

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

**AGOSTO 2024**



## CONTENIDO

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

## **Introducción**

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

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

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

Aserpinto, S.A.U, como empresa adjudicataria del servicio de inspección de la calidad de los trabajos de aseo urbano del municipio, ha realizado durante el mes de Agosto de 2024 todas aquellas tareas e inspecciones que marca el protocolo de medida de los indicadores de la calidad del servicio. Los resultados de dichos trabajos se recogen en el presente informe.

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

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

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

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

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

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

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

Durante el mes de Agosto de 2024 se han realizado un total de 105 rutas de inspección, agrupadas en 5 tipologías diferentes, atendiendo a la siguiente clasificación:

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

La ejecución de las 100 rutas de inspección, realizadas íntegramente por ASERPINTO, ha supuesto el examen de:

- 21.218,86 m<sup>2</sup> de aceras del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 277 Alcorques en aceras, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- 81 Papeleras en aceras, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- 36 Contenedores, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos.
- 20.800,00m<sup>2</sup> de superficies ajardinadas del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 1 Fuentes ubicadas en zonas ajardinadas, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.

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

- 5.043,20 m<sup>2</sup> de aceras del municipio, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- 102 Alcorques en aceras, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- 14 Papeleras en aceras, para evaluar el grado de llenado que presentaban.
- 18 Contenedores, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad de los mismos.
- 6.055,00 m<sup>2</sup> de superficies ajardinadas del municipio, a la búsqueda de residuos depositados las mismas.
- 1 Fuentes ubicadas en zonas ajardinadas, a la búsqueda de residuos y manchas en las mismas.

## Resultados obtenidos en las mediciones realizadas

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

### Índice 2.1. Presencia de pintadas.

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

| nº | ID Ruta | Fecha      | Longitud (km) | Nº PINTADAS |         |        | MUESTRA |           | Índice Mensual |
|----|---------|------------|---------------|-------------|---------|--------|---------|-----------|----------------|
|    |         |            |               | Pequeña     | Mediana | Grande | Índice  | Estado    |                |
| 1  | 10      | 02/08/2024 | 1,2604        | 0           | 0       | 0      | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |
| 2  | 8       | 09/08/2024 | 1,2693        | 0           | 0       | 0      | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |
| 3  | 5       | 14/08/2024 | 1,2541        | 0           | 0       | 0      | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |
| 4  | 3       | 19/08/2024 | 1,2595        | 0           | 0       | 0      | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |

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

### Índice 2.2. Presencia de carteles.

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

| nº | ID Ruta | Fecha      | Longitud (km) | CANTIDAD  |          | MUESTRA |           | Índice Mensual |
|----|---------|------------|---------------|-----------|----------|---------|-----------|----------------|
|    |         |            |               | Pegatinas | Carteles | Índice  | Estado    |                |
| 1  | 10      | 02/08/2024 | 1,2604        | 2         | 0        | 2,0000  | ACEPTABLE | 0,5000         |
| 2  | 8       | 09/08/2024 | 1,2693        | 0         | 0        | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |
| 3  | 5       | 14/08/2024 | 1,2541        | 0         | 0        | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |
| 4  | 3       | 19/08/2024 | 1,2595        | 0         | 0        | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |

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

### Índice 2.3. Presencia de puntos negros.

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

| nº | ID Ruta | Fecha      | Longitud (km) | Altura (min. 0,5m) | Superficie (m²) | Nº PUNTOS NEGROS |         |        | MUESTRA |           | Índice Mensual |
|----|---------|------------|---------------|--------------------|-----------------|------------------|---------|--------|---------|-----------|----------------|
|    |         |            |               |                    |                 | Pequeño          | Mediano | Grande | Índice  | Estado    |                |
| 1  | 10      | 02/08/2024 | 1,2604        | 0,00               | 0,00            | 0                | 0       | 0      | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |
| 2  | 8       | 09/08/2024 | 1,2693        | 0,00               | 0,00            | 0                | 0       | 0      | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |
| 3  | 5       | 14/08/2024 | 1,2541        | 0,00               | 0,00            | 0                | 0       | 0      | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |
| 4  | 3       | 19/08/2024 | 1,2595        | 0,00               | 0,00            | 0                | 0       | 0      | 0,0000  | ACEPTABLE | 0,0000         |

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









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

### Índice 3.4. Vaciado de papeleras.

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

| nº | ID Muestra | Fecha      | Hora  | Ubicación   | Papeleras |        |            |                | Total papeleras | CONTEO   | Estado    |
|----|------------|------------|-------|---|-----------|--------|------------|----------------|-----------------|----------|-----------|
|    |            |            |       |   | Vacías    | llenas | rebotantes | cenicero sucio |                 |          |           |
| 1  | 10.41      | 01/08/2024 | 12:05 | Av. Juan Pablo II (cervecería Atila) - Av. Juan Pablo II (esq. C/ Manuel Falla)           | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 2  | 10.42      | 01/08/2024 | 12:10 | C/ Manuel Falla (rotonda) - C/ Manuel Falla (esq. C/ Pablo Sarasate)                      | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 3  | 10.43      | 01/08/2024 | 10:14 | C/ Pablo Sarasate, 2 - C/ Pablo Sarasate (contenedores)                                   | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 4  | 10.44      | 01/08/2024 | 12:20 | C/ Pablo Sarasate (esq. C/ Mª Luisa Ozaita) - C/ Pablo Sarasate (puerta verja)            | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 5  | 10.45      | 01/08/2024 | 12:25 | C/ Pablo Sarasate (frente garaje nº 2) - C/ Manuel Falla (frente garaje nº 19)            | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 6  | 10.46      | 01/08/2024 | 12:29 | C/ Federico Chueca (esq. C/ Manuel Falla) - C/ Federico Chueca (frente nº 25)             | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 7  | 10.47      | 01/08/2024 | 12:34 | C/ Federico Chueca (frente nº 29) - C/ Federico Chueca (esq. C/ Mª Luisa Ozaita)          | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 8  | 10.48      | 01/08/2024 | 12:40 | C/ Federico Chueca (frente nº 71) - C/ Federico Chueca (frente nº 97)                     | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 9  | 10.49      | 01/08/2024 | 12:46 | C/ Federico Chueca (frente nº 113) - C/ Federico Chueca (esq. C/ Pablo Sarasate)          | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 10 | 5.1        | 02/08/2024 | 9:40  | C/ Irlanda (mitad de la calle en la acera del parque) - C/ Bélgica (frente nº 51)         | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 11 | 5.2        | 02/08/2024 | 9:45  | C/ Bélgica (frente nº 51) - C/ Italia (esq. Avda. Europa)                                 | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 12 | 5.3        | 02/08/2024 | 9:48  | Avda. Europa (esq. C/ Italia) - Avda. Europa (frente esq. C/ Irlanda)                     | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 13 | 5.4        | 02/08/2024 | 9:52  | Avda. Europa (frente esq. C/ Irlanda)- Avda. Europa (esq. C/ Luxemburgo)                  | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 14 | 5.5        | 02/08/2024 | 9:57  | Avda. Europa (esq. C/ Luxemburgo) - Rotonda Martín Sánchez Pinto                          | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 15 | 5.6        | 02/08/2024 | 10:02 | Explanada Plaza Martín Sánchez Pinto (esq. Avda. Europa al portal nº1)                    | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 16 | 5.7        | 02/08/2024 | 10:05 | Explanada Plaza Martín Sánchez Pinto (del portal nº1 - esq. C/ Asturias)                  | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 17 | 5.8        | 02/08/2024 | 10:08 | C/ Asturias (esq. Bankia) - C/ Asturias, 11   | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 18 | 5.9        | 02/08/2024 | 10:12 | C/ Asturias, 11 - C/ Asturias, 15   | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 19 | 5.10       | 02/08/2024 | 10:17 | C/ Asturias, 15 - C/ Asturias (esq. C/ Luxemburgo)  | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 20 | 8130       | 05/08/2024 | 11:20 | C/ Juana Francés (esq. C/ Manuel Hdz. Mompó) - C/ Juana Francés (frente C/ Antonio Saura) | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |

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

| nº | ID Muestra | Fecha      | Hora  | Ubicación   | Papeleras |        |            |                | Total papeleras | CONTEO   | Estado    |
|----|------------|------------|-------|---|-----------|--------|------------|----------------|-----------------|----------|-----------|
|    |            |            |       |   | Vacías    | llenas | rebotantes | cenicero sucio |                 |          |           |
| 21 | 8131       | 05/08/2024 | 11:25 | C/ Juana Francés (frente C/ Antonio Saura) - C/ Juana Francés (frente nº 54)        | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 22 | 8132       | 05/08/2024 | 11:30 | C/ Juana Francés (frente nº 50) - C/ Juana Francés (frente C/ Pablo Palazuelo)      | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 23 | 8133       | 05/08/2024 | 11:34 | C/ Juana Francés (frente C/ Pablo Palazuelo) - C/ Juana Francés (frente nº 28)      | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 24 | 8134       | 05/08/2024 | 11:38 | C/ Juana Francés (frente nº 26) - C/ Juana Francés (contenedores colegio)           | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 25 | 8135       | 05/08/2024 | 11:43 | C/ Juana Francés (contenedores colegio) - C/ Juana Francés (esq. C/ Antonio Tapias) | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 26 | 8136       | 05/08/2024 | 11:46 | C/ Antonio Tapias (esq. C/ Juana Francés) - C/ Lucio Muñoz (frente nº 56)           | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 27 | 8137       | 05/08/2024 | 11:50 | C/ Lucio Muñoz (frente nº 56) - C/ Lucio Muñoz (frente nº 40)                       | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 28 | 11.1       | 06/08/2024 | 10:45 | C/ Sagunto, 2 - C/ Sagunto, 8   | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 29 | 11.2       | 06/08/2024 | 10:50 | C/ Sagunto, 8 - C/ Sagunto, 14  | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 30 | 11.3       | 06/08/2024 | 10:56 | C/ Sagunto, 14 - C/ Sagunto (esq. C/ Águilas)                                       | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 31 | 11.4       | 06/08/2024 | 11:00 | C/ Águilas (esq. C/ Sagunto) - C/ Águilas, 9 (Tienda DANIOA)                        | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 32 | 11.5       | 06/08/2024 | 11:03 | C/ Águilas, 9 (Tienda DANIOA) - C/ Cartagena, 17                                    | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 33 | 11.6       | 06/08/2024 | 11:08 | C/ Cartagena, 17 - C/ Cartagena, 13   | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 34 | 11.7       | 06/08/2024 | 11:12 | C/ Cartagena nº 13 - C/ Marcelino Camacho nº 7                                      | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 35 | 11.8       | 06/08/2024 | 11:17 | C/ Marcelino Camacho, 7 - C/ Marcelino Camacho (frente nº 6)                        | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 36 | 11.9       | 06/08/2024 | 11:20 | C/ Marcelino Camacho (frente nº 6) - C/ San José, 22                                | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 37 | 11.10      | 06/08/2024 | 11:24 | C/ San José, 22 - C/ San José (esq. C/ Sagunto)                                     | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 38 | 6.81       | 07/08/2024 | 10:20 | C/ Barco (esq. C/ San Juan) - C/ Córdoba (esq. C/ Sevilla)                          | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 39 | 6.82       | 07/08/2024 | 10:25 | C/ Sevilla (esq. C/ Córdoba) - C/ San Juan (frente nº 11)                           | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 40 | 6.83       | 07/08/2024 | 10:32 | C/ San Juan, 11 - C/ Cádiz, 5   | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |

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

| nº | ID Muestra | Fecha      | Hora  | Ubicación   | Papeleras |        |            |                | Total papeleras | CONTEO   | Estado    |
|----|------------|------------|-------|---|-----------|--------|------------|----------------|-----------------|----------|-----------|
|    |            |            |       |   | Vacías    | llenas | rebotantes | cenicero sucio |                 |          |           |
| 41 | 6.84       | 07/08/2024 | 10:34 | C/ Cádiz (esq. C/ San Marcos) - C/ San Antón (esq. C/ San Juan)                       | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 42 | 6.85       | 07/08/2024 | 10:38 | C/ San Juan (esq. C/ San Antón) - C/ San Marcos, 2                                    | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 43 | 6.86       | 07/08/2024 | 10:42 | C/ San Juan (esq. C/ Sevilla) - C/ San Antón (esq. C/ San Carlos)                     | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 44 | 6.87       | 07/08/2024 | 10:45 | C/ San Carlos (esq. C/ Antón) - C/ Sevilla (esq. C/ San Juan)                         | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 45 | 6.88       | 07/08/2024 | 10:50 | C/ San Carlos (esq. C/ Sevilla) - C/ San Antón, 21                                    | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 46 | 6.89       | 07/08/2024 | 11:00 | C/ San Antón, 21 - C/ Córdoba (esq. C/ Sevilla)                                       | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 47 | 4.30       | 08/08/2024 | 11:30 | C/ Poeta Villaespesa, 9 - Av. Isabel la Católica (puerta Polid. Alberto Contador)     | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 48 | 4.31       | 08/08/2024 | 11:34 | Av. Isabel la Católica (puerta Polid. Alberto Contador) - C/ Buenavista (frente nº 7) | 3         | 0      | 0          | 0              | 3               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 49 | 4.32       | 08/08/2024 | 11:39 | Plaza Santiago (esq. C/ Perales) - C/ San Sebastián, 2                                | 3         | 0      | 0          | 0              | 3               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 50 | 4.33       | 08/08/2024 | 11:45 | C/ San Sebastián, 2 - C/ Poeta Gippini (esq. C/ Perales)                              | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 51 | 4.34       | 08/08/2024 | 11:48 | C/ Poeta Gippini (esq. C/ Perales) - C/ San Sebastián (frente nº 7)                   | 3         | 0      | 0          | 0              | 3               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 52 | 4.35       | 08/08/2024 | 11:52 | C/ Poeta Villaespesa, 19 - C/ Perales (esq. C/ Poeta Gippini)                         | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 53 | 4.36       | 08/08/2024 | 12:02 | C/ San Sebastián (esq. C/ San Vicente) - C/ Santo Domingo de Silos, 8                 | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 54 | 2.32       | 09/08/2024 | 9:50  | C/ Buenos Aires (paseo trasera C/ Méjico) - C/ Colombia, 3                            | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 55 | 2.33       | 09/08/2024 | 9:55  | C/ Colombia, 3 - C/ Colombia, 12  | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 56 | 2.34       | 09/08/2024 | 10:00 | C/ Colombia, 12 - C/ Colombia, 10   | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 57 | 2.35       | 09/08/2024 | 10:04 | C/ Colombia, 10 - C/ Colombia, 2  | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 58 | 2.36       | 09/08/2024 | 10:10 | C/ Colombia, 2 - C/ Buenos Aires (frente contenedores)                                | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 59 | 2.37       | 09/08/2024 | 10:14 | C/ Buenos Aires (frente contenedores) - C/ Venezuela, 7                               | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 60 | 2.38       | 09/08/2024 | 10:17 | C/ Venezuela, 7 - C/ Venezuela, 4   | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |

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

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

| nº | ID Muestra | Fecha      | Hora  | Ubicación  | Papeleras |        |            |                | Total papeleras | CONTEO   | Estado    |
|----|------------|------------|-------|--|-----------|--------|------------|----------------|-----------------|----------|-----------|
|    |            |            |       |  | Vacias    | llenas | rebozantes | cenicero sucio |                 |          |           |
| 61 | 2.39       | 09/08/2024 | 10:20 | C/ Venezuela, 4 - C/ Buenos Aires (frente C/ Nicaragua)  | 3         | 0      | 0          | 0              | 3               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 62 | 12.44      | 12/08/2024 | 11:00 | C/ Juventud (esq. C/ Cañada Real de la Mesta) - C/ Democracia (frente nº 12)                                     | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 63 | 12.45      | 12/08/2024 | 11:06 | C/ Democracia (frente nº 12) - C/ La Paz, 8  | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 64 | 12.46      | 12/08/2024 | 11:10 | C/ La Paz, 8 - C/ Cañada Real de la Mesta (esq. C/ Juventud)   | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 65 | 12.47      | 12/08/2024 | 11:15 | C/ Juventud (esq. C/ Democracia) - C/ Juventud (esq. C/ Cañada Real Mesta)                                       | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 66 | 12.48      | 12/08/2024 | 11:20 | C/ Cañada Real de la Mesta (entrada parking Colegio El Prado) - C/ Cañada Real de la Mesta (puerta pequeña azul) | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 67 | 12.49      | 12/08/2024 | 11:23 | C/ Cañada Real de la Mesta (puerta azul) - C/ Cañada Real de la Mesta (esq. Callejón)                            | 3         | 0      | 0          | 0              | 3               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 68 | 12.50      | 12/08/2024 | 11:27 | Callejón Cañada Real de la Mesta, 13 - C/ Cañada Real de la Mesta (esq. C/ Cataluña)                             | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 69 | 12.51      | 12/08/2024 | 11:32 | C/ Cataluña (esq. C/ Cañada Real de la Mesta) - C/ Cataluña (marquesina)   | 3         | 0      | 0          | 0              | 3               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 70 | 5.41       | 13/08/2024 | 11:45 | C/ Dinamarca, 3 - C/ Dinamarca, 10   | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 71 | 5.42       | 13/08/2024 | 11:48 | C/ Dinamarca, 10 - C/ Asturias (esq. C/ Finlandia)   | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 72 | 5.43       | 13/08/2024 | 11:54 | C/ Portugal (esq. Avda. Europa) - C/ Portugal (frente nº 20)   | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 73 | 5.44       | 13/08/2024 | 11:58 | C/ Portugal (frente nº 20) - C/ Portugal (frente C/ Grecia)  | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 74 | 5.45       | 13/08/2024 | 12:03 | C/ Portugal (frente C/ Grecia) - C/ Portugal (esq. Avda. de las Naciones)  | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 75 | 5.46       | 13/08/2024 | 12:07 | Avda. de las Naciones, 18 - C/ Portugal (esq. C/ Grecia)   | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 76 | 5.47       | 13/08/2024 | 12:12 | C/ Grecia (esq. C/ Portugal) - C/ Grecia (esq. Avda. Europa)   | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 77 | 5.48       | 13/08/2024 | 12:18 | C/ Grecia (frente nº 13) - Avda. Europa, 35  | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 78 | 5.51       | 14/08/2024 | 10:00 | C/ Francia (frente C/ Italia) - Rotonda Cementerio (acceso peatonal parterre)                                    | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 79 | 5.52       | 14/08/2024 | 10:05 | Rotonda Cementerio (paso peatonal parterre) - Pso. Las Artes (frente interbloques)                               | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 80 | 5.53       | 14/08/2024 | 10:10 | Pso. Las Artes (frente interbloques) - Pso. Las Artes (paso peatonal)  | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |

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

| nº | ID Muestra | Fecha      | Hora  | Ubicación  | Papeleras |        |            |                | Total papeleras | CONTEO   | Estado    |
|----|------------|------------|-------|--|-----------|--------|------------|----------------|-----------------|----------|-----------|
|    |            |            |       |  | Vacias    | llenas | rebozantes | cenicero sucio |                 |          |           |
| 81 | 5.54       | 14/08/2024 | 10:14 | Pso. Las Artes (paso peatonal) - C/ Cataluña (esq. C/ Francia)           | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 82 | 5.55       | 14/08/2024 | 10:18 | C/ Francia (esq. C/ Cataluña) - C/ Francia (frente C/ Reino Unido)       | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 83 | 5.56       | 14/08/2024 | 10:24 | C/ Reino Unido (esq. C/ Francia) - C/ Bélgica (frente nº 16 - SECRETOS)  | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 84 | 5.57       | 14/08/2024 | 10:27 | C/ Bélgica (frente nº 16 - SECRETOS) - C/ Cataluña (frente AHORRAMAS)    | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 85 | 5.58       | 14/08/2024 | 10:30 | C/ Cataluña (frente AHORRAMAS) - C/ Francia (frente cartel publicitario) | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |

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

| nº | ID Muestra | Fecha      | Hora  | Ubicación  | Papeleras |        |            |                | Total papeleras | CONTEO   | Estado    |
|----|------------|------------|-------|--|-----------|--------|------------|----------------|-----------------|----------|-----------|
|    |            |            |       |  | Vacias    | llenas | rebozantes | cenicero sucio |                 |          |           |
| 1  | 10.38      | 02/08/2024 | 10:40 | C/ Manuel Falla (frente buzón correos) - Av. Juan Pablo II, 11 (Gigatec)               | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 2  | 10.39      | 02/08/2024 | 10:45 | Av. Juan Pablo II, 11 (Gigatec) - Av. Juan Pablo II (paso acceso parque)               | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 3  | 10.40      | 02/08/2024 | 10:50 | Av. Juan Pablo II (paseo acceso parque) - Av. Juan Pablo II (cervecería Atilla)        | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 4  | 10.41      | 02/08/2024 | 10:54 | Av. Juan Pablo II (cervecería Atilla) - Av. Juan Pablo II (esq. C/ Manuel Falla)       | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 5  | 10.42      | 02/08/2024 | 11:00 | C/ Manuel Falla (rotonda) - C/ Manuel Falla (esq. C/ Pablo Sarasate)                   | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 6  | 8.81       | 09/08/2024 | 10:35 | C/ Eduardo Chillida (puerta emergencia chalets) - C/ Eduardo Chillida, 55              | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 7  | 8.82       | 09/08/2024 | 10:40 | C/ Eduardo Chillida, 59 - C/ Eduardo Chillida (esq. C/ Antonio Saura)                  | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 8  | 8.83       | 09/08/2024 | 10:44 | C/ Antonio Saura (esq. C/ Eduardo Chillida) - C/ Antonio Saura (esq. Óscar Dguez)      | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 9  | 8.84       | 09/08/2024 | 10:49 | C/ Óscar Dguez (esq. C/ Antonio Saura) - C/ Óscar Dguez (frente C/ Manuel Rivera)      | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 10 | 8.85       | 09/08/2024 | 10:56 | C/ Óscar Dguez (frente C/ Manuel Rivera) - C/ Óscar Dguez (esq. C/ Pablo Palazuelo)    | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 11 | 5.59       | 14/08/2024 | 10:35 | C/ Grecia (esq. C/ Suecia) - C/ Grecia (frente nº 14)                                  | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 12 | 5.60       | 14/08/2024 | 10:40 | C/ Grecia (frente nº 14) - C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal)        | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 13 | 5.61       | 14/08/2024 | 10:46 | C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal) - Av. Naciones (frente nº1)       | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 14 | 5.62       | 14/08/2024 | 10:52 | Avda. de las Naciones (frente nº 1) - Avda. de las Naciones (frente nº23)              | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 15 | 5.63       | 14/08/2024 | 11:00 | Avda. de las Naciones (esq. C/ Italia) - Avda. de las Naciones, 7                      | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 16 | 3.5        | 19/08/2024 | 10:35 | C/ Juana I de Castilla (esq. C/ Juan I) - C/ Juan I de Castilla (frente C/ Alfonso VI) | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 17 | 3.6        | 19/08/2024 | 10:40 | C/ Alfonso VI (esq. C/ Juana I de Castilla) - C/ Felipe II, 4                          | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 18 | 3.7        | 19/08/2024 | 10:45 | C/ Felipe II, 4 - C/ 12 Octubre (esq. C/ Juana I de Castilla)                          | 0         | 0      | 0          | 0              | 0               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 19 | 3.35       | 19/08/2024 | 10:52 | C/ Doce de Octubre (frente nº 27) - C/ Doce de Octubre (frente nº 13)                  | 1         | 0      | 0          | 0              | 1               | 0,000000 | ACEPTABLE |
| 20 | 3.36       | 19/08/2024 | 10:58 | C/ Doce de Octubre (frente nº 13) - C/ Doce de Octubre (esq. C/ Nicolás Fuster)        | 2         | 0      | 0          | 0              | 2               | 0,000000 | ACEPTABLE |

Tabla 11. Resultados de las rutas de inspección conjunta de vaciado de papeleras.

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

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

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

| ID. Muestra | Fecha      | Hora  | Ubicación   | contenedores muestreados | Conteo de Residuos |      |           |            |            |             | Peso Residuos |         |      |      | CONTEO GLOBAL | Clasificación |       |      |   |   |   |   |   |   |   |       |
|-------------|------------|-------|---|--------------------------|--------------------|------|-----------|------------|------------|-------------|---------------|---------|------|------|---------------|---------------|-------|------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
|             |            |       |   |                          | M. PEQ.            | PEQ. | MED. real | MED. acum. | GRAN. real | GRAN. acum. | OLOR          | M. PEQ. | PEQ. | MED. |               |               | GRAN. | OLOR |   |   |   |   |   |   |   |       |
| 10.43       | 01/08/2024 | 10:14 | C/ Pablo Sarasate, 2 - C/ Pablo Sarasate (contenedores)                           | 5                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |       |
| 10.45       | 01/08/2024 | 12:40 | C/ Federico Chueca (frente nº 71) - C/ Federico Chueca (frente nº 97)             | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 5.1         | 02/08/2024 | 9:40  | C/ Irlanda (mitad de la calle en la acera del parque) - C/ Bélgica (frente nº 51) | 4                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 5.5         | 02/08/2024 | 9:57  | Avda. Europa (esq. C/ Luxemburgo) - Rotonda Martín Sánchez Pinto                  | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 5.10        | 02/08/2024 | 10:17 | C/ Asturias, 15 - C/ Asturias (esq. C/ Luxemburgo)                                | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 8.131       | 05/08/2024 | 11:25 | C/ Juana Francés (frente C/ Antonio Saura) - C/ Juana Francés (frente nº 54)      | 2                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 8.134       | 05/08/2024 | 11:38 | C/ Juana Francés (frente nº 26) - C/ Juana Francés (contenedores colegio)         | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 2           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 8    | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | Sucio |
| 6.89        | 07/08/2024 | 11:00 | C/ San Antón, 21 - C/ Córdoba (esq. C/ Sevilla)                                   | 2                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 4.32        | 08/08/2024 | 11:39 | Plaza Santiago (esq. C/ Perales) - C/ San Sebastián, 2                            | 4                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 12.46       | 12/08/2024 | 11:10 | C/ La Paz, 8 - C/ Cañada Real de la Mesta (esq. C/ Juventud)                      | 2                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 5.41        | 13/08/2024 | 11:45 | C/ Dinamarca, 3 - C/ Dinamarca, 10  | 1                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |
| 5.48        | 13/08/2024 | 12:18 | C/ Grecia (frente nº 13) - Avda. Europa, 35                                       | 4                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -     |

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

| ID. Muestra | Fecha      | Hora  | Ubicación   | contenedores muestreados | Conteo de Residuos |      |           |            |            |             | Peso Residuos |         |      |      | CONTEO GLOBAL | Clasificación |       |      |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------|------------|-------|---|--------------------------|--------------------|------|-----------|------------|------------|-------------|---------------|---------|------|------|---------------|---------------|-------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|
|             |            |       |   |                          | M. PEQ.            | PEQ. | MED. real | MED. acum. | GRAN. real | GRAN. acum. | OLOR          | M. PEQ. | PEQ. | MED. |               |               | GRAN. | OLOR |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10.39       | 02/08/2024 | 10:45 | Av. Juan Pablo II, 11 (Gigatec) - Av. Juan Pablo II (paso acceso parque)                | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 8.82        | 09/08/2024 | 10:40 | C/ Eduardo Chillida, 59 - C/ Eduardo Chillida (esq. C/ Antonio Saura)                   | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 5.60        | 14/08/2024 | 10:40 | C/ Grecia (frente nº 14) - C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal)         | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 5.62        | 14/08/2024 | 10:52 | Avda. de las Naciones (frente nº 1) - Avda. de las Naciones (frente nº 23)              | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 3.5         | 19/08/2024 | 10:35 | C/ Juana I de Castilla (esq. C/ Juan II) - C/ Juan I de Castilla (frente C/ Alfonso VI) | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 3.36        | 19/08/2024 | 10:58 | C/ Doce de Octubre (frente nº 13) - C/ Doce de Octubre (esq. C/ Nicolás Fuster)         | 3                        | 0                  | 0    | 0         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0       | 0    | 0    | 0             | 0             | 0     | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |

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

| ID Ruta | Fecha      | Hora  | Ubicación   | Contenedores |             |   |
|---------|------------|-------|---|--------------|-------------|---|
|         |            |       |   | Muestreados  | Defectuosos | % |
| 10.43   | 01/08/2024 | 10:14 | C/ Pablo Sarasate, 2 - C/ Pablo Sarasate (contenedores)                           | 5            | 0           | 0 |
| 10.48   | 01/08/2024 | 12:40 | C/ Federico Chueca (frente nº 71) - C/ Federico Chueca (frente nº 97)             | 3            | 0           | 0 |
| 5.1     | 02/08/2024 | 9:40  | C/ Irlanda (mitad de la calle en la acera del parque) - C/ Bélgica (frente nº 51) | 4            | 0           | 0 |
| 5.5     | 02/08/2024 | 9:57  | Avda. Europa (esq. C/ Luxemburgo) - Rotonda Martín Sánchez Pinto                  | 3            | 0           | 0 |
| 5.10    | 02/08/2024 | 10:17 | C/ Asturias, 15 - C/ Asturias (esq. C/ Luxemburgo)                                | 3            | 0           | 0 |
| 8.131   | 05/08/2024 | 11:25 | C/ Juana Francés (frente C/ Antonio Saura) - C/ Juana Francés (frente nº 54)      | 2            | 0           | 0 |
| 8.134   | 05/08/2024 | 11:38 | C/ Juana Francés (frente nº 26) - C/ Juana Francés (contenedores colegio)         | 3            | 0           | 0 |
| 6.89    | 07/08/2024 | 11:00 | C/ San Antón, 21 - C/ Córdoba (esq. C/ Sevilla)                                   | 2            | 0           | 0 |
| 4.32    | 08/08/2024 | 11:39 | Plaza Santiago (esq. C/ Perales) - C/ San Sebastián, 2                            | 4            | 0           | 0 |
| 12.46   | 12/08/2024 | 11:10 | C/ La Paz, 8 - C/ Cañada Real de la Mesta (esq. C/ Juventud)                      | 2            | 0           | 0 |
| 5.41    | 13/08/2024 | 11:45 | C/ Dinamarca, 3 - C/ Dinamarca, 10  | 1            | 0           | 0 |
| 5.48    | 13/08/2024 | 12:18 | C/ Grecia (frente nº 13) - Avda. Europa, 35                                       | 4            | 0           | 0 |

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

| ID Ruta | Fecha      | Hora  | Ubicación   | Contenedores |             |
|---------|------------|-------|---|--------------|-------------|
|         |            |       |   | Muestreados  | Defectuosos |
| 10.39   | 02/08/2024 | 10:45 | Av. Juan Pablo II, 11 (Gigatec) - Av. Juan Pablo II (paso acceso parque)                | 3            | 0           |
| 8.82    | 09/08/2024 | 10:40 | C/ Eduardo Chillida, 59 - C/ Eduardo Chillida (esq. C/ Antonio Saura)                   | 3            | 0           |
| 5.60    | 14/08/2024 | 10:40 | C/ Grecia (frente nº 14) - C/ Asturias (frente zona infantil Piscina Municipal)         | 3            | 0           |
| 5.62    | 14/08/2024 | 10:52 | Avda. de las Naciones (frente nº 1) - Avda. de las Naciones (frente nº 23)              | 3            | 0           |
| 3.5     | 19/08/2024 | 10:35 | C/ Juana I de Castilla (esq. C/ Juan II) - C/ Juan I de Castilla (frente C/ Alfonso VI) | 3            | 0           |
| 3.36    | 19/08/2024 | 10:58 | C/ Doce de Octubre (frente nº 13) - C/ Doce de Octubre (esq. C/ Nicolás Fuster)         | 3            | 0           |

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

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

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

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

| nº | Fecha      | Ubicación        | Superficie (m²) | Residuos encontrados |      |       |      |       |      | Peso Residuos |      |      |       | CONTEO GLOBAL | Índice Muestra | Estado |           |
|----|------------|------------------|-----------------|----------------------|------|-------|------|-------|------|---------------|------|------|-------|---------------|----------------|--------|-----------|
|    |            |                  |                 | M. PEQ.              | PEQ. | acum. | real | acum. | real | M. PEQ.       | PEQ. | MED. | GRAN. |               |                |        |           |
| 1  | 01/08/2024 | Parque Municipal | 20.800,00       | 0                    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | 0             | -    | -    | -     | -             | 0              | 0,0000 | ACEPTABLE |

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

| nº | Fecha      | Hora  | Ubicación                             | Superficie (m²) | Residuos encontrados |      |       |      |       |      | Peso Residuos |      |      |       | CONTEO GLOBAL | Índice Muestra | Estado    |
|----|------------|-------|---------------------------------------|-----------------|----------------------|------|-------|------|-------|------|---------------|------|------|-------|---------------|----------------|-----------|
|    |            |       |                                       |                 | M. PEQ.              | PEQ. | acum. | real | acum. | real | M. PEQ.       | PEQ. | MED. | GRAN. |               |                |           |
| 1  | 02/08/2024 | 10:23 | Parque Jesús María Rabanal (Chusmari) | 6055            | 0                    | 0    | 0     | 0    | 0     | 0    | -             | -    | -    | -     | -             | 0,0000         | ACEPTABLE |

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

| nº | Fecha      | Denominación     | Superficie (m²) | Deterioro Apreciable |      |       |      | Deterioro Grave |      |       |      | Conteo D. Apreciable |      | Conteo D. Grave |      | CONTEO GLOBAL | Índice Muestra | Estado |           |
|----|------------|------------------|-----------------|----------------------|------|-------|------|-----------------|------|-------|------|----------------------|------|-----------------|------|---------------|----------------|--------|-----------|
|    |            |                  |                 | PEQ.                 | MED. | GRAN. | real | PEQ.            | MED. | GRAN. | real | PEQ.                 | MED. | GRAN.           | PEQ. |               |                |        | MED.      |
| 1  | 01/08/2024 | Parque Municipal | 20.800,00       | 0                    | 0    | 0     | 0    | 0               | 0    | 0     | 0    | 0                    | 0    | 0               | 0    | 0             | 0              | 0,0000 | ACEPTABLE |

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

| nº | Fecha      | Ubicación                             | Superficie (m²) | Deterioro Apreciable |      |       |      | Deterioro Grave |      |       |      | Conteo D. Apreciable |      | Conteo D. Grave |      | CONTEO GLOBAL | Índice Muestra | Estado |           |
|----|------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------|------|-------|------|-----------------|------|-------|------|----------------------|------|-----------------|------|---------------|----------------|--------|-----------|
|    |            |                                       |                 | PEQ.                 | MED. | GRAN. | real | PEQ.            | MED. | GRAN. | real | PEQ.                 | MED. | GRAN.           | PEQ. |               |                |        | MED.      |
| 1  | 02/08/2024 | Parque Jesús María Rabanal (Chusmari) | 6.055,00        | 0                    | 0    | 0     | 0    | 0               | 0    | 0     | 0    | 0                    | 0    | 0               | 0    | 0             | 0              | 0,0000 | ACEPTABLE |

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

### Índice 3.9. Limpieza de fuentes.

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

| nº | Fecha      | Ubicación        | fuentes muestreadas | Conteo Residuos |      |       |      | Peso Residuos |      |       | Manchas encontradas |      |       | Conteo manchas |      |       | CONTEO GLOBAL | Clasificación |
|----|------------|------------------|---------------------|-----------------|------|-------|------|---------------|------|-------|---------------------|------|-------|----------------|------|-------|---------------|---------------|
|    |            |                  |                     | PEQ.            | MED. | GRAN. | real | PEQ.          | MED. | GRAN. | PEQ.                | MED. | GRAN. | PEQ.           | MED. | GRAN. |               |               |
| 1  | 01/08/2024 | Parque Municipal | 1                   | 0               | 0    | 0     | 0    | -             | -    | -     | 0                   | 0    | 0     | 0              | 0    | 0     | -             | -             |

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

| nº | Fecha      | Ubicación                                | fuentes muestreadas | Conteo Residuos |      |       |      | Peso Residuos |      |       | Manchas encontradas |      |       | Conteo manchas |      |       | CONTEO GLOBAL | Clasificación |
|----|------------|--|---------------------|-----------------|------|-------|------|---------------|------|-------|---------------------|------|-------|----------------|------|-------|---------------|---------------|
|    |            |  |                     | PEQ.            | MED. | GRAN. | real | PEQ.          | MED. | GRAN. | PEQ.                | MED. | GRAN. | PEQ.           | MED. | GRAN. |               |               |
| 1  | 02/08/2024 | Paseo de Las Artes - Avda. Juan Pablo II | 1                   | 0               | 0    | 0     | 0    | -             | -    | -     | 0                   | 0    | 0     | 0              | 0    | 0     | -             | -             |

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

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

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

| nº | Fecha      | Ubicación        | árboles y arbustos |         |                         | Índice muestra | Estado    |
|----|------------|------------------|--------------------|---------|-------------------------|----------------|-----------|
|    |            |                  | Marchitos          | Muertos | Similares en el entorno |                |           |
| 1  | 01/08/2024 | Parque Municipal | -                  | -       | -                       | 0,0000         | ACEPTABLE |

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

| nº | Fecha      | Ubicación                             | árboles y arbustos |         |                         | Índice muestra | Estado    |
|----|------------|---------------------------------------|--------------------|---------|-------------------------|----------------|-----------|
|    |            |                                       | Marchitos          | Muertos | Similares en el entorno |                |           |
| 1  | 02/08/2024 | Parque Jesús María Rabanal (Chusmari) | 0                  | 0       | 0                       | 0,0000         | ACEPTABLE |

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

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

Durante el mes de Agosto de 2024 no se ha emitido por parte del servicio de inspección de calidad ningún aviso para la limpieza de puntos negros.

## Cálculo de los índices de calidad

### *Índices tipo 1*

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

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

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

| $H_p$    | $H_r$    |
|----------|----------|
| 288,0000 | 280,0000 |

Tabla 24. Valores para el cálculo del índice 1.1.

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

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

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

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

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

| $E$       | $E_a$     | $E_n$  |
|-----------|-----------|--------|
| 1900,0000 | 1900,0000 | 0,0000 |

Tabla 25. Valores para el cálculo del índice 1.2.

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

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

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

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

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

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

|          |          |
|----------|----------|
| <b>R</b> | <b>N</b> |
| 189      | 190      |

Tabla 26. Valores para el cálculo del índice 1.3.

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

|                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| <b>Índice Mensual</b> | 0,9947           |
| <b>Estado</b>         | <b>ACEPTABLE</b> |

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

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

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

|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| <b>N<sub>5</sub></b> | <b>N<sub>p</sub></b> |
| 4                    | 0                    |

Tabla 26. Valores para el cálculo del índice 1.4.

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

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

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

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

Durante el mes de Agosto de 2024 no se ha realizado ninguna campaña de reposición de plantas de temporada, por lo tanto, no **procede realizar el cálculo del índice para este indicador**.



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

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.1}$  – Índice de cada muestra

$N$  – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

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

Tabla 28. Valores para el cálculo del índice 2.1.

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

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

**Índice 2.2. Presencia de carteles.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.2}$  – Índice de cada muestra

$N$  – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

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

Tabla 29. Valores para el cálculo del índice 2.2.

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

|                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| <b>Índice Mensual</b> | 0,5000           |
| <b>Estado</b>         | <b>ACEPTABLE</b> |

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

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{2.3}$  – Índice de cada muestra

$N$  – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

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

Tabla 30. Valores para el cálculo del índice 2.3.

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

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

**Índices tipo 3**

**Índice 3.1. Equipo.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

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

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

Tabla 31. Valores para el cálculo del índice 3.1.

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

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

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

**Índice 3.2. Limpieza de aceras.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

$i_{3.2}$  – Índice de cada muestra

$N$  – Número de muestras mensuales

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

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

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

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

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

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

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

$$i'_{3.2} = 1.6941$$

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

$$i^c_{3.2} = 2,6000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN} ( I_{3.2}^I \cdot I_{3.2}^C )}{\text{MAX} ( I_{3.2}^I \cdot I_{3.2}^C )} = 0,35 = 34,84\%$$

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

$$I_{3.2} = \frac{1,6941 \cdot 144 + 2,6000 \cdot 52 \cdot 0,8}{144 + 52} = 1,7965$$

Tras realizar la ponderación de las medidas, se obtiene que el estado del índice es **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   |
|----|----|----|-----|
| 0  | 0  | 0  | 277 |

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

| A1 | A2 | A3 | N   |
|----|----|----|-----|
| 0  | 0  | 0  | 102 |

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

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

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

$$I^I_{3.3} = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 5 \cdot 0}{277} = 0,0000$$

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

$$I^C_{3.3} = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 5 \cdot 0}{102} = 0,0000$$

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

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

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

$$I_{3.3} = \frac{0,0000 \cdot 277 + 0,0000 \cdot 102}{277 + 102} = 0,0000$$

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

**Índice 3.4. Vaciado de papeleras.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

C - Número de ceniceros de papeleras sucios.

L - Número de papeleras llenas.

R - Número de papeleras rebosantes.

N - Número de papeleras valoradas mensualmente.

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

| C | L | R | N  |
|---|---|---|----|
| 0 | 0 | 0 | 81 |

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

| C | L | R | N  |
|---|---|---|----|
| 0 | 0 | 0 | 14 |

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

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

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

$$I_{3.4}^I = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 4 \cdot 0}{81} = 0,0000$$

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

$$I_{3.4}^C = \frac{0 + 2 \cdot 0 + 4 \cdot 0}{14} = 0,0000$$

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

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

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

$$I_{3.4} = \frac{0,0000 \cdot 81 + 0,0000 \cdot 14}{81 + 14} = 0,0000$$

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

### **Índice 3.5. Limpieza de contenedores.**

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

C1 – Contenedores algo sucios.

C2 – Contenedores sucios ( $4 < S < 8$ ).

C3 – Contenedores muy sucios ( $S \geq 8$ ).

N – Número de contenedores muestreados.

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

| C1 | C2 | C3 | N  |
|----|----|----|----|
| 0  | 1  | 0  | 36 |

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

| C1 | C2 | C3 | N  |
|----|----|----|----|
| 0  | 0  | 0  | 18 |

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

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

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

$$I_{3.5}^I = \frac{0 + 3 \cdot 1 + 10 \cdot 0}{36} = 0,0833$$

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

$$I_{3.5}^C = \frac{0 + 3 \cdot 0 + 10 \cdot 0}{18} = 0,0000$$



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

$$1 - \frac{\text{MIN} ( I^I_{3.5} \cdot I^C_{3.5} )}{\text{MAX} ( I^I_{3.5} \cdot I^C_{3.5} )} = 1,0000 = 100,00\%$$

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

### ***Índice 3.6. 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 | 36 |

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

| C | N  |
|---|----|
| 0 | 18 |

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

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

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

$$I^I_{3.6} = \frac{0}{36} = 0,0000$$

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

$$I_{3.6}^C = \frac{0}{18} = 0,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3.6}^I \cdot I_{3.6}^C)}{\text{MAX}(I_{3.6}^I \cdot I_{3.6}^C)} = 0,00 = 0,00\%$$

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

$$I_{3.6} = \frac{0,0000 \cdot 36 + 0,0000 \cdot 18}{36 + 18} = 0,0000$$

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:

| nº | n | I <sub>3.7</sub> | S <sub>i</sub> |
|----|---|------------------|----------------|
| 1  | 0 | 0,00000          | 20.800,00      |

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

| nº | n | I <sub>3.7</sub> | S <sub>i</sub> |
|----|---|------------------|----------------|
| 1  | 0 | 0,00000          | 6.055,00       |

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

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

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

$$I^I_{3.7} = 0,0000$$

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

$$I^C_{3.7} = 0,0000$$

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

$$1 - \frac{\text{MIN} ( I^I_{3.7} \cdot I^C_{3.7} )}{\text{MAX} ( I^I_{3.7} \cdot I^C_{3.7} )} = 0,00 = 0,00\%$$

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

$$I_{3.7} = \frac{0,0000 \cdot 20800 + 0,0000 \cdot 6055}{20800 + 6055} = 0,0000$$

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:

| nº | r | I <sub>3.8</sub> | S <sub>i</sub> |
|----|---|------------------|----------------|
| 1  | 0 | 0,00000          | 20.800,00      |

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

| nº | r | I <sub>3.8</sub> | S <sub>i</sub> |
|----|---|------------------|----------------|
| 1  | 0 | 0,00000          | 6.055,00       |

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

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

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

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

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

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

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

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

$$I_{3.8} = \frac{0,0000 \cdot 20800 + 0,0000 \cdot 6055}{20800 + 6055} = 0,0000$$

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

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

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

| F1 | F2 | F3 | N |
|----|----|----|---|
| 0  | 0  | 0  | 1 |

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

| F1 | F2 | F3 | N |
|----|----|----|---|
| 0  | 0  | 0  | 1 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Índices tipo 4

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

El índice se calcula utilizando la fórmula:

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

Donde

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

$P_T$  – Número total de puntos negros resueltos.

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

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

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

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

| Tipo  | Indicadores  | MUESTRA INDIVIDUAL |           | MUESTRA CONJUNTA |           | DEDUCCIONES A APLICAR    |                |           |                                |
|-------|--|--------------------|-----------|------------------|-----------|--------------------------|----------------|-----------|--------------------------------|
|       |  | índice mensual     | Estado    | índice mensual   | Estado    | diferencia ambos valores | índice mensual | Estado    | corrección de la certificación |
| 1.1.  | Operación del Punto Limpio                         | 0,9722             | ACEPTABLE | -                | -         | -                        | 0,97           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 1.2.  | Aceptación del Punto Limpio                        | 1,0000             | ACEPTABLE | -                | -         | -                        | 1,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 1.3.  | Recogida de muebles y enseres en menos de 72 horas | 0,9947             | ACEPTABLE | -                | -         | -                        | 0,99           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 1.4.  | Pintadas limpiadas en menos de 5 días              | 1,0000             | ACEPTABLE | -                | -         | -                        | 1,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 1.5.  | Reposición de plantas de temporada                 | 0,0000             | -         | -                | -         | -                        | -              | -         | 0,00%                          |
| 2.1.  | Presencia de pintadas                              | -                  | -         | 0,0000           | ACEPTABLE | -                        | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 2.2.  | Presencia de carteles                              | -                  | -         | 0,5000           | ACEPTABLE | -                        | 0,50           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 2.3.  | Presencia de puntos negros                         | -                  | -         | 0,0000           | ACEPTABLE | -                        | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.1.  | Índice de equipo                                   | -                  | -         | 0,0000           | ACEPTABLE | -                        | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.2.  | Limpieza de aceras                                 | 1,6941             | ACEPTABLE | 2,6000           | ACEPTABLE | 34,84%                   | 2,60           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.3.  | Limpieza de alcorques                              | 0,0000             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 0,00%                    | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.4.  | Vaciado de papeleras                               | 0,0000             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 0,00%                    | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.5.  | Limpieza de contenedores                           | 0,0833             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 100,00%                  | -              | -         | 0,00%                          |
| 3.6.  | Mantenimiento de contenedores                      | 0,0000             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 0,00%                    | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.7.  | Limpieza de zonas verdes                           | 0,0000             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 0,00%                    | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.8.  | Mantenimiento de zonas verdes                      | 0,0000             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 0,00%                    | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.9.  | Limpieza de fuentes                                | 0,0000             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 0,00%                    | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 3.10. | Mantenimiento de jardinería y arbolado             | 0,0000             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 0,00%                    | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |
| 4.1.  | Resolución de puntos negros en menos de 6 horas    | 0,0000             | ACEPTABLE | 0,0000           | ACEPTABLE | 0,00%                    | 0,00           | ACEPTABLE | 0,00%                          |

Tabla 50. Deducciones a aplicar en la certificación del mes de Agosto de 2024.



## Conclusiones

A la vista de los resultados de las inspecciones de calidad realizadas durante el mes de Agosto de 2024 se pueden obtener las siguientes conclusiones:

El grado de cumplimiento de los servicios evaluados mediante los indicadores de tipo 1 es muy elevado. El porcentaje resultante en la tasa de operación del punto limpio ha sido del 97.22%, la tasa de recogida de muebles ha sido del 99,47 y las tasas de aceptación del punto limpio y de limpieza de pintadas han sido del 100%.

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

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

Todos los indicadores relacionados con la limpieza de las vías públicas, papeleras y limpieza de contenedores 3.2, 3.3, 3.4 y 3.6 presentan valores positivos, sin embargo, el indicador 3.5 no aplica por obtener un valor superior a los 40 puntos porcentuales.

Todos los indicadores relacionados con el mantenimiento de zonas verdes 3.7, 3.8, 3.9 y 3.10 presentan valores positivos.

## Mejoras

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

| nº | Fecha      | Hora  | Ubicación        | PAPELERAS EN ZONAS VERDES Y PLAZAS |        |        |          |        |             |              | BANCOS EN ZONAS VERDES Y PLAZAS |          |        |        |             |              |            |
|----|------------|-------|------------------|------------------------------------|--------|--------|----------|--------|-------------|--------------|---------------------------------|----------|--------|--------|-------------|--------------|------------|
|    |            |       |                  | Limpieza                           |        |        |          | Estado |             |              | muestradas                      | Limpieza |        | Estado |             |              | muestrados |
|    |            |       |                  | Vacias                             | llenas | Rebos. | Cenicero | Rotas  | Buen Estado | con Pintadas |                                 | limpios  | sucios | Rotos  | Buen Estado | con Pintadas |            |
| 1  | 01/08/2024 | 10:12 | Parque Municipal | 15                                 | 0      | 0      | 0        | 0      | 15          | 0            | 15                              | 22       | 0      | 22     | 0           | 0            | 22         |

| nº | Fecha      | Hora  | Ubicación        | PARQUES INFANTILES |        |              |                |               |         | ZONAS 3ª EDAD |         |        |               |                 |       |         |          |    |
|----|------------|-------|------------------|--------------------|--------|--------------|----------------|---------------|---------|---------------|---------|--------|---------------|-----------------|-------|---------|----------|----|
|    |            |       |                  | JUEGOS INFANTILES  |        |              |                | ÁREA INFANTIL |         | APARATOS      |         |        | ÁREA APARATOS |                 |       |         |          |    |
|    |            |       |                  | Limpios            | Sucios | con pintadas | juegos muestr. | Arena         | Vallado | Carteles      | Limpios | Sucios | con pintadas  | Apartos muestr. | Arena | Vallado | Carteles |    |
| 1  | 01/08/2024 | 11:03 | Parque Municipal | 7                  | 0      | 0            | 7              | ok            | ok      | ok            | -       | -      | -             | -               | -     | -       |          |    |
| 2  | 01/08/2024 | 10:49 | Parque Municipal | -                  | -      | -            | -              | -             | -       | -             | -       | 7      | 0             | 0               | 7     | ok      | ok       | ok |

## Anexo I

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

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

**VALORIZA gestyona** CONTROL DE RECOGIDA DE ENSERES AGOSTO DE 2024

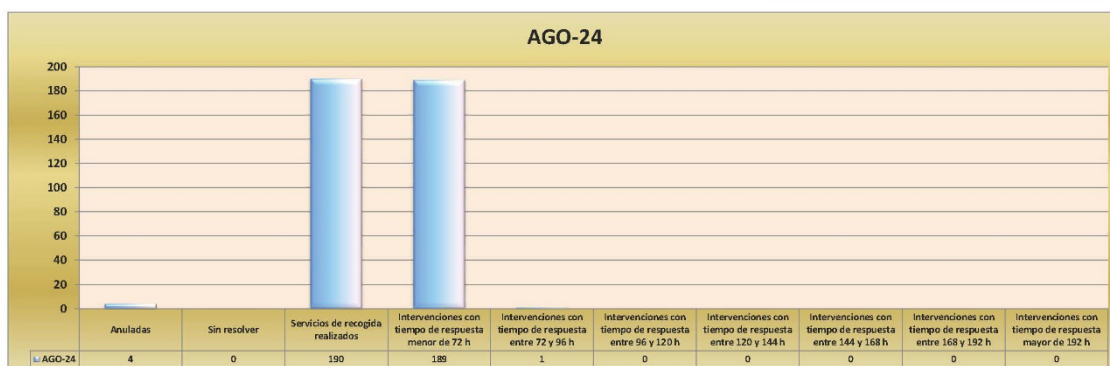
**RESUMEN DIARIO RECOGIDA DE ENSERES AGOSTO DE 2024**

| 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     | 10                   | 26                      | 0        | 0            | 10                               | 10   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 2     | 9                    | 18                      | 0        | 0            | 9                                | 9  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 3     | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 4     | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 5     | 10                   | 23                      | 0        | 0            | 10                               | 10   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 6     | 10                   | 33                      | 3        | 0            | 7                                | 7  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 7     | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 8     | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 9     | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 10    | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 11    | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 12    | 11                   | 33                      | 0        | 0            | 11                               | 11   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 13    | 12                   | 27                      | 0        | 0            | 12                               | 12   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 14    | 10                   | 20                      | 0        | 0            | 10                               | 10   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 15    | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 16    | 8                    | 11                      | 0        | 0            | 8                                | 8  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 17    | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 18    | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 19    | 14                   | 41                      | 0        | 0            | 14                               | 14   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 20    | 15                   | 64                      | 0        | 0            | 15                               | 15   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 21    | 6                    | 16                      | 0        | 0            | 6                                | 6  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 22    | 14                   | 46                      | 0        | 0            | 14                               | 14   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 23    | 10                   | 37                      | 0        | 0            | 10                               | 10   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 24    | 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   |
| 26    | 13                   | 58                      | 0        | 0            | 13                               | 13   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 27    | 11                   | 35                      | 0        | 0            | 11                               | 10   | 1  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 28    | 14                   | 50                      | 0        | 0            | 14                               | 14   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 29    | 11                   | 44                      | 0        | 0            | 11                               | 11   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 30    | 6                    | 14                      | 1        | 0            | 5                                | 5  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 31    | 0                    | 0                       | 0        | 0            | 0                                | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| TOTAL | 194                  | 596                     | 4        | 0            | 190                              | 189  | 1  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| PROMEDIO SERVICIOS DIARIOS REALIZADOS | <b>11</b> |
| PROMEDIO Nº ENSERES / SERVICIO        | <b>3</b>  |



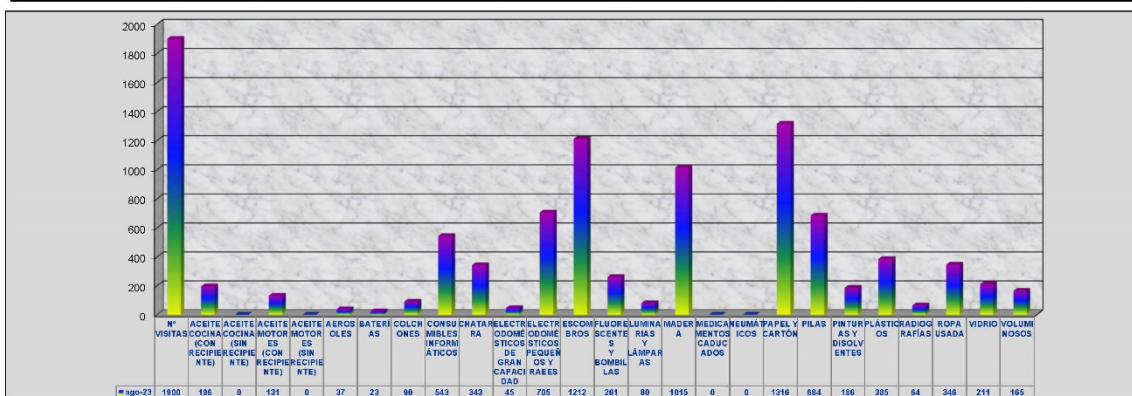
|   |              |        |             |
|---|--------------|--------|-------------|
| % CUMPLIMIENTO DE INDICADORES           |              |        |             |
| < ó = 72 h                              | <b>99,47</b> | > 72 h | <b>0,53</b> |
| EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES |              |        |             |
| <b>ACEPTABLE</b>                        |              |        |             |



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

| valoriza medioambiente |            | gestyona                       |                                | ENTRADAS PUNTO LIMPIO AGOSTO DE 2024 |                                 |         |          |           |                          |          |                                     |                                   |           |                           |                       |        |                        |            |                |       |                        |           |              |            |        |             |                                  |  |  |  |  |
|------------------------|------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|---------|----------|-----------|--------------------------|----------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------|---------------------------|-----------------------|--------|------------------------|------------|----------------|-------|------------------------|-----------|--------------|------------|--------|-------------|----------------------------------|--|--|--|--|
| DIA                    | Nº VISITAS | ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE) | ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE) | ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)      | ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE) | AEROSOL | BATERIAS | COLCHONES | CONSUMIBLES INFORMÁTICOS | CHATARRA | ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD | ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAEB | 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 (Índice de visitas) |  |  |  |  |
| 1                      | 68         | 0                              | 0                              | 13                                   | 0                               | 2       | 1        | 4         | 210                      | 2        | 3                                   | 34                                | 20        | 0                         | 5                     | 31     | 0                      | 0          | 123            | 0     | 2                      | 20        | 0            | 3          | 2      | 3           | 7,03                             |  |  |  |  |
| 2                      | 55         | 0                              | 0                              | 5                                    | 0                               | 0       | 0        | 0         | 0                        | 5        | 0                                   | 15                                | 64        | 0                         | 4                     | 36     | 0                      | 0          | 34             | 0     | 8                      | 0         | 0            | 14         | 5      | 5           | 3,55                             |  |  |  |  |
| 3                      | 81         | 7                              | 0                              | 2                                    | 0                               | 0       | 1        | 5         | 4                        | 21       | 5                                   | 23                                | 17        | 0                         | 7                     | 58     | 0                      | 0          | 36             | 0     | 0                      | 8         | 0            | 17         | 0      | 13          | 2,77                             |  |  |  |  |
| 4                      | 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!                          |  |  |  |  |
| 5                      | 81         | 0                              | 0                              | 0                                    | 0                               | 0       | 2        | 7         | 15                       | 9        | 0                                   | 27                                | 53        | 22                        | 3                     | 42     | 0                      | 0          | 75             | 10    | 1                      | 11        | 0            | 9          | 17     | 6           | 3,81                             |  |  |  |  |
| 6                      | 57         | 0                              | 0                              | 0                                    | 0                               | 10      | 2        | 3         | 0                        | 29       | 3                                   | 28                                | 64        | 15                        | 2                     | 33     | 0                      | 0          | 32             | 0     | 4                      | 10        | 20           | 6          | 0      | 2           | -4,81                            |  |  |  |  |
| 7                      | 51         | 2                              | 0                              | 4                                    | 0                               | 0       | 0        | 2         | 0                        | 3        | 2                                   | 30                                | 35        | 0                         | 0                     | 15     | 0                      | 0          | 30             | 0     | 4                      | 2         | 20           | 8          | 0      | 3           | 3,14                             |  |  |  |  |
| 8                      | 63         | 35                             | 0                              | 5                                    | 0                               | 10      | 1        | 0         | 0                        | 10       | 0                                   | 30                                | 31        | 10                        | 3                     | 28     | 0                      | 0          | 20             | 120   | 12                     | 0         | 20           | 6          | 10     | 3           | 5,82                             |  |  |  |  |
| 9                      | 65         | 10                             | 0                              | 3                                    | 0                               | 0       | 0        | 2         | 150                      | 23       | 1                                   | 22                                | 43        | 0                         | 5                     | 21     | 0                      | 0          | 39             | 0     | 15                     | 1         | 0            | 13         | 9      | 1           | 5,51                             |  |  |  |  |
| 10                     | 45         | 8                              | 0                              | 0                                    | 0                               | 0       | 0        | 0         | 0                        | 6        | 1                                   | 11                                | 9         | 0                         | 3                     | 28     | 0                      | 0          | 39             | 0     | 2                      | 11        | 0            | 7          | 1      | 5           | 2,91                             |  |  |  |  |
| 11                     | 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!                          |  |  |  |  |
| 12                     | 54         | 2                              | 0                              | 10                                   | 0                               | 0       | 0        | 3         | 0                        | 11       | 1                                   | 19                                | 71        | 0                         | 1                     | 25     | 0                      | 0          | 30             | 0     | 0                      | 6         | 0            | 6          | 5      | 2           | 3,56                             |  |  |  |  |
| 13                     | 66         | 5                              | 0                              | 0                                    | 0                               | 7       | 1        | 2         | 9                        | 12       | 4                                   | 16                                | 74        | 0                         | 2                     | 39     | 0                      | 0          | 34             | 100   | 16                     | 10        | 0            | 12         | 0      | 8           | 5,32                             |  |  |  |  |
| 14                     | 57         | 3                              | 0                              | 11                                   | 0                               | 0       | 0        | 2         | 0                        | 15       | 0                                   | 26                                | 62        | 1                         | 3                     | 8      | 0                      | 0          | 38             | 0     | 5                      | 62        | 0            | 9          | 1      | 4           | -4,38                            |  |  |  |  |
| 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                     | 86         | 15                             | 0                              | 10                                   | 0                               | 0       | 0        | 2         | 12                       | 38       | 0                                   | 44                                | 50        | 10                        | 4                     | 18     | 0                      | 0          | 31             | 220   | 11                     | 24        | 0            | 7          | 3      | 19          | 6,02                             |  |  |  |  |
| 17                     | 49         | 3                              | 0                              | 2                                    | 0                               | 0       | 1        | 1         | 0                        | 21       | 0                                   | 5                                 | 9         | 7                         | 1                     | 28     | 0                      | 0          | 34             | 15    | 4                      | 12        | 0            | 12         | 3      | 3           | 3,28                             |  |  |  |  |
| 18                     | 0          | 0                              | 0                              | 0                                    | 0                               | 0       | 0        | 0         | 0                        | 0        | 0                                   | 0                                 | 0         | 0                         | 0                     | 0      | 0                      | 0          | 0              | 0     | 0                      | 0         | 0            | 0          | 0      | 0           | #DIV/0!                          |  |  |  |  |
| 19                     | 73         | 7                              | 0                              | 20                                   | 0                               | 0       | 0        | 2         | 9                        | 9        | 1                                   | 28                                | 22        | 0                         | 2                     | 67     | 0                      | 0          | 55             | 10    | 8                      | 30        | 0            | 12         | 3      | 7           | 4,00                             |  |  |  |  |
| 20                     | 100        | 0                              | 0                              | 21                                   | 0                               | 0       | 1        | 7         | 6                        | 8        | 3                                   | 30                                | 79        | 0                         | 2                     | 50     | 0                      | 0          | 66             | 50    | 0                      | 18        | 0            | 26         | 0      | 7           | 3,74                             |  |  |  |  |
| 21                     | 81         | 12                             | 0                              | 5                                    | 0                               | 0       | 2        | 0         | 16                       | 11       | 0                                   | 35                                | 57        | 53                        | 6                     | 25     | 0                      | 0          | 86             | 0     | 9                      | 1         | 0            | 18         | 4      | 3           | 4,23                             |  |  |  |  |
| 22                     | 76         | 18                             | 0                              | 4                                    | 0                               | 0       | 2        | 5         | 0                        | 6        | 0                                   | 33                                | 32        | 30                        | 2                     | 7      | 0                      | 0          | 20             | 0     | 18                     | 16        | 0            | 25         | 6      | 14          | 3,13                             |  |  |  |  |
| 23                     | 70         | 6                              | 0                              | 2                                    | 0                               | 2       | 0        | 1         | 0                        | 27       | 2                                   | 24                                | 52        | 0                         | 3                     | 39     | 0                      | 0          | 48             | 100   | 4                      | 3         | 0            | 4          | 24     | 7           | 4,87                             |  |  |  |  |
| 24                     | 95         | 29                             | 0                              | 0                                    | 0                               | 0       | 0        | 3         | 0                        | 12       | 3                                   | 42                                | 45        | 0                         | 1                     | 34     | 0                      | 0          | 56             | 0     | 8                      | 26        | 0            | 27         | 7      | 4           | 3,13                             |  |  |  |  |
| 25                     | 0          | 0                              | 0                              | 0                                    | 0                               | 0       | 0        | 0         | 0                        | 0        | 0                                   | 0                                 | 0         | 0                         | 0                     | 0      | 0                      | 0          | 0              | 0     | 0                      | 0         | 0            | 0          | 0      | 0           | #DIV/0!                          |  |  |  |  |
| 26                     | 100        | 1                              | 0                              | 3                                    | 0                               | 6       | 3        | 11        | 6                        | 19       | 2                                   | 42                                | 64        | 4                         | 4                     | 40     | 0                      | 0          | 67             | 0     | 15                     | 6         | 0            | 20         | 6      | 8           | 3,27                             |  |  |  |  |
| 27                     | 90         | 4                              | 0                              | 0                                    | 0                               | 0       | 2        | 3         | 100                      | 11       | 11                                  | 28                                | 71        | 0                         | 4                     | 65     | 0                      | 0          | 82             | 0     | 18                     | 6         | 0            | 34         | 2      | 9           | 5,00                             |  |  |  |  |
| 28                     | 93         | 12                             | 0                              | 5                                    | 0                               | 0       | 0        | 6         | 1                        | 10       | 1                                   | 31                                | 37        | 107                       | 3                     | 22     | 0                      | 0          | 72             | 10    | 17                     | 10        | 0            | 18         | 18     | 7           | 4,16                             |  |  |  |  |
| 29                     | 64         | 10                             | 0                              | 0                                    | 0                               | 0       | 0        | 12        | 5                        | 11       | 0                                   | 29                                | 39        | 0                         | 1                     | 88     | 0                      | 0          | 40             | 12    | 1                      | 4         | 0            | 3          | 0      | 7           | 4,08                             |  |  |  |  |
| 30                     | 68         | 4                              | 0                              | 6                                    | 0                               | 0       | 2        | 4         | 0                        | 3        | 1                                   | 16                                | 57        | 0                         | 2                     | 72     | 0                      | 0          | 91             | 12    | 1                      | 70        | 0            | 10         | 21     | 5           | 5,54                             |  |  |  |  |
| 31                     | 112        | 3                              | 0                              | 0                                    | 0                               | 2       | 3        | 0         | 11                       | 1        | 1                                   | 37                                | 55        | 2                         | 7                     | 96     | 0                      | 0          | 38             | 25    | 3                      | 18        | 4            | 20         | 64     | 10          | 3,56                             |  |  |  |  |
| TOTAL                  | 1900       | 196                            | 0                              | 131                                  | 0                               | 37      | 23       | 90        | 543                      | 343      | 45                                  | 705                               | 1212      | 261                       | 80                    | 1015   | 0                      | 0          | 1316           | 684   | 186                    | 385       | 64           | 346        | 211    | 165         | 4,23                             |  |  |  |  |

| RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS |       |                                     |        |                        |        |                        |       |
|-----------------------------------|-------|-------------------------------------|--------|------------------------|--------|------------------------|-------|
| CONCEPTO                          | %     | CONCEPTO                            | %      | CONCEPTO               | %      | CONCEPTO               | %     |
| ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)    | 2,44% | COLCHONES                           | 1,12%  | LUMINARIAS Y LÁMPARAS  | 3,25%  | PINTURAS Y DISOLVENTES | 8,51% |
| ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)    | 0,00% | CONSUMIBLES INFORMÁTICOS            | 6,76%  | MADERA                 | 1,00%  | PLÁSTICOS              | 2,31% |
| ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)   | 1,63% | CHATARRA                            | 4,27%  | MEDICAMENTOS CADUCADOS | 12,63% | RADIOGRAFÍAS           | 4,79% |
| ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)   | 0,00% | ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD | 0,56%  | NEUMÁTICOS             | 0,00%  | ROPA USADA             | 0,80% |
| AEROSOL                           | 0,46% | ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAEB   | 8,77%  | PAPEL Y CARTÓN         | 0,00%  | VIDRIO                 | 4,30% |
| BATERIAS                          | 0,29% | FLUORESCENTES Y BOMBILLAS           | 15,08% | PILAS                  | 16,37% | VOLUMINOSOS            | 2,63% |



| TASA DE OPERACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO                   |   |  |                     |
|--|---|--|---------------------|
| Hp<br>(nº de horas previstas de operación del P. Limpio) | Hr<br>(nº de horas reales de operación certificadas por el concesionario) | I <sub>1</sub><br>(Índice del mes)<br>I <sub>1</sub> = Hr/Hp | ESTÁNDAR DE CALIDAD |
| 289h:35'   | 289h:35'  | 100,00%  | ACEPTABLE           |

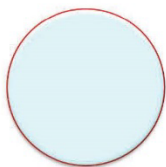
| TASA DE ACEPTACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO                         |   |                                  |   |                     |
|---|---|----------------------------------|---|---------------------|
| E<br>(nº de entregas realizadas por los usuarios del P. Limpio) | En<br>(nº de entregas de residuos no aceptados por el servicio) | Ea<br>(nº de entregas aceptadas) | I <sub>2</sub><br>(Índice mensual)<br>I <sub>2</sub> = Ea/E | ESTÁNDAR DE CALIDAD |
| 1900  | 0   | 1900                             | 100,00%   | ACEPTABLE           |

## CONTROL DE ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO AGOSTO DE 2024

### RESUMEN DIARIO ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO - AGOSTO DE 2024

| DIA          | comunicadas a la UTE | COMUNICADAS POR MEDIO AMBIENTE | COMUNICADAS POR TLF-MAIL | Sin resolver | Eliminación de pintadas realizadas | Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 120 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 120 y 144 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 144 y 168 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 168 y 192 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 192 y 216 h | Intervenciones con tiempo de respuesta entre 216 y 240 h | Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 240 h |
|--------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------|------------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|
| 1            | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 2            | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 3            | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 4            | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 5            | 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   |
| 7            | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 8            | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 9            | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 10           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 11           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 12           | 1                    | 1                              | 0                        | 0            | 1                                  | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 13           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 14           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 15           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 16           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 17           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 19           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 20           | 1                    | 1                              | 0                        | 0            | 1                                  | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 21           | 1                    | 1                              | 0                        | 0            | 1                                  | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 22           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 23           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 24           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 25           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 26           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 27           | 1                    | 1                              | 0                        | 0            | 1                                  | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 28           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 29           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 30           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 31           | 0                    | 0                              | 0                        | 0            | 0                                  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b>             | <b>4</b>                       | <b>0</b>                 | <b>0</b>     | <b>4</b>                           | <b>4</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  |

|  |
|--|
| PROMEDIO<br>Nº PINTADAS ELIMINADAS /<br>SERVICIO |
| 1  |



#### ago-2023

- Sin resolver
- Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 120 h
- Intervenciones con tiempo de respuesta entre 120 y 144 h
- Intervenciones con tiempo de respuesta entre 144 y 168 h
- Intervenciones con tiempo de respuesta entre 168 y 192 h
- Intervenciones con tiempo de respuesta entre 192 y 216 h
- Intervenciones con tiempo de respuesta entre 216 y 240 h
- Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 240 h

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

