

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

**OCTUBRE 2023**



## CONTENIDO

Introducción .....	pág. 3
Breve descripción del sistema de indicadores de calidad .....	pág. 3
Descripción de las medidas realizadas .....	pág. 4
Resultados obtenidos en las mediciones realizadas .....	pág. 5
Cálculo de los índices de calidad .....	pág. 14
Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad .....	pág. 32
Conclusiones .....	pág. 33
Mejoras .....	pág. 34
Anexo I. <i>Datos proporcionados por el concesionario para el cálculo de los índices Tipo 1</i> .....	pág. 35

## **Introducción**

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

Dicho servicio fue adjudicado a la mercantil "UTE Valoriza Servicios Medioambientales S.A y 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.

Aserpinto, S.A.U, como empresa adjudicataria del servicio de inspección de la calidad de los trabajos de aseo urbano del municipio, ha realizado durante el mes de Octubre de 2023 todas aquellas tareas e inspecciones que marca el protocolo de medida de los indicadores de la calidad del servicio. Los resultados de dichos trabajos se recogen en el presente informe.

## **Descripción del sistema de indicadores de calidad**

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

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

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

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

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

### **Descripción de las medidas realizadas**

Durante el mes de Octubre de 2023 se han realizado un total de 115 rutas de inspección, agrupadas en 5 tipologías diferentes, atendiendo a la siguiente clasificación:

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

La ejecución de las 86 rutas de inspección, realizadas íntegramente por ASERPINTO, ha supuesto el examen de:

- 21.475,01 m<sup>2</sup> de aceras del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 182 Alcorques en aceras, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- 71 Papeleras en aceras, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- 34 Contenedores, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos.
- 21.600,00m<sup>2</sup> de superficies ajardinadas del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 2 Fuentes ubicadas en zonas ajardinadas, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.

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

- 5.040,97m<sup>2</sup> de aceras del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 100 Alcorques en aceras, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- 153 Papeleras en aceras, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- 14 Contenedores, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad de los mismos.
- 4.800,00 m<sup>2</sup> de superficies ajardinadas del municipio, a la búsqueda de residuos depositados las mismas.
- 1 Fuentes ubicadas en zonas ajardinadas, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.

## Resultados obtenidos en las mediciones realizadas

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

### Índice 2.1. Presencia de pintadas.

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

nº	ID Ruta	Fecha	Longitud (km)	Nº PINTADAS			MUESTRA	
				Pequeña	Mediana	Grande	Índice	Estado
1	10	06/10/2023	1,2604	0	0	0	0,00000	ACEPTABLE
2	7	11/10/2023	1,2573	0	0	0	0,00000	ACEPTABLE
3	8	20/10/2023	1,2693	0	0	0	0,00000	ACEPTABLE
4	5	27/10/2023	1,2541	0	0	0	0,00000	ACEPTABLE

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

### Índice 2.2. Presencia de carteles.

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

nº	ID Ruta	Fecha	Longitud (km)	CANTIDAD		MUESTRA	
				Pegatinas	Carteles	Índice	Estado
1	10	06/10/2023	1,2604	0	0	0,0000	ACEPTABLE
2	7	11/10/2023	1,2573	0	0	0,0000	ACEPTABLE
3	8	20/10/2023	1,2693	0	0	0,0000	ACEPTABLE
4	5	27/10/2023	1,2541	0	0	0,0000	ACEPTABLE

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

### Índice 2.3. Presencia de puntos negros.

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

nº	ID Ruta	Fecha	Longitud (km)	Altura (min. 0,5m)	Superficie (m²)	Nº PUNTOS NEGROS			MUESTRA	
						Pequeño	Mediano	Grande	Índice	Estado
1	10	06/10/2023	1,2604	0,00	0,00	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
2	7	11/10/2023	1,2573	0,00	0,00	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
3	8	20/10/2023	1,2693	0,00	0,00	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
4	5	27/10/2023	1,2541	0,00	0,00	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE

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







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

nº	ID Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	Conteo de Residuos				Peso Residuos				Índice muestra (1)	Alcorques muestreados	Clasificación	Estado	
					M. PEQ.	PEQ.	MED. real	GRAN. acum.	M. PEQ.	PEQ.	MED. real	GRAN. acum.					
81	10.44	25/10/2023	10:34	C/ Pablo Sarasate (esq. C/ M <sup>a</sup> Luisa Ozaña) - C/ Pablo Sarasate (puerta verja)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	-	ACEPTABLE
82	10.45	25/10/2023	10:40	C/ Pablo Sarasate (frente garaje nº 2) - C/ Manuel Falla (frente garaje nº 19)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-	ACEPTABLE
83	10.46	25/10/2023	10:44	C/ Federico Chueca (esq. C/ Manuel Falla) - C/ Federico Chueca (frente nº 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-	ACEPTABLE
84	10.47	25/10/2023	10:50	C/ Federico Chueca (frente nº 29) - C/ Federico Chueca (esq. C/ M <sup>a</sup> Luisa Ozaña)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-	ACEPTABLE
85	10.48	25/10/2023	10:54	C/ Federico Chueca (frente nº 71) - C/ Federico Chueca (frente nº 97)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	-	ACEPTABLE
86	10.49	25/10/2023	11:00	C/ Federico Chueca (frente nº 113) - C/ Federico Chueca (esq. C/ Pablo Sarasate)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-	ACEPTABLE

Tabla 8. Resultados de las rutas de inspección individual de residuos en alcorques (5/5).

nº	ID Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	Conteo de Residuos				Peso Residuos				Índice muestra (1)	Alcorques muestreados	Clasificación	Estado	
					M. PEQ.	PEQ.	MED. real	GRAN. acum.	M. PEQ.	PEQ.	MED. real	GRAN. acum.					
1	10.38	06/10/2023	12:55	C/ Manuel Falla (frente buzón correos) - Av. Juan Pablo II, 11 (Gigatec)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-	ACEPTABLE
2	10.39	06/10/2023	13:00	Av. Juan Pablo II, 11 (Gigatec) - Av. Juan Pablo II (paso acceso parque)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	-	ACEPTABLE
3	10.40	06/10/2023	13:05	Av. Juan Pablo II (paso acceso parque) - Av. Juan Pablo III (concejería Atlix)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	-	ACEPTABLE
4	10.41	06/10/2023	13:08	Av. Juan Pablo II (concejería Atlix) - Av. Juan Pablo II (esq. C/ Manuel Falla)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-	ACEPTABLE
5	10.42	06/10/2023	13:12	C/ Manuel Falla (rotonda) - C/ Manuel Falla (esq. C/ Pablo Sarasate)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	-	ACEPTABLE
6	7.22	11/10/2023	12:45	C/ Miguel Hernández (puerta lateral Colegio Santo Domingo) - C/ Santa Teresa, 1 (Puerta Residencia de las Monjas)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	ACEPTABLE
7	7.23	11/10/2023	12:50	C/ Santa Teresa, 1 (Puerta Residencia de las Monjas) - C/ Santa Teresa (frente tienda Nutrición Fitness)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	ACEPTABLE
8	7.24	11/10/2023	12:55	C/ Santa Teresa (frente tienda Nutrición Fitness) - Avda. España, 26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	ACEPTABLE
9	7.25	11/10/2023	13:00	Avda. España, 26 - C/ Terremos, 4 (pajarería)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-	ACEPTABLE
10	7.26	11/10/2023	13:08	C/ Terremos, 4 (pajarería) - C/ Terremos, 1 (Parroquia San José)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	ACEPTABLE
11	8.81	20/10/2023	12:55	C/ Eduardo Chillida (puerta emergencia charitas) - C/ Eduardo Chillida, 55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	ACEPTABLE
12	8.82	20/10/2023	13:07	C/ Eduardo Chillida, 59 - C/ Eduardo Chillida (esq. C/ Antonio Saura)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-	ACEPTABLE
13	8.83	20/10/2023	13:08	C/ Antonio Saura (esq. C/ Eduardo Chillida) - C/ Antonio Saura (esq. Oscar Dguex)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	-	ACEPTABLE
14	8.84	20/10/2023	13:12	C/ Oscar Dguex (esq. C/ Antonio Saura) - C/ Oscar Dguex (frente C/ Manuel Rivera)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	-	ACEPTABLE
15	8.85	20/10/2023	13:18	C/ Oscar Dguex (frente C/ Manuel Rivera) - C/ Oscar Dguex (esq. C/ Pablo Palazuelo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	-	ACEPTABLE
16	5.59	27/10/2023	13:00	C/ Grecia (esq. C/ Suecia) - C/ Grecia (frente nº 14)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	-	ACEPTABLE
17	5.60	27/10/2023	13:04	C/ Grecia (frente nº 14) - C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	-	ACEPTABLE
18	5.61	27/10/2023	13:08	C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal) - Av. Naciones (frente nº1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	-	ACEPTABLE
19	5.62	27/10/2023	13:11	Avda. de las Naciones (frente nº1) - Avda. de las Naciones (frente nº23)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	-	ACEPTABLE
20	5.63	27/10/2023	13:15	Avda. de las Naciones (esq. C/ Italia) - Avda. de las Naciones, 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	-	ACEPTABLE

Tabla 9. Resultados de las rutas de inspección conjunta 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, papeleras con el cenicero sucio, papeleras llenas y papeleras rebosantes. La cantidad y clasificación del conjunto de papeleras muestreadas sirve para el cálculo del índice de calidad.

nº	ID Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	Papeleras				Total papeleras	CONTEO	Estado
					Vacías	llenas	rebozantes	cenicero sucio			
1	3.17	02/10/2023	10:30	C/ San José (parterre) - C/ San José (garaje nº 11)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
2	3.18	02/10/2023	10:35	C/ San José (garaje nº 11) - C/ Julián Besteiro, 2	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
3	3.19	02/10/2023	10:38	C/ Julián Besteiro, 2 - C/ Julián Besteiro (frente nº 5)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
4	3.20	02/10/2023	10:42	C/ Julián Besteiro (frente nº 5) - C/ Julián Besteiro (frente C/ Juan Escobedo)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
5	3.21	02/10/2023	10:46	C/ Juan de Escobedo, 32 - C/ Juan de Escobedo (esq. C/ San José)	4	0	0	0	4	0,000000	ACEPTABLE
6	3.22	02/10/2023	10:50	C/ San José (esq. C/ Juan de Escobedo) - C/ San José (esq. C/ Julián Besteiro)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
7	3.23	02/10/2023	10:54	C/ Julián Besteiro (esq. C/ San José) - C/ Julián Besteiro, 5	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
8	3.24	02/10/2023	10:57	C/ Julián Besteiro, 5 - C/ Juan de Escobedo, 32	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
9	10.50	03/10/2023	10:05	C/ Federico Chueca (frente C/ Pablo Sarasate) - C/ Federico Chueca, 135	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
10	10.51	03/10/2023	10:09	C/ Federico Chueca, 135 - Av. Juan Pablo II (frente puerta edificio Realía)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
11	10.52	03/10/2023	10:13	Av. Juan Pablo II (frente puerta edif. Realía) - Pso. Las Artes (rotonda)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
12	10.53	03/10/2023	10:16	Pso. Las Artes (rotonda) - Pso. Las Artes (frente nº 30)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
13	10.54	03/10/2023	10:20	Pso. Las Artes, 30 - Pso. Las Artes (rotonda)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
14	10.55	03/10/2023	10:24	C/ Francisco Barbieri (rotonda) - C/ Francisco Barbieri (frente nº 19)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
15	10.56	03/10/2023	10:28	C/ Francisco Barbieri (frente nº 29) - C/ Francisco Barbieri (frente C/ M <sup>a</sup> Rodrigo)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
16	10.57	03/10/2023	10:33	C/ Fco. Barbieri (frente C/ María Rodrigo) - C/ Fco. Tárrega (frente C/ Amadeo Vives)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
17	10.58	03/10/2023	10:40	C/ Fco. Barbieri (frente C/ Amadeo Vives) - C/ Fco. Tárrega (puerta lateral pistas padel)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
18	8.16	04/10/2023	10:30	C/ María Blanchard (esq. C/ Antonio López) - C/ María Blanchard (esq. C/ Oscar Domínguez)	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
19	8.17	04/10/2023	10:34	C/ María Blanchard (esq. C/ Oscar Domínguez) - C/ María Blanchard (esq. C/ Eduardo Chillida)	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
20	8.18	04/10/2023	10:38	C/ Eduardo Chillida (esq. C/ María Blanchard) - C/ Eduardo Chillida (frente nº 13)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE

Tabla 10. Resultados de las rutas de inspección individual de vaciado de papeleras (1/5).

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

nº	ID Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	Papeleras				Total papeleras	CONTEO	Estado
					Vacias	llenas	rebotantes	cenicero sucio			
21	8.19	04/10/2023	10:43	C/ Eduardo Chillida (frente nº 13) - C/ Eduardo Chillida (frente nº 23)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
22	8.20	04/10/2023	10:46	C/ Eduardo Chillida (frente nº 13) - C/ Eduardo Chillida (esq. C/ Pablo Palazuelo)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
23	7.56	05/10/2023	10:43	C/ Santa Teresa (esq. C/ Fco. García Lorca) - C/ Santa Teresa (garaje)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
24	7.57	05/10/2023	10:47	C/ Santa Teresa (garaje) - C/ Pablo Picasso, 7	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
25	7.58	05/10/2023	10:50	C/ Pablo Picasso, 7 - C/ Pablo Picasso, 15	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
26	7.59	05/10/2023	10:53	C/ Pablo Picasso, 15 - C/ Pablo Picasso (esq. Edificio azul)	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
27	7.60	05/10/2023	10:57	C/ Pablo Picasso (esq. Edificio azul) - frente C/ Sur, 2	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
28	7.61	05/10/2023	11:02	frente C/ Sur, 2 - C/ Valdemoro, 27	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
29	7.62	05/10/2023	11:05	C/ Valdemoro, 27 - C/ Federico García Lorca (frente C/ Salvador Dalí)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
30	5.43	09/10/2023	10:27	C/ Portugal (esq. Avda. Europa) - C/ Portugal (frente nº 20)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
31	5.44	09/10/2023	10:32	C/ Portugal (frente nº 20) - C/ Portugal (frente C/ Grecia)	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
32	5.45	09/10/2023	10:36	C/ Portugal (frente C/ Grecia) - C/ Portugal (esq. Avda. de las Naciones)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
33	5.46	09/10/2023	10:40	Avda. de las Naciones, 18 - C/ Portugal (esq. C/ Grecia)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
34	5.47	09/10/2023	10:44	C/ Grecia (esq. C/ Portugal) - C/ Grecia (esq. Avda. Europa)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
35	5.48	09/10/2023	10:48	C/ Grecia (frente nº 13) - Avda. Europa, 35	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
36	5.49	09/10/2023	10:52	Avda. Europa, 35 - C/ Portugal, 24	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
37	5.50	09/10/2023	11:00	C/ Portugal, 24 - C/ Portugal (esq. C/ Grecia)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
38	6.73	10/10/2023	10:27	C/ San Juan, 35 - C/ San Juan (esq. C/ San Francisco Javier)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
39	6.74	10/10/2023	10:32	C/ San Juan, 35 - C/ San Juan (esq. C/ San Juan) - C/ Cádiz, 23	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
40	6.75	10/10/2023	10:36	C/ Cádiz, 23 - C/ Cádiz, 12	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE

Tabla 10. Resultados de las rutas de inspección individual de vaciado de papeleras (2/5).

nº	ID Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	Papeleras				Total papeleras	CONTEO	Estado
					Vacias	llenas	rebotantes	cenicero sucio			
41	6.76	10/10/2023	10:40	C/ Cádiz, 12 - C/ San Juan, 17	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
42	6.77	10/10/2023	10:44	C/ San Juan, 17 - C/ San Juan (esq. C/ San Francisco Javier)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
43	6.78	10/10/2023	10:48	C/ San Juan (frente nº 21 - In&Out) - C/ San Juan (esq. C/ Barco)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
44	6.79	10/10/2023	10:52	C/ Barco (esq. C/ San Juan) - C/ Córdoba (frente nº 18)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
45	6.80	10/10/2023	11:00	C/ Córdoba (frente nº 18) - C/ Córdoba (esq. C/ San Juan)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
46	4.77	13/10/2023	10:35	Rotonda Parque Norte (entrada garaje) - C/ Rioja (frente tobogán)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
47	4.78	13/10/2023	10:38	C/ Rioja (frente tobogán) - C/ Rioja (frente puerta azul)	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
48	4.79	13/10/2023	10:42	C/ Rioja (frente puerta azul) - C/ Cataluña (frente nº 18)	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
49	4.80	13/10/2023	10:46	C/ Rioja (esq. C/ Cataluña) - C/ Rioja (esq. C/ Murcia)	5	0	0	0	5	0,000000	ACEPTABLE
50	4.81	13/10/2023	10:50	C/ Murcia (esq. C/ Rioja) - C/ Navarra, 6	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
51	4.82	13/10/2023	10:54	C/ Navarra, 6 - C/ Cataluña, 20	4	0	0	0	4	0,000000	ACEPTABLE
52	4.83	13/10/2023	10:57	C/ Cataluña (camino Parque Norte) - C/ Cataluña (esq. C/ Euskadi)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
53	4.84	13/10/2023	11:02	C/ Euskadi (esq. C/ Cataluña) - C/ Euskadi (esq. C/ Murcia)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
54	9.45	18/10/2023	10:05	Trasera San Ildefonso (Grestuna) - Trasera San Ildefonso (frente Montes León)	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
55	9.46	18/10/2023	10:10	Trasera San Ildefonso (frente Montes León) - C/ Antonio Tapias (puente)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
56	9.47	18/10/2023	10:14	C/ Antonio Tapias (puente) - C/ Ferrocarril (frente C/ San Ildefonso)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
57	9.48	18/10/2023	10:18	C/ Ferrocarril (frente C/ San Ildefonso) - C/ Ferrocarril (frente nº 18)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
58	9.49	18/10/2023	10:22	C/ Ferrocarril (frente nº 18) - C/ Ferrocarril (frente nº 12)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
59	9.50	18/10/2023	10:26	C/ Ferrocarril (frente nº 12) - C/ Ferrocarril (inicio aparcamiento estación)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
60	9.51	18/10/2023	10:30	C/ Ferrocarril (inicio aparcamiento estación) - C/ Ferrocarril (frente ALSYS)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE

Tabla 10. Resultados de las rutas de inspección individual de vaciado de papeleras (3/5).

nº	ID Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	Papeleras				Total papeleras	CONTEO	Estado
					Vacias	llenas	rebotantes	cenicero sucio			
61	11.11	19/10/2023	11:10	C/ Águilas (esq. C/ Cartagena) - C/ Águilas (esq. C/ Sabadell)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
62	11.12	19/10/2023	11:13	C/ Sabadell (esq. C/ Águilas) - C/ Sabadell (frente nº 26)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
63	11.13	19/10/2023	11:17	C/ Sabadell (frente nº 26) - C/ Sabadell (frente nº 12)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
64	11.14	19/10/2023	11:20	C/ Sabadell (frente nº 12) - C/ Sabadell (esq. C/ Avilés)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
65	11.15	19/10/2023	11:24	C/ Avilés (esq. C/ Sabadell) - C/ Fuentevieja (frente C/ Manresa)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
66	11.16	19/10/2023	11:28	C/ Manresa (esq. C/ Fuentevieja) - C/ Manresa (vía tren)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
67	11.17	19/10/2023	11:33	C/ Ferrol (esq. C/ Manresa) - C/ Ferrol (frente nº 7)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
68	11.18	19/10/2023	11:37	C/ Ferrol (frente nº 7) - C/ Ferrol (frente nave 16)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
69	11.19	19/10/2023	11:42	C/ Ferrol (frente nave 16) - C/ Bilbao (frente nave 13)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
70	11.20	19/10/2023	11:47	C/ Bilbao (frente nave 13) - C/ Bilbao (esq. C/ Fuentevieja)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
71	2.9	23/10/2023	10:08	C/ Torrejón esq. C/ San Pedro - C/ Pedro Faura (fin edificio Residencia)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
72	2.10	23/10/2023	10:10	C/ Pedro Faura desde fin edificio Residencia - esq. C/ Nicaragua	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
73	2.11	23/10/2023	10:14	C/ Nicaragua esq. C/ Pedro Faura - Callejón de San Pedro, 11	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
74	2.12	23/10/2023	10:18	C/ Rosario de Castro esq. Callejón de San Pedro - C/ Rosario Acuña, 8	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
75	2.13	23/10/2023	10:22	C/ Rosario Acuña, 8 - C/ Torrejón (esquina peatonal)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
76	2.14	23/10/2023	14:27	C/ Torrejón (esq. edificio calle peatonal) - C/ Buenos Aires, 3 (frente parking mercadona)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
77	2.15	23/10/2023	10:32	C/ Buenos Aires, 3 - C/ Buenos Aires (inicio fachada imprenta)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
78	10.41	25/10/2023	10:18	Av. Juan Pablo II (cervecería Abía) - Av. Juan Pablo II (esq. C/ Manuel Falla)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
79	10.42	25/10/2023	10:25	C/ Manuel Falla (rotonda) - C/ Manuel Falla (esq. C/ Pablo Sarasate)	2	0	0	0	2	0,000000	ACEPTABLE
80	10.43	25/10/2023	10:30	C/ Pablo Sarasate, 2 - C/ Pablo Sarasate (contenedores)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE

Tabla 10. Resultados de las rutas de inspección individual de vaciado de papeleras (4/5).

nº	ID Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	Papeleras				Total papeleras	CONTEO	Estado
					Vacias	llenas	rebotantes	cenicero sucio			
81	10.44	25/10/2023	10:34	C/ Pablo Sarasate (esq. C/ Mª Luisa Ozaita) - C/ Pablo Sarasate (puerta verja)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
82	10.45	25/10/2023	10:40	C/ Pablo Sarasate (frente garaje nº 2) - C/ Manuel Falla (frente garaje nº 19)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
83	10.46	25/10/2023	10:44	C/ Federico Chueca (esq. C/ Manuel Falla) - C/ Federico Chueca (frente nº 25)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
84	10.47	25/10/2023	10:50	C/ Federico Chueca (frente nº 29) - C/ Federico Chueca (esq. C/ Mª Luisa Ozaita)	1	0	0	0	1	0,000000	ACEPTABLE
85	10.48	25/10/2023	10:54	C/ Federico Chueca (frente nº 71) - C/ Federico Chueca (frente nº 97)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE
86	10.49	25/10/2023	11:00	C/ Federico Chueca (frente nº 113) - C/ Federico Chueca (esq. C/ Pablo Sarasate)	0	0	0	0	0	0,000000	ACEPTABLE

Tabla 10. Resultados de las rutas de inspección individual de vaciado de papeleras (5/5).



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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	Contenedores	
				Muestreados	Defectuosos
10.54	03/10/2023	10:20	Pso. Las Artes, 30 - Pso. Las Artes (rotonda)	4	0
10.57	03/10/2023	10:33	C/ Fco. Barbieri (frente C/ María Rodrigo) - C/ Fco. Tárrega (frente C/ Amadeo Vives)	3	0
8.17	04/10/2023	10:34	C/ María Blanchard (esq. C/ Óscar Domínguez) - C/ María Blanchard (esq. C/ Eduardo Chillida)	1	0
7.58	05/10/2023	10:50	C/ Pablo Picasso, 7 - C/ Pablo Picasso, 15	2	0
5.43	09/10/2023	10:27	C/ Portugal (esq. Avda. Europa) - C/ Portugal (frente nº 20)	3	0
6.79	10/10/2023	10:52	C/ Barco (esq. C/ San Juan) - C/ Córdoba (frente nº 18)	1	0
6.80	10/10/2023	11:00	C/ Córdoba (frente nº 18) - C/ Córdoba (esq. C/ San Juan)	1	0
4.79	13/10/2023	10:42	C/ Rioja (frente puerta azul) - C/ Cataluña (frente nº 18)	4	0
9.46	18/10/2023	10:10	Trasera San Ildefonso (Frente Montes León) - C/ Antonio Tapies (puente)	2	0
9.50	18/10/2023	10:26	C/ Ferrocarril (frente nº 12) - C/ Ferrocarril (inicio aparcamiento estación)	1	0
9.51	18/10/2023	10:30	C/ Ferrocarril (inicio aparcamiento estación) - C/ Ferrocarril (frente ALSYS)	3	0
2.10	23/10/2023	10:10	C/ Pedro Faura desde fin edificio Residencia - esq. C/ Nicaragua	1	0
10.43	25/10/2023	10:30	C/ Pablo Sarasate, 2 - C/ Pablo Sarasate (contenedores)	5	0
10.48	25/10/2023	10:54	C/ Federico Chueca (frente nº 71) - C/ Federico Chueca (frente nº 97)	3	0

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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	Contenedores	
				Muestreados	Defectuosos
10.39	06/10/2023	13:00	Avenida Juan Pablo II, 11 (Gigatec) - Avenida Juan Pablo II (paso acceso parque)	3	0
7.23	11/10/2023	12:50	C/ Santa Teresa, 1 (Puerta Residencia de las Monjas) - C/ Santa Teresa (frente tienda Nutrición Fitness)	2	0
8.82	20/10/2023	13:07	C/ Eduardo Chillida, 59 - C/ Eduardo Chillida (esq. C/ Antonio Saura)	3	0
5.60	27/10/2023	13:04	C/ Grecia (frente nº 14) - C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal)	3	0
5.62	27/10/2023	13:11	Avda. de las Naciones (frente nº 1) - Avda. de las Naciones (frente nº 23)	3	0

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

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

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

nº	Fecha	Ubicación	Superficie (m²)	Residuos encontrados				Peso Residuos				CONTEO GLOBAL	Índice Muestra	Estado		
				M. PEQ.	PEQ.	MED.	GRAN.	M. PEQ.	PEQ.	MED.	GRAN.					
1	02/10/2023	Parque Municipal	9.800,00	0	1	0	3	0	0	-	2	9	-	11	0,0011	ACEPTABLE
2	02/10/2023	Parque Fuster	11.800,00	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	0	0,0000	ACEPTABLE

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

nº	Fecha	Hora	Ubicación	Superficie (m²)	Residuos encontrados				Peso Residuos				CONTEO GLOBAL	Índice Muestra	Estado	
					M. PEQ.	PEQ.	MED.	GRAN.	M. PEQ.	PEQ.	MED.	GRAN.				
1	06/10/2023	0:00	Avda. Juan Pablo II - C/ Mariana Martínez	4.800,00	0	1	3	0	0	-	2	9	-	11	0,0023	ACEPTABLE

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

nº	Fecha	Denominación	Superficie (m²)	Deterioro Apreciable				Deterioro Grave				Conteo D. Apreciable		Conteo D. Grave		CONTEO GLOBAL	Índice Muestra	Estado	
				PEQ.	MED.	GRAN.	real	PEQ.	MED.	GRAN.	real	PEQ.	MED.	GRAN.	PEQ.				MED.
1	02/10/2023	Parque Municipal	9.800,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0,0000	ACEPTABLE
2	02/10/2023	Parque Fuster	11.800,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0,0000	ACEPTABLE

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

nº	Fecha	Ubicación	Superficie (m²)	Deterioro Apreciable				Deterioro Grave				Conteo D. Apreciable		Conteo D. Grave		CONTEO GLOBAL	Índice Muestra	Estado	
				PEQ.	MED.	GRAN.	real	PEQ.	MED.	GRAN.	real	PEQ.	MED.	GRAN.	PEQ.				MED.
1	06/10/2023	Avda. Juan Pablo II - C/ Mariana Martínez	4.800,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0,0000	ACEPTABLE

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

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

### Índice 3.9. Limpieza de fuentes.

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

nº	Fecha	Ubicación	fuentes muestreadas	Conteo Residuos						Peso Residuos			Manchas encontrados				Conteo manchas			CONTEO GLOBAL	Clasificación	
				MED.		GRAN.		PEQ.	MED.	GRAN.	MED.		GRAN.		PEQ.	MED.	GRAN.					
				real	acum.	real	acum.				real	acum.	real	acum.								
1	03/10/2023	Parque C/ Alemania	2	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-

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

nº	Fecha	Ubicación	fuentes muestreadas	Conteo Residuos						Peso Residuos			Manchas encontrados				Conteo manchas			CONTEO GLOBAL	Clasificación
				MED.		GRAN.		PEQ.	MED.	GRAN.	MED.		GRAN.		PEQ.	MED.	GRAN.				
				real	acum.	real	acum.				real	acum.	real	acum.							
1	06/10/2023	C/ Manuel de Falla - Avda. Juan Pablo II	1	0	0	0	0	0	-	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-

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

### Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado.

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

nº	Fecha	Ubicación	árboles y arbustos			Índice muestra	Estado
			Marchitos	Muertos	Similares en el entorno		
1	02/10/2023	Parque Municipal	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
2	02/10/2023	Parque Fuster	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE

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

nº	Fecha	Ubicación	árboles y arbustos			Índice muestra	Estado
			Marchitos	Muertos	Similares en el entorno		
1	06/10/2023	Avda. Juan Pablo II - C/ Mariana Martínez	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE

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

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

Durante el mes de Octubre de 2023 no se ha emitido por parte del servicio de inspección de calidad ningún aviso para la limpieza de puntos negros.

## Cálculo de los índices de calidad

### *Índices tipo 1*

#### *Índice 1.1. Tasa de operación del punto limpio.*

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

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

$H_p$	$H_r$
288,0000	280,0000

Tabla 24. Valores para el cálculo del índice 1.1.

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

<b>Índice Mensual</b>	0,9722
<b>Estado</b>	<b>ACEPTABLE</b>

#### *Índice 1.2. Tasa de aceptación del punto limpio.*

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

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

$E$	$E_a$	$E_n$
1172,0000	1172,0000	0,0000

Tabla 25. Valores para el cálculo del índice 1.2.

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

<b>Índice Mensual</b>	1,0000
<b>Estado</b>	<b>ACEPTABLE</b>

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

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

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

R	N
253	253

Tabla 26. Valores para el cálculo del índice 1.3.

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

Índice Mensual	1,0000
Estado	ACEPTABLE

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

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

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

$N_5$	$N_p$
11	0

Tabla 26. Valores para el cálculo del índice 1.4.

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

Índice Mensual	1,0000
Estado	ACEPTABLE

## Índice 1.5. Tasa de reposición de plantas de temporadas.

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

Durante el mes de Octubre de 2023 no se ha realizado ninguna campaña de reposición de plantas de temporada, por lo tanto, no **procede realizar el cálculo del índice para este indicador**.

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

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.1}$  – Índice de cada muestra

$N$  – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

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

Tabla 28. Valores para el cálculo del índice 2.1.

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

<b>Índice Mensual</b>	0,0000
<b>Estado</b>	<b>ACEPTABLE</b>

**Índice 2.2. Presencia de carteles.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.2}$  – Índice de cada muestra

$N$  – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

N	$i_{2.2}$
1	0,0000
2	0,0000
3	0,0000
4	0,0000

Tabla 29. Valores para el cálculo del índice 2.2.

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

<b>Índice Mensual</b>	0,0000
<b>Estado</b>	<b>ACEPTABLE</b>

**Índice 2.3. Presencia de puntos negros.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.3}$  – Índice de cada muestra

$N$  – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

<b>N</b>	<b><math>i_{2.3}</math></b>
1	0,0000
2	0,0000
3	0,0000
4	0,0000

Tabla 30. Valores para el cálculo del índice 2.3.

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

<b>Índice Mensual</b>	0,0000
<b>Estado</b>	<b>ACEPTABLE</b>

**Índices tipo 3**

**Índice 3.1. Equipo.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

$$I_{3.1} = \frac{0,2 \cdot (E_1 + E_2 + E_3 + E_4 + E_5)}{N}$$

Donde

- E1 – Deficiencia relacionada con la uniformidad del personal.
- E2 – Deficiencia relacionada con un aspecto inadecuado de la maquinaria.
- E3 – Deficiencia relacionada con la pérdida de carga de vehículos.
- E4 – Deficiencia relacionada con la señalización de los vehículos.
- E5 – Deficiencia relacionada con emisiones de ruidos y humos de vehículos.
- N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

E1	E2	E3	E4	E5	N
0	0	0	0	0	3

Tabla 31. Valores para el cálculo del índice 3.1.

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

<b>Índice Mensual</b>	0,0000
<b>Estado</b>	<b>ACEPTABLE</b>

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

**Índice 3.2. Limpieza de aceras.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{3.2}$  – Índice de cada muestra

$N$  – Número de muestras mensuales

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

N	$i_{3.2}$																
1	0	11	0	21	3	31	0	41	3	51	0	61	0	71	0	81	2
2	2	12	0	22	2	32	0	42	7	52	0	62	4	72	0	82	2
3	0	13	0	23	0	33	8	43	3	53	8	63	0	73	2	83	4
4	2	14	0	24	2	34	2	44	2	54	0	64	0	74	2	84	9
5	3	15	0	25	0	35	7	45	0	55	0	65	0	75	0	85	0
6	5	16	0	26	0	36	0	46	3	56	0	66	0	76	3	86	0
7	5	17	3	27	0	37	0	47	0	57	4	67	0	77	0		
8	0	18	0	28	3	38	2	48	4	58	3	68	0	78	0		
9	0	19	0	29	2	39	3	49	0	59	7	69	0	79	0		
10	0	20	5	30	0	40	4	50	2	60	0	70	0	80	3		

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

N	$i_{3.2}$	N	$i_{3.2}$
1	2	11	0
2	0	12	0
3	7	13	0
4	0	14	2
5	0	15	0
6	2	16	4
7	4	17	2
8	4	18	3
9	3	19	3
10	4	20	0

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

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

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

$$I'_{3.2} = 1,6279$$

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

$$I^c_{3.2} = 2,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN} ( I'_{3.2} \cdot I^C_{3.2} )}{\text{MAX} ( I'_{3.2} \cdot I^C_{3.2} )} = 0,19 = 18,60\%$$

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

$$I_{3.2} = \frac{1,6279 \cdot 140 + 2,0000 \cdot 40}{140 + 40} = 1,7106$$

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

### 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
0	0	0	182

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

A1	A2	A3	N
0	0	0	100

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

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

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

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

---

$$I_{3.3}^I = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 5 \cdot 0}{182} = 0,0000$$

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

$$I_{3.3}^C = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 5 \cdot 0}{100} = 0,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3.3}^I \cdot I_{3.3}^C)}{\text{MAX}(I_{3.3}^I \cdot I_{3.3}^C)} = 0,00 = 0,00\%$$

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

$$I_{3.3} = \frac{0,0000 \cdot 182 + 0,0000 \cdot 100}{182 + 100} = 0,0000$$

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

**Índice 3.4. Vaciado de papeleras.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

C - Número de ceniceros de papeleras sucios.

L - Número de papeleras llenas.

R - Número de papeleras rebosantes.

N - Número de papeleras valoradas mensualmente.

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

C	L	R	N
0	0	0	71

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

C	L	R	N
0	0	0	13

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

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

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

$$I'_{3.4} = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 4 \cdot 0}{71} = 0,0000$$

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

$$I^c_{3.4} = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 4 \cdot 0}{13} = 0,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.4}, I^c_{3.4})}{\text{MAX}(I'_{3.4}, I^c_{3.4})} = 0,00 = 0,00\%$$

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

$$I_{3.4} = \frac{0,0000 \cdot 71 + 0,0000 \cdot 13}{71 + 13} = 0,0000$$

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

### Índice 3.5. Limpieza de contenedores.

---

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

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

C1	C2	C3	N
0	0	0	34

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

C1	C2	C3	N
0	0	0	14

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

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

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

$$I'_{3.5} = \frac{0 + 3 \cdot 0 + 10 \cdot 0}{34} = 0,0000$$

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

---

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

$$I_{3.5}^c = \frac{0 + 3 \cdot 0 + 10 \cdot 0}{14} = 0,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3.5}^I, I_{3.5}^C)}{\text{MAX}(I_{3.5}^I, I_{3.5}^C)} = 0,0000 = 0,00\%$$

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

$$I_{3.5} = \frac{0,0000 \cdot 34 + 0,0000 \cdot 14}{34 + 14} = 0,0000$$

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

### ***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
0	34

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

C	N
0	14

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

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

---

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

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

$$I_{3,6}^I = \frac{0}{34} = 0,0000$$

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

$$I_{3,6}^C = \frac{0}{14} = 0,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,6}^I \cdot I_{3,6}^C)}{\text{MAX}(I_{3,6}^I \cdot I_{3,6}^C)} = 0,00 = 0,00\%$$

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

$$I_{3,6} = \frac{0,0000 \cdot 34 + 0,0000 \cdot 14}{34 + 14} = 0,0000$$

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:

nº	n	$i_{3.7}$	$S_i$
1	11	0,00112	9.800,00
2	0	0,00000	11.800,00

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

nº	n	$i_{3.7}$	$S_i$
1	11	0,00229	4.800,00

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

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

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

$$I'_{3.7} = 0,0005$$

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

$$I^C_{3.7} = 0,0023$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN} (I'_{3.7} \cdot I^C_{3.7})}{\text{MAX} (I'_{3.7} \cdot I^C_{3.7})} = 0,78 = 77,78\%$$

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 3.8. Mantenimiento de zonas verdes.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{3.8}$  – Índice de cada muestra individual.

$s_i$  – Superficie de la muestra.

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

nº	r <sub>i</sub>	I <sub>3.8</sub>	S <sub>i</sub>
1	0	0,00000	9.800,00
2	0	0,00000	11.800,00

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

nº	r <sub>i</sub>	I <sub>3.8</sub>	S <sub>i</sub>
1	0	0,00000	4.800,00

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

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

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

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

$$I_{3.8}^C = 0,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN} ( I_{3.8}^I \cdot I_{3.8}^C )}{\text{MAX} ( I_{3.8}^I \cdot I_{3.8}^C )} = 0,00 = 0,00\%$$

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

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

---

$$I_{3.8} = \frac{0,0000 \cdot 21600 + 0,0000 \cdot 4800}{21600 + 4800} = 0,0000$$

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

### ***Índice 3.9. Limpieza de fuentes.***

---

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

- F1* – Fuentes algo sucias.
- F2* – Fuentes sucias.
- F3* – Fuentes muy sucias.
- N* – Número de fuentes muestreadas.

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

<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>N</b>
0	0	0	2

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

<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>N</b>
0	0	0	1

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

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

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

$$I_{3.9}^I = \frac{0 + 3 \cdot 0 + 10 \cdot 0}{2} = 0,0000$$

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

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

$$I_{3,9}^c = \frac{0 + 3 \cdot 0 + 10 \cdot 0}{1} = 0,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN} (I_{3,9}^I \cdot I_{3,9}^C)}{\text{MAX} (I_{3,9}^I \cdot I_{3,9}^C)} = 0,00 = 0,00\%$$

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

$$I_{3,9} = \frac{0,0000 \cdot 2 + 0,0000 \cdot 1}{2 + 1} = 0,0000$$

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

### Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

$$I_{3,10} = \frac{\sum (i_{3,10} \cdot e_i)}{\sum e_i}$$

Donde

$i_{3,10}$  – Índice de cada muestra individual.

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

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

$e_{ma}$	$e_{mu}$	$e_i$	$I_{3,10}$
0	0	0	0,0000

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

$e_{ma}$	$e_{mu}$	$e_i$	$I_{3,10}$
0	0	0	0,0000

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

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

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

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

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

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

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

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

$$1 - \frac{\text{MIN} ( I_{3.10}^I \cdot I_{3.10}^C )}{\text{MAX} ( I_{3.10}^I \cdot I_{3.10}^C )} = 0,00 = 0,00\%$$

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

$$I_{3.10} = \frac{0,0000 \cdot 0 + 0,0000 \cdot 0}{0 + 0} = 0,0000$$

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

#### Índices tipo 4

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

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

$P_T$  – Número total de puntos negros resueltos.

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

## Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad

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

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

Tipo	Indicadores	MUESTRA INDIVIDUAL		MUESTRA CONJUNTA		DEDUCCIONES A APLICAR			
		índice mensual	Estado	índice mensual	Estado	diferencia ambos valores	índice mensual	Estado	corrección de la certificación
1.1.	Operación del Punto Limpio	0,9722	ACEPTABLE	-	-	-	0,97	ACEPTABLE	0,00%
1.2.	Aceptación del Punto Limpio	1,0000	ACEPTABLE	-	-	-	1,00	ACEPTABLE	0,00%
1.3.	Recogida de muebles y enseres en menos de 72 horas	1,0000	ACEPTABLE	-	-	-	1,00	ACEPTABLE	0,00%
1.4.	Pintadas limpiadas en menos de 5 días	1,0000	ACEPTABLE	-	-	-	1,00	ACEPTABLE	0,00%
1.5.	Reposición de plantas de temporada	0,0000	-	-	-	-	-	-	0,00%
2.1.	Presencia de pintadas	-	-	0,0000	ACEPTABLE	-	0,00	ACEPTABLE	0,00%
2.2.	Presencia de carteles	-	-	0,0000	ACEPTABLE	-	0,00	ACEPTABLE	0,00%
2.3.	Presencia de puntos negros	-	-	0,0000	ACEPTABLE	-	0,00	ACEPTABLE	0,00%
3.1.	Índice de equipo	-	-	0,0000	ACEPTABLE	-	0,00	ACEPTABLE	0,00%
3.2.	Limpieza de aceras	1,6279	ACEPTABLE	2,0000	ACEPTABLE	18,60%	2,00	ACEPTABLE	0,00%
3.3.	Limpieza de alcorques	0,0000	ACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	0,00%	0,00	ACEPTABLE	0,00%
3.4.	Vaciado de papeleras	0,0000	ACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	0,00%	0,00	ACEPTABLE	0,00%
3.5.	Limpieza de contenedores	0,0000	ACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	0,00%	0,00	ACEPTABLE	0,00%
3.6.	Mantenimiento de contenedores	0,0000	ACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	0,00%	0,00	ACEPTABLE	0,00%
3.7.	Limpieza de zonas verdes	0,0005	ACEPTABLE	0,0023	ACEPTABLE	77,78%	-	-	0,00%
3.8.	Mantenimiento de zonas verdes	0,0000	ACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	0,00%	0,00	ACEPTABLE	0,00%
3.9.	Limpieza de fuentes	0,0000	ACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	0,00%	0,00	ACEPTABLE	0,00%
3.10.	Mantenimiento de jardinería y arbolado	0,0000	ACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	0,00%	0,00	ACEPTABLE	0,00%
4.1.	Resolución de puntos negros en menos de 6 horas	0,0000	ACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	0,00%	0,00	ACEPTABLE	0,00%

Tabla 50. Deducciones a aplicar en la certificación del mes de Octubre de 2023.

## Conclusiones

A la vista de los resultados de las inspecciones de calidad realizadas durante el mes de Octubre de 2023 se pueden obtener las siguientes conclusiones:

El grado de cumplimiento de los servicios evaluados mediante los indicadores de tipo 1 es muy elevado. El porcentaje resultante en la tasa de operación del punto limpio ha sido del 97,22%, la tasa de limpieza de pintadas, la tasa de aceptación del punto limpio y la tasa de recogida de recogida de mueble han sido del 100%.

El grado de cumplimiento de objetivos para aquellos elementos contemplados en los indicadores de tipo 2 es muy alto.

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

Los indicadores 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6 presentan valores aceptables.

Los indicadores relacionados con el mantenimiento de zonas verdes 3.8, 3.9 Y 3.10 resultan valores positivos. Sin embargo, EL indicador 3.7 no aplican por obtener unos resultados superiores a 40 puntos porcentuales.

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

### Mejoras

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

nº	Fecha	Hora	Ubicación	PAPELERAS EN ZONAS VERDES Y PLAZAS							BANCOS EN ZONAS VERDES Y PLAZAS						
				Limpieza				Estado			Limpieza			Estado			
				Vacias	llenas	Rebos.	Cenicero	Rotas	Buen Estado	con Pintadas	muestreadas	limpios	sucios	Rotos	Buen Estado	con Pintadas	muestreados
1	02/10/2023	0	Parque Municipal	6	0	0	0	0	6	0	6	20	0	0	20	0	20
2	02/10/2023	0	Parque Barrio de La Cristina	4	0	0	0	0	4	0	4	10	0	0	10	0	10

nº	Fecha	Hora	Ubicación	PARQUES INFANTILES				ZONAS 3ª EDAD									
				JUEGOS INFANTILES		ÁREA INFANTIL		APARATOS			ÁREA APARATOS						
				Limpios	Sucios	con pintadas	juegos muestr.	Arena	Vallado	Carteles	Limpios	Sucios	con pintadas	Apartos muestr.	Arena	Vallado	Carteles
1	02/10/2023	0	Parque Barrio de La Cristina	8	0	0	8	ok	ok	ok	-	-	-	-	-	-	
2	02/10/2023	0	Parque Fuster	-	-	-	-	-	-	-	13	0	0	13	ok	ok	ok

## Anexo I

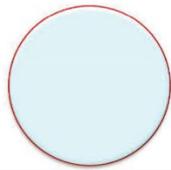
**Datos proporcionados por parte del concesionario para el cálculo de los indicadores tipo 1.**

## CONTROL DE ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO OCTUBRE DE 2023

### RESUMEN DIARIO ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO - OCTUBRE DE 2023

DIA	COMUNICADAS a la UTE	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
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	2	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	2	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	2	0	2	0	2	2	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	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
24	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
25	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

PROMEDIO N° PINTADAS ELIMINADAS / SERVICIO
1



oct-2023

- Sin resolver
- 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

% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

< ó = 120 h    **100,00**    > 120 h    **0,00**

EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES

**ACEPTABLE**



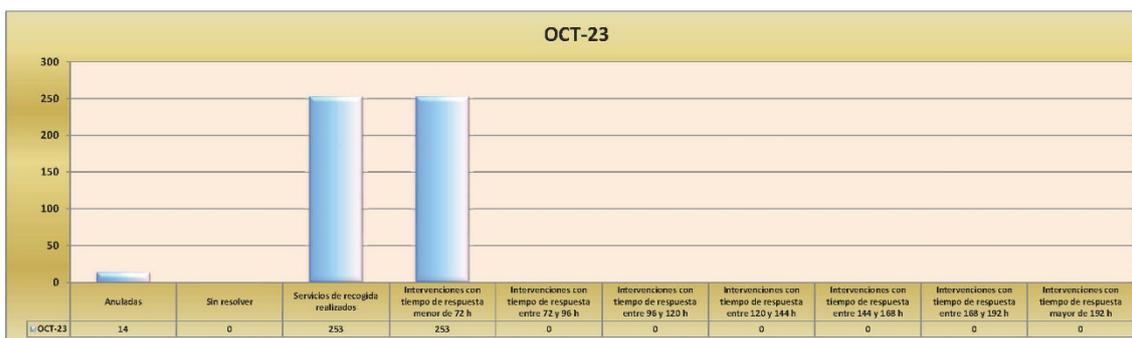
**CONTROL DE RECOGIDA DE ENSERES  
OCTUBRE DE 2023**

RESUMEN DIARIO RECOGIDA DE ENSERES OCTUBRE DE 2023												
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	48	1	0	12	12	0	0	0	0	0	0
3	10	54	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0
4	10	43	1	0	9	9	0	0	0	0	0	0
5	13	22	1	0	12	12	0	0	0	0	0	0
6	9	52	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	21	54	1	0	20	20	0	0	0	0	0	0
10	10	27	1	0	9	9	0	0	0	0	0	0
11	17	36	0	0	17	17	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	16	61	0	0	16	16	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	19	68	0	0	19	19	0	0	0	0	0	0
17	10	22	1	0	9	9	0	0	0	0	0	0
18	5	14	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0
19	6	18	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
20	5	29	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0
21	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	21	63	0	0	21	21	0	0	0	0	0	0
24	16	65	1	0	15	15	0	0	0	0	0	0
25	9	44	1	0	8	8	0	0	0	0	0	0
26	12	62	1	0	11	11	0	0	0	0	0	0
27	12	96	3	0	9	9	0	0	0	0	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	22	102	1	0	21	21	0	0	0	0	0	0
31	10	83	1	0	9	9	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>1064</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>253</b>	<b>253</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

PROMEDIO SERVICIOS DIARIOS REALIZADOS	<b>12</b>
PROMEDIO Nº ENSERES / SERVICIO	<b>4</b>



% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES			
< 6 = 72 h	<b>100,00</b>	> 72 h	<b>0,00</b>
EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES			
<b>ACEPTABLE</b>			

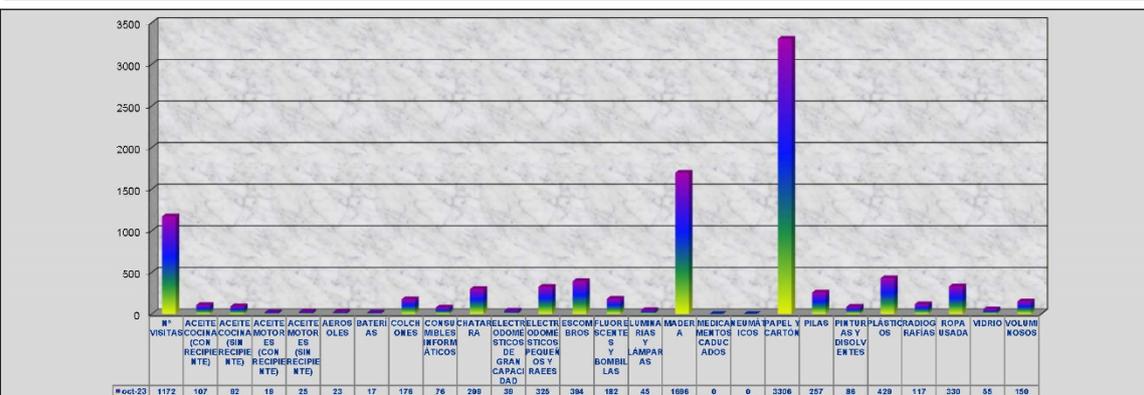


Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, limpieza viaria y mantenimiento de zonas verdes

valoriza medioambiente gestyona **ENTRADAS PUNTO LIMPIO OCTUBRE DE 2023**

DÍA	Nº VISITAS	ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	AEROSOL	BATERÍAS	COLCHONES	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	CHATARRA	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	ESCOMBROS	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	MADERA	MEDICAMENTOS CADUCADOS	NEUMÁTICOS	PAPEL Y CARTÓN	PILAS	PIRATURAS 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	#(DR/VI)
2	36	3	0	7	0	13	0	16	16	16	6	8	6	0	14	110	0	0	100	0	2	2	16	10	0	6	9,81
3	41	8	0	0	0	0	0	10	0	10	2	1	17	13	13	71	0	0	118	30	0	11	0	3	2	10	7,78
4	74	14	0	2	0	0	1	9	0	20	3	21	15	19	2	13	0	0	200	0	20	20	2	23	0	7	5,28
5	40	5	6	0	0	0	1	9	0	6	1	9	6	12	0	25	0	0	3	30	3	10	6	13	0	9	3,85
6	41	4	10	0	0	0	0	12	0	6	0	3	17	6	0	48	0	0	226	0	4	26	0	3	0	6	9,02
7	47	11	7	0	0	0	0	12	6	30	1	11	19	0	0	30	0	0	100	22	0	3	7	13	4	5	5,96
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	#(DR/VI)
9	44	4	16	0	0	0	1	10	0	15	2	5	22	10	0	43	0	0	315	26	0	6	0	7	4	7	11,18
10	36	0	0	0	0	0	0	6	0	28	3	2	8	4	0	26	0	0	12	0	0	6	0	25	0	4	3,47
11	47	0	0	2	0	0	4	7	4	3	0	14	20	12	0	11	0	0	214	1	4	11	0	12	2	10	7,04
12	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	#(DR/VI)
13	49	2	0	0	0	0	3	9	4	14	1	7	28	4	2	254	0	0	200	0	0	63	4	17	10	8	12,88
14	40	2	6	1	0	0	1	6	0	16	1	14	6	0	0	38	0	0	1	14	16	63	0	14	0	6	4,85
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	#(DR/VI)
16	39	3	0	0	0	0	0	5	4	8	1	8	15	6	0	40	0	0	1	0	1	0	3	9	0	6	2,82
17	39	7	0	0	0	0	0	13	0	7	1	6	16	10	1	152	0	0	10	27	5	8	5	23	0	6	7,62
18	33	6	6	4	0	0	1	5	0	22	1	6	13	0	0	17	0	0	100	0	2	23	6	8	0	3	6,70
19	20	5	0	0	0	0	0	1	1	11	0	16	7	0	0	10	0	0	0	17	3	0	0	8	0	2	4,05
20	36	0	10	0	0	0	1	2	0	8	1	9	23	0	0	164	0	0	0	10	0	1	0	16	1	5	6,67
21	57	5	10	0	0	0	0	11	10	9	2	9	43	7	2	34	0	0	304	0	5	51	0	26	1	4	9,35
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	#(DR/VI)
23	66	9	0	0	0	0	1	11	20	7	3	24	7	1	2	83	0	0	100	0	0	5	18	17	1	6	4,77
24	50	1	0	0	0	0	2	7	13	7	1	10	1	30	0	67	0	0	307	0	0	7	0	14	8	6	9,42
25	79	7	0	3	0	0	0	3	0	13	2	25	33	32	0	188	0	0	325	0	0	49	11	11	1	2	8,92
26	50	8	7	0	0	0	0	0	0	1	3	10	12	9	4	39	0	0	293	60	1	16	0	7	0	22	9,62
27	57	3	0	0	0	10	1	4	0	9	2	13	11	0	4	48	0	0	109	30	16	36	6	11	3	1	5,54
28	77	1	0	0	26	0	0	4	0	7	0	19	11	0	1	162	0	0	262	0	0	16	36	17	18	1	7,51
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	#(DR/VI)
30	39	0	0	0	0	0	0	5	0	13	1	58	15	0	0	24	0	0	0	0	0	8	0	9	0	4	3,51
31	35	0	16	0	0	0	0	0	0	14	2	17	22	7	0	19	0	0	6	0	6	0	0	16	0	5	3,66
TOTAL	1172	107	92	19	25	23	17	176	76	299	39	325	394	182	45	1696	0	0	3306	267	86	429	117	330	55	150	7,03

RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS							
CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	1,30%	COLCHONES	2,13%	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	2,21%	PINTURAS Y DISOLVENTES	3,12%
ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	1,12%	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	0,92%	MADERA	0,56%	PLÁSTICOS	1,04%
ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	0,23%	CHATARRA	3,63%	MEDICAMENTOS CADUCADOS	20,67%	RADIOGRAFÍAS	5,20%
ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	0,30%	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	0,47%	NEUMÁTICOS	0,00%	ROPA USADA	1,42%
AEROSOL	0,28%	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	3,94%	PAPEL Y CARTÓN	0,00%	VIDRIO	4,00%
BATERÍAS	0,21%	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	4,78%	PILAS	40,10%	VOLUMINOSOS	0,67%



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 <sub>1</sub> (Índice del mes) I <sub>1</sub> = Hr/Hp	ESTÁNDAR DE CALIDAD
312h:45'	312h:45'	100,00%	ACEPTABLE

TASA DE ACEPTACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO			
E (nº entregas realizadas por los usuarios del P. Limpio)	En (nº de entregas de residuos no aceptados por el servicio)	Ea (nº de entregas aceptadas)	I <sub>2</sub> (Índice mensual) I <sub>2</sub> = Ea/E
1172	0	1172	100,00%
			ESTÁNDAR DE CALIDAD
			ACEPTABLE