

ideus:

INGENIERÍA
SOSTENIBLE

Informe de seguimiento de la calidad del servicio de recogida de RSU, Limpieza viaria y Mantenimiento de Zonas Verdes durante el mes de agosto de 2015.

Ayuntamiento de Pinto. Septiembre 2015.

CONTENIDO

Introducción	3
Antecedentes.....	3
Breve descripción del sistema de indicadores de calidad	3
Descripción de las medidas realizadas.....	5
Resultados obtenidos en las mediciones realizadas	7
Calculo de los índices de calidad.....	19
Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad.....	39
Evolución de los índices	40
Conclusiones.....	41
Indicadores adicionales	42

Introducción

Antecedentes

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

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

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

IDEUS, como empresa adjudicataria del servicio de inspección de la calidad de los trabajos de aseo urbano del municipio, ha realizado durante el mes de agosto de 2015 todas aquellas tareas e inspecciones que marca el protocolo de medida de los indicadores de la calidad del servicio. Los resultados de dichos trabajos se recogen en el presente informe.

Breve descripción del sistema de indicadores de calidad

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

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

- 📊 Indicadores tipo 1, basados en datos suministrados por el concesionario y comprobados por parte del Ayuntamiento mediante muestreo estadístico.

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

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

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

Descripción de las medidas realizadas

Durante el mes de agosto de 2015 se han realizado un total de 143 rutas de inspección, agrupadas en 6 tipologías diferentes, atendiendo a la siguiente clasificación:

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

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

- ❖ **8,43 kilómetros lineales de fachadas**, de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de pintadas, carteles, pegatinas y puntos negros.
- ❖ **21 Equipos de trabajo**, de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de deficiencias en la uniformidad de los trabajadores o en el aspecto y mantenimiento de la maquinaria.
- ❖ **28.000 metros cuadrados de aceras del municipio**, de los cuales 22.750 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 5.250 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- ❖ **603 Alcorques en aceras**, de los cuales 416 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 187 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- ❖ **194 Papeleras en aceras**, de las cuales 154 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 40 de forma conjunta con el concesionario, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- ❖ **83 Contenedores**, de los cuales 59 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 24 de forma conjunta con el concesionario, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad presentaban.
- ❖ **34.284 metros cuadrados de superficies ajardinadas del municipio**, de los cuales 24.258 se han revisado de forma individual por el servicio de inspección

y 10.026 forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.

❁ **599 Ejemplares de arbustos y árboles**, de los cuales 409 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 190 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de ejemplares marchitos o muertos.

Resultados obtenidos en las mediciones realizadas

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

Índice 2.1. Presencia de pintadas

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





ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	P. Pequeñas	P. Medianas	P. Grandes	Índice de la muestra	Estado muestra
1	2,17	03-ago	10:30	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
2	2	20-ago	11:00	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
3	2	13-ago	11:00	12:15	0	0	0	0	ACEPTABLE 
4	2,26	27-ago	11:15	11:40	0	0	0	0	ACEPTABLE 

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

Índice 2.2. Presencia de carteles

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


ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	Carteles	Pegatinas	Índice de la muestra	Estado muestra
1	2,17	03-ago	10:30	12:00	0	1	0,4608	ACEPTABLE 
2	2	20-ago	11:00	12:00	0	0	0,0000	ACEPTABLE 
3	2	13-ago	11:00	12:15	0	0	0,0000	ACEPTABLE 
4	2,26	27-ago	11:15	11:40	0	0	0,0000	ACEPTABLE 

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

Índice 2.3. Presencia de puntos negros

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





ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	PN Pequeños	PN Medianos	PN Grandes	Índice de la muestra	Estado muestra
1	2,17	03-ago	10:30	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
2	2	20-ago	11:00	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
3	2	13-ago	11:00	12:15	0	0	0	0	ACEPTABLE 
4	2,26	27-ago	11:15	11:40	0	0	0	0	ACEPTABLE 

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

Índice 3.1. Equipo

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

ID	Fecha	Hora	Ubicación	Composición	Servicio	Tarea asignada	Deficiencias observadas
1	20-ago	14:05	Av Europa	Barrendero	Limpieza viaria	Limpieza de calles	-
2	20-ago	14:10	Parque Juan Carlos I	Camión riego	Jardinería	Riego	-
3	20-ago	14:20	Calle Luxemburgo	Jardinero con sopladora	Limpieza viaria	Limpieza de calles	-
4	20-ago	13:55	Parque Egido	Barrendero	Limpieza viaria	Limpieza de parques	-
5	20-ago	14:00	Parque Guardia Civil	Jardinero	Limpieza viaria	Limpieza de parques	-
6	20-ago	14:05	Pz Martin Sanchez Pinto	Fontanero	Jardinería	Mantenimiento	-
7	20-ago	13:50	Avenida España	Barrendero	Limpieza viaria	Limpieza de calles	-
8	20-ago	13:50	Parque 8 de Marzo	Barredora	Limpieza viaria	Limpieza de parques	-
9	20-ago	13:55	Parque 8 de Marzo	Sopladora	Jardinería	Soplado Pradera	-
10	20-ago	13:45	Plaza de Santiago	Jardinera	Jardinería	Limpieza de parques	-

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

ID	Fecha	Hora	Ubicación	Composición	Servicio	Tarea asignada	Deficiencias observadas
11	20-ago	13:45	Calle Doctor Isla	Barrendero	Limpieza viaria	Limpieza de calles	-
12	20-ago	13:45	Parque Egido	Jardinero	Jardinería	Desbrozando	-
13	20-ago	13:30	Calle Alpujarras	Motocarro	Jardinería	Jardinería	-
14	20-ago	13:35	Carretera de San Martin	Jardinera	Jardinería	Segadora	-
15	20-ago	13:40	Calle Castilla	Barredora/Sopladora	Limpieza viaria	Limpieza de calles	-
16	20-ago	13:20	Calle San Bernardo	Barrendero	Limpieza viaria	Limpieza de calles	-
17	20-ago	13:20	Plaza Guardia Civil	Limpiadora	Limpieza viaria	Limpieza de fuentes	-
18	20-ago	13:30	Calle del Cristo	Barrendero	Limpieza viaria	Limpieza de calles	-
19	20-ago	13:00	Calle 12 de Octubre	Camion Bolseo	RSU	Recogida de bolsas jardinería	-
20	20-ago	13:05	Calle Juana I de Castilla	Camion recogida de enseres	RSU	Recogida de enseres	-
21	20-ago	13:10	Calle Castilla	Barrendero	Limpieza viaria	Limpieza de calles	-

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

Índice 3.2. Limpieza de aceras

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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
1	04-ago	10:15	Calle Jaen	0	2	1	0	7	ACEPTABLE	
2	04-ago	10:45	Calle Jerez de la Frontera	0	1	2	0	8	ACEPTABLE	
3	04-ago	11:10	Calle Alhambra	0	2	1	1	11	ACEPTABLE	
4	04-ago	12:00	Calle Málaga	1	2	3	0	13	ACEPTABLE	
5	04-ago	13:15	Calle Huelva	0	2	2	0	10	ACEPTABLE	
6	05-ago	9:30	Calle Cartuja	2	4	8	1	36	CRITICO	
7	05-ago	10:20	Calle Alpujarras	0	4	5	1	27	CRITICO	
8	05-ago	11:35	Calle Triana	0	0	0	0	0	ACEPTABLE	
9	05-ago	12:10	Calle San Francisco de Asís	0	3	4	0	18	NO ACEPTABLE	
10	05-ago	13:05	Calle San Francisco Javier	1	1	2	0	8	ACEPTABLE	

Tabla 6. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (1/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
11	06-ago	10:45	Calle Cádiz	0	2	3	0	13	ACEPTABLE	
12	06-ago	11:35	Calle San Juan	3	4	7	2	37	CRITICO	
13	06-ago	12:30	Calle Rafael Canogar	0	4	2	0	14	ACEPTABLE	
14	06-ago	13:15	Calle Martín Chirino	0	1	2	2	16	NO ACEPTABLE	
15	06-ago	13:50	Calle María Blanchard	0	2	3	1	17	NO ACEPTABLE	
16	07-ago	10:00	Calle Antonio Tapies	0	3	2	2	20	NO ACEPTABLE	
17	07-ago	10:40	Calle Lucio Muñoz	0	1	3	1	15	ACEPTABLE	
18	07-ago	11:30	Calle Juana Frances	0	3	1	2	17	NO ACEPTABLE	
19	07-ago	12:05	Calle Francisco Ferreras	3	6	5	4	43	CRITICO	
20	07-ago	13:00	Calle Manuel Miralles	2	4	3	2	25	CRITICO	

Tabla 7. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (2/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
21	10-ago	10:15	Avenida de las Naciones	0	3	2	0	12	ACEPTABLE	
22	10-ago	10:40	Calle Portugal	0	2	1	0	7	ACEPTABLE	
23	10-ago	11:30	Calle Grecia	0	1	0	0	2	ACEPTABLE	
24	10-ago	12:10	Calle Suecia	0	1	2	0	8	ACEPTABLE	
25	11-ago	11:20	Calle Asturias	0	3	2	0	12	ACEPTABLE	
26	11-ago	11:50	Calle Alemania	0	2	1	0	7	ACEPTABLE	
27	11-ago	12:35	Calle Paises Bajos	0	1	0	0	2	ACEPTABLE	
28	11-ago	13:00	Calle Dinamarca	0	1	1	0	5	ACEPTABLE	
29	11-ago	13:15	Calle Francia	0	2	1	1	11	ACEPTABLE	
30	12-ago	10:30	Calle Reino Unido	1	2	3	0	13	ACEPTABLE	

Tabla 8. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (3/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
31	12-ago	10:55	Calle Irlanda	0	3	1	1	13	ACEPTABLE	●
32	12-ago	11:30	Calle Italia	0	2	2	0	10	ACEPTABLE	●
33	12-ago	12:50	Calle Bélgica	0	3	1	0	9	ACEPTABLE	●
34	12-ago	13:20	Avenida de Europa	3	3	3	1	19	NO ACEPTABLE	●
35	12-ago	13:20	Avenida Europa	3	3	3	1	19	NO ACEPTABLE	●
36	14-ago	10:35	Calle Luxemburgo	0	2	1	0	7	ACEPTABLE	●
37	14-ago	11:10	Calle Francisco Barbieri	2	8	10	2	54	CRITICO	●
38	14-ago	11:50	Calle María Rodrigo	1	3	2	1	16	NO ACEPTABLE	●
39	14-ago	12:45	Calle Amadeo Vives	0	2	3	1	17	NO ACEPTABLE	●
40	14-ago	13:30	Calle Hispanidad	0	1	2	0	8	ACEPTABLE	●

Tabla 9. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (4/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
41	17-ago	11:15	Calle Málaga	0	6	3	0	21	CRITICO	●
42	17-ago	12:00	Calle Jaén	0	3	5	0	21	CRITICO	●
43	17-ago	12:45	Calle Cartuja	0	1	4	2	22	CRITICO	●
44	17-ago	13:15	Calle la Alhambra	0	2	1	0	7	ACEPTABLE	●
45	17-ago	14:00	Calle Huelva	0	0	0	0	0	ACEPTABLE	●
46	18-ago	11:20	Calle Jerez de la Frontera	1	2	0	0	4	ACEPTABLE	●
47	18-ago	12:00	Calle Triana	0	0	0	0	0	ACEPTABLE	●
48	18-ago	12:30	Calle Alpujarras	0	8	4	1	32	CRITICO	●
49	18-ago	13:10	Calle San Francisco Javier	0	5	3	2	27	CRITICO	●
50	18-ago	14:00	Calle Cadiz	0	1	3	0	11	ACEPTABLE	●

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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
51	19-ago	11:30	Calle Barco	0	6	3	0	21	CRITICO	●
52	19-ago	12:00	Calle Córdoba	0	4	5	2	31	CRITICO	●
53	19-ago	12:30	Calle San Juan	1	4	2	0	14	ACEPTABLE	●
54	19-ago	13:05	Calle 12 de octubre	1	8	6	0	34	CRITICO	●
55	19-ago	13:30	Calle de Felipe II	0	0	3	1	13	ACEPTABLE	●
56	24-ago	12:00	Calle Juana I de Castilla	0	5	2	3	28	CRITICO	●
57	24-ago	12:30	Calle de Juan II	2	8	5	1	35	CRITICO	●
58	24-ago	13:00	Calle Fernando VII	0	2	4	0	16	NO ACEPTABLE	●
59	24-ago	13:00	Calle Carlo	3	6	3	1	25	CRITICO	●
60	24-ago	13:30	Calle Alvar Fañez	1	3	1	0	9	ACEPTABLE	●

Tabla 11. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (6/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
61	24-ago	14:00	Calle Alfonso VI	2	2	3	4	29	CRITICO 
62	25-ago	10:00	Calle Hermanos Machado	2	3	0	1	10	ACEPTABLE 
63	25-ago	10:30	Calle San Bernardo	2	7	6	0	32	CRITICO 
64	25-ago	11:30	Calle Perales	1	12	5	1	43	CRITICO 
65	25-ago	12:30	Calle Condes de Pinto	1	4	0	0	8	ACEPTABLE 
66	25-ago	13:00	Calle Cardenal Mendoza	0	0	1	0	3	ACEPTABLE 
67	25-ago	13:40	Calle Gran Capitán	1	3	0	0	6	ACEPTABLE 
68	26-ago	11:00	Calle Fernando el Católico	0	3	0	0	6	ACEPTABLE 
69	26-ago	11:30	Calle Castilla	1	8	5	1	35	CRITICO 
70	26-ago	12:00	Calle San Sebastián	5	8	12	1	56	CRITICO 

Tabla 12. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (7/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
71	26-ago	13:00	Calle de San Manuel	0	2	0	3	16	NO ACEPTABLE 
72	26-ago	13:30	Calle del Santo Ángel	0	2	0	0	4	ACEPTABLE 
73	26-ago	14:15	Calle San Vicente	2	8	7	4	53	CRITICO 
74	27-ago	13:00	Calle San Ricardo	1	5	2	0	16	NO ACEPTABLE 
75	27-ago	13:30	Calle del Poeta Villaespesa	1	6	3	5	41	CRITICO 
76	27-ago	14:00	Calle del Poeta Gippini	1	5	8	2	42	CRITICO 
77	27-ago	14:30	Plaza Santiago	1	3	1	0	9	ACEPTABLE 
78	27-ago	14:50	Calle Edimundo Meric	1	3	8	0	30	CRITICO 
79	27-ago	15:15	Calle Andalucía	0	3	2	0	12	ACEPTABLE 
80	28-ago	10:00	Calle Palos de la Frontera	2	5	5	0	25	CRITICO 

Tabla 13. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (8/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
81	28-ago	10:20	Calle de Pérez Scrich	1	8	6	3	46	CRITICO 
82	28-ago	10:45	Calle San Emilio	1	5	1	0	13	ACEPTABLE 
83	28-ago	11:00	Calle San Lucas	2	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
84	28-ago	11:25	Calle de San Ildefonso	0	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
85	28-ago	11:45	Calle Getafe	0	9	10	4	64	CRITICO 
86	31-ago	9:00	Calle San Gabriel	1	8	3	1	29	CRITICO 
87	31-ago	9:30	Calle San Pascual Bailón	1	3	6	1	28	CRITICO 
88	31-ago	10:00	Calle San Isidro	1	6	3	5	41	CRITICO 
89	31-ago	10:30	Calle San Diego de Alcalá	1	9	6	3	48	CRITICO 
90	31-ago	11:00	Calle San Antonio	1	9	3	0	27	CRITICO 

Tabla 14. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (9/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
91	31-ago	12:00	Calle Santo Domingo de Silos	1	4	5	9	59	CRITICO 

Tabla 15. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (10/10).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
1	03-ago	10:35	Calle Antonio Tapies	0	5	4	1	26	CRITICO 
2	03-ago	11:00	Calle Lucio Muñoz	0	2	4	1	20	NO ACEPTABLE 
3	03-ago	11:20	Calle Juana Frances	0	1	2	1	12	ACEPTABLE 
4	03-ago	11:35	Calle Francisco Ferreras	1	7	5	1	33	CRITICO 
5	03-ago	11:50	Calle Manuel Miralles	3	5	4	1	26	CRITICO 
6	13-ago	11:05	Calle Cataluña	0	2	3	0	13	ACEPTABLE 
7	13-ago	11:15	Calle Francia	0	1	2	1	12	ACEPTABLE 
8	13-ago	11:35	Calle Irlanda	0	4	2	0	14	ACEPTABLE 
9	13-ago	11:50	Calle Italia	0	1	2	0	8	ACEPTABLE 
10	13-ago	12:00	Avenida Europa	2	4	4	1	24	CRITICO 

Tabla 16. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de residuos en aceras (1/3).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
11	20-ago	11:10	Calle Santa Teresa	1	6	4	0	24	CRITICO 
12	20-ago	11:25	Calle Federico Garcia Lorca	1	5	1	0	13	ACEPTABLE 
13	20-ago	11:40	Calle Jarama	1	3	1	0	9	ACEPTABLE 
14	20-ago	11:50	Cañada Real de Toledo	1	4	1	1	15	ACEPTABLE 
15	20-ago	12:00	Calle Buenos Aires	1	7	1	0	17	NO ACEPTABLE 
16	27-ago	11:15	Calle San Francisco de Asis	0	2	3	0	13	ACEPTABLE 
17	27-ago	11:25	Calle Barco	0	5	2	0	16	NO ACEPTABLE 
18	27-ago	11:35	Calle Cordoba	0	0	0	1	4	ACEPTABLE 
19	27-ago	11:40	Calle Malaga	0	5	2	1	20	NO ACEPTABLE 
20	27-ago	11:45	Calle Triana	0	4	2	0	14	ACEPTABLE 

Tabla 17. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de residuos en aceras (2/3).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
21	27-ago	11:50	Calle Alpujarras	1	4	1	0	11	ACEPTABLE 

Tabla 18. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de residuos en aceras (3/3).

Índice 3.3. Limpieza de alcorques

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

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

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios		A. Sucios		A. Muy Sucios		I.L.	E.L.		
Calle Hispanidad	8	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Málaga	3	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle Jaen	28	22	78,57%	6	21,43%	0	0,00%	0	0,00%	0,2143	INACEPTABLE	●
Calle Cartuja	24	16	66,67%	6	25,00%	2	8,33%	0	0,00%	0,4167	CRITICO	●
Calle Cadiz	8	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle Alpujarras	26	18	69,23%	6	23,08%	2	7,69%	0	0,00%	0,3846	CRITICO	●
Calle Triana	38	31	81,58%	7	18,42%	0	0,00%	0	0,00%	0,1842	INACEPTABLE	●
Calle Fernando VII	6	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle de Juan II	7	4	57,14%	3	42,86%	0	0,00%	0	0,00%	0,4286	CRITICO	●
Calle Castilla	3	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,6667	CRITICO	●

Tabla 18. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (1/4).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios		A. Sucios		A. Muy Sucios		I.L.	E.L.		
Calle Andalucía	4	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle de San Ildefonso	8	6	75,00%	1	12,50%	1	12,50%	0	0,00%	0,3750	CRITICO	●
Calle San Juan	17	14	82,35%	3	17,65%	0	0,00%	0	0,00%	0,1765	INACEPTABLE	●
Calle Rafael Canogar	14	13	92,86%	1	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0,0714	ACEPTABLE	●
Calle Martín Chirino	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	●
Calle María Blanchard	11	10	90,91%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	0,0909	ACEPTABLE	●
Calle Antonio Tapias	13	10	76,92%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	0,2308	INACEPTABLE	●
Calle Lucio Muñoz	15	12	80,00%	3	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●
Calle Juana Frances	15	12	80,00%	3	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●
Calle Francisco Ferreras	15	11	73,33%	4	26,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,2667	CRITICO	●

Tabla 19. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (2/4).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios		A. Sucios		A. Muy Sucios		I.L.	E.L.		
Calle Manuel Miralles	16	16	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Avenida de las Naciones	10	9	90,00%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,1000	INACEPTABLE	●
Calle Portugal	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Grecia	7	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	●
Calle Suecia	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cataluña	11	8	72,73%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	0,2727	CRITICO	●
Calle Asturias	15	13	86,67%	2	13,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,1333	INACEPTABLE	●
Calle Alemania	11	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Paises Bajos	9	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Francia	10	8	80,00%	1	10,00%	1	10,00%	0	0,00%	0,3000	CRITICO	●

Tabla 20. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (3/4).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios		A. Sucios		A. Muy Sucios		I.L.	E.L.		
Calle Reino Unido	7	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	●
Calle Irlanda	10	8	80,00%	2	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●
Calle Italia	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Bélgica	9	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0,1111	INACEPTABLE	●
Avenida Europa	9	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0,2222	INACEPTABLE	●
Calle Luxemburgo	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●

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

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Antonio Tapias	15	11	73,33%	4	26,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,2667	CRITICO	🔴
Calle Lucio Muñoz	17	14	82,35%	3	17,65%	0	0,00%	0	0,00%	0,1765	INACEPTABLE	🟡
Calle Juana Frances	16	14	87,50%	1	6,25%	1	6,25%	0	0,00%	0,1875	INACEPTABLE	🟡
Calle Francisco Ferreras	15	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Calle Manuel Miralles	21	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Calle Cataluña	11	8	72,73%	3	27,27%	0	0,00%	0	0,00%	0,2727	CRITICO	🔴
Calle Francia	11	10	90,91%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	0,0909	ACEPTABLE	🟢
Calle Irlanda	10	9	90,00%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,1000	INACEPTABLE	🟡
Calle Italia	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢
Avenida Europa	8	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	🟢

Tabla 25. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de residuos en alcorques (1/2).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Federico Garcia Lorca	8	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	🟡
Cañada Real de Toledo	8	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	🟡
Calle Buenos Aires	11	9	81,82%	1	9,09%	1	9,09%	0	0,00%	0,2727	CRITICO	🔴
Calle Barco	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	🔴
Calle Cordoba	14	12	85,71%	2	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	🟡
Calle Triana	8	6	75,00%	1	12,50%	1	12,50%	0	0,00%	0,3750	CRITICO	🔴
Calle Alpujarras	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	🟡

Tabla 25. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de residuos en alcorques (2/2).

Índice 3.4. Vaciado de papeleras

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

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

ID	Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID	Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
1	Calle Francisco Barbieri	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	11	Calle San Juan	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
2	Calle María Rodrigo	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	12	Calle Córdoba	2	0	1	0	0,67	CRITICO
3	Calle Amadeo Vives	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	13	Calle Fernando VII	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
4	Calle Hispanidad	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	14	Calle Gran Capitán	0	0	0	1	4,00	CRITICO
5	Calle Málaga	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	15	Calle Cardenal Mendoza	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
6	Calle Cartuja	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	16	Calle Condes de Pinto	0	0	1	0	2,00	CRITICO
7	Calle la Alhambra	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	17	Calle Perales	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
8	Calle Huelva	1	0	1	0	1,00	CRITICO	18	Calle Hermanos Machado	2	0	2	0	1,00	CRITICO
9	Calle Alpujarras	1	0	1	0	1,00	CRITICO	19	Calle San Bernardo	0	0	1	0	2,00	CRITICO
10	Calle 12 de octubre	1	0	2	0	1,33	CRITICO	20	Calle San Vicente	1	0	1	1	2,00	CRITICO

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

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
21 Calle del Santo Ángel	1	0	0	1	2,00	CRITICO	31 Calle Getafe	1	0	2	0	1,33	CRITICO
22 Calle de San Manuel	1	0	0	2	2,67	CRITICO	32 Calle de San Ildefonso	0	0	1	0	2,00	CRITICO
23 Calle San Sebastián	2	0	1	0	0,67	CRITICO	33 Calle de Pérez Scrich	2	0	0	1	1,33	CRITICO
24 Calle Castilla	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	34 Calle Palos de la Frontera	1	0	2	0	1,33	CRITICO
25 Calle Fernando del Católico	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	35 Calle Jaen	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
26 Calle Andalucía	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	36 Calle Alhambra	1	0	1	0	1,00	CRITICO
27 Plaza Santiago	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	37 Calle Málaga	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
28 Calle del Poeta Gippini	0	0	1	1	3,00	CRITICO	38 Calle Huelva	1	0	1	0	1,00	CRITICO
29 Calle del Poeta Villaespesa	0	0	1	1	3,00	CRITICO	39 Calle Cartuja	3	0	0	1	1,00	CRITICO
30 Calle San Ricardo	0	0	3	0	2,00	CRITICO	40 Calle Alpujarras	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE

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

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
41 Calle Triana	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	51 Calle Portugal	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
42 Calle San Juan	1	0	0	1	2,00	CRITICO	52 Calle Grecia	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
43 Calle Rafael Canogas	3	0	0	1	1,00	CRITICO	53 Calle Suecia	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
44 Calle Martín Chirino	1	0	1	0	1,00	CRITICO	54 Calle Cataluña	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
45 Calle María Blanchard	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	55 Calle Dinamarca	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
46 Calle Antonio Tapiés	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	56 Calle Asturias	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
47 ,Calle Lucio Muñoz	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	57 Calle Alemania	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
48 Calle Juana Francés	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	58 Calle Paises Bajos	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
49 Calle Manuel Miralles	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	59 Calle Francia	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
50 Avenida de las Naciones	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	60 Calle Reino Unido	3	0	1	0	0,50	CRITICO

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

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
61 Calle Irlanda	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE							
62 Calle Italia	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE							
63 Calle Bélgica	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE							
64 Avenida Europa	3	0	1	0	0,50	CRITICO							
65 Calle Luxemburgo	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE							

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

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
1 Calle Antonio Tapiés	2	0	1	0	0,67	CRITICO	9 Calle Italia	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
2 Calle Lucio Muñoz	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	10 Avenida Europa	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
3 Calle Juana Frances	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	11 Calle Santa Teresa	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
4 Calle Francisco Ferreras	1	0	0	1	2,00	CRITICO	12 Calle Jarama	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
5 Calle Manuel Miralles	1	0	1	1	2,00	CRITICO	13 Calle Buenos Aires	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
6 Calle Cataluña	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	14 Calle Barco	0	0	1	0	2,00	CRITICO
7 Calle Francia	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	15 Calle Cordoba	2	0	2	0	1,00	CRITICO
8 Calle Irlanda	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	16 Calle Malaga	0	0	2	0	2,00	CRITICO

Tabla 31. Resultado de las rutas de inspeccion conjunta de vaciado de papeleras.

Índice 3.5 e índice 3.6 Limpieza y mantenimiento de contenedores

El último elemento inspeccionado a la vez que se inspeccionan los residuos presentes en las aceras son los contenedores. Dependiendo de la cantidad y tamaño de los residuos presentes en un contenedor, éste se puede clasificar como limpio (C. Limpio), algo sucio (C. Algo Sucio), sucio (C. Sucio) o muy sucio (C. Muy Sucio). También se comprueba si presenta algún tipo de defecto físico (C. Defectuosos) como son los fallos de los mecanismos o falta de estanqueidad. La cantidad y clasificación del conjunto de contenedores muestreados sirve para el cálculo de los índices de calidad de limpieza y mantenimiento de contenedores.

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

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle Jaen	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cartuja	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Alpujarras	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle 12 de octubre	3	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	1,6667	CRITICO	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Córdoba	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle de Juan II	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Juana I de Castilla	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Perales	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Sebastián	4	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	1,2500	CRITICO	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Castilla	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 33. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (1/3).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle Getafe	4	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	50,00%	0	0,00%	2,5000	CRITICO	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle de San Ildefonso	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle de Pérez Scrigh	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Santo Domingo de Silos	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Juan	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Rafael Canogar	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Antonio Tapies	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Lucio Muñoz	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Manuel Miralles	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Grecia	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 34. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (2/3).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle Cataluña	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Asturias	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Paisas Bajos	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Francia	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Reino Unido	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Belgica	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Avenida Europa	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

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

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle Antonio Tapies	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Lucio Muñoz	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Francisco Ferreras	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Manuel Miralles	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cataluña	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Francia	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Avenida Europa	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Federico Garcia Lorca	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Cañada Real de Toledo	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Buenos Aires	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 39. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de limpieza y mantenimiento de contenedores (1/2).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle San francisco de Asis	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Alpujarras	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 39. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de limpieza y mantenimiento de contenedores (2/2).

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

Para el cálculo del índice de limpieza y mantenimiento de zonas verdes se realizan dos tipos de rutas: individuales, por parte del servicio de control de calidad municipal y conjuntas, junto con un representante del concesionario. Mensualmente deben inspeccionarse al menos 20.000 metros cuadrados mediante rutas del primer tipo y 4.000 metros cuadrados mediante rutas del segundo, que sirven como medida de contraste. En dichas rutas se examina la presencia de residuos depositados en el suelo y deficiencias en el mantenimiento de las praderas, clasificando los residuos como muy pequeños (RMP), pequeños (RP), medianos (RM) y grandes (RG) y las deficiencias como apreciables pequeñas (DAP), apreciables medianas (DAM), apreciables grandes (DAG), graves pequeñas (DGP), graves medianas (DGM) y graves grandes (DGG). Una vez se contabilizan todos los residuos presentes en un área concreta y las deficiencias de mantenimiento presentes se procede a calcular un índice local de limpieza y mantenimiento (I.L. Local y I.M. Local) que determinan respectivamente un estado local de limpieza y mantenimiento (E.L. Local y E.M. Local) de la zona medida. Con el conjunto de estados locales observados durante todo el mes se calcula entonces el índice de calidad.

ID Zona	Denominacion	Superficie (m2)	RMP	RP	RM	RG	Conteo	I.L. Local	E.L. Local	DAP	DAM	DAG	DGP	DGM	DGG	Conteo	I.M. Local	E.M. Local		
ZV1	Parque junto a calle Pablo Picasso	4.117	1	4	2	0	14	0,0034	ACEPTABLE	●	2	0	1	0	1	3	38	0,0092	ACEPTABLE	●
ZV2	Paseo Dolores soria	4.366	3	10	4	1	36	0,0082	ACEPTABLE	●	0	0	0	0	0	0	0	0,0000	ACEPTABLE	●
ZV3	Parque junto a calle Cigüeñas	2.851	2	5	1	0	13	0,0046	ACEPTABLE	●	1	0	0	0	0	1	0,0004	ACEPTABLE	●	
ZV4	Parque junto a calle Matilde Salvador	8.202	1	9	5	2	41	0,0050	ACEPTABLE	●	0	0	2	2	0	12	0,0015	ACEPTABLE	●	
ZV5	Plaza de José Crespo	4.722	1	5	1	0	13	0,0028	ACEPTABLE	●	0	0	2	0	1	12	0,0025	ACEPTABLE	●	

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

ID Zona	Denominacion	Superficie (m2)	RMP	RP	RM	RG	Conteo	I.L. Local	E.L. Local	DAP	DAM	DAG	DGP	DGM	DGG	Conteo	I.M. Local	E.M. Local		
ZVC1	Parque Juan Carlos I	7.056	2	10	3	2	37	0,0052	ACEPTABLE	●	0	0	3	1	0	12	0,0017	ACEPTABLE	●	
ZVC2	Parque junto a calle Sevilla	2.970	0	4	2	0	14	0,0047	ACEPTABLE	●	0	3	2	0	0	2	30	0,0101	INACEPTABLE	●

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

Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado

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

Ubicación	Emu	Emu	ESE
ZV1	0	0	18
ZV1	0	0	20
ZV1	0	0	5
ZV2	0	1	10
ZV2	0	0	36
ZV2	0	0	24
ZV2	0	0	20
ZV3	0	0	13
ZV3	0	0	23
ZV3	0	0	48
ZV4	0	0	17
ZV4	0	0	33
ZV4	0	0	11
ZV4	0	0	31
ZV4	0	0	42
ZV4	0	0	17
ZV5	0	0	31
ZV5	0	0	10

Tabla 19. Resultado de las rutas de inspección individuales del mantenimiento de jardinería y arbolado.

Ubicación	Emu	Emu	ESE
ZVC1	0	0	137
ZVC2	0	0	25
ZVC2	0	0	18
ZVC2	0	0	10

Tabla 20. Resultado de las rutas de inspección conjuntas del mantenimiento de jardinería y arbolado.

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

Durante el mes de agosto de 2015 no se ha emitido por parte del servicio de inspección de calidad ningún aviso para la limpieza de puntos negros.

Calculo de los índices de calidad

Índices tipo 1

Índice 1.1. Tasa de operación del punto limpio.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

H_p – Número de horas previstas de operación del punto limpio.

H_r – Número de horas reales de operación certificadas por el concesionario.

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

H_p	H_r
289,58	289,58

Tabla 21. Valores para el cálculo del índice 1.1.

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

$$I_{1.1} = 1$$

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

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

Tabla 22. Estándares de calidad del índice 1.1.

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

Índice 1.2. Tasa de aceptación del punto limpio.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

E – Número de entregas realizadas por los usuarios del servicio.

E_a – Número de entregas aceptadas.

E_n – Número de entregas consistentes en residuos no aceptados por el servicio.

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

E	E_a	E_n
1709	1709	0

Tabla 23. Valores para el cálculo del índice 1.2.

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

$$I_{1.2} = 1$$

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

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

Tabla 24. Estándares de calidad del índice 1.2.

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

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

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

R – Servicios resueltos en plazo.

N – Número total de peticiones recibidas.

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

R	N
184	186

Tabla 25. Valores para el cálculo del índice 1.3.

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

$$I_{1.3} = 0,9892$$

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

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

Tabla 26. Estándares de calidad del índice 1.3.

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

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

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

N_p – Número de pintadas mensuales resueltas en más de 5 días.

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

N_5	N_p
6	6

Tabla 27. Valores para el cálculo del índice 1.4.

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

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

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

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

Tabla 28. Estándares de calidad del índice 1.4.

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

Índice 1.5. Tasa de reposición de plantas de temporada.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

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

Donde

S_a – Superficie atendida en una temporada de reposición.

S_p – Superficie de zonas verdes con plantas de temporada.

Durante el mes de agosto de 2015 no se ha realizado ninguna campa de reposición de plantas de temporada, por lo tanto, no procede realizar el cálculo de índice para este indicador.

Índices tipo 2

Índice 2.1. Presencia de pintadas.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2.1}$ – Índice de cada muestra

N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

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

Tabla 29. Valores para el cálculo del índice 2.1.

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

$$I_{2.1} = 0$$

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

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

Tabla 30. Estándares de calidad del índice 2.1.

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

Índice 2.2. Presencia de carteles.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2.2}$ – Índice de cada muestra

N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

ID Ruta	Índice de la muestra
1	0,4608
2	0
3	0
4	0

Tabla 31. Valores para el cálculo del índice 2.2.

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

$$I_{2.2} = 0,1152$$

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

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

Tabla 32. Estándares de calidad del índice 2.2.

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

Índice 2.3. Presencia de puntos negros.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2.3}$ – Índice de cada muestra

N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

ID Ruta	Índice de la muestra
1	0
2	0

3	0
4	0

Tabla 33. Valores para el cálculo del índice 2.3.

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

$$I_{2.3} = 0$$

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

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

Tabla 34. Estándares de calidad del índice 2.3.

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

Índices tipo 3

Índice 3.1. Equipo.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

E1 – Deficiencia relacionada con la uniformidad del personal.

E2 – Deficiencia relacionada con un aspecto inadecuado de la maquinaria.

E3 – Deficiencia relacionada con la pérdida de carga de vehículos.

E4 – Deficiencia relacionada con la señalización de los vehículos.

E5 – Deficiencia relacionada con emisiones de ruidos y humos de vehículos.

N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

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

Tabla 35. Valores para el cálculo del índice 3.1.

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

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

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

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

Tabla 36. Estándares de calidad del índice 3.1.

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

Índice 3.2. Limpieza de aceras.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2,3}$ – Índice de cada muestra

N – Número de muestras mensuales.

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

ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$
1	7	21	12	41	21	61	29	81	46
2	8	22	7	42	21	62	10	82	13
3	11	23	2	43	22	63	32	83	19
4	13	24	8	44	7	64	43	84	19
5	10	25	12	45	0	65	8	85	64
6	36	26	7	46	4	66	3	86	29
7	27	27	2	47	0	67	6	87	28
8	0	28	5	48	32	68	6	88	41
9	18	29	11	49	27	69	35	89	48
10	8	30	13	50	11	70	56	90	27
11	13	31	13	51	21	71	16	91	59
12	37	32	10	52	31	72	4		
13	14	33	9	53	14	73	53		
14	16	34	19	54	34	74	16		
15	17	35	19	55	13	75	41		
16	20	36	7	56	28	76	42		
17	15	37	54	57	35	77	9		
18	17	38	16	58	16	78	30		
19	43	39	17	59	25	79	12		
20	25	40	8	60	9	80	25		

Tabla 37. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.2.

ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$
C1	26	C6	13	C11	24	C16	13	C21	11
C2	20	C7	12	C12	13	C17	16		
C3	12	C8	14	C13	9	C18	4		
C4	33	C9	8	C14	15	C19	20		
C5	26	C10	24	C15	17	C20	14		

Tabla 38. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.2.

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

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

Tabla 39. Estándares de calidad del índice 3.2.

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

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

$$I_{3,2}^I = \frac{\sum_1^{82} i_{3,2}}{95} = 20,2854$$

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

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

$$I_{3,2}^C = \frac{\sum_{C1}^{C20} i_{3,2}}{24} = 16,3810$$

El índice se encuentra en situación **no aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,2}^I, I_{3,2}^C)}{MAX(I_{3,2}^I, I_{3,2}^C)} = 0,1925 = 19,25\%$$

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

$$I_{3,2} = \frac{91 \cdot 20,2857 + 21 \cdot 16,3810}{91 + 21} = 19,5536$$

El índice se encuentra en situación **no aceptable**.

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
73	6	0	416

Tabla 40. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.3.

A1	A2	A3	N
23	3	0	187

Tabla 41. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.3.

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

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

Tabla 42. Estándares de calidad del índice 3.3.

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

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

$$I'_{3.3} = 0,2043$$

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

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

$$I_{3,3}^C = 0,1551$$

El índice se encuentra en situación **no aceptable**, atendiendo a las mediciones realizadas de manera conjunta con el concesionario.

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,3}^I, I_{3,3}^C)}{MAX(I_{3,3}^I, I_{3,3}^C)} = 0,2410 = 24,10\%$$

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

$$I_{3.2} = \frac{416 \cdot 0,2043 \cdot 0,8 + 187 \cdot 0,1551 \cdot 1,2}{416 + 187} = 0,1705$$

Tras realizar la ponderación de las medidas, se obtiene que el estado del índice es **no 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	26	11	154

Tabla 43. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.4.

C	L	R	N
0	7	2	40

Tabla 44. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.4.

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

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

Tabla 45. Estándares de calidad del índice 3.4.

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

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

$$I_{3,4}^I = 0,6234$$

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

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

$$I_{3,4}^C = 0,5500$$

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

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,4}^I, I_{3,4}^C)}{MAX(I_{3,4}^I, I_{3,4}^C)} = 0,1177 = 11,77\%$$

Se puede observar que la diferencia entre ambos valores es inferior al 20%. El protocolo del cálculo de los índices de calidad establece para este caso que las medidas para el cálculo del índice definitivo deben calcularse empleando el conjunto completo de

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

$$I_{3.2} = \frac{154 \cdot 0,6234 + 40 \cdot 0,5500}{154 + 40} = 0,6082$$

El índice se encuentra en situación crítica.

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
1	0	2	59

Tabla 46. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.5.

C1	C2	C3	N
0	0	0	26

Tabla 47. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.5.

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

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

Tabla 48. Estándares de calidad del índice 3.5.

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

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

$$I_{3,5}^I = 0,3559$$

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

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

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

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

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

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

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

Índice 3.6. 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	59

Tabla 49. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.6.

C	N
0	24

Tabla 50. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.6.

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

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

Tabla 51. Estándares de calidad del índice 3.6.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

$$I_{3.7} = \frac{59 \cdot 0 + 24 \cdot 0}{59 + 24} = 0$$

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

Índice 3.7. Limpieza de zonas verdes.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

s_i – Superficie de la muestra.

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

ID	$i_{3.7}$	S_i
ZV1	0,0034	4.117
ZV2	0,0082	4.366
ZV3	0,0046	2.851
ZV4	0,0050	8.202
ZV5	0,0028	4.722

Tabla 52. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.7.

ID	$i_{3.7}$	S_i
ZVC1	0,0052	7.056
ZVC2	0,0047	2.970

Tabla 53. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.7.

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

Acceptable	Inacceptable	Crítico
$i_{3.7} \leq 1$	$1 < i_{3.7} \leq 5$	$i_{3.7} > 5$

Tabla 54. Estándares de calidad del índice 3.7.

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

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

$$I_{3,7}^I = 0,0048$$

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

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

$$I_{3,7}^C = 0,0051$$

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

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{\text{MAX}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0,0518 = 5,18\%$$

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

$$I_{3,7} = \frac{0,0048 \cdot 24.258 + 0,0051 \cdot 10.026}{24.258 + 10.026} = 0,0049$$

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

Índice 3.8. Mantenimiento de zonas verdes.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

s_i – Superficie de la muestra.

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

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZV1	0,0092	4.117
ZV2	0,0000	4.366
ZV3	0,0004	2.851
ZV4	0,0015	8.202
ZV5	0,0025	4.722

Tabla 55. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.8.

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZVC1	0,0017	7.056
ZVC2	0,0101	2.970

Tabla 56. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.8.

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

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

Tabla 57. Estándares de calidad del índice 3.8.

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

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

$$I_{3,7}^I = 0,0026$$

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

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

$$I_{3,7}^C = 0,0042$$

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

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{\text{MAX}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0,3800 = 38,00\%$$

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

$$I_{3.3} = \frac{0,0026 \cdot 24.258 + 0,0042 \cdot 10.026}{24.258 + 10.026} = 0,0031$$

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

Índice 3.9. Limpieza de fuentes.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

F_1 – Fuentes algo sucias.

F_2 – Fuentes sucias.

F_3 – Fuentes muy sucias.

N – Número de fuentes muestreadas.

Las zonas verdes inspeccionadas durante el mes de agosto no presentaban ninguna fuente para inspeccionar, por lo tanto, **no procede realizar el cálculo del índice para este indicador.**

Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

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

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

ID	$i_{3,10}$	e_i	ID	$i_{3,10}$	e_i
1	0,0000	18	11	0,0000	17
2	0,0000	20	12	0,0000	33
3	0,0000	5	13	0,0000	11
4	0,5000	10	14	0,0000	31
5	0,0000	36	15	0,0000	42
6	0,0000	24	16	0,0000	17
7	0,0000	20	17	0,0000	31
8	0,0000	13	18	0,0000	10
9	0,0000	23			
10	0,0000	48			

Tabla 58. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.10.

ID	$i_{333,10}$	e_i
C1	0,0000	137
C2	0,0000	25
C3	0,0000	18
C4	0,0000	10

Tabla 59. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.10.

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

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

Tabla 60. Estándares de calidad del índice 3.10.

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

$$I_{3,10}^I = 0,0122$$

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

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

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

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

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

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

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

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

$$I_{3,10}^* = \frac{0,0571 \cdot 409 + 0 \cdot 190}{409 + 190} = 0,0083$$

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

$$I_{3,10}^* = 0,0083$$

Índices tipo 4

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

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

P_T – Número total de puntos negros resueltos.

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

P_6	P_T
0	0

Tabla 61. Valores para el cálculo del indicador 4.1.

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

$$I_{4.1} = 0$$

Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad

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

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

Índice	Valor	Estándar de calidad	Corrección de la certificación
1.1	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.2	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.3	0,9892	ACEPTABLE	0,00%
1.4	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.5	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
2.1	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
2.2	0,1152	ACEPTABLE	0,00%
2.3	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.1	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.2	19,5536	NO ACEPTABLE	0,65%
3.3	0,1705	NO ACEPTABLE	0,50%
3.4	0,6082	CRITICO	0,65%
3.5	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
3.6	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.7	0,0049	ACEPTABLE	0,00%
3.8	0,0031	ACEPTABLE	0,00%
3.9	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.10	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
4.1	1,0000	ACEPTABLE	0,00%

Tabla 62. Deducciones a aplicar en la certificación del mes de agosto de 2015.

Evolución de los índices

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

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

Índice	Valor Mes actual	Promedio 12 meses	Variación sobre promedio	Valor mes anterior	Variación sobre mes anterior
1.1	1,0000	1,0000	0,00%	1,0000	0,00%
1.2	1,0000	1,0000	0,00%	1,0000	0,00%
1.3	0,9892	0,9772	+1,23%	0,9898	-0,06%
1.4	1,0000	0,9952	+0,49%	1,0000	0,00%
1.5	-	1,0390	-	-	0,00%
2.1	0,0000	0,7355	+100,00%	0,0000	0,00%
2.2	0,1152	4,0253	+97,14%	0,4771	+75,85%
2.3	0,0000	0,0909	+100,00%	0,0000	0,00%
3.1	0,0000	0,0011	+100,00%	0,0000	0,00%
3.2	20,2857	21,8086	+6,98%	21,4444	+5,40%
3.3	0,2043	0,4775	+57,22%	0,3966	+48,49%
3.4	0,6234	0,6567	+5,08%	0,4590	-35,82%
3.5	0,7119	0,2688	-164,83%	0,3559	-100,03%
3.6	0,0000	0,0234	+79,47%	0,0000	0,00%
3.7	0,0048	0,0085	+39,84%	0,0102	+50,00%
3.8	0,0051	0,0048	+100,00%	0,0060	+15,00%
3.9	0,0000	0,7026	+100,00%	1,5000	+100,00%
3.10	0,0122	0,0031	-287,99%	0,0000	-100,00%
4.1	0,0000	0,0000	0,00%	0,0000	0,00%

Tabla 63. Evolución de los índices frente al promedio anual y al mes anterior.

Conclusiones

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

- ❖ Como es habitual, el grado de cumplimiento de indicadores tipo 1 es muy **elevado**. A pesar de pequeñas variaciones a lo largo de los meses, todos los valores presentan, en general, valores perfectos de cumplimiento.
- ❖ El **grado de cumplimiento de objetivos para aquellos elementos contemplados en los indicadores tipo 2 sigue siendo alto**.
- ❖ El **estado de aseo y mantenimiento de la imagen del servicio** (uniformes y mantenimiento de maquinaria) **ha sido perfecto**. No se ha encontrado ninguna deficiencia en las inspecciones realizadas.
- ❖ Los indicadores 3.2 a 3.3 siguen presentando problemas, como es habitual. Sin embargo, se observan dos situaciones diferentes. Por un lado, el grado de limpieza de aceras y alcorques ha presentado valores no aceptables, mejorando la situación crítica del mes anterior. Por otro lado, el grado de vaciado de papeleras sigue situándose en un valor crítico y peor que el mes anterior.
- ❖ Por lo que respecta a la limpieza y mantenimiento de contenedores sigue situándose en valores aceptables. Aunque el grado de limpieza general de los contenedores es bueno, la aparición de altas temperaturas durante el mes de agosto ocasiona la posible aparición de contenedores que emiten mal olor, como ha sido el caso para cuatro contenedores, que han ocasionado que la medida aparezca inusualmente alta. Es de esperar que esta situación sea un hecho puntual y las medidas vuelvan a los valores habituales durante el mes de septiembre.
- ❖ Los indicadores 3.7 a 3.10 relacionados todos ellos con el mantenimiento de zonas verdes y plantas siguen manteniendo valores muy por debajo de valores no aceptables o críticos.

Indicadores adicionales

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

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

Indicador adicional 1: encuestas de satisfacción del servicio

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

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

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

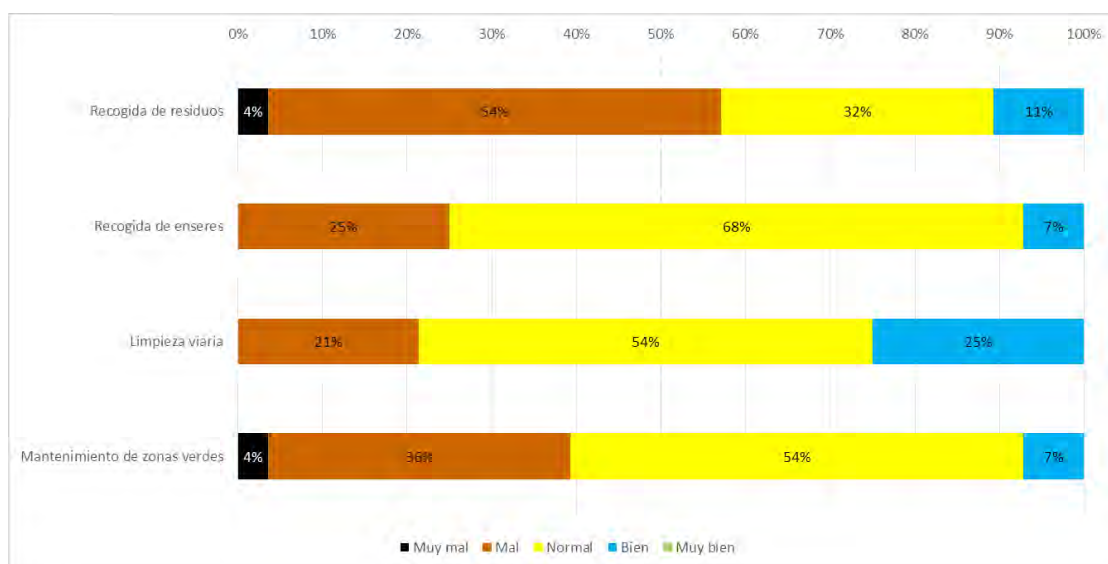


Gráfico 1. Grado de satisfacción con los diferentes servicios.

Acerca de la presencia percibida por parte de los vecinos del municipio para los dos servicios que más presencia tienen en las calles (limpieza viaria y mantenimiento de

zonas verdes) y ante la posibilidad de calificar de 1 a 5 (siendo 1 muy poca presencia y 5 muchísima presencia) se tienen los siguientes resultados:

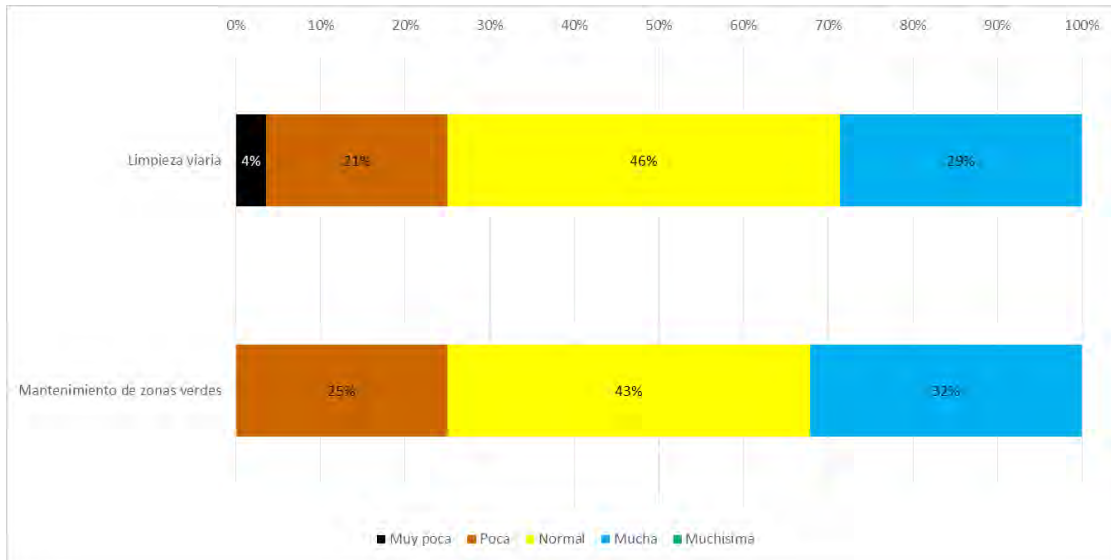


Gráfico 2. Percepción de presencia en calle de equipos de los diferentes servicios.

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

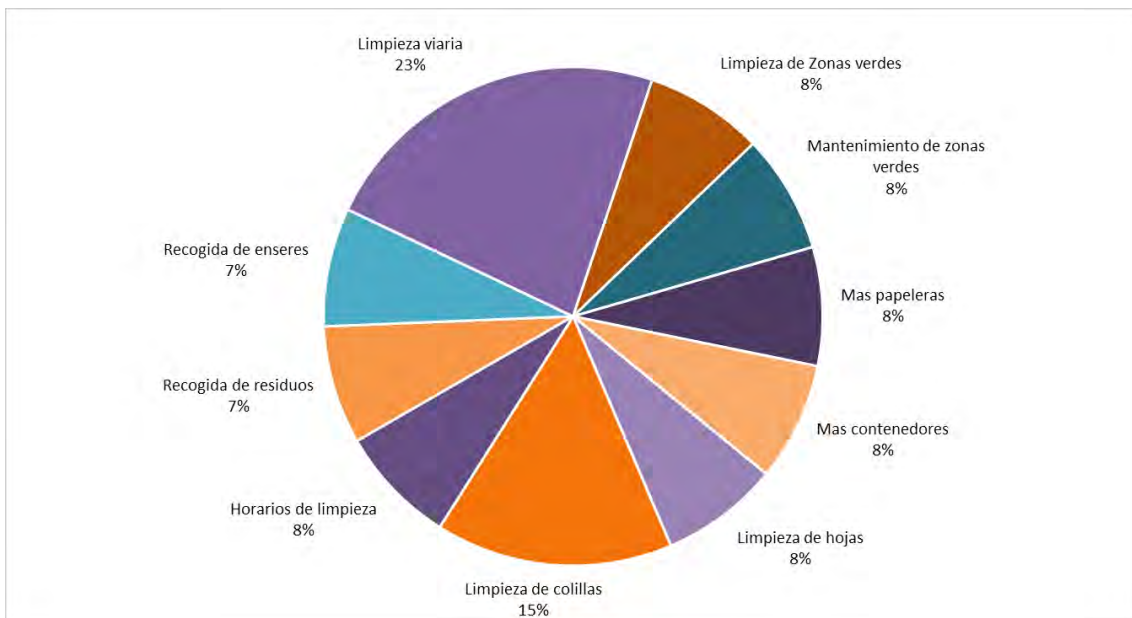


Gráfico 3. Aspectos que mejoraría del servicio.

Por último se muestran tres gráficos en los que se puede observar la percepción de los vecinos acerca de los tres servicios más importantes prestados por la empresa concesionaria, comparando la percepción del servicio en el conjunto del pueblo con la

percepción del servicio en el barrio en el que vive. La calificación se realiza valorando el servicio de 1 a 5 (1 muy malo, 5 muy bueno).

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

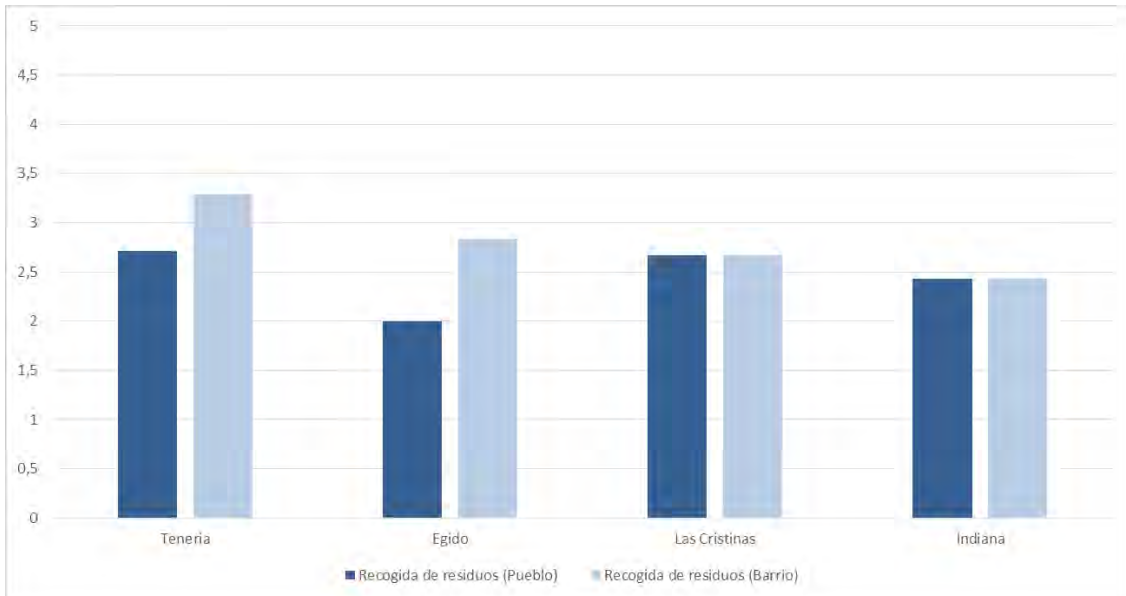


Gráfico 4. Percepción del servicio de recogida de residuos del barrio frente al del pueblo.

En el caso del servicio de limpieza viaria se tiene:

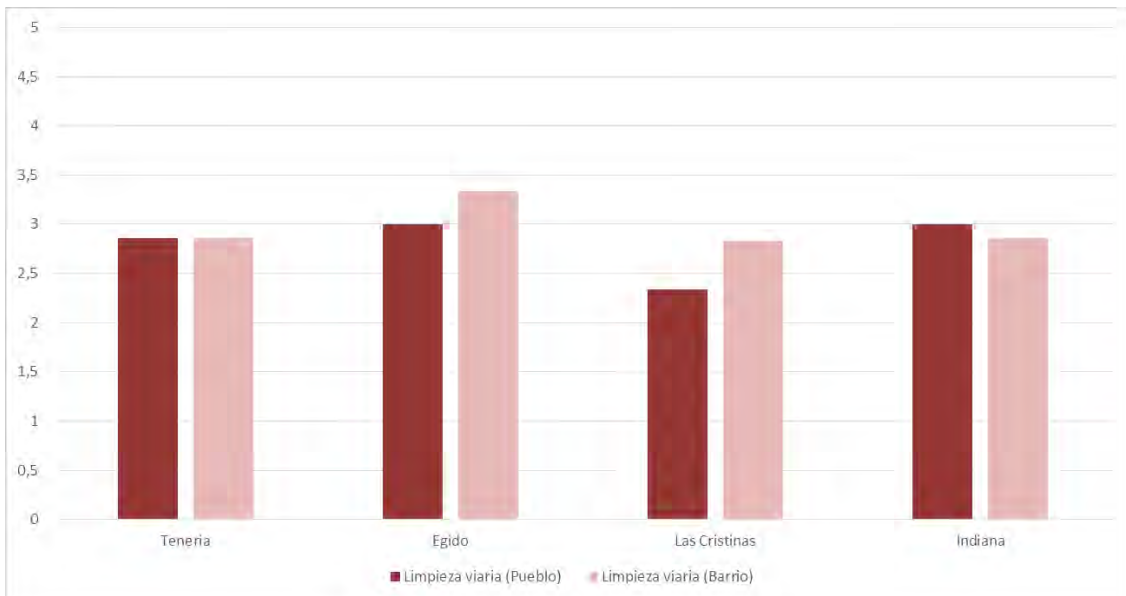


Gráfico 5. Percepción del servicio de limpieza viaria del barrio frente al del pueblo.

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

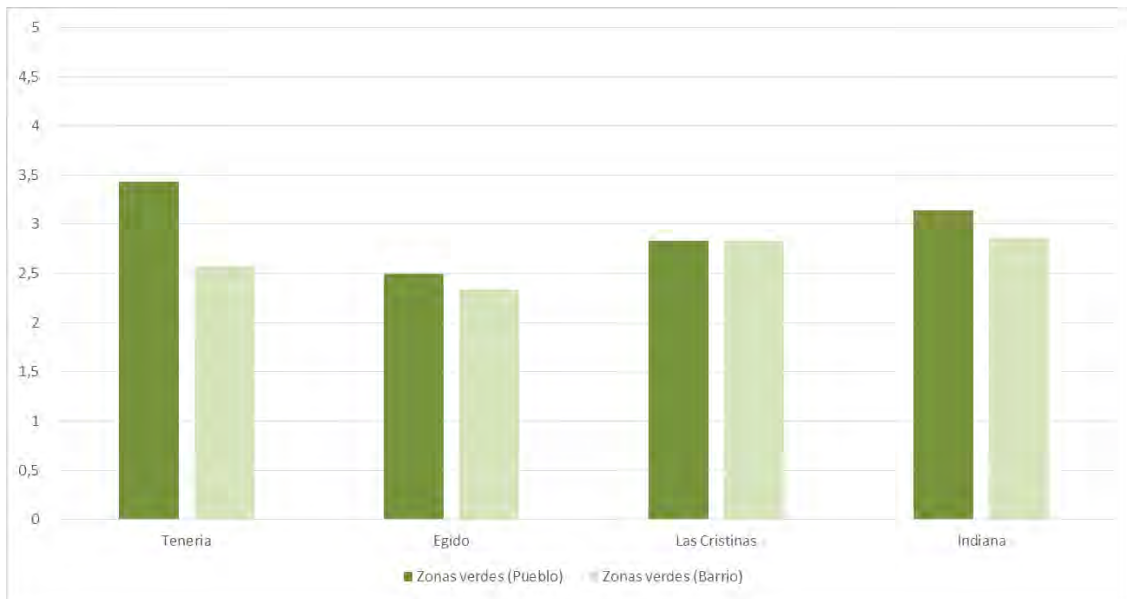


Gráfico 6. Percepción del servicio de mantenimiento de zonas verdes del barrio frente al del pueblo.

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

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

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

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

ID	Ubicación	RMP	RP	RM	RG	Conteo
1	Calle Federico Garcia Lorca	0	2	0	0	4
2	Calle Joan Miro	0	0	0	0	0
3	Calle Santa Teresa	0	1	2	1	12
4	Calle de las Monjas	0	2	1	0	7
5	Calle Ferrocarril	2	4	1	3	23
6	Calle del Camino del Rey	0	2	1	3	19
7	Calle Getafe	2	2	1	3	19
8	Calle Perez Escrich	2	0	1	1	7
9	Calle San Sebastian	2	0	2	0	6
10	Calle Grecia	0	0	0	1	4
11	Calle Belgica	1	1	3	4	27
12	Calle Belgica	0	0	0	0	0
13	Calle Reino Unido	0	0	0	0	0
14	Calle Finlandia	0	0	0	0	0
15	Calle Austria	0	0	0	0	0
16	Calle Pablo Gargallo	0	0	1	3	15
17	Calle Manuel Hernandez Mompo	1	0	0	1	4
18	Avenida Antonio Lopez	0	0	0	0	0
19	Calle Manuel Millares	0	0	0	0	0
20	Calle Rafael Canogar	0	0	0	1	4

Tabla 64. Estado de limpieza de islas de contenedores (1/2).

ID	Ubicación	RMP	RP	RM	RG	Conteo
21	Calle Juana Frances	0	0	0	0	0
22	Calle Antonio Tapies	0	0	0	0	0
23	Calle Pablo Palazuelo	0	0	0	1	4

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

ID	Ubicación	RMP	RP	RM	RG	Conteo
1	Calle Juan II	2	1	1	0	5
2	Calle Juana I de Castilla	3	4	4	5	40
3	Calle Isabel la Catolica	1	1	0	2	10
4	Calle Pedro Rubin de Celis	0	0	0	0	0
5	Paseo Dolores Soria	1	3	0	4	22
6	Calle Austria	0	2	1	0	7
7	Calle Finlandia	0	0	0	0	0
8	Avenida Europa	0	3	1	0	9
9	Calle Asturias	1	2	0	0	4
10	Calle Empedrada	0	2	0	1	8

Tabla 66. Estado de limpieza de islas de contenedores encontrados en inspecciones conjuntas.

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

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

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

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

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

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

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

ID	Ubicación	Limpieza				Mantenimiento			
		RMP	RP	RM	RG	Conteo	DPP	DPG	Conteo
ZV1	Parque junto a calle Pablo Picasso	0	2	0	0	4	0	0	0
ZV1	Parque junto a calle Pablo Picasso	1	1	0	0	2	0	0	0
ZV3	Parque junto a calle Cigüeñas	1	2	2	0	10	0	0	0
ZV4	Parque junto a calle Matilde Salvador	0	2	0	0	4	0	0	0
ZV5	Plaza de José Crespo	1	4	2	0	14	0	0	0

Tabla 67. Estado de limpieza y mantenimiento de pavimentos.

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

ID	Ubicación	Limpieza				Mantenimiento		
		MMP	MP	MM	MG	Conteo	FM	Conteo
ZV1	Parque junto a calle Pablo Picasso	0	0	1	0	3	0	0
ZV1	Parque junto a calle Pablo Picasso	0	0	0	0	0	1	0
ZV3	Parque junto a calle Cigüeñas	0	0	0	0	0	0	0
ZV4	Parque junto a calle Matilde Salvad	0	0	0	0	0	0	0
ZV5	Plaza de José Crespo	0	0	0	0	0	0	0

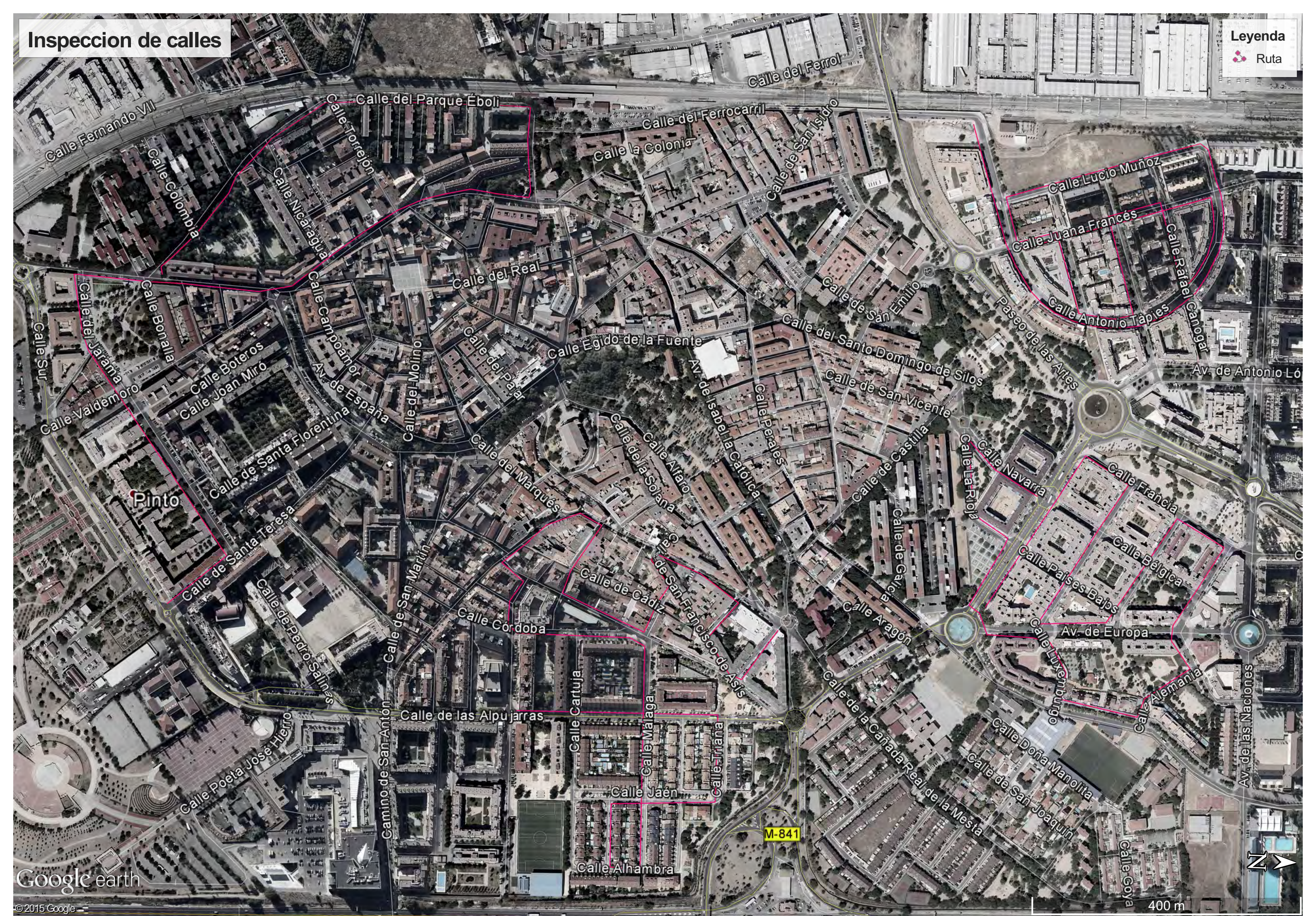
Tabla 68. Estado de limpieza y mantenimiento de juegos infantiles.

Anexo I
Cartografía

Inspeccion de calles

Leyenda

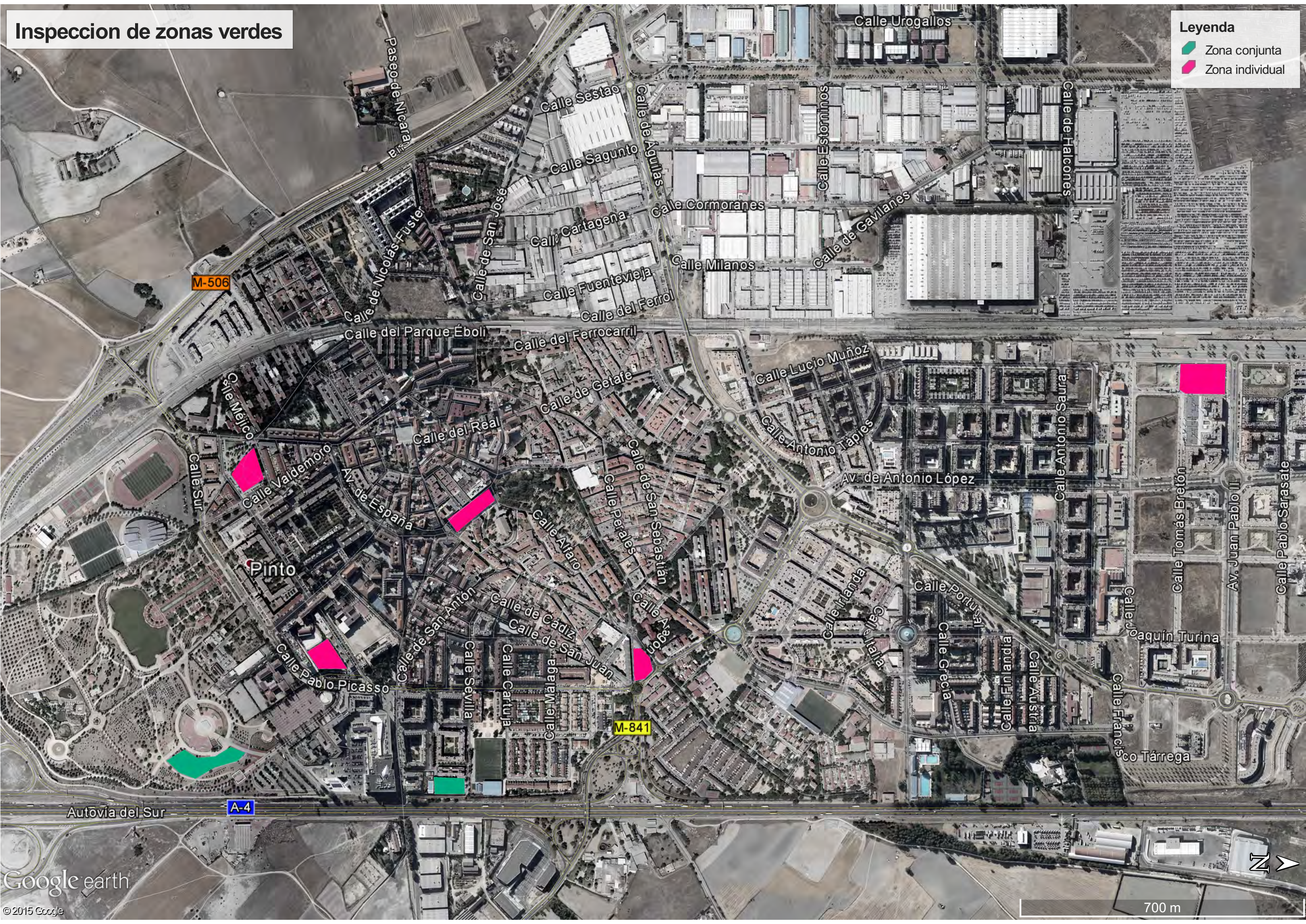
Ruta



Inspeccion de zonas verdes

Leyenda

- Zona conjunta
- Zona individual



Anexo II

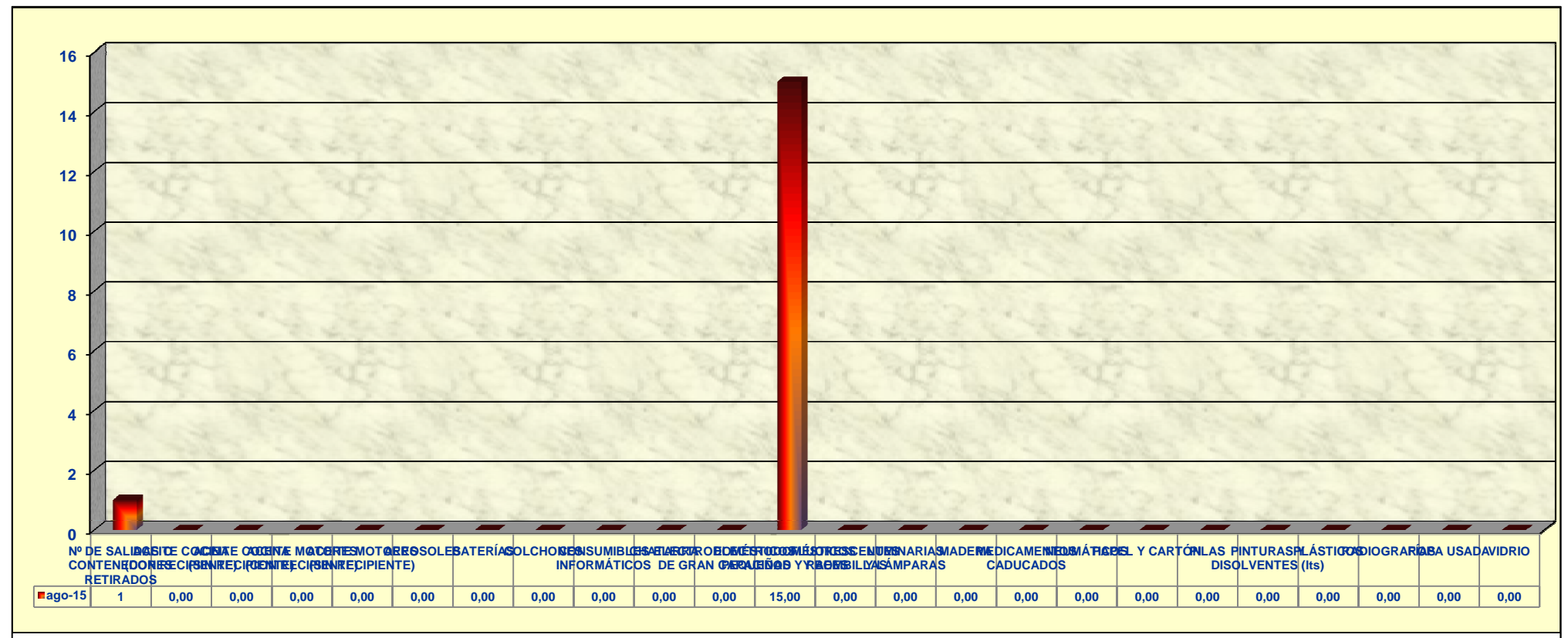
Datos proporcionados por parte del concesionario para el cálculo de indicadores tipo 1.

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

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

RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS

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



PUNTO LIMPIO MÓVIL AGOSTO DE 2015

DÍA	Nº VISITAS	ACEITE DOMÉSTICO	ACEITE MOTOR	AEROSOLES	BATERÍAS	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER	CD'S, DVD'S O VHS	ENVASES	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES	PAPEL Y CARTÓN	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO	PILAS	PINTURAS Y DISOLVENTES	RADIOGRAFÍAS	TELF. MÓVILES	VARIOS	MEDIA DIARIA (Nº UNDS./Nº VISITAS)	% RECOGIDA DE CONCEPTO SOBRE TOTALES			
																		ACEITE DOMÉSTICO (lts)	18,19%		
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	ACEITE DOMÉSTICO (lts)	18,19%	
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	ACEITE MOTOR (lts)	1,01%
3	6	0	5	0	4	2	4	2	8	1	4	25	0	20	1	3	13,17	6,90	AEROSOLES (unds.)	0,40%	
4	9	13	0	0	3	2	0	4	0	0	1	0	0	1	0	0	2,67	1,00	BATERÍAS (unds.)	4,02%	
5	5	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	25	6,90	1,00	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	2,01%	
6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,00	1,00	CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	6,43%	
7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,00	1,00	ENVASES (unds.)	3,42%	
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	5,23%	
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	PAPEL Y CARTÓN (unds.)	2,01%	
10	3	0	0	0	2	0	4	0	3	0	4	20	0	0	3	1	12,33	3,00	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	5,83%	
11	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3,00	3,00	PILAS (unds.)	28,34%	
12	8	5	0	0	4	0	0	0	2	1	2	12	0	0	0	4	3,75	2,50	PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	0,40%	
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	RADIOGRAFÍAS (unds.)	7,04%	
14	3	2	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1,83	1,83	TELF. MÓVILES (unds.)	2,01%	
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	VARIOS	13,67%	
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	Nº JORNADAS EN CENTROS EDUCATIVOS	0	
17	17	15	0	0	2	1	0	0	3	0	3	1	0	0	0	8	1,94	1,94			
18	9	17	0	0	2	2	13	0	1	0	2	20	0	0	2	7	7,33	7,33			
19	7	6	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	4	3	2	2,79	2,79			
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
21	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2,50	2,50			
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
24	3	5	0	0	0	0	0	1	0	2	6	6	0	0	0	5	8,33	8,33			
25	8	11	0	0	0	0	5	6	0	0	0	10	1	10	0	0	5,31	5,31			
26	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	3	2,00	2,00			
27	2	6	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	4,75	4,75			
28	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,50	1,50			
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!			
31	10	3	0	0	0	3	6	0	4	6	0	38	0	0	1	8	6,90	6,90			
TOTAL	102	91	5	2	20	10	32	17	26	10	29	141	2	35	10	68	4,88	4,88			

PUNTO LIMPIO MÓVIL AGOSTO DE 2015																
RESUMEN UNIDADES POR ZONAS							RESUMEN PORCENTAJES POR ZONAS									
CONCEPTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTAL	CONCEPTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5				
Nº VISITAS	27	29	26	3	7	92	Nº VISITAS	29,35%	31,52%	28,26%	3,26%	7,61%				
ACEITE DOMÉSTICO (lts)	20	40,5	14	6,5	6,5	87,5	ACEITE DOMÉSTICO (lts)	22,86%	46,29%	16,00%	7,43%	7,43%				
ACEITE MOTOR (lts)	5	0	0	0	0	5	ACEITE MOTOR (lts)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
AEROSOLES (unds.)	1	0	0	0	1	2	AEROSOLES (unds.)	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%				
BATERÍAS (unds.)	6	7	7	0	0	20	BATERÍAS (unds.)	30,00%	35,00%	35,00%	0,00%	0,00%				
CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	3	4	0	0	0	7	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	42,86%	57,14%	0,00%	0,00%	0,00%				
CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	4	22	0	0	0	26	CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	15,38%	84,62%	0,00%	0,00%	0,00%				
ENVASES (unds.)	3	10	2	2	0	17	ENVASES (unds.)	17,65%	58,82%	11,76%	11,76%	0,00%				
LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	11	4	2	1	4	22	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	50,00%	18,18%	9,09%	4,55%	18,18%				
PAPEL Y CARTÓN (unds.)	3	0	1	0	0	4	PAPEL Y CARTÓN (unds.)	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%				
PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	13	7	9	0	0	29	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	44,83%	24,14%	31,03%	0,00%	0,00%				
PILAS (unds.)	32	50	21	0	0	103	PILAS (unds.)	31,07%	48,54%	20,39%	0,00%	0,00%				
PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	0	1	0	1	0	2	PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%				
RADIOGRAFÍAS (unds.)	20	11	4	0	0	35	RADIOGRAFÍAS (unds.)	57,14%	31,43%	11,43%	0,00%	0,00%				
TELF. MÓVILES (unds.)	1	5	3	0	0	9	TELF. MÓVILES (unds.)	11,11%	55,56%	33,33%	0,00%	0,00%				
VARIOS	16	8	34	0	2	60	VARIOS	26,67%	13,33%	56,67%	0,00%	3,33%				



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

DIA	comunicadas a la UTE	COMUNICADAS POR ASERPINTO	COMUNICADAS POR MEDIO AMBIENTE	COMUNICADAS POR TLF-MAIL	Sin resolver	Eliminación de pintadas realizadas	Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 120 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 120 y 144 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 144 y 168 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 168 y 192 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 192 y 216 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 216 y 240 h	Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 240 h
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	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	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	1	0	5	0	6	6	0	0	0	0	0	0

PROMEDIO Nº PINTADAS ELIMINADAS / SERVICIO
1

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





CONTROL DE RECOGIDA DE ENSERES AGOSTO DE 2015

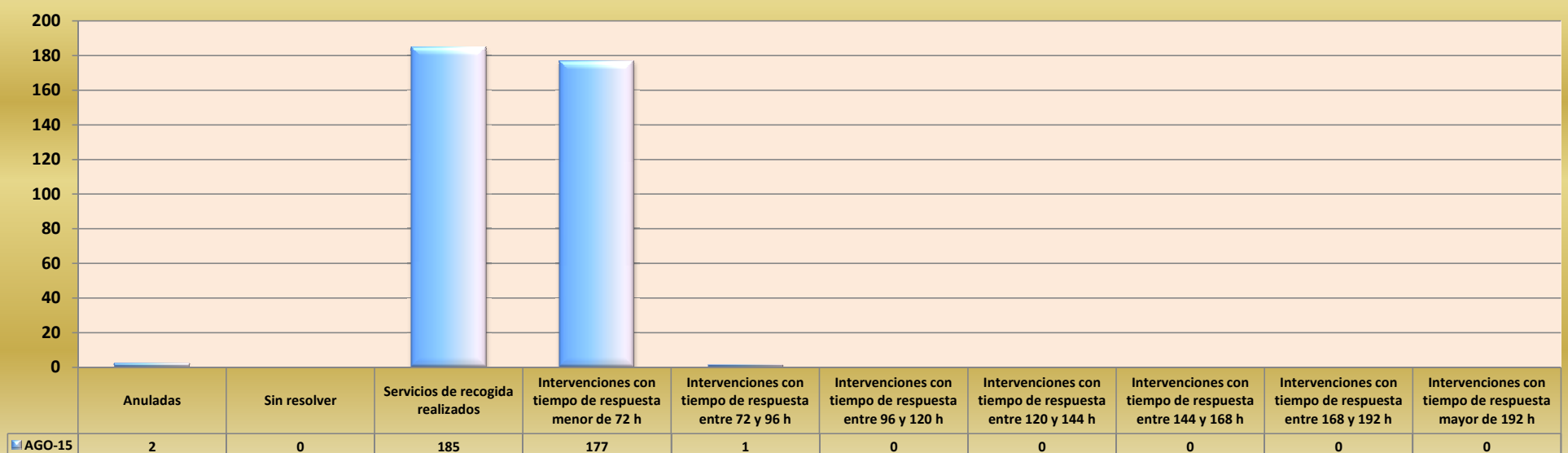
RESUMEN DIARIO RECOGIDA DE ENSERES AGOSTO DE 2015

DIA	comunicadas a la UTE	Nº de enseres recogidos	Anuladas	Sin resolver	Servicios de recogida realizados	Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 72 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 72 y 96 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 96 y 120 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 120 y 144 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 144 y 168 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 168 y 192 h	Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 192 h
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	10	51	1	0	9	9	0	0	0	0	0	0
4	21	91	1	0	20	19	1	0	0	0	0	0
5	9	65	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
6	7	51	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0
7	5	24	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	8	19	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0
11	7	48	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0
12	6	34	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
13	6	13	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
14	8	63	0	0	8	8	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	9	50	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
18	13	38	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0
19	12	47	0	0	12	12	0	0	0	0	0	0
20	7	71	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0
21	3	6	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	12	107	0	0	12	12	0	0	0	0	0	0
25	6	28	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
26	9	16	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
27	11	24	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0
28	7	20	0	0	7	7	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	12	32	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0
TOTAL	188	898	2	0	185	177	1	0	0	0	0	0

PROMEDIO SERVICIOS DIARIOS REALIZADOS
9
PROMEDIO Nº ENSERES / SERVICIO
5

% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES			
< ó = 72 h	95,16	> 72 h	0,54
EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES			
ACEPTABLE			

AGO-15

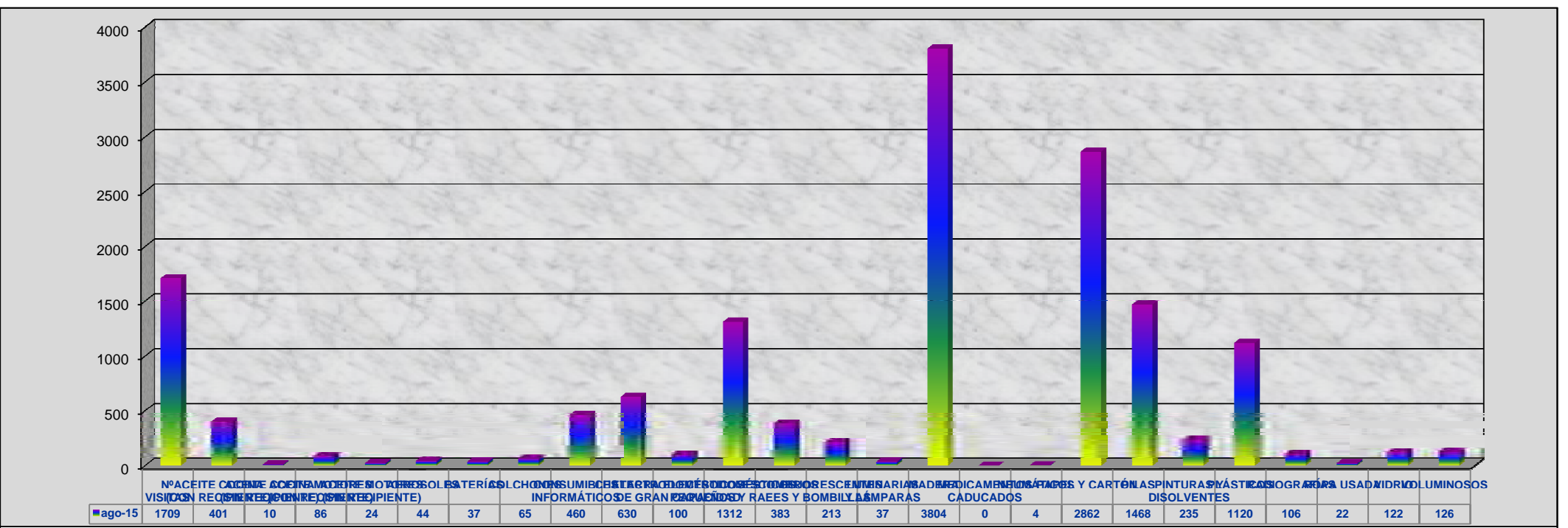


ENTRADAS PUNTO LIMPIO AGOSTO DE 2015

DÍA	Nº VISITAS	ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	AEROSLES	BATERÍAS	COLCHONES	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	CHATARRA	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	ESCOMBROS	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	MADERA	MEDICAMENTOS CADUCADOS	NEUMÁTICOS	PAPEL Y CARTÓN	PILAS	PINTURAS Y DISOLVENTES	PLÁSTICOS	RADIOGRAFÍAS	ROPA USADA	VIDRIO	VOLUMINOSOS	MEDIA DIARIA (Nº UNDS. / Nº VISITAS)
1	65	19	0	0	0	0	1	2	50	10	3	35	16	12	1	128	0	0	149	75	0	23	0	0	6	16	8,40
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
3	67	16	0	4	0	0	1	0	16	21	2	75	20	6	1	175	0	0	272	134	8	33	0	0	4	0	11,75
4	76	11	0	10	0	2	2	0	13	25	7	63	5	14	0	136	0	0	20	157	23	62	0	0	7	0	7,33
5	59	8	0	4	0	6	1	1	0	15	2	86	3	12	2	23	0	0	48	78	2	27	13	0	0	0	5,61
6	66	19	0	0	5	0	0	2	6	8	1	54	28	7	1	51	0	0	93	28	16	39	0	8	6	0	5,63
7	62	3	2	0	0	0	0	1	17	14	9	48	76	0	2	115	0	0	228	50	6	37	6	0	30	0	10,39
8	141	1	0	0	16	0	2	5	14	45	13	77	15	62	2	167	0	4	92	34	10	112	0	0	2	15	4,88
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
10	87	32	0	20	0	0	0	3	4	44	7	85	12	18	5	130	0	0	270	7	11	67	9	0	1	0	8,34
11	82	30	6	0	3	0	2	6	0	40	11	55	8	8	2	294	0	0	39	19	11	9	0	2	17	10	6,97
12	68	18	0	8	0	0	2	10	30	20	10	45	4	4	0	233	0	0	278	0	6	35	18	0	1	0	10,60
13	81	7	2	9	0	1	1	4	5	67	6	94	33	4	2	76	0	0	49	39	0	28	0	0	3	1	5,32
14	58	26	0	0	0	0	0	0	0	18	4	132	24	1	0	157	0	0	190	0	5	33	0	0	1	15	10,43
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
17	74	38	0	4	0	4	2	0	1	12	6	26	15	12	3	215	0	0	108	60	12	36	3	2	0	0	7,55
18	61	10	0	0	0	10	1	2	130	21	4	54	19	6	0	147	0	0	15	20	5	57	0	0	3	1	8,28
19	74	8	0	5	0	7	2	2	79	65	2	38	12	1	6	199	0	0	110	184	7	52	5	0	0	0	10,59
20	67	16	0	2	0	0	1	7	10	20	1	36	13	8	3	146	0	0	15	70	7	71	0	3	10	3	6,60
21	50	10	0	4	0	0	2	4	0	26	0	7	18	0	0	129	0	0	89	119	5	25	10	0	2	0	9,00
22	52	5	0	1	0	5	10	2	20	38	1	16	3	6	2	83	0	0	310	20	10	65	0	2	0	30	12,10
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	#DIV/0!
24	65	14	0	2	0	0	1	3	15	15	4	33	10	1	1	225	0	0	148	4	5	24	15	0	0	0	7,99
25	78	22	0	7	0	6	0	2	0	31	2	36	14	8	1	141	0	0	32	97	0	22	19	0	10	3	5,81
26	70	23	0	0	0	3	2	0	0	18	2	84	11	4	3	263	0	0	97	110	0	68	0	0	11	0	9,99
27	49	26	0	6	0	0	1	2	30	6	1	38	5	4	0	254	0	0	2	80	50	29	5	0	4	1	11,10
28	75	31	0	0	0	0	3	2	0	13	1	18	10	0	0	208	0	0	146	10	13	79	3	2	2	31	7,63
29	45	3	0	0	0	0	0	1	20	22	0	47	7	10	0	36	0	0	42	53	13	4	0	3	2	0	5,84
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	#DIV/0!
31	37	7	0	0	0	0	0	4	0	16	1	30	3	5	0	73	0	0	20	20	10	83	0	0	0	0	7,35
TOTAL	1709	401	10	86	24	44	37	65	460	630	100	1312	383	213	37	3804	0	4	2862	1468	235	1120	106	22	122	126	8,00

RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS

CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	2,93%	COLCHONES	0,48%	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	1,56%	PINTURAS Y DISOLVENTES	10,74%
ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	0,07%	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	3,37%	MADERA	0,27%	PLÁSTICOS	1,72%
ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	0,63%	CHATARRA	4,61%	MEDICAMENTOS CADUCADOS	27,83%	RADIOGRAFÍAS	8,19%
ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	0,17%	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	0,73%	NEUMÁTICOS	0,00%	ROPA USADA	0,78%
AEROSLES	0,32%	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	9,60%	PAPEL Y CARTÓN	0,03%	VIDRIO	0,16%
BATERÍAS	0,27%	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	2,80%	PILAS	20,94%	VOLUMINOSOS	0,89%



TASA DE OPERACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO

Hp (nº horas previstas de operación del P. Limpio)	Hr (nº de horas reales de operación certificadas por el concesionario)	I ₁ (Índice del mes) I ₁ = Hr/Hp	ESTÁNDAR DE CALIDAD
289h:35'	289h:35'	100,00%	ACEPTABLE

TASA DE ACEPTACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO

E (nº entregas realizadas por los usuarios del P. Limpio)	En (nº de entregas de residuos no aceptados por el servicio)	Ea (nº de entregas aceptadas)	I ₁₂ (Índice mensual) I ₁₂ = Ea/E-En	ESTÁNDAR DE CALIDAD
1709	0	1709	100,00%	ACEPTABLE