



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

JULIO 2019



CONTENIDO

Introducción	pág. 3
Breve descripción del sistema de indicadores de calidad	pág. 3
Descripción de las medidas realizadas	pág. 4
Resultados obtenidos en las mediciones realizadas	pág. 5
Cálculo de los índices de calidad	pág. 16
Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad	pág. 33
Conclusiones	pág. 34
Observaciones	pág. 35
Mejoras	pág. 36
Anexo I. <i>Datos proporcionados por el concesionario para el cálculo de los índices Tipo 1</i>	pág. 37

Introducción

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

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

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

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

Descripción del sistema de indicadores de calidad

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

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

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

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

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

Descripción de las medidas realizadas

Durante el mes de Julio de 2019 se han realizado un total de 142 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
 - 2 rutas de inspección de los indicadores del 3.7 al 3.10

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

La ejecución de las 122 rutas de inspección, realizadas íntegramente por ASERPINTO, ha supuesto el examen de:

- 30.696,01m² de aceras del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 419 Alcorques en aceras, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- 100 Papeleras en aceras, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- 43 Contenedores, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad de los mismos.
- 24.950,00m² 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:

- 5.070,09m² de aceras del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 55 Alcorques en aceras, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- 11 Papeleras en aceras, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- 15 Contenedores, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad de los mismos.
- 4.219,00m² de superficies ajardinadas del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 1 Fuente ubicada en zonas ajardinadas, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.

Resultados obtenidos en las mediciones realizadas

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

Índice 2.1. Presencia de pintadas.

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

nº	ID Ruta	Fecha	Longitud (km)	Nº PINTADAS			MUESTRA	
				Pequeña	Mediana	Grande	Índice	Estado
1	10	03/07/2019	0,4184	0	0	0	0,00000	ACEPTABLE
2	9	10/07/2019	0,4184	0	0	0	0,00000	ACEPTABLE
3	3	17/07/2019	0,4158	0	0	0	0,00000	ACEPTABLE
4	13	24/07/2019	0,4374	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	03/07/2019	0,4184	0	0	0,0000	ACEPTABLE
2	9	10/07/2019	0,4184	0	0	0,0000	ACEPTABLE
3	3	17/07/2019	0,4158	0	0	0,0000	ACEPTABLE
4	13	24/07/2019	0,4374	0	0	0,0000	ACEPTABLE

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

Índice 2.3. Presencia de puntos negros.

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

nº	ID Ruta	Fecha	Longitud (km)	Altura (min. 0,5m)	Superficie (m ²)	Nº PUNTOS NEGROS			MUESTRA	
						Pequeño	Mediano	Grande	Índice	Estado
1	10	03/07/2019	0,4184	0,00	0,00	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
2	9	10/07/2019	0,4184	0,00	0,00	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
3	3	17/07/2019	0,4158	0,00	0,00	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
4	13	24/07/2019	0,4374	0,00	0,00	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE

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

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

Índice 3.1. Equipo.

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

Fecha	Hora	Ubicación	Composición Equipo	Tarea asignada	Deficiencias observadas					Índice MENSUAL	Estado
					Uniforme	Aspecto de maquinaria	pérdida de la carga	señalización de los vehículos	pérdida de aceite, emisión de humos y/o ruidos		
01/07/2019	10:35	C/ María Blanchard esq. C/ Juana Francés	Máquina barredora + Conductor	Limpieza calzada	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
01/07/2019	11:00	C/ Francisco Ferreras - Avda. Antonio López	Jardinero + motocarro	Mantenimiento zonas verdes	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
01/07/2019	11:10	Avda. Antonio López	Barrendera	Limpieza viaria	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
05/07/2019	10:30	C/ Bélgica esq. C/ Reino Unido	Jardinero + motocarro	Mantenimiento zonas verdes	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
09/07/2019	8:55	C/ Santa Teresa	Jardinera	Perfilado	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
09/07/2019	9:00	Avda. España esq. C/ Santa Teresa	Cortacésped + operario	Siega de pradera	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
09/07/2019	9:15	Paseo Dolores Soria	Barrendera	Limpieza viaria	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
11/07/2019	10:45	Plaza de Las Capuchinas	Cortacésped + operario	Siega de pradera	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
16/07/2019	13:15	Plaza de Santiago	Jardinera	Mantenimiento zonas verdes	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
16/07/2019	13:20	Parque Egido	Operario + Hidrolimpiadora	Limpieza de fuentes	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
17/07/2019	10:58	Paseo de Las Artes (frente Parque Norte)	Jardinero	Poda de arbustos	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
17/07/2019	11:05	C/ María Blanchard (cementerio)	Barrendera	Limpieza viaria	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
18/07/2019	9:50	C/ Ferrocarril - C/ Colonial	Camión cesta + operario conductor + jardinero	Poda de árboles	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

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

ID Insp.	Fecha	Hora	Ubicación	Composición Equipo	Tarea asignada	Deficiencias observadas					Índice MENSUAL	Estado
						Uniforme	Aspecto de maquinaria	pérdida de la carga	señalización de los vehículos	pérdida de aceite, emisión de humos y/o ruidos		
1	03/07/2019	13:15	Avda. Manuel de Falla - Avda. Juan Pablo II	Motocarro	Mantenimiento jardinería	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
2	03/07/2019	13:15	Avda. Manuel de Falla - Avda. Juan Pablo II	Jardinero	Siega de radera	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
3	10/07/2019	10:45	C/ San Emilio, 11	Barrendera	Limpieza viaria	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
4	17/07/2019	13:00	C/ Fernando VII esq. C/ Juan II	Barredora + conductor	Limpieza calzada	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
5	24/07/2019	13:09	C/ Cartuja esntre C/ Jaén y C/ Alhambra	Barrendero + sopladora	Limpieza viaria	0	0	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

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

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

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

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

ID. Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	contenedores muestreados	Conteo de Residuos						Peso Residuos					CONTEO GLOBAL	Clasificación
					M. PEQ.	PEQ.	MED. real	MED. acum.	GRAN. real	GRAN. acum.	DLOR	M. PEQ.	PEQ.	MED.	GRAN.		
8.97	01/07/2019	10:45	C/ Juana Francés (esq. C/ Antonio Tapies) - C/ Rafael Canogar (frente nº 15)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10	Muy Sucio
8.98	01/07/2019	10:50	C/ Rafael Canogar (frente nº 15) - C/ Rafael Canogar (esq. C/ Antonio Tapies)	3	0	1	1	2	1	0	1	0	1	6	4	10	Muy Sucio
7.32	03/07/2019	10:18	C/ Federico García Lorca, 17 - C/ Gabriel Celaya (frente nº 19)	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	8	0	Sucio
5.60	05/07/2019	10:50	C/ Grecia (frente nº 14) - C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
2.7	08/07/2019	10:24	Plaza Jaime Meric (esq. Asesoría Rabadán - esq. C/del Cristo)	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	10	Muy Sucio
10.57	09/07/2019	9:49	C/ Fco. Barbieri (frente C/María Rodrigo) - C/ Fco. Tárrega (frente C/ Amadeo Vives)	3	10	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0	Sucio
4.66	10/07/2019	10:26	C/ Aragón (frente nº 9) - C/ Aragón (esq. C/ Cañada Real de la Mesta)	3	0	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	20	Muy Sucio
8.103	12/07/2019	10:55	C/ Manuel Millares, 6 - C/ Manuel Millares (esq. C/ Juana Francés)	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	2	Algo Sucio
5.10	16/07/2019	10:25	C/ Asturias, 15 - C/ Asturias (esq. C/ Luxemburgo)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
9.22	19/07/2019	11:06	C/ Palos de la Frontera (frente nº 10) - C/ Pérez Escrich (frente nº 8)	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	Algo Sucio
1.70	22/07/2019	11:20	C/ Real, 7 (carnicería) - C/ Eulogio Moya (esq. Pza. Botica Vieja)	4	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	8	10	Muy Sucio
8.37	23/07/2019	12:18	C/ Pablo Gargallo (esq. Avda. Antonio López) - C/ Pablo Gargallo (paso peatones esq. C/ G	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10	Muy Sucio
8.39	23/07/2019	12:24	C/ Pablo Gargallo (esq. C/ Eugenio Granell) - C/ Pablo Gargallo (paso peatones esq. C/ Juli	4	0	0	0	1	1	0	2	0	0	2	4	20	Muy Sucio
3.36	26/07/2019	11:35	C/ Doce de Octubre (frente nº 13) - C/ Doce de Octubre (esq. C/ Nicolás Fuster)	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	Algo Sucio
1.21	29/07/2019	9:50	C/ Empedrada (esq. C/ Maestra Mª Rosario) - C/ Empedrada, 7	3	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	8	0	Muy Sucio

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

ID. Muestra	Fecha	Hora	Ubicación	contenedores muestreados	Conteo de Residuos						Peso Residuos					CONTEO GLOBAL	Clasificación
					M. PEQ.	PEQ.	real	acum.	real	acum.	DLOR	M. PEQ.	PEQ.	MED.	GRAN.		
10.35	03/07/2019	12:52	C/ Tomás Bretón (esq. C/ Mariana Martínez) - C/ Tomás Bretón (frente nº 2)	3	4	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-
10.39	03/07/2019	13:06	Av. Juan Pablo II, 11 (Gigatec) - Av. Juan Pablo II (paso acceso parque)	3	0	0	0	0	1	1	1	-	-	-	8	10	Muy Sucio
9.27	10/07/2019	12:47	C/ San Emilio, 11 - C/ San Emilio (esq. C/ San Nicolás)	3	0	0	0	0	4	0	1	-	-	-	16	10	Muy Sucio
3.2	17/07/2019	13:00	C/ Fernando VII (desde frente pasadizo) - C/ Carlos I (esq. Albar Fañez)	3	0	0	0	0	0	0	1	-	-	-	10	10	Muy Sucio
13.1	24/07/2019	13:00	C/ Cartuja (esq. C/ Alpujarras) - C/ Cartuja (frente esq. C/ Jaén)	3	0	0	0	0	2	0	0	-	-	-	8	-	Sucio

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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	Contenedores	
				Muestreados	Defectuosos
8.97	01/07/2019	10:45	C/ Juana Francés (esq. C/ Antonio Tapies) - C/ Rafael Canogar (frente nº 15)	1	0
8.98	01/07/2019	10:50	C/ Rafael Canogar (frente nº 15) - C/ Rafael Canogar (esq. C/ Antonio Tapies)	3	0
7.32	03/07/2019	10:18	C/ Federico García Lorca, 17 - C/ Gabriel Celaya (frente nº 19)	1	1
5.60	05/07/2019	10:50	C/ Grecia (frente nº 14) - C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal)	3	1
2.7	08/07/2019	10:24	Plaza Jaime Meric (esq. Asesoría Rabadán - esq. C/del Cristo)	3	1
10.57	09/07/2019	9:49	C/ Fco. Barbieri (frente C/María Rodrigo) - C/ Fco. Tárrega (frente C/ Amadeo Vives)	3	2
4.66	10/07/2019	10:26	C/ Aragón (frente nº 9) - C/ Aragón (esq. C/ Cañada Real de la Mesta)	3	2
8.103	12/07/2019	10:55	C/ Manuel Millares, 6 - C/ Manuel Millares (esq. C/ Juana Francés)	3	1
5.10	16/07/2019	10:25	C/ Asturias, 15 - C/ Asturias (esq. C/ Luxemburgo)	3	2
9.22	19/07/2019	11:06	C/ Palos de la Frontera (frente nº 10) - C/ Pérez Escrich (frente nº 8)	4	3
1.70	22/07/2019	11:20	C/ Real, 7 (carnicería) - C/ Eulogio Moya (esq. Pza. Botica Vieja)	4	3
8.37	23/07/2019	12:18	C/ Pablo Gargallo (esq. Avda. Antonio López) - C/ Pablo Gargallo (paso peatones esq. C/ G	2	2
8.39	23/07/2019	12:24	C/ Pablo Gargallo (esq. C/ Eugenio Granell) - C/ Pablo Gargallo (paso peatones esq. C/ Juli	4	3
3.36	26/07/2019	11:35	C/ Doce de Octubre (frente nº 13) - C/ Doce de Octubre (esq. C/ Nicolás Fuster)	3	2
1.21	29/07/2019	9:50	C/ Empedrada (esq. C/ Maestra Mª Rosario) - C/ Empedrada, 7	3	2

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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	Contenedores	
				Muestreados	Defectuosos
10.35	03/07/2019	12:52	C/ Tomás Bretón (esq. C/ Mariana Martínez) - C/ Tomás Bretón (frente nº 2)	3	2
10.39	03/07/2019	13:06	Av. Juan Pablo II, 11 (Gigatec) - Av. Juan Pablo II (paso acceso parque)	3	1
9.27	10/07/2019	12:47	C/ San Emilio, 11 - C/ San Emilio (esq. C/ San Nicolás)	3	1
3.2	17/07/2019	13:00	C/ Fernando VII (desde frente pasadizo) - C/ Carlos I (esq. Albar Fañez)	3	2
13.1	24/07/2019	13:00	C/ Cartuja (esq. C/ Alpujarras) - C/ Cartuja (frente esq. C/ Jaén)	3	2

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

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

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	02/07/2019	Talud Paseo de Las Artes	9.630,00	2	6	2	13	0	1	-	12	45	4	61	0,0063	ACEPTABLE
2	19/07/2019	Parque Juan Carlos I	15.320,00	3	11	1	15	0	1	-	22	48	4	74	0,0048	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	03/07/2019	12:47	Avda. Juan Pablo II - C/ Tomás Bretón - C/ Mariana Martínez	4.219,00	10	6	7	3	4	1	-	12	30	20	62	0,0147	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.	GRAN.					
1	02/07/2019	Talud Paseo de Las Artes	9.630,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE	
2	19/07/2019	Parque Juan Carlos I	15.320,00	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	-	-	3	-	6	9	18	0,0012	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.	GRAN.					
1	03/07/2019	Avda. Juan Pablo II - C/ Tomás Bretón - C/ Mariana Martínez	4.219,00	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	-	-	2	-	6	9	17	0,0040	ACEPTABLE

Tabla 19. Resultados de las rutas de inspección conjunta de 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 encontradas				Conteo manchas			CONTEO GLOBAL	Clasificación		
				PEQ.	MED.	GRAN.	real	acum.	PEQ.	MED.	GRAN.	PEQ.	MED.	GRAN.	real	acum.	real	acum.			PEQ.	MED.
1	01/07/2019	Paseo de Las Artes - C/ Juana Francés - C/ San Emilio	1	0	0	0	1	2	-	-	24	0	0	0	0	0	-	-	-	-	24	Sucio
2	18/07/2019	Avda. Antonio López, 6	1	1	0	0	0	0	1	-	-	0	0	0	0	0	-	-	-	-	1	-

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

nº	Fecha	Ubicación	fuentes muestreadas	Conteo Residuos					Peso Residuos			Manchas encontradas				Conteo manchas			CONTEO GLOBAL	Clasificación		
				PEQ.	MED.	GRAN.	real	acum.	PEQ.	MED.	GRAN.	PEQ.	MED.	GRAN.	real	acum.	real	acum.			PEQ.	MED.
1	03/07/2019	Avda. Manuel de Falla - Avda. Juan Pablo II	1	0	0	0	1	1	-	-	16	0	0	0	0	0	-	-	-	-	16	Sucio

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

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

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	02/07/2019	Talud Paseo de Las Artes	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE
2	19/07/2019	Parque Juan Carlos I	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE

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

nº	Fecha	Ubicación	árboles y arbustos			Índice muestra	Estado
			Marchitos	Muertos	Similares en el entorno		
1	03/07/2019	Avda. Juan Pablo II - C/ Tomás Bretón - C/ Mariana Martínez	0,00	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 Julio de 2019 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:

Índice Mensual	0,9722
Estado	ACEPTABLE

Índice 1.2. Tasa de aceptación del punto limpio.

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

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

E	E_a	E_n
800,0000	800,0000	0,0000

Tabla 25. Valores para el cálculo del índice 1.2.

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

Índice Mensual	1,0000
Estado	ACEPTABLE

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

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
373	375

Tabla 26. Valores para el cálculo del índice 1.3.

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

Índice Mensual	0,9947
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
1	0

Tabla 27. Valores para el cálculo del índice 1.4.

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

Índice Mensual	1,0000
Estado	ACEPTABLE

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

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

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

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

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

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

Tabla 28. Valores para el cálculo del índice 2.1.

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

Índice Mensual	0,0000
Estado	ACEPTABLE

Índice 2.2. Presencia de carteles.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

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

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

Tabla 29. Valores para el cálculo del índice 2.2.

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

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

Índice Mensual	0,0000
Estado	ACEPTABLE

Índice 2.3. Presencia de puntos negros.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

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

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

Tabla 30. Valores para el cálculo del índice 2.3.

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

Índice Mensual	0,0000
Estado	ACEPTABLE

Índices tipo 3**Índice 3.1. Equipo.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

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

E1	E2	E3	E4	E5	N
0	0	0	0	0	4

Tabla 31. Valores para el cálculo del índice 3.1.

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

Índice Mensual	0,0000
Estado	ACEPTABLE

Índice 3.2. Limpieza de aceras.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

- $i_{3.2}$ – Índice de cada muestra
- N – Número de muestras mensuales

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

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

N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}	N	I _{3.2}
1	13	11	30	21	47	31	36	41	12	51	10	61	16	71	8	81	18	91	4	101	6	111	0	121	8
2	13	12	0	22	8	32	14	42	3	52	23	62	10	72	23	82	25	92	0	102	9	112	2	122	0
3	22	13	25	23	6	33	28	43	36	53	15	63	38	73	12	83	15	93	12	103	5	113	16		
4	17	14	25	24	2	34	18	44	13	54	18	64	27	74	21	84	7	94	2	104	10	114	13		
5	15	15	0	25	36	35	12	45	10	55	2	65	38	75	10	85	18	95	10	105	14	115	10		
6	24	16	2	26	14	36	49	46	5	56	36	66	11	76	20	86	9	96	5	106	0	116	7		
7	44	17	13	27	28	37	1	47	3	57	10	67	16	77	36	87	7	97	4	107	5	117	9		
8	0	18	2	28	18	38	5	48	11	58	24	68	18	78	4	88	9	98	2	108	3	118	5		
9	13	19	4	29	6	39	20	49	14	59	5	69	13	79	4	89	4	99	8	109	8	119	12		
10	10	20	13	30	2	40	18	50	28	60	8	70	12	80	2	90	7	100	2	110	6	120	7		

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	17	11	21
2	26	12	5
3	32	13	4
4	27	14	5
5	10	15	7
6	6	16	19
7	18	17	9
8	2	18	6
9	4	19	2
10	7	20	2

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:

$$I'_{3.2} = 13,1230$$

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

$$I^c_{3.2} = 11,4500$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.2}, I^c_{3.2})}{\text{MAX}(I'_{3.2}, I^c_{3.2})} = 0,13 = 12,75\%$$

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:

$$I_{3.2} = \frac{13,1230 \cdot 122 + 11,4500 \cdot 20}{122 + 20} = 12,8873$$

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
12	15	18	419

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

A1	A2	A3	N
3	2	3	55

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

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

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

$$I'_{3.3} = \frac{12 + 2 \cdot 15 + 5 \cdot 18}{419} = 0,3150$$

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

$$I^c_{3.3} = \frac{3 + 2 \cdot 2 + 5 \cdot 3}{55} = 0,4000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.2} \cdot I^c_{3.2})}{\text{MAX}(I'_{3.2} \cdot I^c_{3.2})} = 0,21 = 21,24\%$$

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

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

$$I_{3.3} = \frac{0,3150 \cdot 419 + 0,4000 \cdot 55 \cdot 0,8}{419 + 55} = 0,3156$$

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

Índice 3.4. Vaciado de papeleras.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

- C - Número de ceniceros de papeleras sucios.
- L - Número de papeleras llenas.
- R - Número de papeleras rebosantes.
- N - Número de papeleras valoradas mensualmente.

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

C	L	R	N
0	2	1	100

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

C	L	R	N
0	0	0	11

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:

$$I'_{3.4} = \frac{0 + 2 \cdot 2 + 4 \cdot 1}{100} = 0,0800$$

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

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

$$I_{3.4}^c = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 4 \cdot 0}{11} = 0,0000$$

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

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

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

Índice 3.5. Limpieza de contenedores.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

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

C1	C2	C3	N
2	2	6	43

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

C1	C2	C3	N
0	1	3	15

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

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

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

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

$$I'_{3.5} = \frac{2 + 3 \cdot 2 + 10 \cdot 6}{43} = 1,5814$$

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

$$I^C_{3.5} = \frac{0 + 3 \cdot 1 + 10 \cdot 3}{15} = 2,2000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.2}, I^C_{3.2})}{\text{MAX}(I'_{3.2}, I^C_{3.2})} = 0,2812 = 28,12\%$$

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

$$I_{3.5} = \frac{1,5814 \cdot 43 + 2,2000 \cdot 15 \cdot 0,8}{43 + 15} = 1,6276$$

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

Índice 3.6. Mantenimiento de contenedores.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

C - Contenedores con deficiencias en el mantenimiento.

N - Número de contenedores muestreados.

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

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

C	N
25	43

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

C	N
8	15

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

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

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

$$I^I_{3.6} = \frac{25}{43} = 0,5814$$

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

$$I^C_{3.6} = \frac{8}{15} = 0,5333$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I^I_{3.2} \cdot I^C_{3.2})}{\text{MAX}(I^I_{3.2} \cdot I^C_{3.2})} = 0,08 = 8,27\%$$

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:

$$I_{3.6} = \frac{0,5814 \cdot 43 + 0,5333 \cdot 15}{43 + 15} = 0,5690$$

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

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

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	61	0,00633	9.630,00
2	74	0,00483	15.320,00

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

nº	n	$I_{3.7}$	S_i
1	62	0,01470	4.219,00

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:

$$I'_{3.7} = 0,0054$$

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

$$I^C_{3.7} = 0,0147$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN} (I'_{3.2} \cdot I^C_{3.2})}{\text{MAX} (I'_{3.2} \cdot I^C_{3.2})} = 0,63 = 63,18\%$$

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	n	$i_{3.8}$	S_i
1	0	0,00000	9.630,00
2	18	0,00117	15.320,00

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

nº	n	$i_{3.8}$	S_i
1	17	0,00403	4.219,00

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

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

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

$$I'_{3.8} = 0,0012$$

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

$$I^C_{3.8} = 0,0040$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.2}, I^C_{3.2})}{\text{MAX}(I'_{3.2}, I^C_{3.2})} = 0,71 = 70,84\%$$

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

Índice 3.9. Limpieza de fuentes.

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

- 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	1	0	2

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

F1	F2	F3	N
0	1	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:

$$I'_{3.9} = \frac{0 + 3 \cdot 1 + 10 \cdot 0}{2} = 1,5000$$

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

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

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I'_{3.2}, I^c_{3.2})}{\text{MAX}(I'_{3.2}, I^c_{3.2})} = 0,50 = 50,00\%$$

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

Índice 3.10. 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

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:

$$I'_{3.10} = 0,0000$$

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

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

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

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

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 **aceptable**.

Índices tipo 4

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

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

P_T – Número total de puntos negros resueltos.

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

Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad

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

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

Tipo	Indicadores	MUESTRA INDIVIDUAL		MUESTRA CONJUNTA		DEDUCCIONES A APLICAR			
		índice mensual	Estado	índice mensual	Estado	diferencia ambos valores	índice mensual	Estado	corrección de la certificación
1.1.	Operación del Punto Limpio	0,9722	ACEPTABLE	-	-	-	0,97	ACEPTABLE	0,00%
1.2.	Aceptación del Punto Limpio	1,0000	ACEPTABLE	-	-	-	1,00	ACEPTABLE	0,00%
1.3.	Recogida de muebles y enseres en menos de 72 horas	0,9947	ACEPTABLE	-	-	-	0,99	ACEPTABLE	0,00%
1.4.	Pintadas limpiadas en menos de 5 días	1,0000	ACEPTABLE	-	-	-	1,00	ACEPTABLE	0,00%
1.5.	Reposición de plantas de temporada	0,0000	-	-	-	-	0,00	-	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	13,1230	ACEPTABLE	11,4500	ACEPTABLE	12,75%	12,89	ACEPTABLE	0,00%
3.3.	Limpieza de alcorques	0,3150	CRITICO	0,4000	CRITICO	21,24%	0,32	CRITICO	0,65%
3.4.	Vaciado de papeleras	0,0800	INACEPTABLE	0,0000	ACEPTABLE	100,00%	-	-	0,00%
3.5.	Limpieza de contenedores	1,5814	CRITICO	2,2000	CRITICO	28,12%	1,63	CRITICO	0,50%
3.6.	Mantenimiento de contenedores	0,5814	CRITICO	0,5333	CRITICO	8,27%	0,57	CRITICO	0,50%
3.7.	Limpieza de zonas verdes	0,0054	ACEPTABLE	0,0147	ACEPTABLE	63,18%	-	-	0,00%
3.8.	Mantenimiento de zonas verdes	0,0012	ACEPTABLE	0,0040	ACEPTABLE	70,84%	-	-	0,00%
3.9.	Limpieza de fuentes	1,5000	CRITICO	3,0000	CRITICO	50,00%	-	-	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 Julio de 2019.

Conclusiones

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

El grado de cumplimiento de los servicios evaluados mediante los indicadores de tipo 1 es muy elevado. Se han atendido completamente el compromiso de limpieza de pintadas en menos de 5 días, así como las necesidades ciudadanas en lo que respecta a la aceptación del punto limpio (100%). En lo respecta a la tasa de operación del punto limpio el porcentaje resultante ha sido del 97,22%, y el resultado de la recogida de muebles y enseres voluminosos ha sido del 99,47%, ambos valores sin ser perfectos, tienen un resultado muy alto.

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

- ... Por un lado, se tiene el indicador 3.2 – limpieza de aceras presenta un valor aceptable, con un resultado diferencial de 12,89%.
- ... En cambio, los resultados de los indicadores 3.3, 3.5 y 3.6 han sido críticos. En los indicadores 3.3 y 3.5 ha habido que aplicar el correspondiente coeficiente de corrección por encontrarse ambos valores entre 20 y 40 puntos porcentuales, mientras que al indicador 3.6 se le tenido que aplicar el descuento correspondiente por ser inferior a 20 puntos porcentuales.
- ... El indicador 3.4 no ha sido tenido en cuenta por encontrarse el valor resultante en porcentaje mayor al 40%.
- ... Esto indica por un lado la consistencia de los datos muestreados individualmente y por otro, la necesidad de realizar un esfuerzo mayor en el cuidado de estos aspectos de la limpieza viaria y mantenimiento de contenedores.

Los indicadores 3.7, 3.8 y 3.9 relacionados con el mantenimiento de zonas verdes, plantas y fuentes presentan niveles aceptables en todas las mediciones realizadas.

Finalmente, el indicador 3.10, también presenta un nivel aceptable.

Observaciones

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

- Los contenedores, así como sus espacios circundantes, siguen presentando en su gran mayoría un deficiente estado de limpieza, la mayoría de los contenedores aparecen con pintadas, manchas de distintos orígenes, carteles indicadores deteriorados y golpes en sus estructuras.
- Se ha observado en las zonas recorridas durante este mes un trabajo generalizado en el desmalezado y limpieza de alcorques, si bien todavía quedan zonas en las que es necesario realizar dichas tareas.
- Durante el presente mes de Julio se han visto incrementadas las papeleras llenas y rebosantes de residuos.
- El tema de las aceras en lo que respecta al tema baldeo sigue siendo un asunto pendiente, si bien se ha observado tareas de limpieza con agua a presión en las calles peatonales del casco histórico, las aceras siguen presentando un estado de suciedad palpable en lo que refiere a manchas, pegotes, micciones, etc.
- Se ha observado un incremento de carteles y pegatinas en fachadas, pero una disminución en postes de farolas y mobiliario urbano.
- Se están realizando trabajos de recortes de setos y de arbustos, así como desmalezamiento de malas hierbas. Las praderas de los distintos parques siguen presentando un estado bastante precario en general, falta de césped, grandes calvas y zonas áridas es lo que se ha podido constatar.

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

Mejoras

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

nº	Fecha	Hora	Ubicación	PAPELERAS EN ZONAS VERDES Y PLAZAS							BANCOS EN ZONAS VERDES Y PLAZAS						
				Limpieza				Estado			muestreadas	Limpieza		Estado			muestreados
				Vacias	llenas	Rebos.	Cenicero	Rotas	Buen Estado	con Pintadas		limpios	sucios	Rotos	Buen Estado	con Pintadas	
1	29/07/2019	10:05	Parque Infantil C/ La Rioja	4	0	0	0	0	4	0	4	7	0	0	7	0	7

Tabla 51. Mejoras en zonas verdes y plazas.

nº	Fecha	Hora	Ubicación	PARQUES INFANTILES						ZONAS 3ª EDAD							
				JUEGOS INFANTILES				ÁREA INFANTIL		APARATOS			ÁREA APARATOS				
				Limpios	Sucios	con pintadas	juegos muestr.	Arena	Vallado	Carteles	Limpios	Sucios	con pintadas	Apartos muestr.	Arena	Vallado	Carteles
1	29/07/2019	10:05	Parque Infantil C/ La Rioja (ambas manos)	5	1	1	6	sucia	0	0	10	0	0	10	bien	0	bien

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

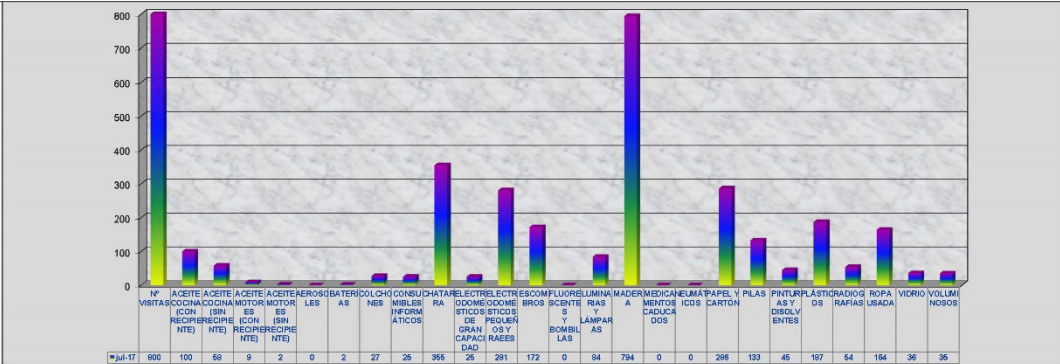
Anexo I

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

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

valoriza medioambienta gestyona		ENTRADAS PUNTO LIMPIO JULIO DE 2019																											
DIA	Nº VISTAS	ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	AEROSOL	BATERIAS	COLCHONES	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	CHATARRA	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	ESCRIBIBROS	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	MADERA	MEDICAMENTOS CADUCADOS	NEUMÁTICOS	PAPEL Y CARTÓN	PILAS	PINTURAS Y DISOLVENTES	PLÁSTICOS	RADIOGRAFIAS	ROPA USADA	VIDRIO	VOLUMINOSOS	MEDIA DIARIA Nº (BASE: Nº VISTAS)		
1	59	27	14	0	0	0	0	4	0	20	0	22	13	0	12	107	0	0	110	11	2	14	12	9	10	3	6,81		
2	64	25	6	3	0	0	0	5	0	25	0	56	10	0	15	34	0	0	35	0	0	11	30	11	1	0	4,17		
3	82	0	0	0	0	0	0	0	0	77	0	63	16	0	39	100	0	0	18	3	21	29	0	22	0	2	4,78		
4	71	8	0	0	0	0	0	8	13	38	0	40	7	0	10	84	0	0	79	0	3	27	0	8	4	6	4,82		
5	42	3	0	1	2	0	0	1	0	8	3	8	20	0	0	29	0	0	18	0	2	9	0	8	4	2	2,76		
6	56	17	20	0	0	0	1	1	0	55	6	18	11	0	0	31	0	0	2	6	0	10	0	29	6	3	3,86		
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
8	67	7	10	0	0	0	0	1	4	12	4	22	15	0	0	44	0	0	4	0	0	2	0	10	5	3	2,13		
9	54	2	4	0	0	0	0	0	1	32	5	12	21	0	4	81	0	0	2	3	2	3	0	18	0	5	3,80		
10	38	0	0	0	0	0	0	1	0	24	1	7	7	0	0	43	0	0	0	0	0	6	0	9	0	3	2,66		
11	40	0	0	0	0	0	0	2	6	20	0	7	17	0	0	22	0	0	1	22	5	1	0	4	1	0	2,70		
12	34	2	1	0	0	0	0	2	0	1	0	6	5	0	0	41	0	0	0	35	2	31	10	5	0	1	4,18		
13	53	0	1	0	0	0	0	0	0	18	3	9	16	0	3	44	0	0	11	0	5	6	2	12	2	0	2,49		
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
15	57	3	2	5	0	0	1	1	0	17	2	5	9	0	0	72	0	0	0	40	3	37	0	4	2	8	3,67		
16	48	8	0	0	0	0	0	3	1	10	1	8	5	0	1	42	0	0	6	13	0	1	0	14	1	1	2,35		
17	35	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	0,00		
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
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	0,00		
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
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	0,00		
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00		
TOTAL	800	100	69	9	2	0	2	27	25	355	25	281	172	0	84	794	0	0	286	133	45	187	54	164	36	35	3,59		

RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS							
CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	3,48%	COLCHONES	0,94%	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	0,00%	PINTURAS Y DISOLVENTES	4,63%
ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	2,02%	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	0,87%	MADERA	2,92%	PLÁSTICOS	1,57%
ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	0,31%	CHATARRA	12,35%	MEDICAMENTOS CADUCADOS	27,63%	RADIOGRAFIAS	6,51%
ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	0,07%	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	0,87%	NEUMÁTICOS	0,00%	ROPA USADA	1,88%
AEROSOL	0,00%	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	9,78%	PAPEL Y CARTÓN	0,00%	VIDRIO	5,71%
BATERIAS	0,07%	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	5,98%	PILAS	9,85%	VOLUMINOSOS	1,25%



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

**CONTROL DE RECOGIDA DE ENSERES
JULIO DE 2019**

RESUMEN DIARIO RECOGIDA DE ENSERES JULIO DE 2019												
DIA	comunicadas a la UTE	Nº de enseres recogidos	Anuladas	Sin resolver	Servicios de recogida realizados	Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 72 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 72 y 96 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 96 y 120 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 120 y 144 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 144 y 168 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 168 y 192 h	Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 192 h
1	26	145	1	0	25	25	0	0	0	0	0	0
2	17	49	0	0	17	17	0	0	0	0	0	0
3	17	116	0	0	17	17	0	0	0	0	0	0
4	13	40	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0
5	13	130	2	0	11	11	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	17	109	1	0	16	16	0	0	0	0	0	0
9	23	152	0	0	23	23	0	0	0	0	0	0
10	13	40	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0
11	7	24	1	0	6	6	0	0	0	0	0	0
12	9	51	2	0	7	7	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	18	106	1	0	17	17	0	0	0	0	0	0
16	24	123	0	0	24	24	0	0	0	0	0	0
17	26	120	0	0	26	26	0	0	0	0	0	0
18	19	81	0	0	19	19	0	0	0	0	0	0
19	17	100	0	0	17	17	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	27	181	0	0	27	26	1	0	0	0	0	0
23	16	57	0	0	16	16	0	0	0	0	0	0
24	19	56	0	0	19	18	0	1	0	0	0	0
25	16	98	1	0	15	15	0	0	0	0	0	0
26	9	31	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	22	90	0	0	22	22	0	0	0	0	0	0
30	15	30	0	0	15	15	0	0	0	0	0	0
31	1	5	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	384	1934	9	0	375	373	1	1	0	0	0	0

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

**CONTROL DE ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO
JULIO DE 2019**

RESUMEN DIARIO ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO - JULIO DE 2019													
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	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	1	00/01/1900	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
31	0	00/01/1900	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0