



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

Avuntamiento de Pinto. Abril 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.....	22
Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad.....	44
Evolución de los índices	45
Conclusiones.....	46

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 Gestyona 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 marzo 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 marzo de 2015 se han realizado un total de 133 rutas de inspección, agrupadas en 6 tipologías diferentes, atendiendo a la siguiente clasificación:

- ☼ 4 Rutas conjuntas de inspección de indicadores del tipo 2.
- ☼ 20 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.
- ☼ 20 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.
- ☼ 1 Ruta 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:

- ☼ **4 kilómetros lineales de fachadas**, de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de pintadas, carteles, pegatinas y puntos negros.
- ☼ **20 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.
- ☼ **27.000 metros cuadrados de aceras del municipio**, de los cuales 22.000 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 5.000 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- ☼ **701 Alcorques en aceras**, de los cuales 650 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 51 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- ☼ **242 Papeleras en aceras**, de las cuales 207 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 35 de forma conjunta con el concesionario, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- ☼ **235 Contenedores**, de los cuales 190 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 45 de forma conjunta con el concesionario, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad presentaban.
- ☼ **26.195 metros cuadrados de superficies ajardinadas del municipio**, de los cuales 22.002 se han revisado de forma individual por el servicio de

inspección y 4.193 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.

- ❖ **9 Fuentes ubicadas en zonas ajardinadas**, de las cuales 6 han sido revisadas por parte del servicio de inspección y 3 de forma conjunta, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.
- ❖ **788 Ejemplares de arbustos y árboles**, de los cuales 687 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 101 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	0,594	20-mar	11:30	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
2	1	20-mar	12:00	12:50	0	0	0	0	ACEPTABLE 
3	0,838	24-mar	12:00	12:30	0	0	0	0	ACEPTABLE 
4	0,855	24-mar	10:45	11:30	0	0	0	0	ACEPTABLE 
5	0,713	27-mar	11:00	12:00	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	0,594	20-mar	11:30	12:00	2	2	16,83501684	NO ACEPTABLE 
2	1	20-mar	12:00	12:50	2	1	9	ACEPTABLE 
3	0,838	24-mar	12:00	12:30	3	2	16,70644391	NO ACEPTABLE 
4	0,855	24-mar	10:45	11:30	1	2	7,01754386	ACEPTABLE 
5	0,713	27-mar	11:00	12:00	3	1	18,23281907	NO 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	0,594	20-mar	11:30	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
2	1	20-mar	12:00	12:50	1	0	0	1	ACEPTABLE 
3	0,838	24-mar	12:00	12:30	0	0	0	0	ACEPTABLE 
4	0,855	24-mar	10:45	11:30	0	0	0	0	ACEPTABLE 
5	0,713	27-mar	11:00	12:00	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 20 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-mar	13:00	Avenida Europa	Barrendero	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
2	27-mar	13:05	Calle Alfaro	Barredora máquina	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
3	27-mar	12:35	Calde de la Emperadora	Barredora	Limpieza viaria	Limpieza viaria	Ninguna
4	27-mar	12:30	Colegio el Prado	Jardinero	Zonas verdes	Mantenimiento colegio	Ninguna
5	27-mar	12:45	Avenida Pablo Picasso	Dumper jardinería	Zonas verdes	Jardinería-zonas verdes	Ninguna
6	27-mar	12:40	Calle Islas Canarias	Limpieza viaria	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
7	27-mar	12:30	Avenida de España	Limpieza viaria	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
8	27-mar	12:20	Calle del Molino	Limpieza viaria	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
9	27-mar	12:15	Calle Maestra María del Rosario	Sopladora Limpieza Viaria	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
10	27-mar	12:30	Avenida de España	Jardinería	Zonas verdes	Mantenimiento zona verde	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-mar	13:15	Fuente Cibernética	Barrendera Limpieza Viaria	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
12	27-mar	13:15	Fuente Cibernética	RSU	Recogida de residuos	Camión papel	Ninguna
13	27-mar	13:20	Fuente Cibernética	Jardinería	Zonas verdes	Plantación y riego	Ninguna
14	27-mar	13:20	Calle Asturias	Equipo de poda (jardinería)	Zonas verdes	Poda y recogida	Ninguna
15	27-mar	13:30	Calle Real	Equipo hidrolimpiadora	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
16	27-mar	13:30	Plaza Egido de la Fuente	Barredora	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
17	27-mar	12:45	Paseo Dolores Soria	Limpieza viaria	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
18	27-mar	13:30	Plaza Egido de la Fuente	Sopladora	Limpieza viaria	Limpieza de vías	Ninguna
19	27-mar	13:00	Calle Cañada Real de la Mesta	Barrendero-Limpieza Viaria	Limpieza viaria	Limpieza viaria	Ninguna
20	27-mar	12:45	Calle Santa Teresa	Limpieza viaria-Barrendera	Limpieza viaria	Limpieza de vías	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	02-mar	10:30	Avenida Juan Pablo II	2	1	3	0	11	ACEPTABLE 
2	02-mar	11:30	Calle Joaquin Turina	1	4	2	0	14	ACEPTABLE 
3	02-mar	12:15	Calle Tomas Breton	2	2	2	2	18	NO ACEPTABLE 
4	02-mar	13:15	Calle Mariana Martinez	0	2	2	1	14	ACEPTABLE 
5	03-mar	12:30	Calle Matilde Salvador	2	5	2	3	28	CRITICO 
6	03-mar	13:15	Calle Isaac Albeniz	0	2	1	1	11	ACEPTABLE 
7	03-mar	14:00	Calle Manuel de Falla	1	2	3	0	13	ACEPTABLE 
8	03-mar	14:30	Calle Pablo Sarasate	2	4	0	2	16	NO ACEPTABLE 
9	03-mar	15:15	Calle Enrique Granados	0	3	3	1	19	NO ACEPTABLE 
10	04-mar	11:30	Calle Pablo Gargallo	1	5	5	0	25	CRITICO 

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	04-mar	12:00	Calle Antonio Saura	0	1	3	0	11	ACEPTABLE 
12	04-mar	12:45	Calle Juana Frances	0	2	2	0	10	ACEPTABLE 
13	04-mar	13:30	Calle Maria Blanchard	0	2	1	0	7	ACEPTABLE 
14	04-mar	14:15	Avenida Antonio Lopez	3	5	1	2	21	CRITICO 
15	04-mar	14:45	Calle Pablo Palazuelo	0	3	2	0	12	ACEPTABLE 
16	05-mar	10:30	Calle Cataluña	0	5	6	0	28	CRITICO 
17	05-mar	11:15	Calle Francia	0	1	2	0	8	ACEPTABLE 
18	05-mar	11:45	Calle Belgica	1	4	3	1	21	CRITICO 
19	05-mar	12:00	Calle Irlanda	1	3	0	1	10	ACEPTABLE 
20	05-mar	12:30	Calle Europa	2	3	3	0	15	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	05-mar	13:00	Calle Reino Unido	2	6	0	2	20	NO ACEPTABLE 
22	06-mar	11:00	Calle Alpujarras	0	4	3	0	17	NO ACEPTABLE 
23	06-mar	12:00	Calle San Francisco de Asis	1	5	5	0	25	CRITICO 
24	06-mar	12:35	Calle La Exacta	3	3	1	0	9	ACEPTABLE 
25	06-mar	13:05	Calle Cigüeñas	2	11	2	0	28	CRITICO 
26	06-mar	14:00	Calle Cordoba	0	5	2	0	16	NO ACEPTABLE 
27	09-mar	12:30	Calle Triana	0	2	4	1	20	NO ACEPTABLE 
28	09-mar	13:15	Calle Jaen	0	3	5	0	21	CRITICO 
29	09-mar	14:00	Calle Malaga	1	6	5	0	27	CRITICO 
30	09-mar	14:45	Calle Cartuja	1	10	6	1	42	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	09-mar	15:00	Calle Sevilla	1	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
32	10-mar	10:30	Calle del Santo Angel	1	2	0	0	4	ACEPTABLE 
33	10-mar	11:30	Calle Cañada Real de la Mesta	0	2	1	0	7	ACEPTABLE 
34	10-mar	12:15	Calle Enrique Tierno Galvan	1	4	0	0	8	ACEPTABLE 
35	10-mar	12:45	Calle Fraternidad	1	6	2	0	18	NO ACEPTABLE 
36	10-mar	13:20	Calle San Joaquin	0	4	0	0	8	ACEPTABLE 
37	10-mar	13:45	Calle Miguel de Cervantes	0	5	1	1	17	NO ACEPTABLE 
38	10-mar	14:30	Calle Velazquez	0	1	1	0	5	ACEPTABLE 
39	11-mar	11:15	Calle Cañada Real de Toledo	2	3	1	1	13	ACEPTABLE 
40	11-mar	11:45	Calle Jarama	1	3	1	3	21	CRITICO 

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	11-mar	12:15	Calle Rey San Fernando	2	2	2	0	10	ACEPTABLE 
42	11-mar	12:45	Calle Sur	1	5	2	0	16	NO ACEPTABLE 
43	11-mar	13:10	Calle Valdemoro	1	4	3	1	21	CRITICO 
44	12-mar	11:15	Calle Huelva	1	2	0	0	4	ACEPTABLE 
45	12-mar	11:40	Calle la Alhambra	0	3	1	0	9	ACEPTABLE 
46	12-mar	12:20	Calle Jerez de la Frontera	1	1	0	0	2	ACEPTABLE 
47	12-mar	12:30	Camino de San Anton	3	4	2	1	18	NO ACEPTABLE 
48	12-mar	13:10	Calle Manuel Jimenez	4	6	0	0	12	ACEPTABLE 
49	13-mar	12:05	Calle Manuel Millares	1	6	3	0	21	CRITICO 
50	13-mar	12:35	Calle Francisco Ferreras	0	3	3	0	15	NO ACEPTABLE 

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	13-mar	13:20	Calle Antonio Tapies	0	5	2	0	16	NO ACEPTABLE 
52	13-mar	13:50	Calle Rafael Canogar	3	2	3	2	21	CRITICO 
53	13-mar	14:30	Calle Lucio Muñoz	0	1	0	0	2	ACEPTABLE 
54	16-mar	9:30	Avenida de las Naciones	2	7	3	2	31	CRITICO 
55	16-mar	9:30	Calle Finlandia	1	1	0	0	2	ACEPTABLE 
56	16-mar	10:00	Calle Asturias	3	7	2	0	20	NO ACEPTABLE 
57	16-mar	10:30	Calle Grecia	2	5	2	1	20	NO ACEPTABLE 
58	16-mar	11:00	Calle Suecia	3	0	0	2	8	ACEPTABLE 
59	16-mar	11:30	Calle Italia	0	1	1	0	5	ACEPTABLE 
60	16-mar	12:10	Calle Alemania	1	4	0	0	8	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	17-mar	10:30	Calle Buenos Aires	1	10	4	0	32	CRITICO 
62	17-mar	11:00	Calle Colombia	2	6	2	3	30	CRITICO 
63	17-mar	11:30	Calle Nicaragua	6	4	4	7	48	CRITICO 
64	17-mar	11:50	Calle Mejico	2	7	0	1	18	NO ACEPTABLE 
65	17-mar	13:30	Calle Fernando VII	0	5	5	1	29	CRITICO 
66	18-mar	12:30	Calle San Sebastian	0	5	8	0	34	CRITICO 
67	18-mar	13:00	Calle Castilla	1	3	2	0	12	ACEPTABLE 
68	18-mar	13:20	Calle Islas Canarias	0	1	0	0	2	ACEPTABLE 
69	18-mar	13:45	Avenida Isabel la Católica	0	3	2	3	24	CRITICO 
70	18-mar	13:50	Calle Garcia	1	3	2	0	12	ACEPTABLE 

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	18-mar	14:15	Calle Asturias	1	4	0	0	8	ACEPTABLE 
72	18-mar	14:30	Calle Egido de la Fuente	0	5	3	2	27	CRITICO 
73	18-mar	14:40	Calle Perales	0	7	4	4	42	CRITICO 
74	25-mar	12:15	Calle Hospital	3	5	6	0	28	CRITICO 
75	25-mar	12:45	Calle Maestra Maria del Rosario	5	8	1	0	19	NO ACEPTABLE 
76	25-mar	13:15	Calle Real	3	5	1	0	13	ACEPTABLE 
77	25-mar	13:45	Calle Pedro Faura	2	5	0	0	10	ACEPTABLE 
78	25-mar	14:20	Calle Arroyo	3	1	0	0	2	ACEPTABLE 
79	25-mar	15:10	Calle de la Concepcion	2	5	0	0	10	ACEPTABLE 
80	26-mar	11:00	Calle Hospital	4	3	0	0	6	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	26-mar	11:30	Calle Joan Miro	0	3	1	2	17	NO ACEPTABLE 
82	26-mar	12:30	Calle Valdemoro	5	7	2	1	24	CRITICO 
83	26-mar	13:30	Calle 12 de Octubre	0	7	2	2	28	CRITICO 
84	26-mar	14:30	Calle Juana I de Castilla	0	4	2	2	22	CRITICO 
85	30-mar	12:30	Calle Felipe II	2	10	6	0	38	CRITICO 
86	30-mar	13:05	Calle Juan II	1	4	1	0	11	ACEPTABLE 
87	30-mar	14:05	Calle Alfaro	7	2	2	0	10	ACEPTABLE 
88	30-mar	14:30	Paseo Dolores Soria	1	3	2	0	12	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-mar	11:15	Calle República Argentina	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 
2	27-mar	11:45	Calle Real	0	2	1	0	7	ACEPTABLE 
3	24-mar	12:00	Calle Alfaro	4	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
4	24-mar	12:20	Calle Emilio Zubiria	0	2	2	0	10	ACEPTABLE 
5	24-mar	12:30	Calle Quevedo	0	4	0	0	8	ACEPTABLE 
6	24-mar	10:45	Calle San Isidro	0	0	4	2	20	NO ACEPTABLE 
7	24-mar	10:55	Calle San Diego de Alcalá	1	0	3	2	17	NO ACEPTABLE 
8	24-mar	11:05	Calle Ferrocarril	2	6	4	0	24	CRITICO 
9	24-mar	11:10	Calle de San Antonio	1	0	3	2	17	NO ACEPTABLE 
10	24-mar	11:20	Calle Getafe	2	6	2	0	18	NO 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	24-mar	11:20	Calle San Ildefonso	0	2	0	0	4	ACEPTABLE 
12	24-mar	11:30	Calle Pérez Scrich	1	2	2	0	10	ACEPTABLE 
13	24-mar	11:30	Calle San Emilio	1	4	2	3	26	CRITICO 
14	20-mar	11:30	Calle Bonalla	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 
15	20-mar	11:45	Calle Buenos Aires	0	4	3	1	21	CRITICO 
16	20-mar	12:00	Calle Jarama	1	5	1	0	13	ACEPTABLE 
17	20-mar	12:15	Calle Federico García Lorca	2	4	1	1	15	NO ACEPTABLE 
18	20-mar	12:55	Calle Santa Teresa	0	6	3	2	29	CRITICO 
19	20-mar	12:30	Calle Miguel Hernández	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 
20	20-mar	12:50	Calle San Antón	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 

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 Triana	24	21	87,50%	2	8,33%	1	4,17%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	🟡
Calle Jaen	24	14	58,33%	7	29,17%	3	12,50%	0	0,00%	0,5417	CRITICO	🔴
Calle Malaga	16	10	62,50%	5	31,25%	1	6,25%	0	0,00%	0,4375	CRITICO	🔴
Calle Cartuja	15	10	66,67%	5	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	🔴
Calle Sevilla	9	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	🔴
Calle Alpujarras	15	12	80,00%	2	13,33%	0	0,00%	1	6,67%	0,4667	CRITICO	🔴
Calle San Francisco de Asis	13	8	61,54%	4	30,77%	1	7,69%	0	0,00%	0,4615	CRITICO	🔴
Calle Cigüeñas	15	9	60,00%	4	26,67%	1	6,67%	1	6,67%	0,7333	CRITICO	🔴
Calle Cordoba	9	6	66,67%	2	22,22%	1	11,11%	0	0,00%	0,4444	CRITICO	🔴
Calle Cataluña	13	7	53,85%	4	30,77%	1	7,69%	1	7,69%	0,8462	CRITICO	🔴

Tabla 17. 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 Francia	11	9	81,82%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	0,1818	INACEPTABLE	🟡
Calle Belgica	7	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	🟡
Calle Irlanda	9	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0,1111	INACEPTABLE	🟡
Avenida Europa	8	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0,1250	INACEPTABLE	🟡
Calle Reino Unido	8	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0,3750	CRITICO	🔴
Calle Pablo Gargallo	11	8	72,73%	2	18,18%	1	9,09%	0	0,00%	0,3636	CRITICO	🔴
Calle Antonio Saura	11	9	81,82%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	0,1818	INACEPTABLE	🟡
Calle Juana Frances	16	14	87,50%	2	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0,1250	INACEPTABLE	🟡
Calle Maria Blanchard	13	12	92,31%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	0,0769	ACEPTABLE	🟢
Avenida Antonio Lopez	17	12	70,59%	5	29,41%	0	0,00%	0	0,00%	0,2941	CRITICO	🔴

Tabla 18. 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 Pablo Palazuelo	13	9	69,23%	3	23,08%	1	7,69%	0	0,00%	0,3846	CRITICO	🔴
Calle Manuel de Falla	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	🟡
Calle Pablo Sarasate	6	5	83,33%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	🔴
Calle Enrique Granados	8	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Avenida Juan Pablo II	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Calle Joaquin Turina	7	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0,2857	CRITICO	🔴
Calle Tomas Breton	7	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0,2857	CRITICO	🔴
Calle Mariana Martinez	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Avenida de las Naciones	15	7	46,67%	7	46,67%	1	6,67%	0	0,00%	0,6000	CRITICO	🔴
Calle Asturias	16	11	68,75%	3	18,75%	2	12,50%	0	0,00%	0,4375	CRITICO	🔴

Tabla 19. 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 Grecia	15	6	40,00%	7	46,67%	0	0,00%	2	13,33%	1,1333	CRITICO	🔴
Calle Suecia	3	1	33,33%	1	33,33%	1	33,33%	0	0,00%	1,0000	CRITICO	🔴
Calle Italia	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	🟡
Calle Alemania	9	5	55,56%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0,4444	CRITICO	🔴
Calle Manuel Millares	14	11	78,57%	2	14,29%	1	7,14%	0	0,00%	0,2857	CRITICO	🔴
Calle Francisco Ferreras	13	11	84,62%	2	15,38%	0	0,00%	0	0,00%	0,1538	INACEPTABLE	🟡
Calle Antonio Tapies	18	12	66,67%	6	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	🔴
Calle Rafael Canogar	15	13	86,67%	0	0,00%	2	13,33%	0	0,00%	0,2667	CRITICO	🔴
Calle Lucio Muñoz	12	5	41,67%	4	33,33%	2	16,67%	1	8,33%	1,0833	CRITICO	🔴
Calle Manuel Jimenez	13	9	69,23%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	0,3077	CRITICO	🔴

Tabla 20. 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.					
Camino de San Anton	11	3	27,27%	5	45,45%	2	18,18%	1	9,09%	1,2727	CRITICO	🔴
Calle Cañada Real de Toledo	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	🟡
Calle Sur	8	6	75,00%	1	12,50%	1	12,50%	0	0,00%	0,3750	CRITICO	🔴
Calle Cañada Real de la Mesta	14	12	85,71%	2	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	🟡
Calle San Joaquín	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Calle Miguel de Cervantes	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	🔴
Calle Velazquez	9	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0,1111	INACEPTABLE	🟡
Calle Dolores Soria	11	9	81,82%	1	9,09%	1	9,09%	0	0,00%	0,2727	CRITICO	🔴
Calle Alfaro	19	14	73,68%	5	26,32%	0	0,00%	0	0,00%	0,2632	CRITICO	🔴
Calle Juan II	8	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%	0	0,00%	0,3750	CRITICO	🔴

Tabla 21. 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 Joan Miro	7	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	🟡
Calle Castilla	12	9	75,00%	3	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	🟡
Calle Islas Canarias	13	12	92,31%	1	7,69%	0	0,00%	0	0,00%	0,0769	ACEPTABLE	🟢
Avenida Isabel La Catolica	17	14	82,35%	3	17,65%	0	0,00%	0	0,00%	0,1765	INACEPTABLE	🟡
Calle Galicia	12	9	75,00%	2	16,67%	1	8,33%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	🔴
Calle Egido de la Fuente	8	5	62,50%	2	25,00%	0	0,00%	1	12,50%	0,8750	CRITICO	🔴
Calle Fernando VII	11	9	81,82%	2	18,18%	0	0,00%	0	0,00%	0,1818	INACEPTABLE	🟡
Calle Mejico	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Calle Buenos Aires	8	4	50,00%	2	25,00%	1	12,50%	1	12,50%	1,1250	CRITICO	🔴

Tabla 22. 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 República Argentina	5	5	100,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Alfaro	4	3	75,00%	1	25,00%	0,2500	INACEPTABLE
Calle Emilio Zubiria	2	1	50,00%	1	50,00%	0,5000	CRITICO
Calle Quevedo	12	11	91,67%	1	8,33%	0,0833	ACEPTABLE
Calle Ferrocarril	5	3	60,00%	2	40,00%	0,4000	CRITICO
Calle San Ildefonso	7	6	85,71%	1	14,29%	0,1429	INACEPTABLE
Calle Bonalla	7	7	100,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Buenos Aires	2	2	100,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle Federico García Lorca	4	4	100,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE
Calle San Antón	3	3	100,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE

Tabla 23. 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 Triana	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	11 Avenida Europa	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
2 Calle Malaga	1	0	2	0	1,33	CRITICO	12 Calle Reino Unido	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
3 Calle Sevilla	3	0	1	0	0,50	CRITICO	13 Calle Pablo Gargallo	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
4 Calle Alpujarras	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	14 Calle Antonio Saura	1	0	1	0	1,00	CRITICO
5 Calle San Francisco de Asis	0	0	0	1	4,00	CRITICO	15 Calle Juana Frances	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
6 Calle Cordoba	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	16 Calle Maria Blanchard	6	0	1	0	0,29	CRITICO
7 Calle Cataluña	2	0	3	0	1,20	CRITICO	17 Avenida Antonio Lopez	3	0	1	0	0,50	CRITICO
8 Calle Francia	6	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	18 Calle Pablo Palazuelo	2	0	1	0	0,67	CRITICO
9 Calle Belgica	4	0	1	0	0,40	CRITICO	19 Calle Matilde Salvador	1	0	1	0	1,00	CRITICO
10 Calle Irlanda	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	20 Calle Manuel de Falla	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

Tabla 24. 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 Pablo Sarasate	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	31 Calle Manuel Millares	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
22 Calle Enrique Granados	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	32 Calle Francisco Ferreras	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
23 Avenida Juan Pablo II	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	33 Calle Antonio Tapies	2	0	1	0	0,67	CRITICO
24 Calle Joaquin Turina	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	34 Calle Rafael Canogar	2	0	1	0	0,67	CRITICO
25 Calle Tomas Breton	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	35 Calle Manuel Jimenez	10	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
26 Calle Mariana Martinez	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	36 Calle La Alhambra	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
27 Calle Asturias	0	3	2	1	1,83	CRITICO	37 Calle Huelva	1	0	1	0	1,00	CRITICO
28 Calle Suecia	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	38 Calle Cañada Real de Toledo	2	0	1	0	0,67	CRITICO
29 Calle Italia	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	39 Calle Jarama	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
30 Calle Alemania	2	0	1	0	0,67	CRITICO	40 Calle Rey San Fernando	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

Tabla 25. 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 Sur	3	0	1	0	0,50	CRITICO	51 Calle Joan Miro	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
42 Calle Valdemoro	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	52 Calle Hospital	0	1	1	0	1,50	CRITICO
43 Calle Cañada Real de la Mesta	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	53 Calle Maestra Maria del Rosario	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
44 Calle Enrique Tierno Galvan	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	54 Calle Real	2	0	1	0	0,67	CRITICO
45 Calle de la Fraternidad	1	0	1	0	1,00	CRITICO	55 Calle Pedro Faura	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
46 Calle San Joaquin	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	56 Calle Arroyo	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
47 Calle Velazquez	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	57 Calle de la Concepción	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
48 Paseo Dolores Soria	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	58 Calle San Sebastian	0	0	3	0	2,00	CRITICO
49 Calle 12 de Octubre	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	59 Calle Castilla	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
50 Calle Valdemoro	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	60 Calle Islas Canarias	3	0	1	0	0,50	CRITICO

Tabla 26. 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 Avenida Isabel la Catolica	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	65 Calle Perales	2	0	1	3	2,33	CRITICO
62 Calle Galicia	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	66 Calle Fernando VII	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
63 Calle Asturias	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	67 Calle Buenos Aires	3	0	1	0	0,50	CRITICO
64 Calle Egido de la fuente	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	68 Calle Nicaragua	3	0	0	1	1,00	CRITICO

Tabla 27. 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 República Argentina	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	7 Calle Pérez Escrich	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
2 Calle Real	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	8 Calle San Emilio	0	0	1	0	2,00	CRITICO
3 Calle Alfaro	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	9 Calle Buenos Aires	6	0	2	0	0,50	CRITICO
4 Calle Emilio Zubiria	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	10 Calle Federico García Lorca	5	0	1	0	0,33	CRITICO
5 Calle Getafe	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	11 Calle Santa Teresa	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
6 Calle San Ildefonso	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	12 Calle Miguel Hernández	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

Tabla 28. 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 Jaen	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Malaga	4	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	1,2500	CRITICO	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Sevilla	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Francisco de Asis	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cordoba	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,5000	CRITICO	●
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 Francia	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Belgica	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Reino Unido	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Pablo Gargallo	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 29. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (1/5).

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 Antonio Saura	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Juana Frances	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,2000	CRITICO	●
Calle Maria Blanchard	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
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 Matilde Salvador	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Pablo Sarasate	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	0,2000	INACEPTABLE	●	0,2000	CRITICO	●
Calle Enrique Granados	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Avenida Juan Pablo II	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Tomas Breton	3	3	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	●

Tabla 30. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (2/5).

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 Asturias	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Grecia	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Manuel Millares	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Francisco Ferreras	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Antonio Tapias	8	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Rafael Canogar	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Lucio Muñoz	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Manuel Jimenez	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Camino de San Anton	4	4	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	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 31. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (3/5).

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 Jarama	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Sur	4	4	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	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Joaquin	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Paseo Dolores Soria	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Alfaro	8	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Juan II	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Juana I de Castilla	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle 12 de Octubre	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Valdemoro	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 32. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (4/5).

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 Joaquin Miro	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Pedro Faura	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle de la Concepcion	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Castilla	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Islas Canarias	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Avenida Isabel la Catolica	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	9	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Fernando VII	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Buenos Aires	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Nicaragua	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 33. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (5/5).

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 Castilla	8	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San José	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Jaime Meric	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Las Monjas	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Getafe	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Ildefonso	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Ferrocarril	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Parque Éboli	8	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Torrejón	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Islas Canarias	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 34. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de limpieza y mantenimiento de contenedores (1/2).

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 del Sur	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,2500	CRITICO	●
Calle Pablo Picasso	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Alpujarras	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Perales	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Asturias	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Europa	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle de San Martín	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Federico García Lorca	7	7	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 inspeccion conjuntas de limpieza y mantenimiento de contenedores (2/2).

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 Juan Carlos I	1625	0	4	0	0	8	0,0049	ACEPTABLE	●	0	1	0	1	0	0	5	0,0031	ACEPTABLE	●
ZV2	Parque junto a Calle Pablo Picasso	5637	1	5	1	0	13	0,0023	ACEPTABLE	●	0	2	0	0	0	0	4	0,0007	ACEPTABLE	●
ZV3	Parque junto a Plaza José Crespo	2957	4	5	1	0	13	0,0044	ACEPTABLE	●	0	0	0	0	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE	●
ZV4	Parque del Egido	4129	6	9	8	2	50	0,0121	ACEPTABLE	●	1	0	1	0	1	0	10	0,0024	ACEPTABLE	●
ZV5	Parque frente a Plaza de las Mercedes	4653	0	7	1	0	17	0,0037	ACEPTABLE	●	0	0	2	0	0	1	15	0,0032	ACEPTABLE	●
ZV6	Parque junto a Ermita de San Antonio	1001	8	7	2	0	20	0,0200	ACEPTABLE	●	0	0	2	1	0	2	27	0,0270	INACEPTABLE	●

Tabla 36. 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 Nicolás Fuster	4193	2	1	2	0	8	0,0019	ACEPTABLE	●	0	1	0	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 37. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de limpieza y mantenimiento de zonas verdes.

Índice 3.9. Limpieza de fuentes

La limpieza de fuentes se inspecciona a la vez que el estado de limpieza y mantenimiento de praderas y zonas ajardinadas. Dependiendo de los residuos o manchas que presenten, se calcula un estado de limpieza de cada fuente (E.L) que se utiliza más tarde para el cálculo del índice de calidad. Los residuos presentes pueden ser pequeños (RP), medianos (RM), o grandes (RG), mientras que las manchas pueden ser pequeñas (MP), medianas (MM) o grandes (MG).

ID	Ubicación	RP	RM	RG	MP	MM	MG	Conteo	Estado limpieza
F1	Parque Junto a Plaza José Crespo	0	0	0	0	0	0	0	LIMPIA
F2	Parque Junto a Plaza José Crespo	0	0	0	0	0	0	0	LIMPIA
F3	Parque del Egido	0	2	0	0	0	0	6	LIMPIA
F4	Parque del Egido	0	0	0	0	0	0	0	LIMPIA
F5	Parque del Egido	0	0	0	0	0	0	0	LIMPIA
F6	Parque junto a Ermita de San Antonio	2	0	0	0	0	0	2	LIMPIA

Tabla 38. Resultado de las rutas de inspección individual de la limpieza de fuentes.

ID	Ubicación	RP	RM	RG	MP	MM	MG	Conteo	Estado limpieza
FC1	Parque Nicolás Fuster	0	0	0	0	0	0	0	LIMPIA
FC2	Parque Nicolás Fuster	0	0	0	0	0	0	0	LIMPIA
FC3	Parque Nicolás Fuster	0	0	0	0	0	0	0	LIMPIA

Tabla 39. Resultado de las rutas de inspección conjuntas de la limpieza de fuentes.

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	Emu	Emu	ESE
Parque Nicolás Fuster	0	0	23
Parque Nicolás Fuster	0	0	23
Parque Nicolás Fuster	0	0	20
Parque Nicolás Fuster	0	0	35

Tabla 40. Resultado de las rutas de inspección conjuntas del mantenimiento de jardinería y arbolado.

Ubicación	Ema	Emu	ESE
Parque Juan Carlos I	0	0	31
Parque Juan Carlos I	0	0	28
Parque Juan Carlos I	0	0	34
Parque Juan Carlos I	0	0	21
Parque Juan Carlos I	0	0	27
Parque Juan Carlos I	0	0	42
Parque Juan Carlos I	0	0	58
Parque Juan Carlos I	0	0	67
Parque junto a Plaza José Crespo	0	0	12
Parque junto a Plaza José Crespo	0	0	12
Parque junto a Plaza José Crespo	0	0	10
Parque del Egido	0	0	22
Parque del Egido	0	0	37
Parque del Egido	0	0	27
Parque del Egido	0	0	12
Parque del Egido	0	0	8
Parque frente a Plaza de las Mercedes	0	0	48
Parque frente a Plaza de las Mercedes	0	0	29
Parque frente a Plaza de las Mercedes	0	0	6
Parque junto a Ermita de San Antonio	0	0	22
Parque junto a Ermita de San Antonio	0	0	64
Parque junto a Ermita de San Antonio	0	0	30
Parque junto a Ermita de San Antonio	0	0	25
Parque junto a Ermita de San Antonio	0	0	15

Tabla 41. Resultado de las rutas de inspección individuales del mantenimiento de jardinería y arbolado.

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

Durante el mes de marzo 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
301,1667	301,1667

Tabla 42. 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 43. 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
1630	1630	0

Tabla 44. 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 45. 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
164	160

Tabla 46. Valores para el cálculo del índice 1.3.

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

$$I_{1.3} = 0,9756$$

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 47. Estándares de calidad del índice 1.3.

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

Índice 1.4. Tasa de pintadas limpiadas en menos de 3 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
16	0

Tabla 48. 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 49. 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.

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

S_p	S_a
1,413	1,509

Tabla 50. Valores para el cálculo del índice 1.5.

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

$$I_{1.4} = 1,0679$$

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 51. Estándares de calidad del índice 1.5.

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

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

ID Ruta	Índice de la muestra
5	0

Tabla 52. 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 53. 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	16,8350
2	9,0000
3	16,7064
4	7,0175
5	18,2328

Tabla 54. Valores para el cálculo del índice 2.2.

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

$$I_{2.2} = 13,5584$$

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 55. Estándares de calidad del índice 2.2.

El índice se encuentra en situación no **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	1
3	0
4	0
5	0

Tabla 56. Valores para el cálculo del índice 2.3.

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

$$I_{2.3} = 0,2000$$

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 57. 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	20

Tabla 58. 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 59. 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	11	21	20	41	10	61	32	81	17
2	14	22	17	42	16	62	30	82	24
3	18	23	25	43	21	63	48	83	28

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

Tabla 60. 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	6	C6	20	C11	4	C16	13
C2	7	C7	17	C12	10	C17	15
C3	19	C8	24	C13	26	C18	29
C4	10	C9	17	C14	6	C19	6
C5	8	C10	18	C15	21	C20	6

Tabla 61. 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 62. 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:

$$I_{3,2}^I = \frac{\sum_1^{82} i_{3,2}}{88} = 16,8864$$

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:

$$I_{3,2}^C = \frac{\sum_{C1}^{C20} i_{3,2}}{20} = 14,1000$$

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:

$$1 - \frac{MIN(I_{3,2}^I, I_{3,2}^C)}{MAX(I_{3,2}^I, I_{3,2}^C)} = 0,1650 = 16,50\%$$

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:

$$I_{3,2} = \frac{88 \cdot 16,8864 + 20 \cdot 14,1000}{88 + 20} = 16,3704$$

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

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
143	27	9	650

Tabla 63. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.3.

A1	A2	A3	N
6	0	0	51

Tabla 64. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 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 65. 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:

$$I_{3,3}^I = 0,3723$$

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:

$$I_{3,3}^C = 0,1176$$

El índice se encuentra en situación **no 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:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,3}^I, I_{3,3}^C)}{\text{MAX}(I_{3,3}^I, I_{3,3}^C)} = 0,6840 = 68,40\%$$

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 3.4. 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
4	29	6	207

Tabla 66. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.4.

C	L	R	N
0	4	0	35

Tabla 67. 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 68. 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:

$$I'_{3.4} = 0,4155$$

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:

$$I_{3,4}^C = 0,2286$$

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:

$$1 - \frac{MIN(I_{3,4}^I, I_{3,4}^C)}{MAX(I_{3,4}^I, I_{3,4}^C)} = 0,4498 = 44,98\%$$

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 3.5. 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≥8).

N – Número de contenedores muestreados.

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

C1	C2	C3	N
1	0	1	190

Tabla 69. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.5.

C1	C2	C3	N
0	0	0	45

Tabla 70. 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 71. 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:

$$I_{3,5}^I = 0,0579$$

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:

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

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:

$$1 - \frac{MIN(I_{3,5}^I, I_{3,5}^C)}{MAX(I_{3,5}^I, I_{3,5}^C)} = 1 = 100,00\%$$

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:

$$I_{3,7}^* = \frac{0,0579 \cdot 190 + 0 \cdot 45}{190 + 45} = 0,0468$$

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
3	190

Tabla 72. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.6.

C	N
0	45

Tabla 73. 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 74. 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:

$$I_{3,6}^I = 0,0158$$

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:

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

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:

$$I_{3,7}^* = \frac{0,0158 \cdot 190 + 0 \cdot 45}{190 + 45} = 0,0128$$

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	0,0045	1.788
ZV2	0,0021	6.201
ZV3	0,0040	3.253
ZV4	0,0110	4.542
ZV5	0,0033	5.118
ZV6	0,0182	1.101

Tabla 75. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.7.

ID	$i_{3,7}$	S_i
ZVC1	0,0019	4.193

Tabla 76. 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 77. 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:

$$I_{3,7}^I = 0,0055$$

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:

$$I_{3,7}^C = 0,0019$$

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:

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{\text{MAX}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0,6531 = 65,31\%$$

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:

$$I_{3,7}^* = \frac{0,0055 \cdot 22002 + 0,0019 \cdot 4193}{22002 + 4193} = 0,0049$$

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	0,0028	1.788
ZV2	0,0006	6.201
ZV3	0,0000	3.253
ZV4	0,0022	4.542
ZV5	0,0029	5.118
ZV6	0,0245	1.101

Tabla 78. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.8.

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZVC1	0,0005	4.193

Tabla 79. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 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 80. 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:

$$I_{3,7}^I = 0,0028$$

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:

$$I_{3,7}^C = 0,0005$$

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:

$$1 - \frac{MIN(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{MAX(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0,8280 = 82,80\%$$

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:

$$I_{3,8}^* = \frac{0,0028 \cdot 22002 + 0,0005 \cdot 4193}{22002 + 4193} = 0,0024$$

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	0	0	6

Tabla 81. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.9.

F1	F2	F3	N
0	0	0	2

Tabla 82. 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:

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3,9} \leq 0,1$	$0,01 < I_{3,9} \leq 0,25$	$I_{3,9} > 0,25$

Tabla 83. 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:

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

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:

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

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	31	9	0	12	17	0	48
2	0	28	10	0	12	18	0	29
3	0	34	11	0	10	19	0	6
4	0	21	12	0	22	20	0	22
5	0	27	13	0	37	21	0	64
6	0	42	14	0	27	22	0	30

ID	$i_{3,10}$	e_i	ID	$i_{3,10}$	e_i	ID	$i_{3,10}$	e_i
7	0	58	15	0	12	23	0	25
8	0	67	16	0	8	24	0	15

Tabla 84. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.10.

ID	$i_{3,10}$	e_i
C1	0	23
C2	0	23
C3		20
C4	0	35

Tabla 85. 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 86. 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 87. 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	0,9756	ACEPTABLE	0,00%
1.4	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.5	1,0679	ACEPTABLE	0,00%
2.1	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
2.2	13,5584	NO ACEPTABLE	0,20%
2.3	0,2000	ACEPTABLE	0,00%
3.1	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.2	16,3704	NO ACEPTABLE	0,65%
3.3	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
3.4	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
3.5	0,0468	ACEPTABLE	0,00%
3.6	0,0128	ACEPTABLE	0,00%
3.7	0,0049	ACEPTABLE	0,00%
3.8	0,0024	ACEPTABLE	0,00%
3.9	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.10	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
4.1	1,0000	ACEPTABLE	0,00%

Tabla 88. Deducciones a aplicar en la certificación del mes de marzo 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	0,9756	0,9865	-1,10%	0,9922	-1,68%
1.4	1,0000	0,9891	+1,10%	0,9565	+4,55%
1.5	1,0679	1,0679	0,00%	-	-
2.1	0,0000	1,6250	+100,00%	0,0000	0,00%
2.2	13,5584	7,8896	-71,85%	6,5000	-108,59%
2.3	0,2000	0,1750	-14,29%	0,2500	+20,00%
3.1	0,0000	0,0025	+100,00%	0,0100	+100,00%
3.2	16,8864	24,5057	+31,09%	18,4250	+8,35%
3.3	0,3723	0,5702	+34,70%	0,3912	+4,83%
3.4	0,4155	0,8739	+52,45%	0,5637	+26,29%
3.5	0,0579	0,2550	+77,29%	0,0571	-1,40%
3.6	0,0158	0,0448	+64,73%	0,0429	+63,17%
3.7	0,0055	0,0087	+36,78%	0,0102	+46,08%
3.8	0,0028	0,0051	+45,37%	0,0035	+20,00%
3.9	0,0000	0,6667	+100,00%	1,6666	+100,00%
3.10	0,0000	0,0040	+100,00%	0,0000	0,00%
4.1	0,0000	0,0000	0,00%	0,0000	0,00%

Tabla 89. 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 marzo de 2015 se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- ❁ El grado de cumplimiento de los servicios evaluados mediante los indicadores de tipo 1 sigue siendo muy elevado. Se ha atendido completamente el compromiso de limpieza de pintadas en menos de 3 días, así como las necesidades ciudadanas en lo que respecta a la entrega de residuos en el punto limpio. Por lo que respecta a la recogida de residuos y enseres voluminosos de los domicilios particulares, se ha atendido en plazo el 97,56% de las peticiones, un valor que roza la perfección. Este mes se han recibido por primera vez datos acerca de las campañas de reposición de plantas de temporada. El valor del índice se ha situado también por encima de los niveles exigidos.
- ❁ El grado de cumplimiento de objetivos para aquellos elementos contemplados en los indicadores tipo 2 sigue siendo alto para dos de ellos (presencia de pintadas y puntos negros), mientras que el indicador de presencia de carteles ha presentado, por primera vez un valor no aceptable. Probablemente se deba a una situación puntual, puesto que la tendencia en meses anteriores era buena. No obstante, es un elemento sobre el cual se debe prestar atención para que vuelva a situarse en valores aceptables.
- ❁ 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, relacionados todos ellos con aceras y elementos presentes en la vía pública (alcorques, papeleras y contenedores) son los que siguen presentando un nivel de cumplimiento más deficiente, aunque mejorando, en general, con respecto a las situación que presentaban en el mes anterior. Todos ellos han sufrido una evolución positiva frente a los valores observados en el mes anterior, excepto el índice de mantenimiento de contenedores.
 - Este mes, el indicador de limpieza de aceras ha vuelto a mejorar respecto al mes anterior (ha pasado de un valor de 18,4250 a

16,8864 en las inspecciones individuales, situándose justo por encima del límite superior de los valores aceptables, establecido en 15, mientras que las medidas conjuntas han arrojado valores aceptables). No obstante, sigue presentando un valor no aceptable tras la ponderación con las medidas conjuntas, aunque la evolución observada es positiva.

- Tanto el estado de limpieza de alcorques como el de llenado de papeleras mejora pero sigue situándose en valores críticos según las medidas del servicio de inspección. En ninguno de los dos casos ha podido aplicarse una penalización por discrepancias cuantitativas en las mediciones conjuntas. Esta situación se ha debido a la poca presencia de alcorques y papeleras en las rutas diseñadas durante el mes de marzo para realizar las inspecciones conjuntas. Este hecho ha podido desvirtuar la toma de datos de contraste para estos dos indicadores.
 - 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 presentan en todos los casos valores aceptables, lo que indica una buena labor en el mantenimiento de jardines y áreas ajardinadas.

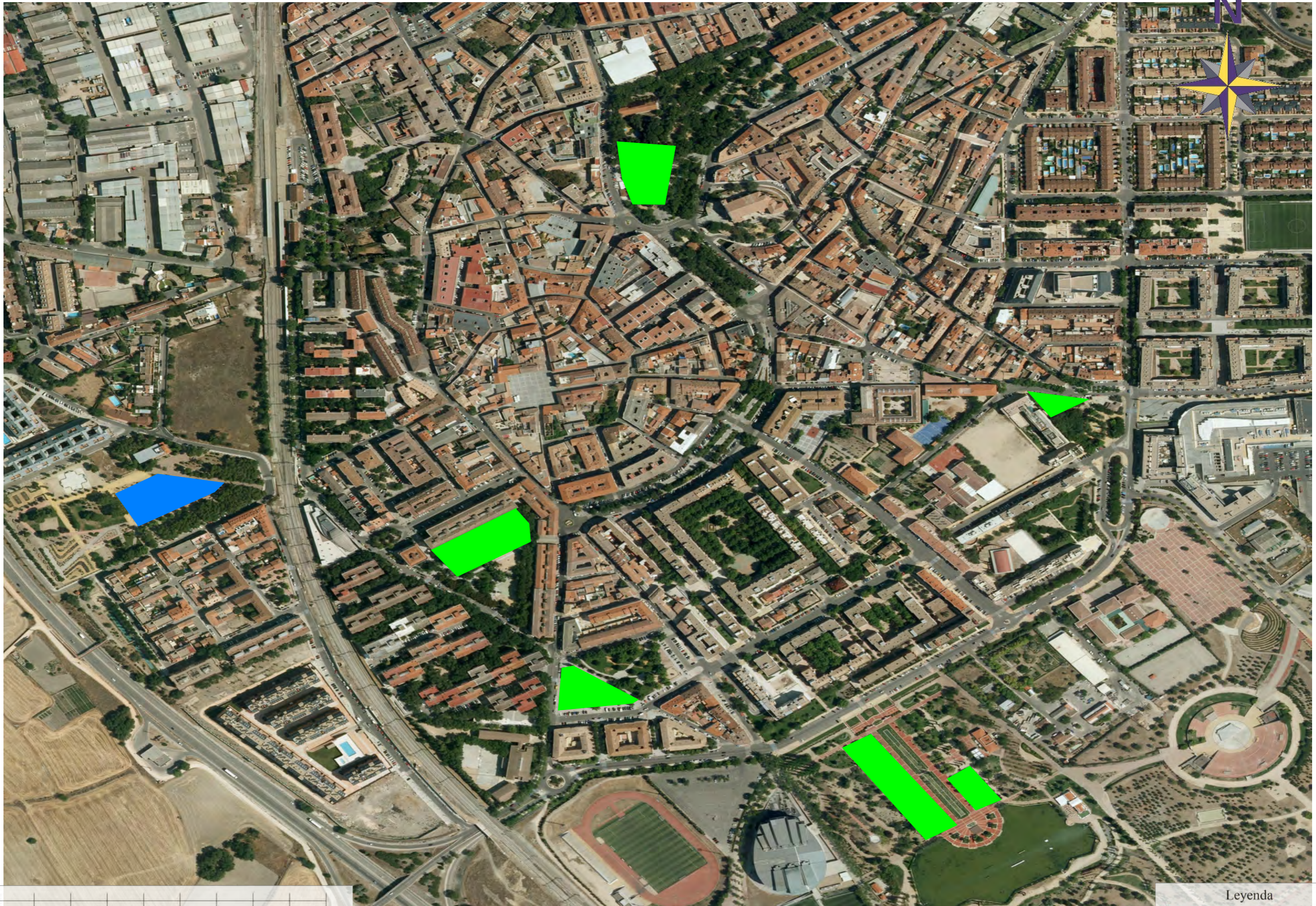
Anexo I
Cartografía



0 m 125 m 250 m 375 m 500 m

Mes de Marzo de 2015

Leyenda
— Calles inspeccionadas conjuntamente



50 m 150 m 250 m 350 m 450 m

Mes de Marzo de 2015

Legenda

- Zonas verdes inspeccionadas conjuntamente
- Zonas verdes inspeccionadas individualmente

Anexo II

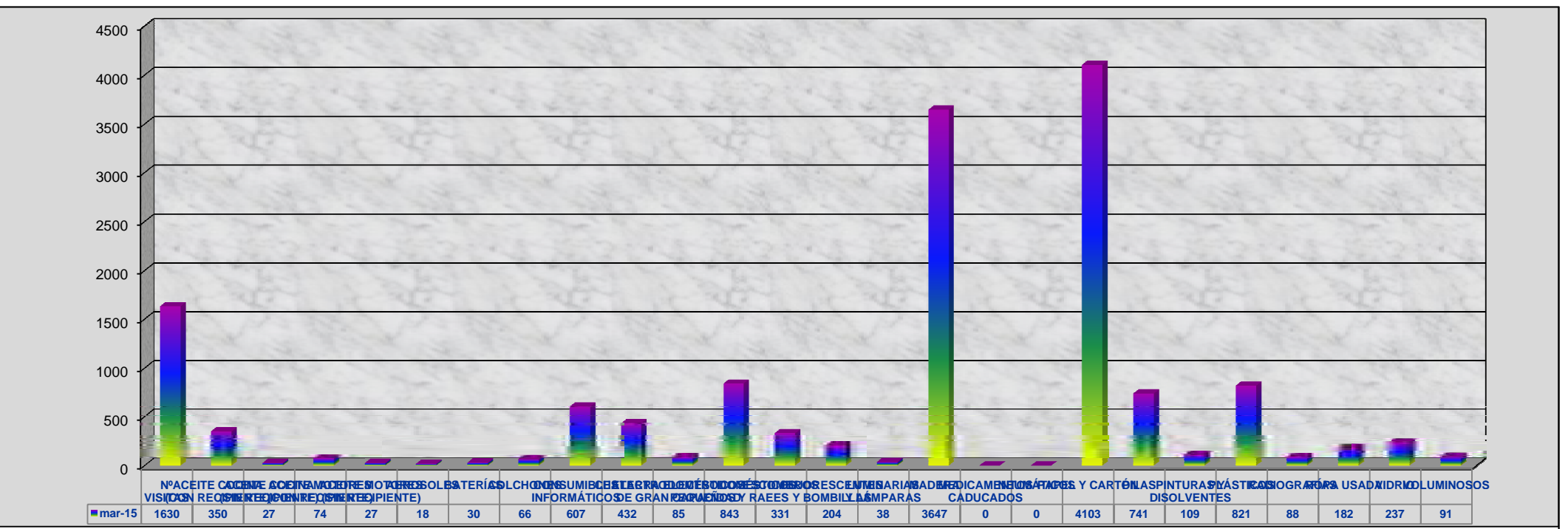
Datos proporcionados por parte del concesionario para el cálculo de indicadores tipo 1.

ENTRADAS PUNTO LIMPIO MARZO DE 2015

DÍA	Nº VISITAS	ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	AEROSLES	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	76	35	2	5	0	0	2	4	25	11	2	19	32	2	0	197	0	0	95	60	7	70	0	9	10	0	7,72
3	59	7	0	1	0	0	0	4	37	16	1	87	10	6	2	141	0	0	156	18	5	12	0	9	1	0	8,69
4	60	13	0	12	1	0	0	0	28	22	5	18	9	0	4	182	0	0	25	0	0	51	0	6	1	0	6,27
5	45	7	1	0	0	0	0	1	65	2	2	34	0	2	0	97	0	0	157	50	3	15	0	0	37	0	10,50
6	62	6	0	3	0	4	2	5	107	7	2	20	2	5	1	108	0	0	260	40	3	60	0	8	8	0	10,49
7	84	27	1	0	13	0	1	2	0	37	7	87	4	4	4	123	0	0	96	15	0	63	0	3	3	25	6,13
8	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!
9	75	5	5	0	12	0	1	5	1	8	3	40	7	6	0	201	0	0	144	2	3	44	0	7	17	0	6,80
10	66	7	0	0	0	0	1	3	0	14	5	25	9	0	7	225	0	0	195	10	0	54	0	4	5	25	8,92
11	49	3	0	4	1	0	1	3	5	39	0	17	10	0	0	230	0	0	222	6	11	22	0	2	5	0	11,86
12	63	34	0	5	0	4	1	2	42	14	3	23	20	8	3	148	0	0	393	60	4	41	0	7	0	0	12,88
13	62	7	0	0	0	0	0	0	27	12	1	36	16	28	1	177	0	0	324	92	0	25	0	0	1	0	12,04
14	57	16	11	0	0	0	0	1	30	11	3	7	25	11	1	37	0	0	157	35	5	61	10	8	41	10	8,42
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	92	18	0	12	0	0	0	5	22	35	7	63	14	17	5	180	0	0	302	0	0	58	0	15	4	10	8,33
17	77	9	0	0	0	0	0	0	18	20	2	32	15	18	0	274	0	0	31	40	0	33	0	8	5	0	6,56
18	38	1	3	0	0	0	2	0	30	28	0	41	17	4	0	107	0	0	152	30	0	13	0	15	5	0	11,79
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
20	92	18	1	0	0	0	3	1	3	20	11	57	34	9	3	57	0	0	124	68	0	25	10	0	60	0	5,48
21	108	10	0	10	0	2	4	5	35	28	1	80	17	9	2	71	0	0	150	63	46	50	20	15	6	1	5,78
22	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!
23	54	6	3	5	0	0	2	2	3	6	5	10	6	7	1	142	0	0	385	43	0	20	0	1	5	0	12,06
24	76	34	0	2	0	0	2	3	8	41	5	58	17	26	2	151	0	0	39	25	7	13	30	11	2	0	6,26
25	38	15	0	0	0	0	0	2	10	13	2	6	9	6	0	110	0	0	136	0	0	2	0	4	10	0	8,55
26	46	21	0	0	0	3	3	2	0	4	3	5	7	4	0	83	0	0	204	24	6	31	6	1	2	10	9,10
27	58	17	0	5	0	0	1	10	21	5	1	17	5	0	0	226	0	0	203	10	1	23	0	4	2	10	9,67
28	45	10	0	2	0	0	0	1	10	9	1	18	6	6	0	9	0	0	9	0	8	6	0	16	5	0	2,57
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	84	10	0	0	0	0	2	2	80	24	10	23	28	7	2	215	0	0	110	30	0	5	0	16	2	0	6,74
31	64	18	0	8	0	5	2	3	0	6	3	20	14	19	0	156	0	0	34	20	0	24	12	13	0	0	5,57
TOTAL	1630	350	27	74	27	18	30	66	607	432	85	843	331	204	38	3647	0	0	4103	741	109	821	88	182	237	91	8,07

RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS

CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	2,66%	COLCHONES	0,50%	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	1,55%	PINTURAS Y DISOLVENTES	5,64%
ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	0,20%	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	4,62%	MADERA	0,29%	PLÁSTICOS	0,83%
ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	0,56%	CHATARRA	3,29%	MEDICAMENTOS CADUCADOS	27,74%	RADIOGRAFÍAS	6,24%
ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	0,20%	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	0,65%	NEUMÁTICOS	0,00%	ROPA USADA	0,67%
AEROSLES	0,14%	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	6,41%	PAPEL Y CARTÓN	0,00%	VIDRIO	1,38%
BATERÍAS	0,23%	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	2,51%	PILAS	31,20%	VOLUMINOSOS	1,80%



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
301h:10'	301h:10'	100,00%	ACEPTABLE

TASA DE ACEPTACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO

E (nº de 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
1630	0	1630	100,00%	ACEPTABLE

CAMPAÑA DE FLOR 2015 (ENERO-MARZO)

SEMANA	TIPO FLOR	ZONA A DECORAR	
10	SURFINA BLANCA	CESTOS COLGANTES	
10	SURFINA FUCSIA	CESTOS COLGANTES	
		Total CESTOS COLGANTES	46 m2 *sestima superficie para los cestos colgantes
10	GERANIO ROJO	ROTONDA MIRASUR (MACIZO REDONDO)	
		Total ROTONDA MIRASUR (MACIZO REDONDO)	37 m2
10	PETUNIA BLANCA	ROTONDA MIRASUR (CULEBRA)	
		Total ROTONDA MIRASUR (CULEBRA)	85 m2
10	GERANIO ROJO	ROTONDA DEL CICLISTA	
		Total ROTONDA DEL CICLISTA	5 m2
11	PETUNIA BLANCA	AVDA. ESPAÑA	
		Total AVDA. ESPAÑA	39 m2
11	PETUNIA ROJA	IGLESIA	
11	PETUNIA PICOTE ROJA	IGLESIA	
11	PETUNIA BLANCA	IGLESIA	
		Total IGLESIA	190 m2
11	PETUNIA AMARILLA	PZA. DAVID MARTIN	
11	PETUNIA BLANCA	PZA. DAVID MARTIN	
		Total PZA. DAVID MARTIN	230 m2
12	PETUNIA ROJA	PARQUE JUAN CARLOS I (OLIVOS)	
12	PETUNIA FUCSIA	PARQUE JUAN CARLOS I (OLIVOS)	
12	PETUNIA AZUL	PARQUE JUAN CARLOS I (OLIVOS)	
12	PETUNIA BLANCA	PARQUE JUAN CARLOS I (OLIVOS)	
		Total PARQUE JUAN CARLOS I (OLIVOS)	485 m2
12	SALVIA ROJA	PARQUE JUAN CARLOS I (FLECHA)	
		Total PARQUE JUAN CARLOS I (FLECHA)	19 m2
12	PETUNIA ROJA	PARQUE JUAN CARLOS I (QUESITOS)	
12	PETUNIA FUCSIA	PARQUE JUAN CARLOS I (QUESITOS)	
12	PETUNIA AZUL OSCURO	PARQUE JUAN CARLOS I (QUESITOS)	
12	PETUNIA BLANCA	PARQUE JUAN CARLOS I (QUESITOS)	
		Total PARQUE JUAN CARLOS I (QUESITOS)	199 m2
13	PETUNIA BLANCA	ENTRADA GUARDIA CIVIL	
13	PETUNIA FUCSIA	ENTRADA GUARDIA CIVIL	
13	PETUNIA AZUL OSCURO	ENTRADA GUARDIA CIVIL	
		Total ENTRADA GUARDIA CIVIL	77,5 m2
13	JUNÍPEROS	ENTRADA PATIO CASA DE LA CADENA	*sestima una superficie de 3m2
13	PETUNIA BLANCA	PATIO CASA DE LA CADENA MACETEROS	
		Total PATIO CASA DE LA CADENA	8 m2
13	PETUNIA BLANCA	ABETO EGIDO	
		Total ABETO EGIDO	88,5 m2
		Total general	1.509 m2



MARZO	
Sp 1.413	$i_{1,5} = \frac{S_a}{S_p} = 1,0683$
Sa 1.509	

% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES MENSUAL			
$i_{1,5} \geq 1$	1,07	$i_{1,5} \geq 2$	2,13
EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES			
ACEPTABLE			



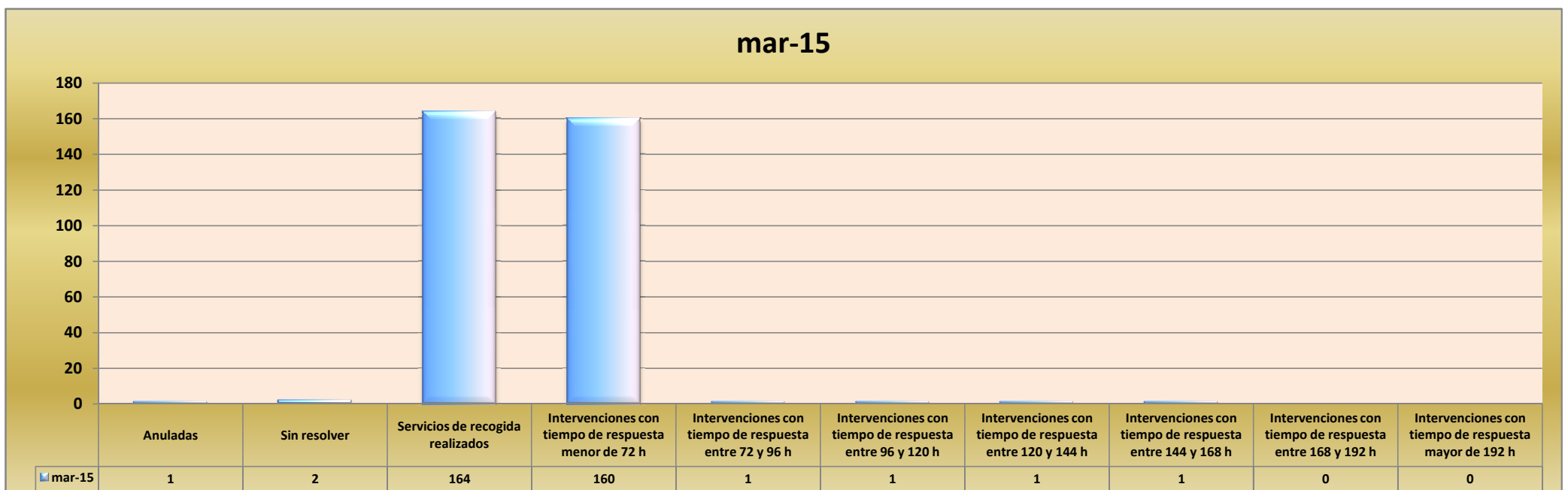
CONTROL DE RECOGIDA DE ENSERES MARZO DE 2015

RESUMEN DIARIO RECOGIDA DE ENSERES MARZO 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	13	34	0	1	12	12	0	0	0	0	0	0
3	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
4	11	34	1	0	10	10	0	0	0	0	0	0
5	8	17	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0
6	9	57	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	10	92	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0
10	5	20	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0
11	10	33	0	0	10	9	0	0	1	0	0	0
12	8	56	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0
13	5	23	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0
14	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
16	11	30	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0
17	6	8	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
18	5	17	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	8	31	0	1	7	7	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	13	57	0	0	12	11	0	1	0	0	0	0
24	11	21	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0
25	6	32	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0
26	8	14	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0
27	7	25	0	0	7	5	1	0	0	1	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	7	34	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0
31	6	27	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
TOTAL	169	664	1	2	164	160	1	1	1	1	0	0

PROMEDIO SERVICIOS DIARIOS REALIZADOS
8
PROMEDIO Nº ENSERES / SERVICIO
4

% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES			
< ó = 72 h	95,24	> 72 h	3,57
EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES			
ACEPTABLE			



RESUMEN DIARIO ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO - MARZO 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	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
4	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	3	3	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
10	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	2	0	0	2	0	2	2	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	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
17	2	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	1	0	0	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
31	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16	3	2	11	0	16	16	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			
ACCEPTABLE			

