 58. Estándares de calidad del índice 3.9.

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

$$I_{3,10}^I = 1,4545$$

El índice se encuentra en situación **no aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,10}^C = 0$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{MAX(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 1 = 100\%$$

Se puede observar que 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 3.10. 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:

ID	$i_{3,10}$	e_i	ID	$i_{3,10}$	e_i	ID	$i_{3,10}$	e_i
1	0	65	9	0	67	17	0	26

ID	$i_{3,10}$	e_i	ID	$i_{3,10}$	e_i	ID	$i_{3,10}$	e_i
2	0	92	10	0	18			
3	0	53	11	0	67			
4	0	149	12	0	25			
5	0	31	13	0	97			
6	0	83	14	0	23			
7	0	27	15	0	31			
8	0	48	16	0	4			

Tabla 59. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.10.

ID	$i_{3,10}$	e_i
C1	0	42
C2	0	65
C3	0	18
C4	0	57

Tabla 60. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.10.

Los valores establecidos para la calificación del estado del índice son los siguientes:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$i_{3,10} \leq 0,02$	$0,02 < i_{3,10} \leq 0,05$	$i_{3,10} > 0,05$

Tabla 61. Estándares de calidad del índice 3.10.

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

$$I_{3,10}^I = 0$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas por el servicio de inspección.

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

$$I_{3,10}^C = 0$$

El índice se encuentra en situación **aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{MAX(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0 = 0\%$$

Se puede observar que 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 calcularse empleando el conjunto completo de

datos recogidos en todas las inspecciones. Por lo tanto, el valor del índice para el mes resulta:

$$I_{3.10} = 0$$

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, estos parámetros toman los siguientes valores:

P_6	P_T
0	0

Tabla 62. Valores para el cálculo del indicador 4.1.

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

$$I_{4.1} = 0$$

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.

Índice	Valor	Estándar de calidad	Corrección de la certificación
1.1	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.2	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.3	0,9607	ACEPTABLE	0,00%
1.4	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.5	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
2.1	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
2.2	0,4762	ACEPTABLE	0,00%
2.3	0,1185	ACEPTABLE	0,00%
3.1	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.2	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
3.3	0,4446	CRÍTICO	0,65%
3.4	0,4153	CRÍTICO	0,65%
3.5	0,0394	ACEPTABLE	0,00%
3.6	0,0070	ACEPTABLE	0,00%
3.7	0,0077	ACEPTABLE	0,00%
3.8	0,0014	ACEPTABLE	0,00%
3.9	NO APLICA	ACEPTABLE	0,00%
3.10	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
4.1	1,0000	ACEPTABLE	0,00%

Tabla 63. Deducciones a aplicar en la certificación del mes de mayo de 2015.

Evolución de los índices

En la tabla bajo estas líneas puede observarse la evolución que han sufrido los valores de los distintos índices calculados a partir de los datos obtenidos por el servicio de inspección de calidad (no se toman en consideración los valores definitivos corregidos mediante las inspecciones conjuntas, ya que a veces originan que ciertos índices no sean calculados). A pesar de que los valores indicados no son los definitivos empleados para la corrección de la certificación, suponen en todos los casos valores iguales o muy próximos al valor definitivo del índice y son útiles para poder observar la evolución frente al mes anterior y frente al valor promedio que va tomando el índice durante los últimos doce meses.

Cuando una variación va precedida con el símbolo de suma (+), debe entenderse como una mejora frente a la situación referida, mientras que si el símbolo es el de resta (-) se corresponde con un empeoramiento de la situación.

Índice	Valor Mes actual	Promedio 12 meses	Variación sobre promedio	Valor mes anterior	Variación sobre mes anterior
1.1	1,0000	1,0000	0,00%	1,0000	0,00%
1.2	1,0000	1,0000	0,00%	1,0000	0,00%
1.3	0,9607	0,9777	-1,74%	0,9597	+0,10%
1.4	1,0000	0,9928	+0,73%	1,0000	0,00%
1.5	-	1,0679	-	-	-
2.1	0,0000	1,1032	+100,00%	0,1191	+100,00%
2.2	0,4762	5,6277	+91,54%	1,7319	+72,50%
2.3	0,1185	0,1364	+13,13%	0,0000	-100,00%
3.1	0,0000	0,0017	+100,00%	0,0000	0,00%
3.2	20,1250	23,0341	+12,63%	20,0568	-0,34%
3.3	0,5611	0,5473	-2,52%	0,4422	-26,89%
3.4	0,4153	0,7485	+44,51%	0,5799	+28,38%
3.5	0,0336	0,1848	+81,82%	0,0552	+39,13%
3.6	0,0084	0,0322	+73,90%	0,0055	-52,73%
3.7	0,0085	0,0083	-2,82%	0,0063	-34,92%
3.8	0,0014	0,0046	+69,78%	0,0059	76,27%
3.9	1,4545	0,8242	-76,47%	-	-
3.10	0,0000	0,0027	+100,00%	0,0000	0,00%
4.1	0,0000	0,0000	0,00%	0,0000	0,00%

Tabla 64. Evolución de los índices frente al promedio anual y al mes anterior.

Conclusiones

A la vista de los resultados de las inspecciones de calidad realizadas durante el mes de mayo de 2015 se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- ❖ Como es habitual, el grado de cumplimiento de indicadores tipo 1 es muy **elevado**. A pesar de pequeñas variaciones a lo largo de los meses, todos los valores presentan, en general, valores perfectos de cumplimiento.
- ❖ El grado de cumplimiento de objetivos para aquellos elementos contemplados en los indicadores tipo 2 sigue siendo alto.
- ❖ El estado de aseo y mantenimiento de la imagen del servicio (uniformes y mantenimiento de maquinaria) **ha sido perfecto**. No se ha encontrado ninguna deficiencia en las inspecciones realizadas.
- ❖ Los indicadores 3.2 a 3.6, han sufrido una evolución dispar: los relacionados con el estado de limpieza y mantenimiento de contenedores han mejorado, mientras que el resto ha empeorado frente al mes anterior.
 - El indicador de limpieza de aceras **se ha mantenido en un nivel crítico** según las medidas tomadas individualmente (ha pasado de un valor de 20,0568 a 20,1250), mientras que las medidas conjuntas han arrojado valores aceptables. A la vista de la evolución de los valores tomados de forma individual y conjunta, se va a realizar un cambio en la frecuencia y horario de toma de datos, para realizar dicha toma de una manera más uniforme a lo largo del mes, puesto que se detecta que puede existir un sesgo en las medidas conjuntas de los dos últimos meses.
 - El estado de limpieza de alcorques empeora frente al mes anterior, mientras que el de vaciado de papeleras mejora levemente. Ambos siguen situándose en valores críticos según las medidas del servicio de inspección.
 - Los indicadores de limpieza y mantenimiento de contenedores **continúan en valores aceptables** tras la mejora observada durante los primeros meses de inspecciones.
- ❖ Los indicadores 3.7 a 3.10 relacionados todos ellos con el mantenimiento de zonas verdes y plantas siguen manteniendo valores muy por debajo de valores no aceptables o críticos.

Indicadores adicionales

A continuación se muestran los resultados de cuatro índices de calidad que se ofertaban como mejora al contrato y que de mutuo acuerdo con los técnicos municipales se decidió que fuesen:

- Índice adicional 1: Encuestas de satisfacción del servicio.
- Índice adicional 2: Estado de limpieza de islas de contenedores.
- Índice adicional 3: Cumplimiento del plan de servicio.
- Índice adicional 4: Estado de limpieza y mantenimiento de zonas de juego infantiles.

Indicador adicional 1: encuestas de satisfacción del servicio

Las encuestas realizadas a los vecinos del municipio tratan sobre diferentes aspectos del servicio prestado por la empresa concesionaria.

El primer grupo de preguntas trata sobre el grado de satisfacción general de los servicios prestados por el concesionario, considerando el conjunto del municipio.

Preguntados por los servicios de recogida de residuos, recogida de enseres, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes y con la posibilidad de calificar el servicio de 1 a 5 (1 muy mal, 5 muy bien), se tienen los siguientes resultados:

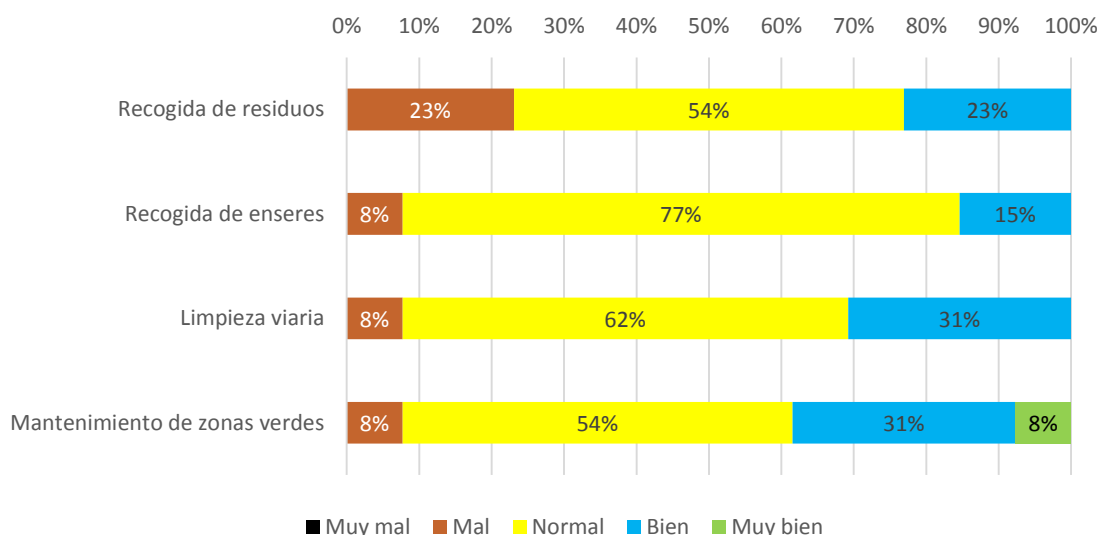


Gráfico 1. Grado de satisfacción con los diferentes servicios.

Acerca de la presencia percibida por parte de los vecinos del municipio para los dos servicios que más presencia tienen en las calles (limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes) y ante la posibilidad de calificar de 1 a 5 (siendo 1 muy poca presencia y 5 muchísima presencia) se tienen los siguientes resultados:

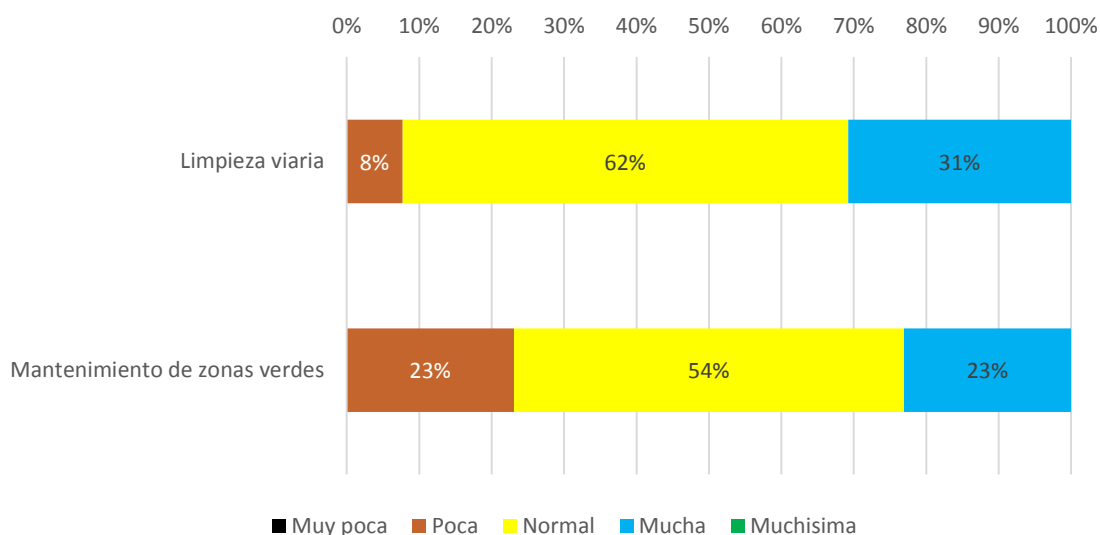


Gráfico 2. Percepción de presencia en calle de equipos de los diferentes servicios.

El siguiente grupo de preguntas versa sobre los aspectos que los vecinos mejorarían del servicio, ofreciendo la posibilidad de indicar uno o varios aspectos del mismo. La incidencia observada para cada una de las posibles respuestas se muestra en el gráfico a continuación.

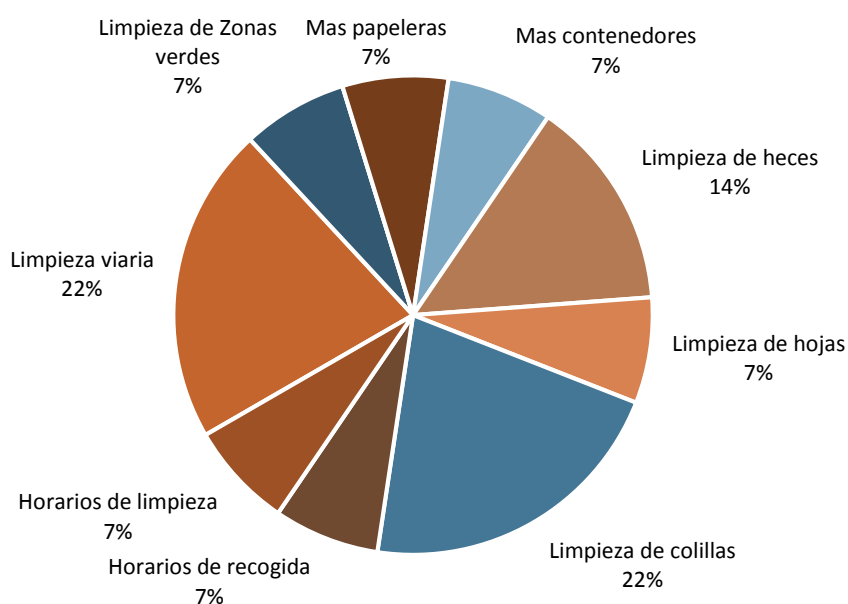


Gráfico 3. Aspectos que mejoraría del servicio.

Por último se muestran tres gráficos en los que se puede observar la percepción de los vecinos acerca de los tres servicios más importantes prestados por la empresa concesionaria, comparando la percepción del servicio en el conjunto del pueblo con la percepción del servicio en el barrio en el que vive. La calificación se realiza valorando el servicio de 1 a 5 (1 muy malo, 5 muy bueno).

Los resultados obtenidos para el servicio de recogida de residuos son los siguientes:

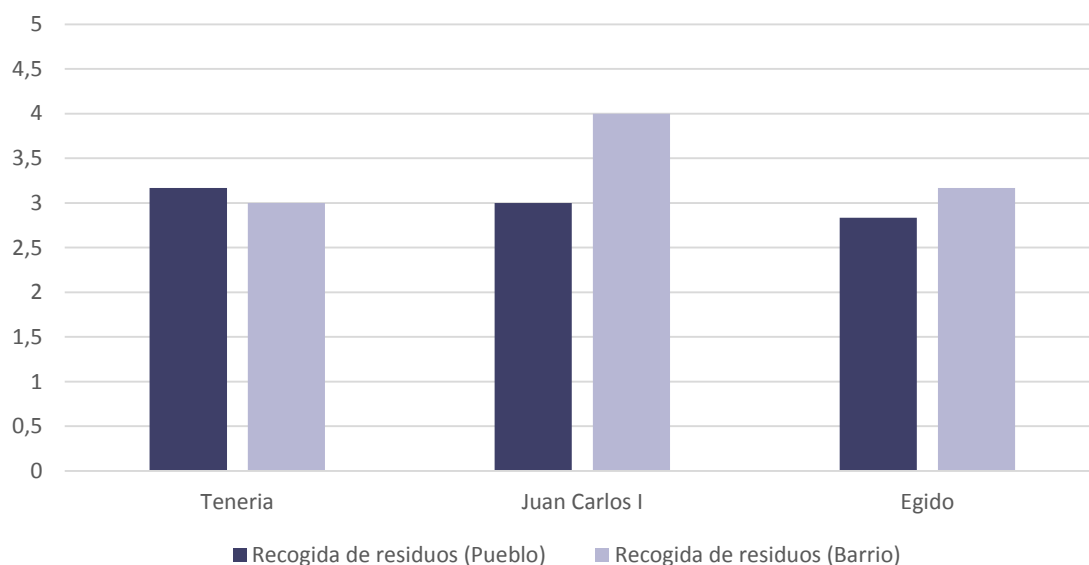


Gráfico 4. Percepción del servicio de recogida de residuos del barrio frente al del pueblo.

En el caso del servicio de limpieza viaria se tiene:

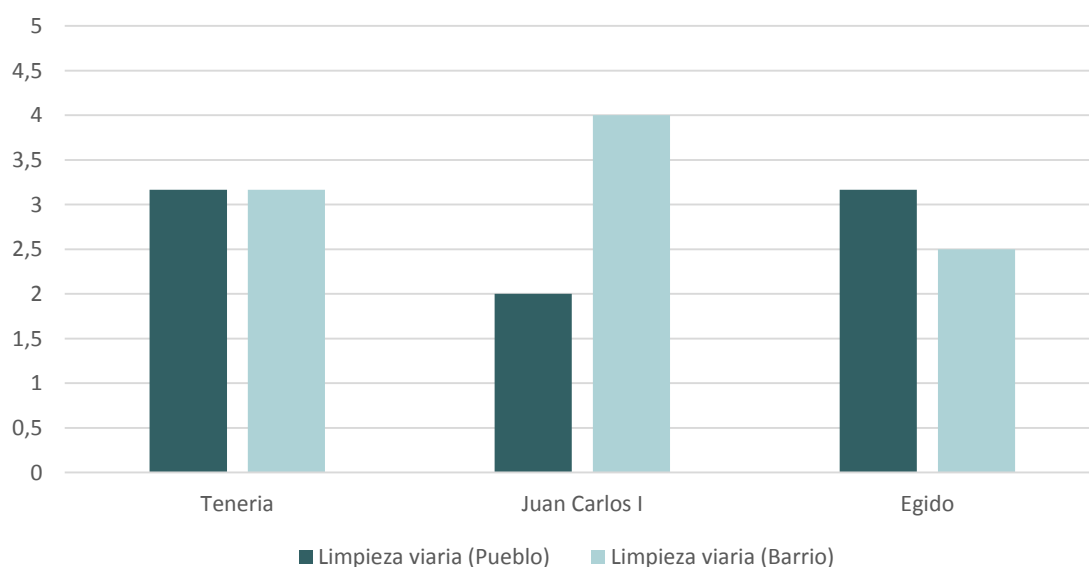


Gráfico 5. Percepción del servicio de limpieza viaria del barrio frente al del pueblo.

Por último, para el servicio de mantenimiento de zonas verdes:

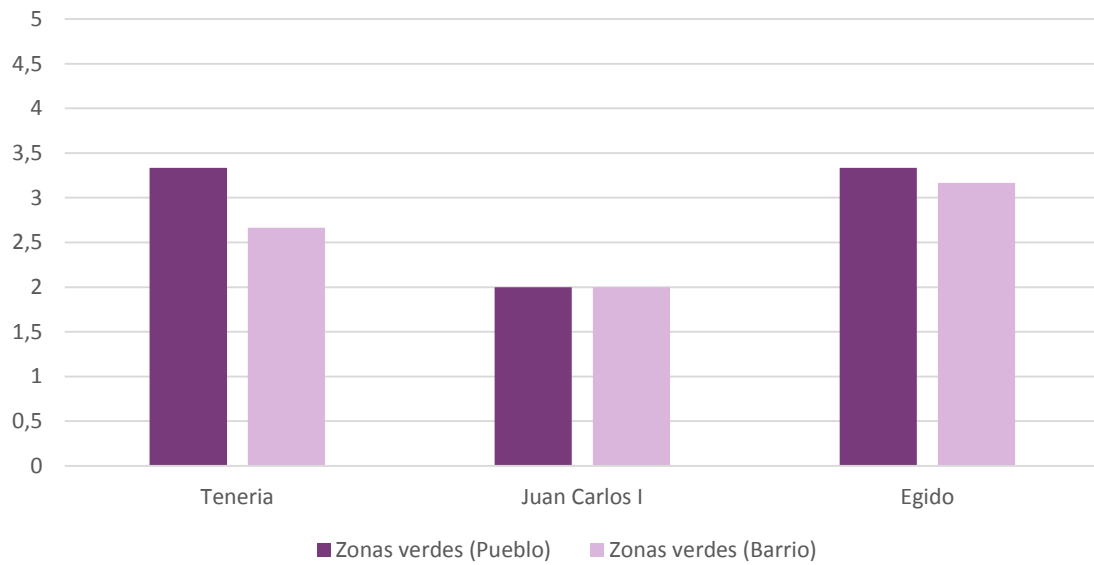


Gráfico 6. Percepción del servicio de mantenimiento de zonas verdes del barrio frente al del pueblo.

Indicador adicional 2: Estado de limpieza de islas de contenedores.

Para el cálculo del estado de limpieza de las islas de contenedores se observan los residuos presentes en las mismas, clasificándolos según su tamaño en residuos muy pequeños, residuos pequeños, residuos medianos y residuos grandes.

Una vez se tiene la cantidad de residuos presentes, se realiza un conteo asignando diferentes pesos a cada tipo de residuos, que se corresponden con los pesos asignados a los residuos encontrados en aceras y en alcorques.

Los resultados para las islas de contenedores analizadas se pueden observar a continuación:

ID	Ubicación	RMP	RP	RM	RG	Conteo
1	Calle Pablo Sarasate	0	3	5	3	33
2	Calle Matilde Salvador	1	3	0	2	14
3	Avenida Juan Pablo II	0	0	0	2	8
4	Calle Ruperto Chapí	1	2	2	0	10
5	Calle Joaquin Turina	0	2	1	4	23
6	Calle Tomás Bretón	0	4	1	1	15
7	Calle Manuel de Falla	0	3	0	2	14
8	Calle Manuel Hernandez Monpó	2	0	3	0	9
9	Calle Manuel Hernandez Monpó	0	0	1	0	3
10	Calle Antonio Saura	3	0	2	0	6
11	Avenida de Antonio López	1	2	1	0	7
12	Calle Perales	0	3	3	0	15
13	Calle San Sebastián	1	6	2	3	30
14	Calle de la Cañada Real de la Mest	0	2	0	0	4
15	Calle de la Cañada Real de la Mest	0	1	1	0	5
16	Calle de la Cañada Real de la Mest	0	0	0	0	0
17	Calle Doña Manolita	0	0	0	0	0
18	Calle de Velazquez	0	0	0	0	0
19	Calle de Juana I de Castilla	1	3	3	2	23
20	Calle 12 de Octubre	1	3	1	0	9

Tabla 65. Estado de limpieza de islas de contenedores (1/2).

ID	Ubicación	RMP	RP	RM	RG	Conteo
21	Calle Juan II	0	3	1	0	9
22	Calle La Cartuja	1	1	0	0	2
23	Calle Jaen	0	0	1	1	7
24	Avenida España	0	0	1	0	3
25	Avenida España	0	2	0	0	4
26	Paseo Dolores Soria	0	0	1	0	3
27	Paseo Dolores Soria	0	3	0	0	6
28	Paseo Dolores Soria	2	1	0	0	2
29	Calle Alfaro	1	2	0	0	4
30	Calle del Egido de la Fuente	1	1	0	2	10
31	Avenida de Isabel la Católica	1	3	2	1	16
32	Calle Asturias	0	2	2	1	14
33	Calle Cataluña	0	0	0	0	0
34	Calle Paises Bajos	0	1	0	2	10
35	Calle Bélgica	1	5	3	3	31
36	Calle Bélgica	2	2	1	4	23
37	Calle Bélgica	0	1	1	3	17
38	Calle Francia	0	3	2	1	16
39	Calle Portugal	1	2	3	1	17
40	Avenida Europa	0	0	0	0	0
41	Avenida de las Naciones	0	0	0	0	0
42	Calle Grecia	0	1	1	3	17

Tabla 66. Estado de limpieza de islas de contenedores (2/2).

Indicador adicional 3: Grado de cumplimiento del plan de servicio.

Para la inspección del indicador adicional 3, se compara el plan de servicio propuesto por la empresa concesionaria del servicio con la presencia real de los equipos de trabajo en la calle.

Durante el mes de mayo de 2015 no se ha dispuesto del plan de servicio propuesto por la empresa para poder contrastar su cumplimiento con los equipos de trabajo observados durante las inspecciones individuales.

Indicador adicional 4: Estado de limpieza y mantenimiento de zonas de juego infantil.

Para medir el estado de limpieza y mantenimiento de zonas de juego infantil se inspeccionan tanto los pavimentos de la zona, para contabilizar los residuos presentes y deficiencias en su mantenimiento, como el grado de limpieza y estado de mantenimiento de los propios juegos infantiles.

Las zonas de juego consideradas son aquellas presentes en las zonas verdes que cada mes son objeto de revisión habitual para la medida de los índices 3.7 a 3.10.

Los resultados para la limpieza y mantenimiento de los pavimentos se pueden observar a continuación:

ID	Ubicación	Limpieza				Mantenimiento			
		RMP	RP	RM	RG	Conteo	DPP	DPG	Conteo
ZJ1	Parque cerca de Calle Triana	0	1	2	0	8	0	0	0
ZJ2	Parque cerca de Calle Triana	0	2	1	0	7	0	0	0
ZJ3	Parque El Egido-2	0	0	0	0	0	0	0	0
ZJ4	Parque El Egido-2	0	4	2	0	14	0	0	0
ZJ5	Parque Nicolás Fuster	1	4	0	0	8	0	0	0
ZJ6	Plaza Jaime Meric	0	1	3	2	19	0	0	0

Tabla 67. Estado de limpieza y mantenimiento de pavimentos.

En el caso del estado de limpieza y mantenimiento de los juegos infantiles se tiene:

ID	Ubicación	Limpieza				Mantenimiento		
		MMP	MP	MM	MG	Conteo	FM	Conteo
ZJ1	Parque cerca de Calle Triana	0	0	0	0	0	0	0
ZJ2	Parque cerca de Calle Triana	0	0	0	0	0	0	0
ZJ3	Parque El Egido-2	0	1	0	0	2	0	0
ZJ4	Parque El Egido-2	0	3	1	0	9	0	0
ZJ5	Parque Nicolás Fuster	0	0	0	0	0	0	0
ZJ6	Plaza Jaime Meric	0	1	0	0	2	0	0


Tabla 68. Estado de limpieza y mantenimiento de juegos infantiles.

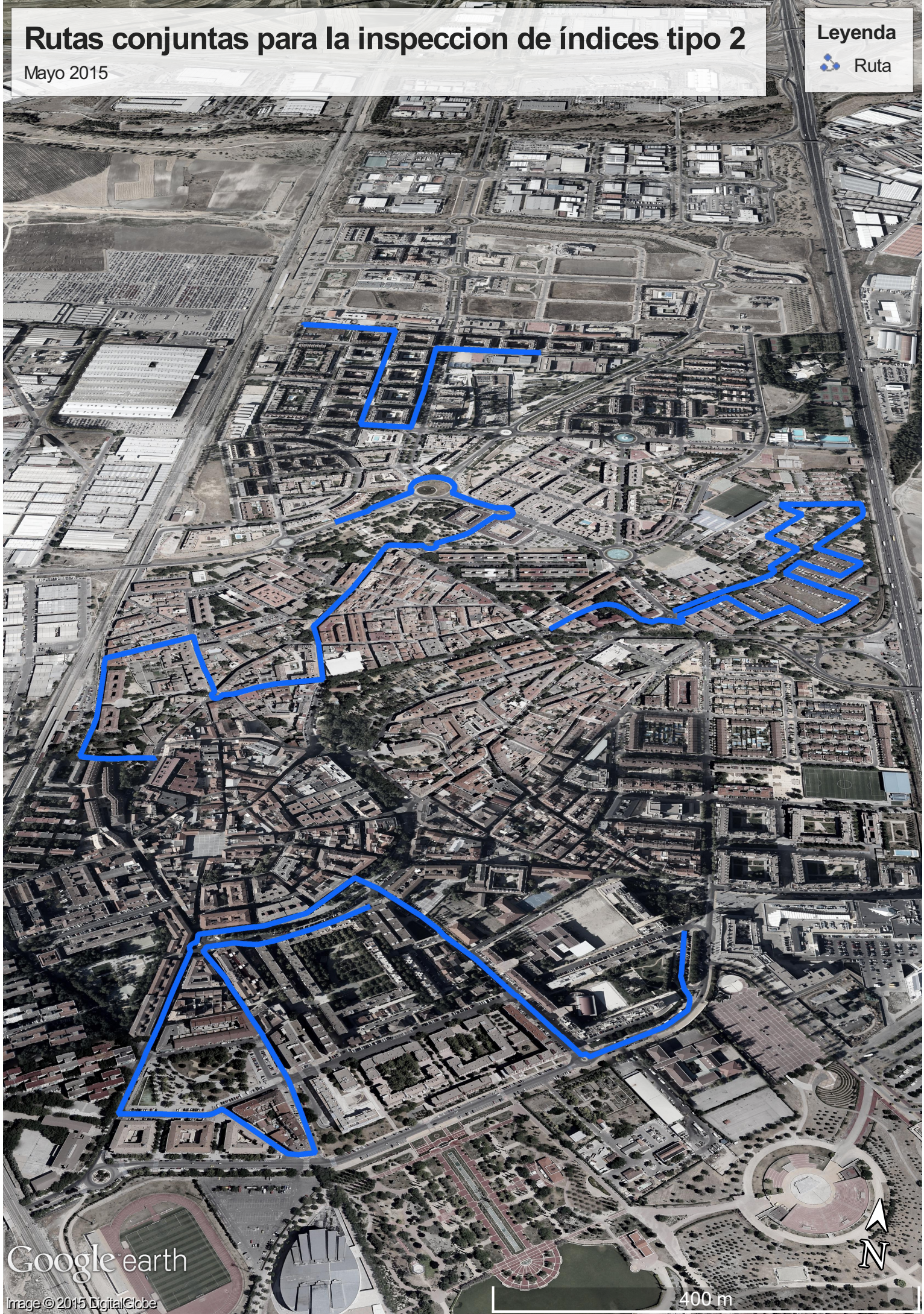
Anexo I
Cartografía

Rutas conjuntas para la inspeccion de índices tipo 2

Mayo 2015

Legenda

 Ruta



Google earth

Image © 2015 DigitalGlobe

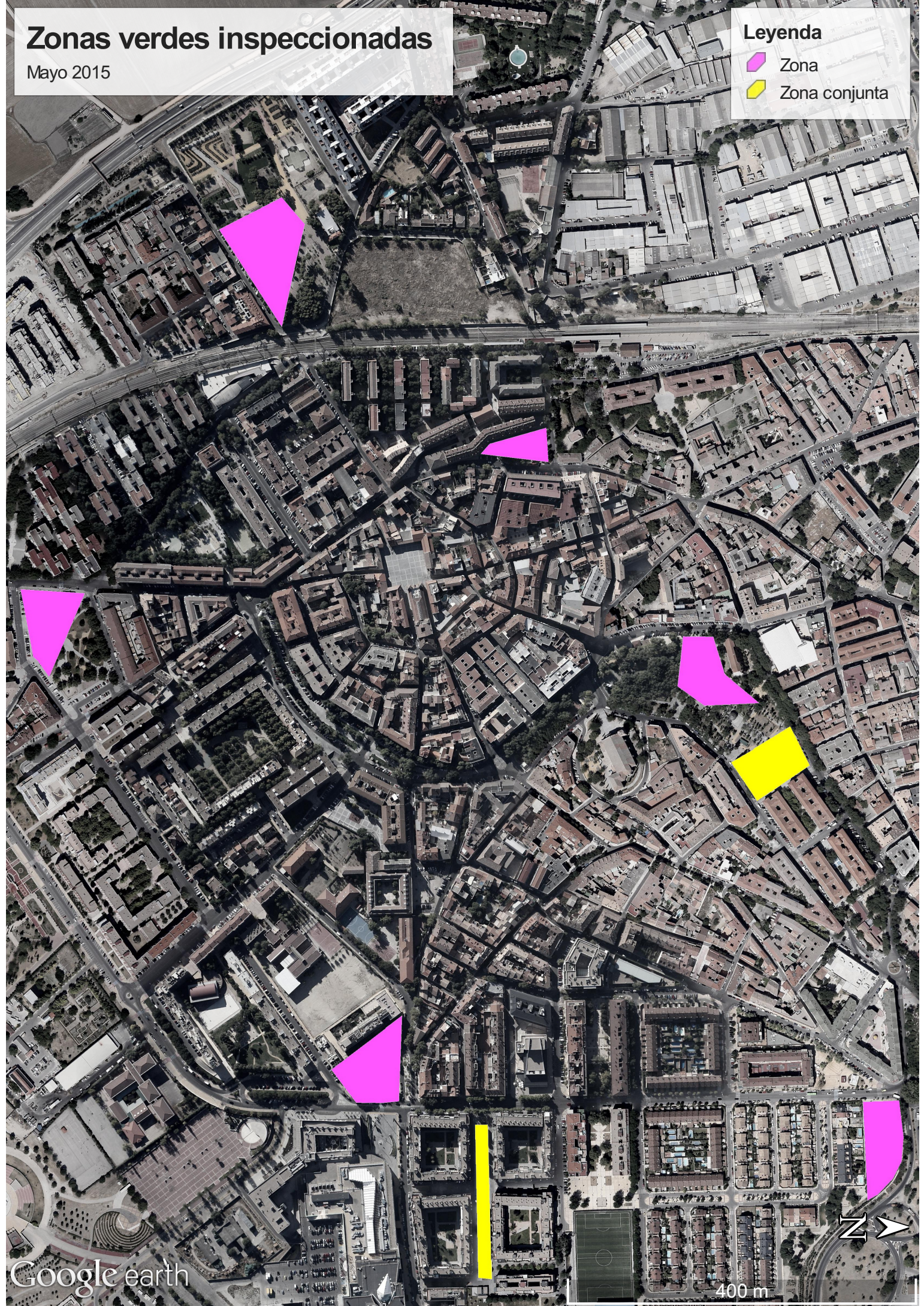
400 m

Zonas verdes inspeccionadas

Mayo 2015

Legenda

- Zona
- Zona conjunta



Anexo II

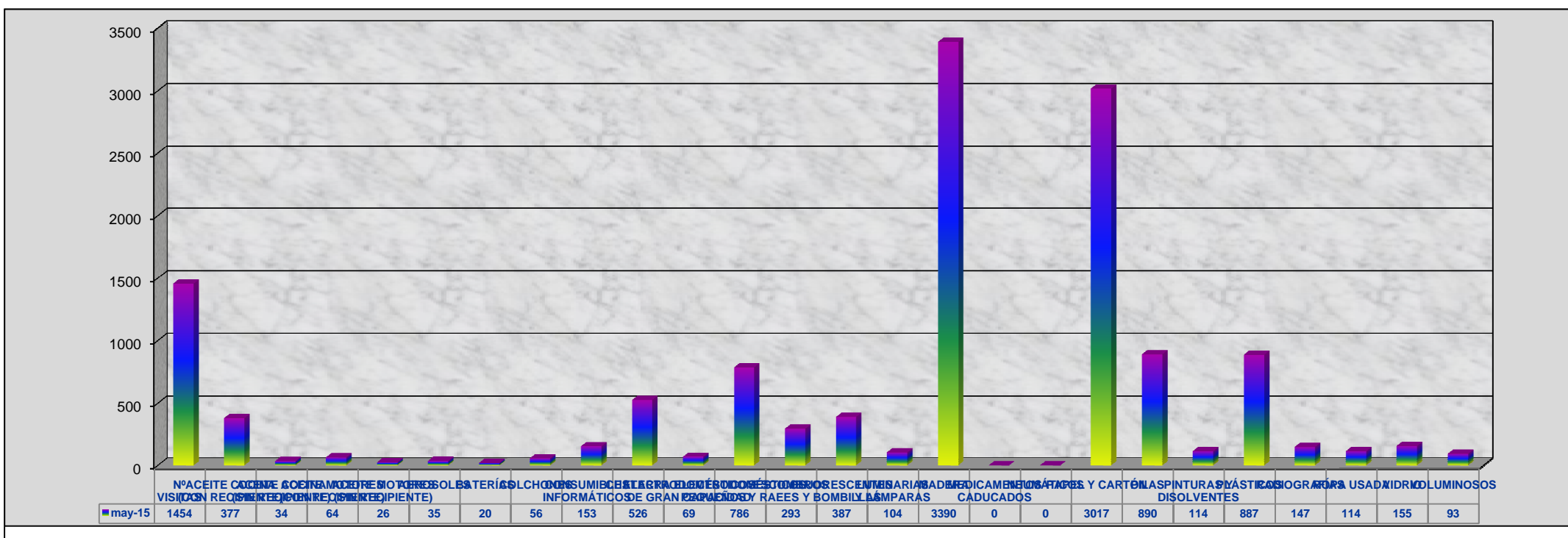
Datos proporcionados por parte del concesionario para el cálculo de indicadores tipo 1.

ENTRADAS PUNTO LIMPIO MAYO DE 2015

DÍA	Nº VISITAS	ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	AEROSOL	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 DIARIA (Nº UNDS./Nº VISITAS)
1	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	#DIV/0!
2	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	#DIV/0!
3	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	#DIV/0!
4	86	25	2	1	0	0	1	4	4	62	5	62	30	30	2	94	0	0	285	0	6	41	20	8	5	0	7,99
5	47	8	0	0	0	0	2	0	3	14	1	33	8	17	3	27	0	0	13	30	4	25	12	1	0	0	4,28
6	49	8	2	0	0	3	0	0	40	11	4	21	7	5	1	212	0	0	223	215	0	42	0	0	3	0	16,27
7	62	12	1	25	0	0	0	1	1	20	3	40	12	63	36	124	0	0	26	21	0	24	1	0	10	0	6,76
8	28	17	0	0	0	0	0	1	0	2	1	28	7	4	0	40	0	0	3	0	24	20	0	1	4	0	5,42
9	40	8	0	0	0	0	1	0	0	9	1	9	23	15	2	106	0	0	26	10	0	20	0	30	0	0	6,50
10	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	#DIV/0!
11	95	23	2	9	0	0	2	9	0	63	5	55	20	14	12	154	0	0	172	9	6	32	0	11	17	0	6,48
12	66	23	1	0	0	0	1	5	1	21	3	68	9	26	4	261	0	0	49	47	0	31	14	0	1	0	8,56
13	54	15	0	0	0	0	2	2	1	17	8	45	4	5	0	156	0	0	280	30	4	57	0	5	10	0	11,87
14	72	28	1	0	0	3	0	3	4	35	5	14	9	3	30	229	0	0	281	80	0	14	8	0	4	0	10,42
15	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	#DIV/0!
16	122	26	10	0	2	0	0	1	11	35	3	54	13	24	7	189	0	0	116	64	5	84	0	7	12	16	5,56
17	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	#DIV/0!
18	69	15	0	4	7	0	1	1	10	2	2	44	18	0	1	183	0	0	318	50	7	60	13	0	1	0	10,68
19	91	30	6	0	0	0	2	0	51	28	3	28	12	27	0	222	0	0	46	40	11	121	70	15	20	4	8,08
20	66	34	0	16	5	2	1	0	5	39	2	28	7	9	3	174	0	0	256	68	0	24	0	4	4	0	10,32
21	74	7	3	3	5	3	0	2	0	29	5	29	4	7	0	188	0	0	50	30	1	67	0	5	14	0	6,10
22	47	11	0	1	0	5	0	3	3	20	5	10	2	100	2	185	0	0	249	60	8	19	0	1	0	40	15,40
23	66	17	0	0	0	5	2	5	0	9	3	38	40	2	0	51	0	0	154	0	9	40	0	13	2	5	5,98
24	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	#DIV/0!
25	80	12	3	0	0	0	0	6	4	28	1	41	13	3	0	350	0	0	312	14	0	22	8	3	10	5	10,44
26	64	16	2	5	0	2	3	12	0	21	5	14	7	5	0	297	0	0	10	20	0	37	0	3	4	0	7,22
27	33	14	2	0	1	0	0	1	0	11	3	6	12	1	0	24	0	0	49	10	0	16	0	0	11	1	4,88
28	45	11	1	0	2	0	1	0	10	4	0	80	0	0	0	27	0	0	18	15	0	38	0	0	18	0	4,98
29	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	#DIV/0!
30	98	18	1	0	5	12	1	0	5	46	1	39	37	27	1	97	0	0	81	77	29	53	1	7	5	22	5,76
31	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	#DIV/0!
TOTAL	1454	377	34	64	26	35	20	56	153	526	69	786	293	387	104	3390	0	0	3017	890	114	887	147	114	155	93	8,07

RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS

CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	3,21%	COLCHONES	0,48%	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	3,30%	PINTURAS Y DISOLVENTES	7,58%
ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	0,29%	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	1,30%	MADERA	0,89%	PLÁSTICOS	0,97%
ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	0,54%	CHATARRA	4,48%	MEDICAMENTOS CADUCADOS	28,88%	RADIOGRAFÍAS	7,56%
ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	0,22%	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	0,59%	NEUMÁTICOS	0,00%	ROPA USADA	1,25%
AEROSOL	0,30%	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	6,70%	PAPEL Y CARTÓN	0,00%	VIDRIO	0,97%
BATERÍAS	0,17%	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	2,50%	PILAS	25,71%	VOLUMINOSOS	1,32%



TASA DE OPERACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO

Hp (nº horas previstas de operación del P. Limpio)	Hr (nº de horas reales de operación certificadas por el concesionario)	I ₁ (Índice del mes) I ₁ = Hr/Hp	ESTÁNDAR DE CALIDAD
278h:00'	278h:00'	100,00%	ACEPTABLE

TASA DE ACEPTACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO

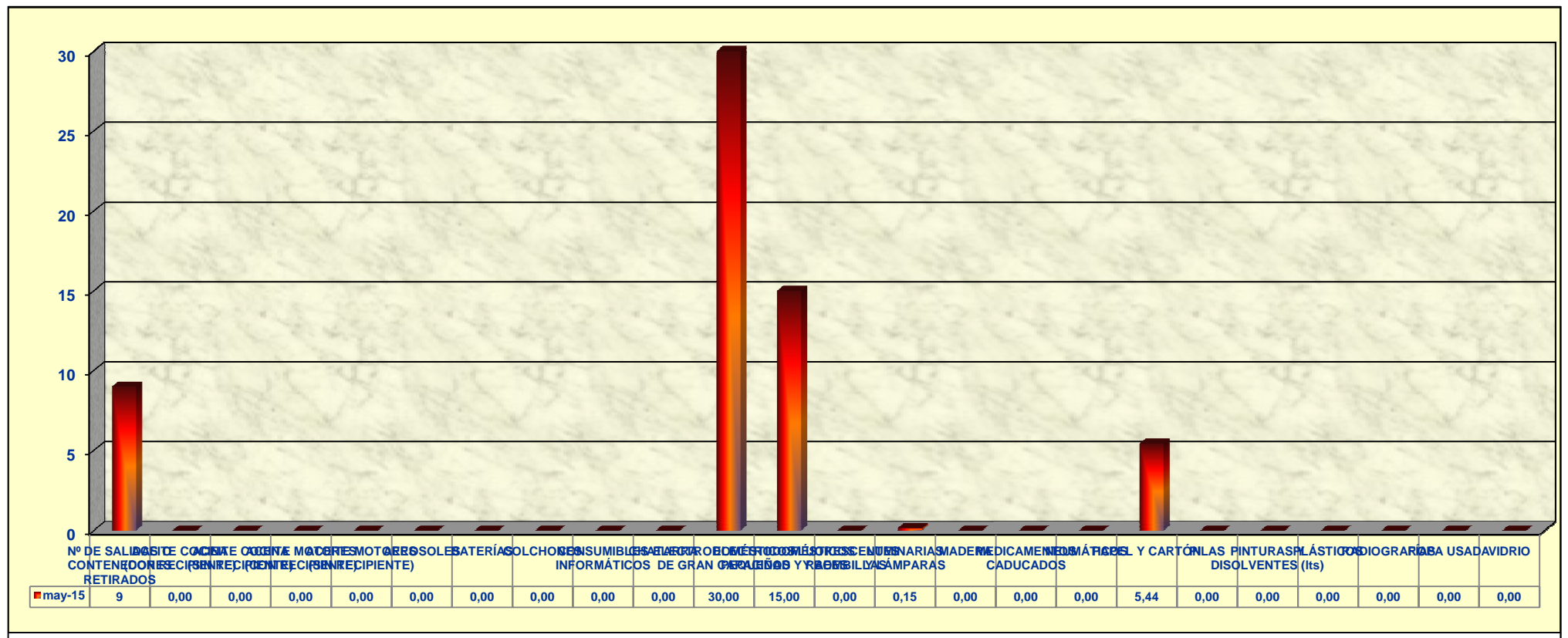
E (nº entregas realizadas por los usuarios del P. Limpio)	En (nº de entregas de residuos no aceptados por el servicio)	Ea (nº de entregas aceptadas)	I ₁₂ (Índice mensual) I ₁₂ = Ea/E-En	ESTÁNDAR DE CALIDAD
1454	0	1454	100,00%	ACEPTABLE

DÍA	Nº DE SALIDAS O CONTENEDORES RETIRADOS	ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	AEROSOL	BATERÍAS	COLCHONES	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	CHATARRA	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAEES	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	MADERA	MEDICAMENTOS CADUCADOS	NEUMÁTICOS	PAPEL Y CARTÓN	PILAS	PINTURAS Y DISOLVENTES (lts)	PLÁSTICOS	RADIOGRAFÍAS	ROPA USADA	VIDRIO	MEDIA DIARIA (Nº UNDS./Nº VISTAS)		
1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!	
2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
3	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
4	3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	1,74	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,63
5	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
6	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
7	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00
8	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
9	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
10	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
11	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
12	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
13	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,12
14	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
15	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
16	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
17	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
18	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
19	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,16
20	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
21	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
22	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
23	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
24	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
25	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
26	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,50
27	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
28	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,42
29	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
30	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
31	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
TOTAL	9	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00	15,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	5,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,62

Unids. Expresadas en m³ y Tn para las magnitudes de volumen y peso, respectivamente.

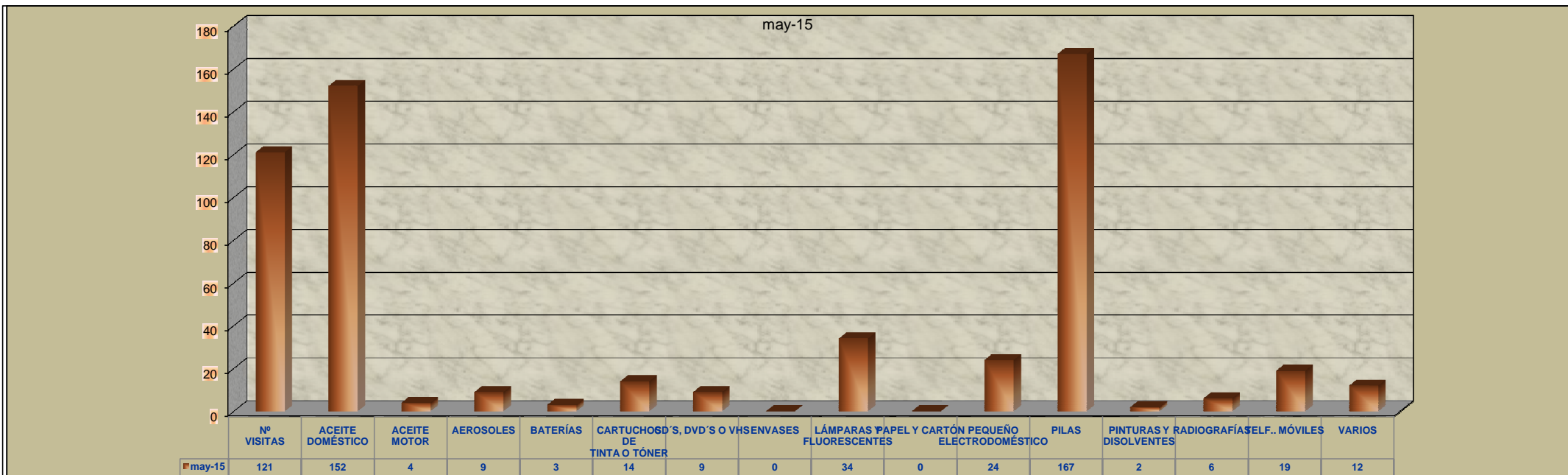
RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS

CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	0,00%	COLCHONES	0,00%	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	0,30%	PINTURAS Y DISOLVENTES	0,00%
ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	0,00%	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	0,00%	MADERA	0,00%	PLÁSTICOS	0,00%
ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	0,00%	CHATARRA	0,00%	MEDICAMENTOS CADUCADOS	0,00%	RADIOGRAFÍAS	0,00%
ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	0,00%	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	59,30%	NEUMÁTICOS	0,00%	ROPA USADA	0,00%
AEROSOL	0,00%	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAEES	29,65%	PAPEL Y CARTÓN	10,75%	VIDRIO	0,00%
BATERÍAS	0,00%	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	0,00%	PILAS	0,00%	TOTAL	100,00%



DÍA	Nº VISITAS	ACEITE DOMÉSTICO	ACEITE MOTOR	AEROSOL	BATERÍAS	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER	CD'S, DVD'S O VHS	ENVASES	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES	PAPEL Y CARTÓN	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO	PILAS	PINTURAS Y DISOLVENTES	RADIOGRAFÍAS	TELF.. MÓVILES	VARIOS	MEDIA DIARIA (Nº UNDS./Nº VISITAS)	% RECOGIDA DE CONCEPTO SOBRE TOTALES	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	ACEITE DOMÉSTICO (Its)	33,41%
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	ACEITE MOTOR (Its)	0,88%
4	8	16	0	0	0	3	0	0	5	0	1	0	0	0	1	2	3,50		
5	13	19	0	4	0	0	0	0	9	0	1	82	0	0	3	1	9,15	AEROSOL (unds.)	1,98%
6	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	2,00		
7	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2,00	BATERÍAS (unds.)	0,66%
8	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	1	0	5,00		
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	3,08%
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
11	10	13	2	0	0	2	0	0	3	0	2	10	0	0	2	0	3,40	CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	1,98%
12	11	21	0	3	0	0	0	0	3	0	3	15	0	0	2	0	4,27		
13	6	3	0	0	0	0	3	0	3	0	1	5	0	0	1	2	3,00	ENVASES (unds.)	0,00%
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	7,47%
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	PAPEL Y CARTÓN (unds.)	0,00%
18	7	4	0	0	1	0	3	0	4	0	2	10	0	3	1	0	4,00		
19	15	17	0	0	1	5	0	0	0	0	3	10	1	0	0	1	2,53	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	5,27%
20	7	2	0	2	0	0	3	0	0	0	1	10	0	0	2	0	2,86		
21	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	2,00	PILAS (unds.)	36,70%
22	3	18	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	7,00		
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	0,44%
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
25	8	5	0	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1,50	RADIOGRAFÍAS (unds.)	1,32%
26	11	6	2	0	0	0	0	0	0	0	3	10	1	0	3	3	2,55		
27	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2,20	TELF.. MÓVILES (unds.)	4,18%
28	3	8	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3,67		
29	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	3,50	VARIOS	2,64%
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
TOTAL	121	152	4	9	3	14	9	0	34	0	24	167	2	6	19	12	3,76	Nº JORNADAS EN CENTROS EDUCATIVOS	0

PUNTO LIMPIO MÓVIL MAYO DE 2015																		
RESUMEN UNIDADES POR ZONAS							RESUMEN PORCENTAJES POR ZONAS											
CONCEPTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTAL	CONCEPTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5						
Nº VISITAS	48	35	23	7	8	121	Nº VISITAS	39,67%	28,93%	19,01%	5,79%	6,61%						
ACEITE DOMÉSTICO (Its)	55	46	18	11	22	152	ACEITE DOMÉSTICO (Its)	36,18%	30,26%	11,84%	7,24%	14,47%						
ACEITE MOTOR (Its)	2	2	0	0	0	4	ACEITE MOTOR (Its)	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%						
AEROSOL (unds.)	0	7	2	0	0	9	AEROSOL (unds.)	0,00%	77,78%	22,22%	0,00%	0,00%						
BATERÍAS (unds.)	3	0	0	0	0	3	BATERÍAS (unds.)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%						
CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	13	0	0	1	0	14	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	92,86%	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%						
CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	3	0	6	0	0	9	CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	33,33%	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%						
ENVASES (unds.)	0	0	0	0	0	0	ENVASES (unds.)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!						
LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	12	12	3	5	2	34	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	35,29%	35,29%	8,82%	14,71%	5,88%						
PAPEL Y CARTÓN (unds.)	0	0	0	0	0	0	PAPEL Y CARTÓN (unds.)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!						
PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	9	7	6	0	2	24	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	37,50%	29,17%	25,00%	0,00%	8,33%						
PILAS (unds.)	30	107	15	0	15	167	PILAS (unds.)	17,96%	64,07%	8,98%	0,00%	8,98%						
PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	1	1	0	0	0	2	PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%						
RADIOGRAFÍAS (unds.)	3	0	3	0	0	6	RADIOGRAFÍAS (unds.)	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%						
TELF.. MÓVILES (unds.)	5	8	3	2	1	19	TELF.. MÓVILES (unds.)	26,32%	42,11%	15,79%	10,53%	5,26%						
VARIOS	4	4	3	0	1	12	VARIOS	33,33%	33,33%	25,00%	0,00%	8,33%						





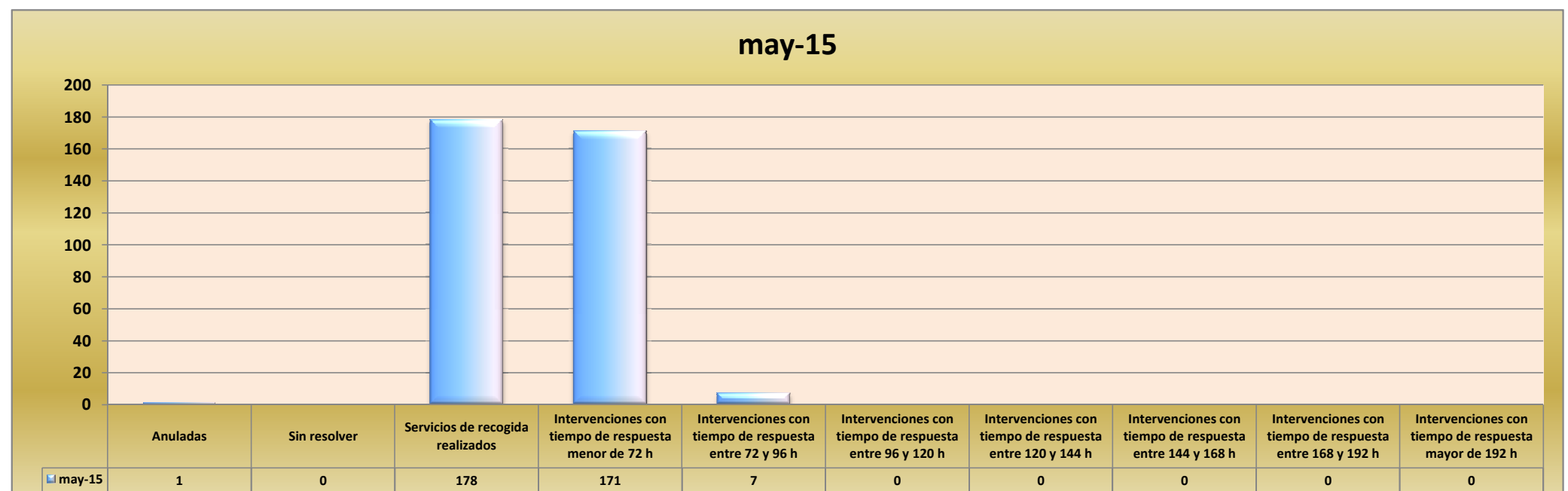
CONTROL DE RECOGIDA DE ENSERES MAYO DE 2015

RESUMEN DIARIO RECOGIDA DE ENSERES MAYO DE 2015

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	11	23	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0
5	8	14	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0
6	11	65	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0
7	8	24	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0
8	10	48	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	11	52	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0
12	14	37	0	0	14	11	3	0	0	0	0	0
13	9	21	1	0	8	8	0	0	0	0	0	0
14	7	32	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	19	57	0	0	18	16	2	0	0	0	0	0
19	14	66	0	0	15	13	2	0	0	0	0	0
20	10	45	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0
21	10	42	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
22	6	32	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	11	43	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0
26	9	65	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
27	7	28	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0
28	3	3	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
29	3	6	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	181	703	1	0	178	171	7	0	0	0	0	0

PROMEDIO SERVICIOS DIARIOS REALIZADOS
9
PROMEDIO Nº ENSERES / SERVICIO
4

% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES			
< ó = 72 h	95,00	> 72 h	3,89
EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES			
ACEPTABLE			



RESUMEN DIARIO ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO - MAYO DE 2015

DIA	comunicadas a la UTE	COMUNICADAS POR ASERPINTO	COMUNICADAS POR MEDIO AMBIENTE	COMUNICADAS POR TLF-MAIL	Sin resolver	Eliminación de pintadas realizadas	Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 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 entre 192 y 216 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 216 y 240 h	Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 240 h
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
5	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	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	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0
19	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
29	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	2	2	5	0	9	9	0	0	0	0	0	0

PROMEDIO Nº PINTADAS ELIMINADAS / SERVICIO
1

% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES			
< ó = 120 h	100,00	> 120 h	0,00
EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES			
ACEPTABLE			

