



ideus:

INGENIERÍA
SOSTENIBLE

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

Ayuntamiento de Pinto. Octubre de 2015

CONTENIDO

Introducción	3
Antecedentes.....	3
Breve descripción del sistema de indicadores de calidad	3
Descripción de las medidas realizadas.....	6
Resultados obtenidos en las mediciones realizadas	8
Calculo de los índices de calidad.....	20
Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad.....	41
Evolución de los índices	42
Conclusiones.....	43
Indicadores adicionales	44

Introducción

Antecedentes

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

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

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

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

Breve descripción del sistema de indicadores de calidad

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

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

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

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

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

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

Comentarios a la toma, cálculo y exposición de datos

Para una mejor comprensión de los datos expresados en el presente informe es importante realizar las siguientes puntualizaciones:

- ❖ Tal y como se indica en el protocolo para la medida de indicadores 3.2 a 3.6, la toma de muestras para el cálculo de dichos indicadores se realiza de forma simultánea para todos ellos. Esto significa que para cada tramo de 250 m² de acera seleccionado se inspeccionan:
 - Los residuos presentes en la acera (índice 3.2).
 - Los residuos presentes en los alcorques existentes en el tramo, si es que los hubiese (índice 3.3).
 - El grado de llenado de las papeleras existentes en el tramo, si es que las hubiese (índice 3.4).

- El grado de limpieza y estado de mantenimiento de los contenedores existentes en el tramo, si es que los hubiese (índices 3.5 y 3.6).

§ Por comodidad en la lectura y análisis de los datos recogidos se intenta, en la medida de lo posible, presentarlos de forma que se facilite esta tarea. Dado que existe un elemento que sirve como referencia de la medida de todos los índices enumerados anteriormente (el nombre de la calle donde se ubica el tramo analizado), la información acerca de la fecha y la hora en la que se realizan se expresa al proporcionar la información de la primera de las inspecciones (resultados obtenidos en las mediciones del índice 3.2), mientras que para el resto de indicadores no se proporciona, puesto que los alcorques, papeleras y contenedores presentes en una calle determinada se han inspeccionado exactamente en el mismo momento que la acera de dicha calle.

§ Este procedimiento es análogo al seguido con la presentación de resultados obtenidos en las medidas de los indicadores 3.7 a 3.10.

Por otro lado, la ponderación de los indicadores cuando las medidas individuales y las conjuntas se realiza empleando un procedimiento que asegura la obtención de un valor intermedio entre ambas medidas:

§ Siendo x el resultado del cálculo del índice empleando exclusivamente las medidas individuales e y el resultado del cálculo del índice empleando exclusivamente las medidas conjuntas, la diferencia d entre índices se calcula empleando la fórmula a continuación:

$$d = 1 - \frac{\text{Min}(x, y)}{\text{Max}(x, y)}$$

Si el valor de d es inferior a 0,2, la fórmula empleada para el cálculo del valor del índice i es la siguiente:

$$i = \frac{k_x \cdot x + k_y \cdot y}{k_x + k_y}$$

Siendo k_x y k_y el número de medidas realizadas para el cálculo de los valores x e y

- ☼ Si el valor de d es mayor que 0,2 y menor que 0,4, la fórmula empleada para el cálculo del valor del índice i es la siguiente:

$$i = \frac{0,8 \cdot k_m \cdot m + 1,2 \cdot k_n \cdot n}{k_m + k_n}$$

Siendo m el valor mayor entre x e y , n el menor de ambos y k_m y k_n el número de medidas tomadas para el cálculo de sus respectivos valores.

Descripción de las medidas realizadas

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

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

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

- ☼ **8,65 kilómetros lineales de fachadas**, de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de pintadas, carteles, pegatinas y puntos negros.
- ☼ **21 Equipos de trabajo**, de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de deficiencias en la uniformidad de los trabajadores o en el aspecto y mantenimiento de la maquinaria.
- ☼ **27.250 metros cuadrados de aceras del municipio**, de los cuales 22.500 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 4.750 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- ☼ **292 Alcorques en aceras**, de los cuales 227 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 65 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en los mismos.
- ☼ **166 Papeleras en aceras**, de las cuales 129 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 37 de forma conjunta con el concesionario, para evaluar el grado de llenado que presentaban.

- § 112 Contenedores, de los cuales 84 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 28 de forma conjunta con el concesionario, para evaluar el grado de limpieza y de mantenimiento de sus mecanismos y estanqueidad presentaban.
- § 29.700 metros cuadrados de superficies ajardinadas del municipio, de los cuales 24.924 se han revisado de forma individual por el servicio de inspección y 5.776 forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de residuos depositados en las mismas.
- § 913 Ejemplares de arbustos y árboles, de los cuales 687 se han revisado de forma individual por parte del servicio de inspección y 226 de forma conjunta con el concesionario, a la búsqueda de ejemplares marchitos o muertos.

Resultados obtenidos en las mediciones realizadas

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

Índice 2.1. Presencia de pintadas

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






ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	P. Pequeñas	P. Medianas	P. Grandes	Índice de la muestra	Estado muestra
1	2,24	10-sep	11:10	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
2	1,97	18-sep	11:15	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
3	1,92	24-sep	11:00	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
4	1,28	30-sep	11:00	11:45	0	0	0	0	ACEPTABLE 
5	1,24	30-sep	12:00	12:45	0	0	0	0	ACEPTABLE 

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

Índice 2.2. Presencia de carteles

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

ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	Carteles	Pegatinas	Índice de la muestra	Estado muestra
1	2,24	10-sep	11:10	12:00	0	0	0,0000	ACEPTABLE 
2	1,97	18-sep	11:15	12:00	0	0	0,0000	ACEPTABLE 
3	1,92	24-sep	11:00	12:00	0	1	0,5208	ACEPTABLE 
4	1,28	30-sep	11:00	11:45	0	0	0,0000	ACEPTABLE 
5	1,24	30-sep	12:00	12:45	0	0	0	ACEPTABLE 

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

Índice 2.3. Presencia de puntos negros

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






ID Ruta	Longitud (Km)	Fecha	Hora comienzo	Hora fin	PN Pequeños	PN Medianos	PN Grandes	Índice de la muestra	Estado muestra
1	2,24	10-sep	11:10	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
2	1,97	18-sep	11:15	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
3	1,92	24-sep	11:00	12:00	0	0	0	0	ACEPTABLE 
4	1,28	30-sep	11:00	11:45	0	0	0	0	ACEPTABLE 
5	1,24	30-sep	12:00	12:45	0	0	0	0	ACEPTABLE 

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

Índice 3.1. Equipo

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

ID	Fecha	Hora	Ubicación	Composición	Servicio	Tarea asignada	Deficiencias observadas
1	24-sep	13:00	Plaza David Martin	Equipo Fuentes	Limpieza Viaria	Limpieza Fuentes	-
2	24-sep	13:10	Avenida España	Barrendero	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-
3	24-sep	13:15	Calle Navarra	Equipo de Siega	Jardineria	Limpieza Parque	-
4	24-sep	13:30	Avenida España	Barrendero	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-
5	24-sep	13:30	Avenida España	Barredora	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-
6	24-sep	13:30	Avenida España	Hidro-limpiadora	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-
7	24-sep	13:40	Calle Alfaro	Barredora	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-
8	24-sep	13:40	Calle Cañada Real de la Mesta	Jardinero	Jardineria	Limpieza Parque	-
9	24-sep	14:00	Calle Cataluña	Equipo de poda	Jardineria	Poda en verde	-
10	30-sep	12:30	Calle Enrique Granados	Barrendero	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-

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

ID	Fecha	Hora	Ubicación	Composición	Servicio	Tarea asignada	Deficiencias observadas
11	30-sep	12:35	Calle Manuel de Falla	Segadora	Jardineria	Segado de praderas	-
12	30-sep	12:45	Calle Tomas Breton	Barrendero	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-
13	30-sep	13:00	Calle Maria Blanchard	Fontanero	Jardineria	Riego	-
14	30-sep	13:15	Calle Juana Frances	Brigada	Limpieza Viaria	Limpieza contenedores	-
15	30-sep	13:30	Calle Juan Pablo II	Hidro-limpiadora	Limpieza Viaria	Limpieza vias	-
16	30-sep	13:30	Calle Cañada Real de la Mesta	Sopladora	Jardineria	Limpieza parques	-
17	30-sep	13:35	Calle Cañada Real de la Mesta	Sopladora	Jardineria	Limpieza parques	-
18	30-sep	13:45	Calle Nicolas Fuster	Barrendero	Limpieza Viaria	Limpieza vias	-
19	30-sep	14:00	Calle Princesa de Eboli	Jardinero	Jardineria	Soplado parque	-
20	30-sep	14:15	Calle Manuel Millares	Sopladora	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-
21	30-sep	14:15	Calle Manuel Millares	Barredora	Limpieza Viaria	Limpieza Vias	-

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

Índice 3.2. Limpieza de aceras

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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
1	01-sep	10:00	Calle Lope de Vega	0	4	3	0	17	NO ACEPTABLE
2	01-sep	11:00	Calle Pociano Malillo	0	4	1	0	11	ACEPTABLE
3	01-sep	11:30	Calle Nemesio Tejada	1	4	0	0	8	ACEPTABLE
4	01-sep	12:15	Calle Doña Manolita	1	4	1	0	11	ACEPTABLE
5	01-sep	13:00	Travesía de San Joaquin	0	5	3	0	19	NO ACEPTABLE
6	02-sep	11:00	Calle San Joaquin	1	4	0	0	8	ACEPTABLE
7	02-sep	12:00	Calle Miguel de Cervantes	0	4	0	0	8	ACEPTABLE
8	02-sep	12:30	Calle Velazquez	1	5	2	0	16	NO ACEPTABLE
9	02-sep	13:15	Calle La Paz	0	5	0	0	10	ACEPTABLE
10	02-sep	14:00	Calle Democracia	0	5	3	0	19	NO ACEPTABLE

Tabla 6. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (1/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
11	03-sep	10:00	Calle Juventud	0	4	2	0	14	ACEPTABLE
12	03-sep	11:00	Calle Don Enrique Tierno Galvan	0	4	3	0	17	NO ACEPTABLE
13	03-sep	11:30	Calle Fraternidad	1	3	3	0	15	ACEPTABLE
14	03-sep	12:05	Calle Libertad	1	4	0	0	8	ACEPTABLE
15	03-sep	13:00	Calle Solidaridad	2	5	1	0	13	ACEPTABLE
16	04-sep	10:30	Calle Derechos Humanos	1	3	2	0	12	ACEPTABLE
17	04-sep	11:15	Calle de la Justicia	1	3	0	0	6	ACEPTABLE
18	04-sep	12:00	Calle de la Cañada Real de la Mestizaje	3	6	4	0	24	CRITICO
19	04-sep	13:00	Calle Princesa de Eboli	1	4	1	0	11	ACEPTABLE
20	04-sep	13:30	Calle Iñigo Lopez de Orozco	0	6	4	1	28	CRITICO

Tabla 7. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (2/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
21	07-sep	10:30	Calle Luis Carrillo de Toledo	2	7	2	0	20	NO ACEPTABLE
22	07-sep	11:30	Calle 12 de Octubre	1	4	1	0	11	ACEPTABLE
23	07-sep	12:15	Calle Felipe II	0	9	8	1	46	CRITICO
24	07-sep	13:00	Calle Alfonso VI	2	7	4	0	26	CRITICO
25	07-sep	14:00	Calle Albar Fañez	2	6	5	0	27	CRITICO
26	08-sep	11:00	Calle Juana I de Castilla	1	6	1	0	15	ACEPTABLE
27	08-sep	11:30	Calle Juan II	1	5	4	0	22	CRITICO
28	08-sep	12:30	Calle Carlos I	1	11	6	1	44	CRITICO
29	08-sep	13:30	Calle Fernando VI	1	8	1	2	27	CRITICO
30	08-sep	14:20	Calle San Bernardo	1	4	0	0	8	ACEPTABLE

Tabla 8. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (3/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
31	09-sep	11:15	Calle San Manuel	0	6	2	0	18	NO ACEPTABLE 
32	09-sep	12:00	Calle del Santo Angel	0	5	2	1	20	NO ACEPTABLE 
33	09-sep	12:30	Calle Castilla	1	9	5	0	33	CRITICO 
34	09-sep	13:05	Calle Islas Canarias	2	8	3	0	25	CRITICO 
35	09-sep	13:30	Calle Galicia	1	6	3	0	21	CRITICO 
36	11-sep	12:15	Calle Murcia	1	8	3	1	29	CRITICO 
37	11-sep	13:00	Calle La Diosa	0	5	1	1	17	NO ACEPTABLE 
38	11-sep	13:30	Calle Cataluña	2	11	10	4	68	CRITICO 
39	11-sep	14:00	Calle Extremadura	1	9	6	4	52	CRITICO 
40	11-sep	14:30	Calle San Sebastian	1	5	4	0	22	CRITICO 

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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
41	14-sep	10:30	Calle Poeta Villaespejo	1	6	2	0	18	NO ACEPTABLE 
42	14-sep	11:15	Calle Perales	2	8	3	1	29	CRITICO 
43	14-sep	12:00	Calle Poeta Gappiwi	0	2	3	0	13	ACEPTABLE 
44	14-sep	12:30	Calle de Perez Escrich	2	10	9	0	47	CRITICO 
45	14-sep	13:15	Calle San Emilio	0	4	3	0	17	NO ACEPTABLE 
46	15-sep	10:30	Calle San Nicolas	1	4	3	0	17	NO ACEPTABLE 
47	15-sep	11:00	Calle San Lucas	1	5	0	0	10	ACEPTABLE 
48	15-sep	11:30	Calle Caminito del Rey	1	1	0	0	2	ACEPTABLE 
49	15-sep	12:00	Calle San Idefonso	0	3	2	0	12	ACEPTABLE 
50	15-sep	13:00	Calle Getafe	2	13	8	0	50	CRITICO 

Tabla 10. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (5/9).






ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
51	16-sep	12:15	Calle San Gabriel	0	4	1	0	11	ACEPTABLE 
52	16-sep	12:45	Calle San Pascual Bailon	0	3	0	0	6	ACEPTABLE 
53	16-sep	13:45	Calle San Isidro	2	6	2	2	26	CRITICO 
54	16-sep	14:20	Calle San Diego de Alcalá	2	5	0	0	10	ACEPTABLE 
55	16-sep	15:00	Calle San Antonio	3	8	5	2	39	CRITICO 
56	17-sep	11:00	Calle Ferrocarril	2	12	6	0	42	CRITICO 
57	17-sep	11:30	Calle Colonial	1	5	2	0	16	NO ACEPTABLE 
58	17-sep	12:05	Calle Edmundo Meric	3	12	8	2	56	CRITICO 
59	17-sep	12:30	Calle Santo Domingo de Silos	1	5	3	1	23	CRITICO 
60	17-sep	13:05	Calle San Ricardo	0	4	0	1	12	ACEPTABLE 

Tabla 11. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (6/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
61	21-sep	10:00	Calle Jaen	1	7	4	0	26	CRITICO	
62	21-sep	10:30	Calle LA Cartuja	1	6	1	0	15	ACEPTABLE	
63	21-sep	11:15	Calle Alhambra	0	4	1	0	11	ACEPTABLE	
64	21-sep	12:00	Calle Huelva	0	3	0	0	6	ACEPTABLE	
65	21-sep	13:05	Calle Jerez de la Frontera	0	3	0	0	6	ACEPTABLE	
66	22-sep	11:00	Calle Triana	0	6	1	0	15	ACEPTABLE	
67	22-sep	11:35	Calle Alpujarras	1	5	2	0	16	NO ACEPTABLE	
68	22-sep	12:05	Calle Málaga	1	6	1	0	15	ACEPTABLE	
69	22-sep	13:00	Calle Hispanidad	0	5	1	0	13	ACEPTABLE	
70	22-sep	13:45	Calle Austria	1	6	1	0	15	ACEPTABLE	

Tabla 12. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (7/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
71	23-sep	10:30	Calle Finlandia	0	4	0	0	8	ACEPTABLE	
72	23-sep	11:30	Calle Dinamarca	0	5	1	2	21	CRITICO	
73	23-sep	12:15	Calle Grecia	1	5	2	0	16	NO ACEPTABLE	
74	23-sep	13:00	Calle Suecia	1	5	0	0	10	ACEPTABLE	
75	23-sep	13:35	Calle Portugal	0	4	3	0	17	NO ACEPTABLE	
76	25-sep	10:00	Calle Belgica	2	4	2	0	14	ACEPTABLE	
77	25-sep	10:35	Calle Irlanda	0	5	4	0	22	CRITICO	
78	25-sep	11:05	Calle Países Bajos	0	4	2	0	14	ACEPTABLE	
79	25-sep	12:00	Calle Reino Unido	1	3	1	0	9	ACEPTABLE	
80	25-sep	13:00	Calle Francia	0	7	4	3	38	CRITICO	

Tabla 13. Resultado de las rutas de inspeccion de residuos en aceras (8/9).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local	
81	28-sep	12:30	Calle Francisco Tarrega	1	8	4	0	28	CRITICO	
82	28-sep	13:00	Calle Amadeo Vives	0	5	1	0	13	ACEPTABLE	
83	28-sep	13:20	Calle Maria Rodrigo	1	4	0	0	8	ACEPTABLE	
84	28-sep	13:45	Calle Juan Pablo II	0	5	1	0	13	ACEPTABLE	
85	28-sep	14:30	Calle M ^a Luisa Ozaita	0	7	1	0	17	NO ACEPTABLE	
86	29-sep	11:10	Calle Pablo Sarasate	0	6	5	0	27	CRITICO	
87	29-sep	11:50	Calle Federico Chueca	0	4	3	0	17	NO ACEPTABLE	
88	29-sep	14:05	Calle Tomas Breton	0	4	0	0	8	ACEPTABLE	
89	29-sep	14:30	Calle Matilde Salvador	1	8	1	0	19	NO ACEPTABLE	
90	29-sep	15:10	Calle Isaac Albeñiz	0	4	1	0	11	ACEPTABLE	

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

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
1	10-sep	11:10	Calle Juana Frances	0	3	0	1	10	ACEPTABLE 
2	10-sep	11:15	Calle Maria Blanchard	0	3	1	2	17	NO ACEPTABLE 
3	10-sep	11:30	Calle Eduardo Chillida	0	4	0	1	12	ACEPTABLE 
4	10-sep	11:45	Calle Antonio Saura	0	2	4	4	32	CRITICO 
5	10-sep	12:00	Calle Oscar Dominguez	0	3	3	0	15	ACEPTABLE 
6	18-sep	11:20	Calle Antonio Tapias	1	6	3	4	37	CRITICO 
7	18-sep	11:30	Calle San Ildefonso	1	6	3	0	21	CRITICO 
8	18-sep	11:40	Calle San Nicolas	1	7	2	0	20	NO ACEPTABLE 
9	18-sep	11:55	Calle Perez Escrich	2	9	7	2	47	CRITICO 
10	18-sep	12:05	Calle Getafe	2	7	9	1	45	CRITICO 

Tabla 15. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de residuos en aceras (1/2).

ID Ruta	Fecha	Hora	Ubicación	MP	P	M	G	Conteo	Estado local
11	24-sep	11:20	Calle San Martin	0	7	2	0	20	NO ACEPTABLE 
12	24-sep	11:40	Paseo Dolores Soria	1	6	3	0	21	CRITICO 
13	24-sep	11:50	Calle Emilio Izubirria	1	5	2	1	20	NO ACEPTABLE 
14	24-sep	12:00	Calle La Solana	0	3	1	0	9	ACEPTABLE 
15	30-sep	11:15	Calle Asturias	0	6	2	3	30	CRITICO 
16	30-sep	11:30	Calle Cataluña	1	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
17	30-sep	11:45	Calle Cañada Real de la Mesta	1	5	3	0	19	NO ACEPTABLE 
18	30-sep	12:00	Calle 12 de Octubre	0	6	3	0	21	CRITICO 
19	30-sep	12:20	Calle Ignacio Fuster	0	4	1	0	11	ACEPTABLE 

Tabla 156. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de residuos en aceras (2/2).

Índice 3.3. Limpieza de alcorques

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

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

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle San Joaquin	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle de Valezquez	6	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle de la Cañada Real de la Mesta	12	8	66,67%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle Princesa de Eboli	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1,0000	CRITICO	●
Calle Juan II	8	4	50,00%	3	37,50%	1	12,50%	0	0,00%	0,6250	CRITICO	●
Calle Carlos I	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Castilla	5	3	60,00%	1	20,00%	1	20,00%	0	0,00%	0,6000	CRITICO	●
Calle Islas Canarias	10	6	60,00%	3	30,00%	1	10,00%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle Galicia	12	9	75,00%	1	8,33%	2	16,67%	0	0,00%	0,4167	CRITICO	●
Calle La Rioja	5	2	40,00%	2	40,00%	1	20,00%	0	0,00%	0,8000	CRITICO	●

Tabla 17. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (1/4).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Cataluña	4	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	3	75,00%	4,0000	CRITICO	●
Calle Extremadura	5	3	60,00%	1	20,00%	0	0,00%	1	20,00%	1,2000	CRITICO	●
Calle San Ildefonso	11	10	90,91%	1	9,09%	0	0,00%	0	0,00%	0,0909	ACEPTABLE	●
Calle Ferrocarril	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	●
Calle Santo Domingo de Silos	6	2	33,33%	3	50,00%	1	16,67%	0	0,00%	0,8333	CRITICO	●
Calle Jaen	13	9	69,23%	1	7,69%	1	7,69%	2	15,38%	1,0000	CRITICO	●
Calle La Cartuja	12	2	16,67%	7	58,33%	1	8,33%	2	16,67%	1,5833	CRITICO	●
Calle Triana	10	8	80,00%	1	10,00%	1	10,00%	0	0,00%	0,3000	CRITICO	●
Calle Alpujarras	13	10	76,92%	3	23,08%	0	0,00%	0	0,00%	0,2308	INACEPTABLE	●
Calle Hispanidad	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	●

Tabla 18. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (2/4).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Austria	8	6	75,00%	0	0,00%	1	12,50%	1	12,50%	0,8750	CRITICO	●
Calle Finlandia	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Grecia	10	8	80,00%	2	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●
Calle Suecia	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Portugal	5	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	0,4000	CRITICO	●
Calle Belgica	5	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	0,4000	CRITICO	●
Calle Irlanda	6	3	50,00%	2	33,33%	1	16,67%	0	0,00%	0,6667	CRITICO	●
Calle Paises Bajos	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2500	INACEPTABLE	●
Calle Reino Unido	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Francia	6	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,1667	INACEPTABLE	●

Tabla 19. Resultado de las rutas de inspeccion individual de residuos en alcorques (3/4).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Francisco Tarrega	3	2	66,67%	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	0,6667	CRITICO	●
Calle Juan Pablo II	6	4	66,67%	1	16,67%	1	16,67%	0	0,00%	0,5000	CRITICO	●
Calle M1 Luisa Ozaita	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Pablo Sarasate	5	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,4000	CRITICO	●
Calle Federico Chueca	5	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	0,4000	CRITICO	●
Calle Tomas Breton	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●

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

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle Juana Frances	9	7	77,78%	1	11,11%	0	0,00%	1	11,11%	0,6667	CRITICO	●
Calle Eduardo Chillida	9	6	66,67%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle Antonio Saura	7	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0,1429	INACEPTABLE	●
Calle Oscar Dominguez	9	7	77,78%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	0,2222	INACEPTABLE	●
Calle Antonio Tapias	6	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0,3333	CRITICO	●
Calle San Ildefonso	7	5	71,43%	1	14,29%	1	14,29%	0	0,00%	0,4286	CRITICO	●
Calle Perez Escrich	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Miguel Hernandez	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Martin	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●
Paseo Dolores Soria	6	3	50,00%	2	33,33%	1	16,67%	0	0,00%	0,6667	CRITICO	●

Tabla 21. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de residuos en alcorques (1/2).

Ubicación	A. Muestreados	A. Limpios	A. Algo Sucios	A. Sucios	A. Muy Sucios	I.L.	E.L.					
Calle La Solana	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 22. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de residuos en alcorques (2/2).

Índice 3.4. Vaciado de papeleras

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

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

ID	Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID	Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
1	Calle Doña Manolita	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	11	Calle de la Justicia	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●
2	Calle Velazquez	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	12	Calle de la Cañada Real de la Mesti	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●
3	Calle La Paz	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	13	Calle Princesa de Eboli	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●
4	Calle Democracia	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	14	Calle Iñigo Lopez de Orozco	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●
5	Calle Juventud	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	15	Calle Luis Carrillo de Toledo	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●
6	Calle Don Enrique Tierno Galvan	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	16	Calle 12 de Octubre	1	0	1	0	1,00	CRITICO ●
7	Calle de la Fraternidad	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	17	Calle Fernando VII	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●
8	Calle de la Libertad	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	18	Calle Juan Bernardo	0	0	1	1	3,00	CRITICO ●
9	Calle Solidaridad	3	0	1	0	0,50	CRITICO ●	19	Calle de San Manuel	0	0	0	4	4,00	CRITICO ●
10	Calle Derechos Humanos	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE ●	20	Calle del Santo Angel	0	0	0	1	4,00	CRITICO ●

Tabla 23. Resultado de las rutas de inspeccion individual de vaciado de papeleras (1/3).

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
21 Calle Castilla	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	31 Calle de Perez Escrich	3	0	1	0	0,50	CRITICO
22 Calle Islas Canarias	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	32 Calle San Emilio	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
23 Calle Galicia	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	33 Calle San Nicolas	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
24 Calle La Rioja	2	0	1	0	0,67	CRITICO	34 Calle San Ildefonso	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
25 Calla Cataluña	2	0	1	0	0,67	CRITICO	35 Calle Getafe	4	0	1	0	0,40	CRITICO
26 Calle Extremadura	1	0	2	0	1,33	CRITICO	36 Calle Ferrocarril	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
27 Calle San Sebastian	4	2	0	0	0,33	CRITICO	37 Calle Colonial	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
28 Calle Poeta Villaespeja	1	0	2	0	1,33	CRITICO	38 Calle San Ricardo	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
29 Calle Perales	2	0	1	0	0,67	CRITICO	39 Calle La Cartuja	0	0	1	0	2,00	CRITICO
30 Calle Poeta Gappiwi	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	40 Calle La Alhambra	1	0	1	0	1,00	CRITICO

Tabla 24. Resultado de las rutas de inspeccion individual de vaciado de papeleras (2/3).

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
41 Calle Huelva	0	0	1	0	2,00	CRITICO	51 Calle Francia	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
42 Calle Alpujarras	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	52 Calle Francisco Tarrega	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
43 Calle Malaga	2	0	1	0	0,67	CRITICO	53 Calle Aadeo Vives	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
44 Calle Hispanidad	4	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	54 Calle Maria Rodrigo	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
45 Calle Austria	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	55 Calle Juan Pablo II	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
46 Calle Finlandia	5	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	56 Calle Federico Chueca	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
47 Calle Dinamarca	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	57 Calle Matilde Salvador	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
48 Calle Grecia	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE							
49 Calle Portugal	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE							
50 Calle Belgica	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE							

Tabla 25. Resultado de las rutas de inspeccion individual de vaciado de papeleras (3/3).

ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local	ID Ubicación	V	CS	LI	R	Conteo	Estado local
1 Calle Juana Frances	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	11 Calle San Martin	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
2 Calle Maria Blanchard	0	0	1	0	2,00	CRITICO	12 Paseo Dolores Soria	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
3 Calle Eduardo Chillida	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	13 Calle Emilio Izubirria	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
4 Calle Antonio Saura	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	14 Calle La Solana	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
5 Calle Oscar Dominguez	1	0	1	0	1,00	CRITICO	15 Calle Asturias	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
6 Calle Antonio Tapies	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	16 Calle Cataluña	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
7 Calle San Nicolas	2	0	0	0	0,00	ACEPTABLE	17 Calle 12 de Octubre	3	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
8 Calle de Perez Escrich	2	0	1	0	0,67	CRITICO	18 Calle Ignacio Fuster	1	0	0	0	0,00	ACEPTABLE
9 Calle Getafe	5	0	1	1	0,86	CRITICO							
10 Calle Miguel Hernandez	0	0	0	1	4,00	CRITICO							

Tabla 26. Resultado de las rutas de inspeccion conjunta de vaciado de papeleras.

Índice 3.5 e índice 3.6 Limpieza y mantenimiento de contenedores

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

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

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle Doña Manolita	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,5000	CRITICO	●
Calle San Joaquin	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle de la Cañada Real de la Mesta	10	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle 12 de Octubre	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Juana I de Castilla	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Juan II	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Islas Canarias	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cataluña	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Sebastian	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle de Perez Escrich	5	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	0,4000	CRITICO	●	0,2000	CRITICO	●

Tabla 27. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (1/3).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle San Ildefonso	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Getafe	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Ferrocarril	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Santo Domingo de Silos	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Jaen	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Austria	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Grecia	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Belgica	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Reino Unido	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Francia	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 28. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (2/3).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle Pablo Sarasate	5	4	80,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	1,0000	CRITICO	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Matilde Salvador	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 29. Resultado de las rutas de inspeccion individual de limpieza y mantenimiento de contenedores (3/3).

Ubicación	C. Muestreados	C. Limpios	C. Algo Sucios	C. Sucios	C. Muy Sucios	C. Defectuosos	I.L. Limpieza	E.L. Limpieza	I.L. Mantenimiento	E.L. Mantenimiento							
Calle San Ildefonso	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle de Perez Escrich	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,2000	INACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Getafe	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle San Martin	6	5	83,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%	0,8333	CRITICO	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Emilio Izubirria	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cataluña	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●
Calle Cañada Real de la Mesta	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,0000	ACEPTABLE	●	0,0000	ACEPTABLE	●

Tabla 30. Resultado de las rutas de inspeccion conjuntas de limpieza y mantenimiento de contenedores (1/1).

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

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

ID Zona	Denominación	Superficie (m2)	RMP	RP	RM	RG	Conteo	I.L. Local	E.L. Local	DAP	DAM	DAG	DGP	DGM	DGG	Conteo	I.M. Local	E.M. Local
ZV1	Parque Egido de la Fuente	9.135	3	14	9	3	67	0,0073	ACEPTABLE	0	2	6	0	1	3	55	0,0060	ACEPTABLE
ZV2	Zona verde cerca calle Alpujarras	2.961	3	11	4	1	38	0,0128	ACEPTABLE	1	4	0	0	0	4	45	0,0152	INACEPTABLE
ZV3	Parque entre Paseo de las Artes y calle Navarra	2.602	5	23	12	2	90	0,0346	ACEPTABLE	0	2	5	0	6	3	82	0,0315	INACEPTABLE
ZV4	Zona Verde Hotel Indiana	4.444	1	8	2	0	22	0,0050	ACEPTABLE	0	1	4	0	2	3	53	0,0119	INACEPTABLE
ZV5	Zona verde cerca calle Buenos Aires	4.782	3	19	17	4	105	0,0220	ACEPTABLE	2	0	1	0	0	0	5	0,0010	ACEPTABLE

Tabla 31. Resultado de las rutas de inspección individual de limpieza y mantenimiento de zonas verdes.

ID Zona	Denominación	Superficie (m2)	RMP	RP	RM	RG	Conteo	I.L. Local	E.L. Local	DAP	DAM	DAG	DGP	DGM	DGG	Conteo	I.M. Local	E.M. Local
ZVC1	Zona verde conjunta entre calle Picasso y la calle	1.969	1	7	3	2	31	0,0157	ACEPTABLE	1	0	1	0	0	0	4	0,0020	ACEPTABLE
ZVC2	Zona verde conjunta entre calle Perez Scrinch y ca	3.807	2	9	3	0	27	0,0071	ACEPTABLE	1	0	0	0	0	0	1	0,0003	ACEPTABLE

Tabla 32. Resultado de las rutas conjuntas de inspección de limpieza y mantenimiento de zonas verdes.

Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado

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

Ubicación	Ema	Emu	ESE	IL
ZV1	0	0	23	0
ZV1	0	0	21	0
ZV1	0	0	19	0
ZV1	0	0	45	0
ZV1	0	0	55	0
ZV2	0	0	14	0
ZV2	0	0	74	0
ZV2	0	0	32	0
ZV2	0	0	8	0
ZV3	0	0	89	0
ZV3	0	0	42	0
ZV3	0	0	31	0
ZV3	0	0	28	0
ZV3	0	0	68	0
ZV3	0	0	42	0
ZV4	0	0	24	0
ZV5	0	0	32	0
ZV5	0	0	40	0

Tabla 33. Resultado de las rutas de inspección individuales del mantenimiento de jardinería y arbolado.

Ubicación	Ema	Emu	ESE	IL
ZVC1	0	0	30	0
ZVC1	0	0	30	0
ZVC1	0	0	40	0
ZVC2	0	0	26	0
ZVC2	0	0	38	0
ZVC2	0	0	62	0

Tabla 34. Resultado de las rutas de inspección conjuntas del mantenimiento de jardinería y arbolado.

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

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

Calculo de los índices de calidad

Índices tipo 1

Índice 1.1. Tasa de operación del punto limpio.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

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

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

H_p	H_r
301,1667	301,1667

Tabla 16. Valores para el cálculo del índice 1.1.

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

$$I_{1.1} = 1$$

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

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

Tabla 17. Estándares de calidad del índice 1.1.

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

Índice 1.2. Tasa de aceptación del punto limpio.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

E_a – Número de entregas aceptadas.

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

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

E	E_a	E_n
1881	1881	0

Tabla 18. Valores para el cálculo del índice 1.2.

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

$$I_{1.2} = 1$$

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

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

Tabla 19. Estándares de calidad del índice 1.2.

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

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

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

R – Servicios resueltos en plazo.

N – Número total de peticiones recibidas.

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

R	N
231	242

Tabla 20. Valores para el cálculo del índice 1.3.

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

$$I_{1.3} = 0,9545$$

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

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

Tabla 21. Estándares de calidad del índice 1.3.

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

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

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

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

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

N_5	N_p
10	0

Tabla 22. Valores para el cálculo del índice 1.4.

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

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

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

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

Tabla 23. Estándares de calidad del índice 1.4.

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

Índice 1.5. Tasa de reposición de plantas de temporada.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

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

Donde

S_a – Superficie atendida en una temporada de reposición.

S_p – Superficie de zonas verdes con plantas de temporada.

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

Índices tipo 2

Índice 2.1. Presencia de pintadas.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2.1}$ – Índice de cada muestra

N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

ID Ruta	Índice de la muestra
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0

Tabla 24. Valores para el cálculo del índice 2.1.

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

$$I_{2.1} = 0$$

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

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

Tabla 25. Estándares de calidad del índice 2.1.

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

Índice 2.2. Presencia de carteles.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2.2}$ – Índice de cada muestra

N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

ID Ruta	Índice de la muestra
1	0
2	0
3	0,5283
4	0
5	0

Tabla 26. Valores para el cálculo del índice 2.2.

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

$$I_{2.2} = 0,1302$$

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

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

Tabla 27. Estándares de calidad del índice 2.2.

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

Índice 2.3. Presencia de puntos negros.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2.3}$ – Índice de cada muestra

N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

ID Ruta	Índice de la muestra
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0

Tabla 28. Valores para el cálculo del índice 2.3.

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

$$I_{2.3} = 0$$

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

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

Tabla 29. Estándares de calidad del índice 2.3.

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

Índices tipo 3

Índice 3.1. Equipo.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

E1 – Deficiencia relacionada con la uniformidad del personal.

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

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

E4 – Deficiencia relacionada con la señalización de los vehículos.

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

N – Número itinerarios mensuales muestreados.

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

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

Tabla 30. Valores para el cálculo del índice 3.1.

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

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

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

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

Tabla 31. Estándares de calidad del índice 3.1.

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

Índice 3.2. Limpieza de aceras.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

$i_{2,3}$ – Índice de cada muestra

N – Número de muestras mensuales.

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

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

Tabla 32. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.2.

ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$	ID	$I_{2,3}$
C1	10	C6	37	C11	20	C16	19
C2	17	C7	21	C12	21	C17	19
C3	12	C8	20	C13	20	C18	21

C4	32	C9	47	C14	9	C19	11
C5	15	C10	45	C15	30		

Tabla 33. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.2.

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

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

Tabla 34. Estándares de calidad del índice 3.2.

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

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

$$I_{3,2}^I = \frac{\sum_1^{82} i_{3,2}}{90} = 19,4444$$

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

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

$$I_{3,2}^C = \frac{\sum_{C1}^{C20} i_{3,2}}{19} = 22,4211$$

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

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,2}^I, I_{3,2}^C)}{MAX(I_{3,2}^I, I_{3,2}^C)} = 0,1328 = 13,28\%$$

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

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

$$I_{3.2} = \frac{90 \cdot 19,4444 + 19 \cdot 22,4211}{90 + 19} = 19,9633$$

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

Índice 3.3. Limpieza de alcorques.

El índice se calcula utilizando la fórmula

$$I_{3.3} = \frac{A_1 + 2 \cdot A_2 + 5 \cdot A_3}{N}$$

Donde

A1 - Alcorques algo sucios.

A2 - Alcorques sucios.

A3 - Alcorques muy sucios.

N – Número de alcorques muestreados.

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

A1	A2	A3	N
48	19	9	227

Tabla 35. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.3.

A1	A2	A3	N
12	2	1	65

Tabla 36. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.3.

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

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

Tabla 37. Estándares de calidad del índice 3.3.

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

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

$$I_{3,3}^I = 0,5595$$

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

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

$$I_{3,3}^C = 0,3231$$

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

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,3}^I, I_{3,3}^C)}{MAX(I_{3,3}^I, I_{3,3}^C)} = 0,4225 = 42,25\%$$

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

Índice 3.4. Vaciado de papeleras.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

C - Número de ceniceros de papeleras sucios.

L - Número de papeleras llenas.

R - Número de papeleras rebosantes.

N - Número de papeleras valoradas mensualmente.

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

C	L	R	N
2	16	6	129

Tabla 38. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.4.

C	L	R	N
0	4	2	37

Tabla 39. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.4.

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

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

Tabla 40. Estándares de calidad del índice 3.4.

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

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

$$I_{3,4}^I = 0,4496$$

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

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

$$I_{3,4}^C = 0,4324$$

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

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,4}^I, I_{3,4}^C)}{\text{MAX}(I_{3,4}^I, I_{3,4}^C)} = 0,0382 = 3,82\%$$

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

$$I_{3.2} = \frac{129 \cdot 0,4496 + 37 \cdot 0,4324}{129 + 37} = 0,4458$$

El índice se encuentra en situación crítica.

Índice 3.5. Limpieza de contenedores.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

C1 – Contenedores algo sucios.

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

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

N – Número de contenedores muestreados.

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

C1	C2	C3	N
2	0	1	84

Tabla 41. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.5.

C1	C2	C3	N
1	0	1	26

Tabla 42. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.5.

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

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

Tabla 43. Estándares de calidad del índice 3.5.

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

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

$$I'_{3.5} = 0,1429$$

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

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

$$I_{3,5}^C = 0,3929$$

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

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,5}^I, I_{3,5}^C)}{MAX(I_{3,5}^I, I_{3,5}^C)} = 0,6364 = 63,64\%$$

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

Índice 3.6. Mantenimiento de contenedores.

El índice se calcula utilizando la fórmula

$$I_{3,6} = \frac{C}{N}$$

Donde

C - Contenedores con deficiencias en el mantenimiento.

N – Número de contenedores muestreados.

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

C	N
2	84

Tabla 44. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.6.

C	N
0	28

Tabla 45. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.6.

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

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

Tabla 46. Estándares de calidad del índice 3.6.

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

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

$$I_{3,6}^I = 0,0238$$

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

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

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

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

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

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

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

$$I_{3,7}^* = \frac{0,0238 \cdot 84 + 0 \cdot 28}{84 + 28} = 0,01785$$

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

Índice 3.7. Limpieza de zonas verdes.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

s_i – Superficie de la muestra.

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

ID	$I_{3.7}$	S_i
ZV1	0,0073	9.135
ZV2	0,0128	2.961
ZV3	0,0346	2.602
ZV4	0,0050	4.444
ZV5	0,0220	4.782

Tabla 47. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.7.

ID	$I_{3.7}$	S_i
ZVC1	0,0157	1.969
ZVC2	0,0071	3.807

Tabla 48. Valores de la toma de datos conjunta para el calculo del indice 3.7.

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

Aceptable	Inaceptable	Crítico
$I_{3.7} \leq 1$	$1 < I_{3.7} \leq 5$	$I_{3.7} > 5$

Tabla 49. Estándares de calidad del índice 3.7.

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

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

$$I'_{3.7} = 0,0135$$

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

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

$$I_{3,7}^C = 0,0100$$

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

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

$$1 - \frac{MIN(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{MAX(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0,2539 = 25,39\%$$

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

$$I_{3.3} = \frac{0,0135 \cdot 23.924 \cdot 0,8 + 0,0100 \cdot 5.776 \cdot 1,2}{23.924 + 5.776} = 0,0128$$

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

Índice 3.8. Mantenimiento de zonas verdes.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

s_i – Superficie de la muestra.

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

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZV1	0,0060	9.135
ZV2	0,0152	2.961
ZV3	0,0315	2.602
ZV4	0,0119	4.444
ZV5	0,0010	4.782

Tabla 50. Valores de la toma de datos individual para el calculo del indice 3.8.

ID	$I_{3,7}$	S_i
ZVC1	0,0020	1.969
ZVC2	0,0003	3.807

Tabla 51. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.8.

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

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

Tabla 52. Estándares de calidad del índice 3.8.

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

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

$$I_{3,7}^I = 0,0100$$

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

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

$$I_{3,7}^C = 0,0009$$

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

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

$$1 - \frac{\text{MIN}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)}{\text{MAX}(I_{3,7}^I, I_{3,7}^C)} = 0,9137 = 91,37\%$$

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

$$I_{3,7}^* = \frac{0,0100 \cdot 23.924 + 0,0009 \cdot 5.776}{23.924 + 5.776} = 0,0082$$

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

Índice 3.9. Limpieza de fuentes.

El índice se calcula utilizando la fórmula

$$I_{3,9} = \frac{F_1 + 3 \cdot F_2 + 10 \cdot F_3}{N}$$

Donde

F_1 – Fuentes algo sucias.

F_2 – Fuentes sucias.

F_3 – Fuentes muy sucias.

N – Número de fuentes muestreadas.

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

F1	F2	F3	F4	F5
6	3	0	11	6

Tabla 53. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.9.

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

Tabla 58. Estándares de calidad del índice 3.9.

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

$$I_{3,10}^I = 0,200$$

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

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

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

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

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

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

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

Índice 3.10. Mantenimiento de jardinería y arbolado.

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

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

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

ID	$i_{3,10}$	e_i	ID	$i_{3,10}$	e_i
1	0,0000	23	11	0,0000	42
2	0,0000	21	12	0,0000	31
3	0,0000	19	13	0,0000	28
4	0,0000	45	14	0,0000	68
5	0,0000	55	15	0,0000	42
6	0,0000	14	16	0,0000	24
7	0,0000	74	17	0,0000	32
8	0,0000	32	18	0,0000	40
9	0,0000	8			
10	0,0000	89			

Tabla 54. Valores de la toma de datos individual para el cálculo del índice 3.10.

ID	$i_{3,10}$	e_i
C1	0,0000	30
C2	0,0000	30
C3	0,0000	40
C4	0,0000	26
C5	0,0000	38
C6	0,0000	62

Tabla 55. Valores de la toma de datos conjunta para el cálculo del índice 3.10.

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

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

Tabla 56. Estándares de calidad del índice 3.10.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Índices tipo 4

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

El índice se calcula utilizando la fórmula

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

Donde

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

P_T – Número total de puntos negros resueltos.

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

P_6	P_T
0	0

Tabla 57. Valores para el cálculo del indicador 4.1.

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

$$I_{4.1} = 0$$

Deducciones a aplicar según el estado de los índices de calidad

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

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

Índice	Valor	Estándar de calidad	Corrección de la certificación
1.1	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.2	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.3	0,9845	ACEPTABLE	0,00%
1.4	1,0000	ACEPTABLE	0,00%
1.5	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
2.1	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
2.2	0,1302	ACEPTABLE	0,00%
2.3	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.1	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
3.2	19,9633	NO ACEPTABLE	0,65%
3.3	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
3.4	0,4458	CRÍTICO	0,65%
3.5	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
3.6	0,0179	ACEPTABLE	0,00%
3.7	0,0110	ACEPTABLE	0,00%
3.8	0,0082	ACEPTABLE	0,00%
3.9	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
3.10	0,0000	ACEPTABLE	0,00%
4.1	1,0000	ACEPTABLE	0,00%

Tabla 58. Deducciones a aplicar en la certificación del mes de septiembre de 2015.

Evolución de los índices

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

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

Índice	Valor Mes actual	Promedio 12 meses	Variación sobre promedio	Valor mes anterior	Variación sobre mes anterior
1.1	1,0000	1,0000	0,00%	1,0000	0,00%
1.2	1,0000	1,0000	0,00%	1,0000	0,00%
1.3	0,9545	0,9709	-1,69%	0,9892	-,3,51%
1.4	1,0000	0,9957	+0,44%	1,0000	0,00%
1.5	-	1,0260	-	1,0000	0,00%
2.1	0,0000	0,6619	+100,00%	0,0000	0,00%
2.2	0,1302	3,6358	+96,42%	0,1152	-13,02%
2.3	0,0000	0,0819	+100,00%	0,0000	0,00%
3.1	0,0000	0,0010	+100,00%	0,0000	0,00%
3.2	19,9633	21,4937	+7,12%	19,5536	-2,10%
3.3	NO APLICA	0,4658	-	0,1705	-
3.4	0,4458	0,6351	+29,81%	0,6082	+26,70%
3.5	NO APLICA	0,1931	-	NO APLICA	-
3.6	0,0179	0,0228	+21,59%	0,0000	+21,59%
3.7	0,0128	0,0089	-44,54%	0,0049	-161,22%
3.8	0,0082	0,0049	-67,30%	0,0031	-164,52%
3.9	NO APLICA	0,6869	-	-	-
3.10	0,0000	0,0027	+100,00%	0,0083	100,00%
4.1	0,0000	0,0000	0,00%	0,0000	0,00%

Tabla 59. Evolución de los índices frente al promedio anual y al mes anterior.

Conclusiones

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

- ❖ Como es habitual, el grado de cumplimiento de indicadores tipo 1 es muy **elevado**. A pesar de pequeñas variaciones a lo largo de los meses, todos los valores presentan, en general, valores perfectos de cumplimiento.
- ❖ El **grado de cumplimiento de objetivos para aquellos elementos contemplados en los indicadores tipo 2 sigue siendo alto**.
- ❖ El **estado de aseo y mantenimiento de la imagen del servicio** (uniformes y mantenimiento de maquinaria) **ha sido perfecto**. No se ha encontrado ninguna deficiencia en las inspecciones realizadas.
- ❖ Los indicadores 3.2 a 3.4 siguen presentando problemas, como es habitual. Sin embargo, se observan dos situaciones diferentes. Por un lado, el grado de limpieza de aceras ha presentado valores no aceptables para el índice individual y críticos para el conjunto, mejorando la situación crítica del mes anterior, en cambio la limpieza de alcorques ha presentado valores críticos tanto en el índice individual como en el conjunto, empeorando la situación respecto al mes anterior. Por otro lado, el grado de vaciado de papeleras sigue situándose en un valor crítico pero mejorando el mes anterior.
- ❖ Por lo que respecta al mantenimiento de contenedores sigue situándose en valores aceptables. Aunque la limpieza de los contenedores se sitúa en valores no aceptables del índice individual y críticos en el conjunto.
- ❖ Los indicadores 3.7 a 3.10 relacionados todos ellos con el mantenimiento de zonas verdes y plantas siguen manteniendo valores muy por debajo de valores no aceptables o críticos.

Indicadores adicionales

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

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

Indicador adicional 1: encuestas de satisfacción del servicio

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

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

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

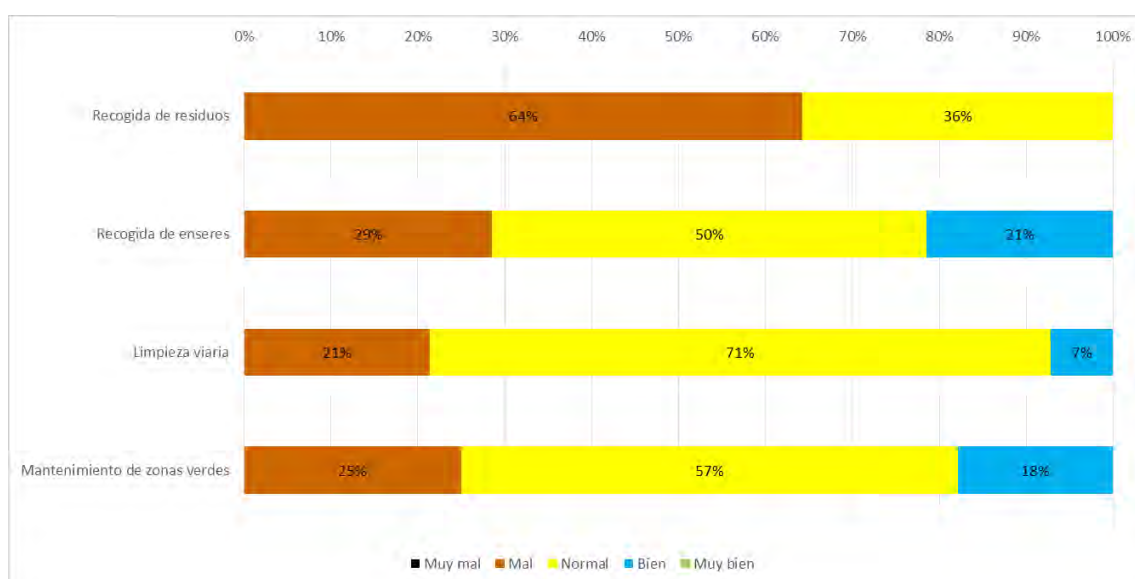


Gráfico 1. Grado de satisfacción con los diferentes servicios.

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

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

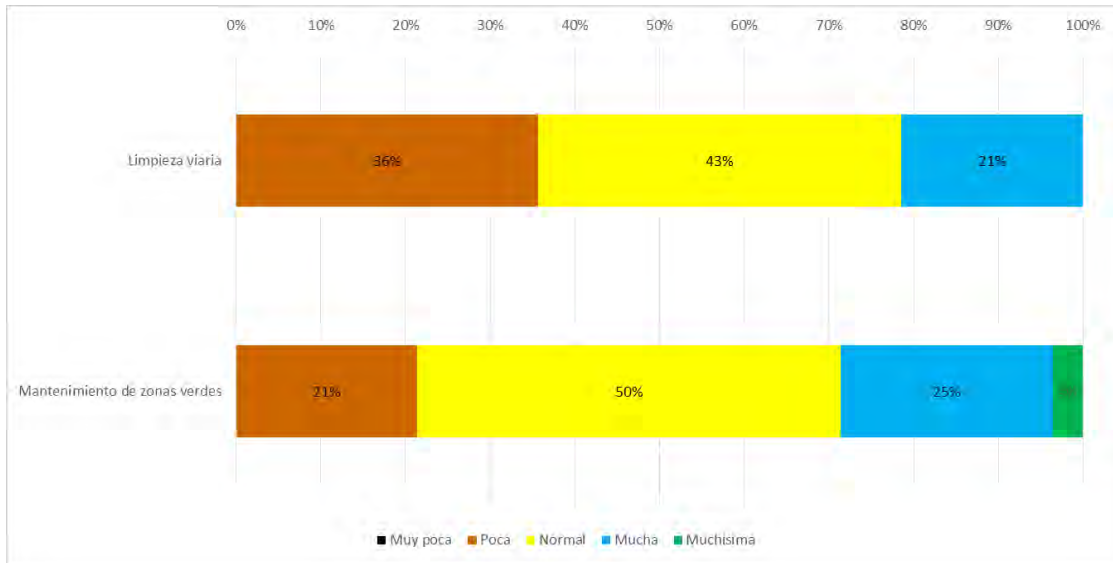


Gráfico 2. Percepción de presencia en calle de equipos de los diferentes servicios.

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

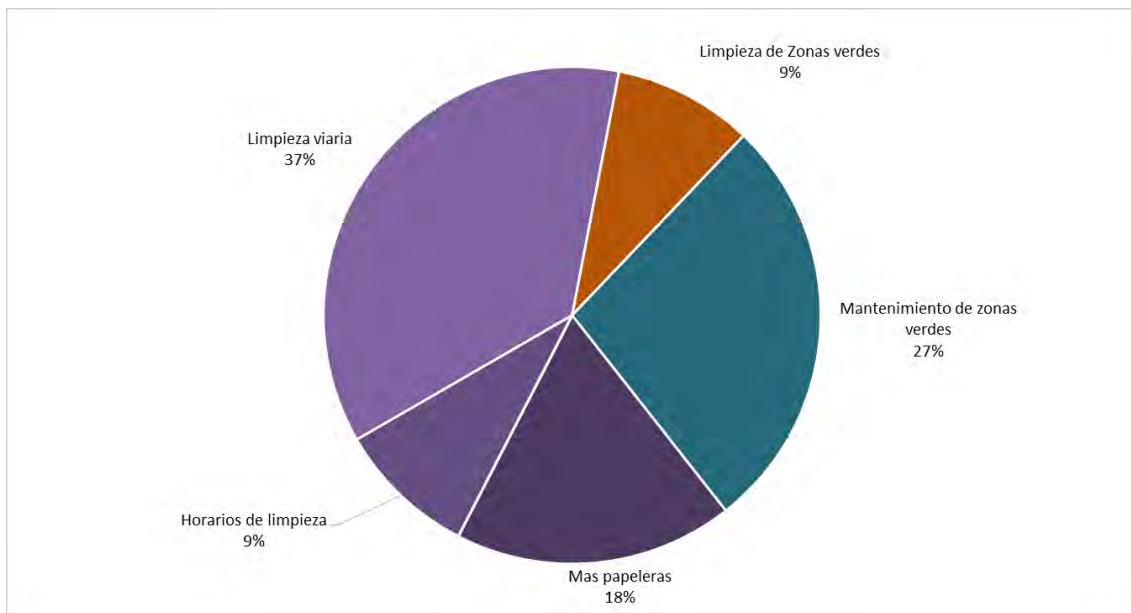


Gráfico 3. Aspectos que mejoraría del servicio.

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

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

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

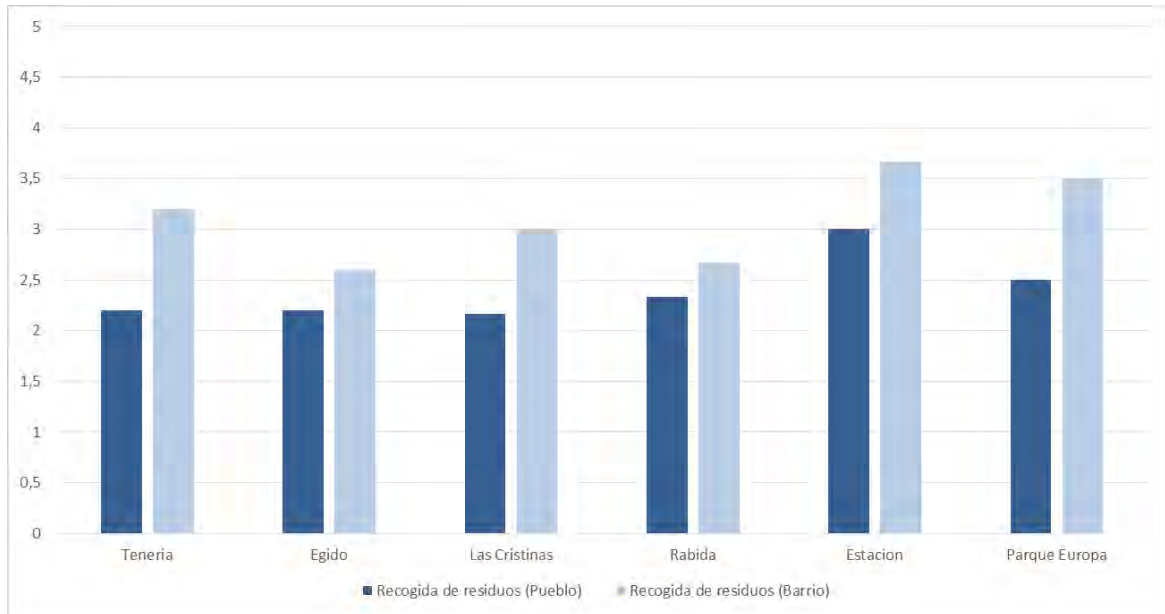


Gráfico 4. Percepción del servicio de recogida de residuos del barrio frente al del pueblo.

En el caso del servicio de limpieza viaria se tiene:

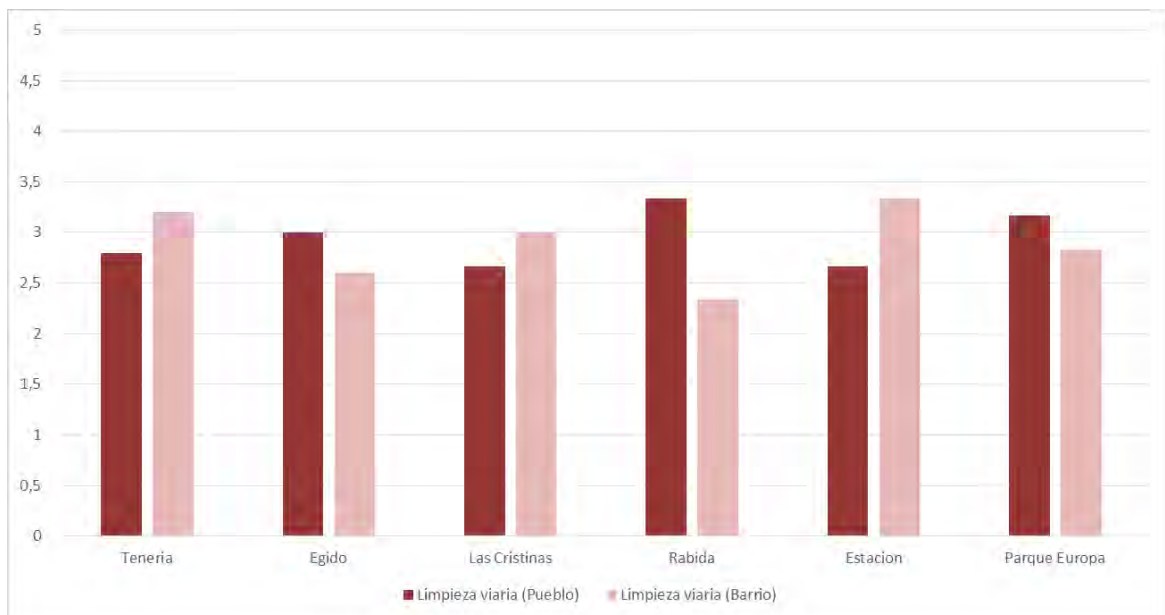


Gráfico 5. Percepción del servicio de limpieza viaria del barrio frente al del pueblo.

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

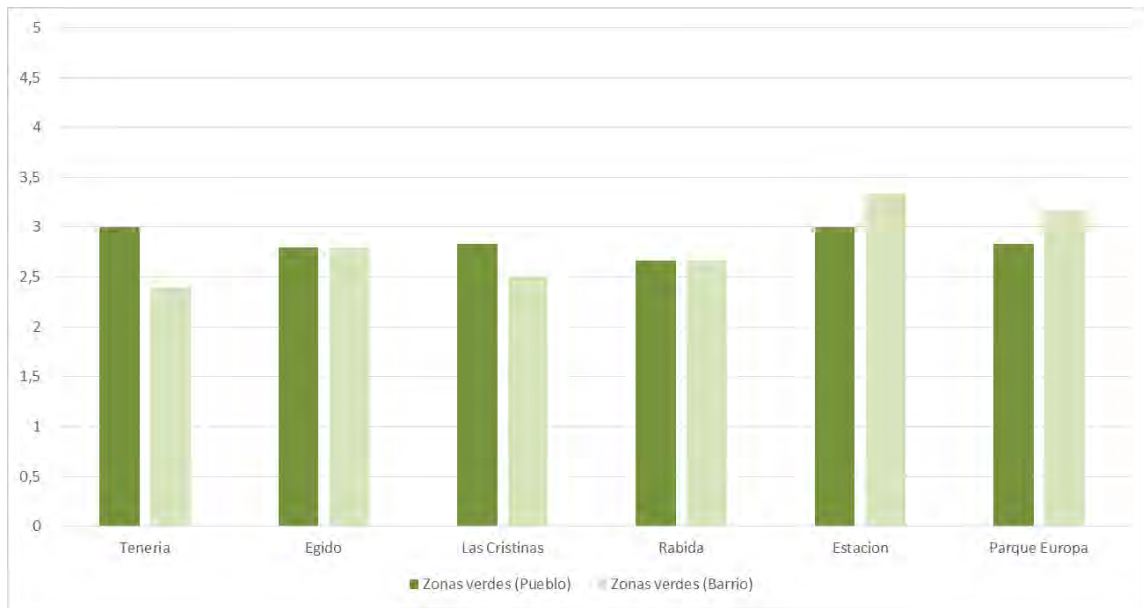


Gráfico 6. Percepción del servicio de mantenimiento de zonas verdes del barrio frente al del pueblo.

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

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

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

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

ID	Ubicación	RMP	RP	RM	RG	Conteo
1	Calle Doña Manolita	0	1	1	0	5
2	Calle Doña Manolita	0	0	0	0	0
3	Calle San Joaquin	0	0	0	2	8
4	Calle de la Cañada Real de la Mest	0	2	0	0	4
5	Calle de la Cañada Real de la Mest	1	0	1	0	3
6	Calle de la Cañada Real de la Mest	1	0	0	0	0
7	Calle de la Cañada Real de la Mest	1	3	2	3	24
8	Calle 12 de Octubre	0	2	0	0	4
9	Calle Juana I de Castilla	0	2	1	1	11
10	Calle Juan II	1	0	2	0	6
11	Calle Islas Canarias	1	3	0	0	6
12	Calle Cataluña	1	2	3	3	25
13	Calle San Saebastian	0	2	1	2	15
14	Calle Jaen	1	1	0	0	2
15	Calle Austria	1	2	1	0	7
16	Calle Grecia	0	0	0	0	0
17	Calle Belgica	0	2	3	6	37
18	Calle Reino Unido	0	1	1	3	17
19	Calle Reino Unido	0	0	0	0	0
20	Calle Reino Unido	0	0	0	0	0

Tabla 60. Estado de limpieza de islas de contenedores (1/2).

ID	Ubicación	RMP	RP	RM	RG	Conteo
21	Calle Francia	0	2	1	0	7
22	Calle Pablo Sarasate	1	1	3	0	11
23	Calle Matilde Salvador	0	2	0	2	12
24	Calle Santo Domingo de Silos	3	1	1	0	5
25	Calle Ferrocarril	1	2	0	0	4
26	Calle Ferrocarril	0	0	1	0	3
27	Calle Getafe	1	3	2	1	16
28	Calle San Ildefonso	0	1	0	1	6
29	Calle de Perez Escrich	3	3	2	3	24

Tabla 61. Estado de limpieza de islas de contenedores (2/2).

ID	Ubicación	RMP	RP	RM	RG	Conteo
1	Calle San Martin	2	0	1	1	7
2	Calle Emilio Izubirria	0	1	0	1	6
3	Calle Cataluña	0	1	0	0	2
4	Calle Cañada Real de la Mes	0	1	0	0	2
5	Calle Cañada Real de la Mes	0	2	0	0	4
6	Calle de Perez Escrich	2	3	0	0	6
7	Calle San Ildefonso	1	2	0	0	4

Tabla 62. Estado de limpieza de islas de contenedores encontrados en inspecciones conjuntas.

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

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

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

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

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

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

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

ID	Ubicación	Limpieza				Mantenimiento			
		RMP	RP	RM	RG	Conteo	DPP	DPG	Conteo
ZV1	Parque Egido de la Fuente	3	4	2	0	14	0	0	0
ZV2	Zona verde cerca calle Alpujarras	2	5	0	2	18	0	0	0
ZV4	Zona Verde Hotel Indiana	1	4	0	0	8	0	0	0
ZV4	Zona Verde Hotel Indiana	0	2	1	0	7	0	0	0
ZVC1	Zona verde conjunta entre calle Picasso	0	2	0	1	8	0	0	0
ZVC1	Zona verde conjunta entre calle Picasso	0	1	0	0	2	0	0	0
ZVC2	Zona verde conjunta entre calle Perez !	0	3	2	0	12	0	0	0

Tabla 63. Estado de limpieza y mantenimiento de pavimentos.

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

ID	Ubicación	Limpieza				Mantenimiento		
		MMP	MP	MM	MG	Conteo	FM	Conteo
ZV1	Parque Egido de la Fuente	0	0	0	0	0	0	0
ZV1	Zona verde cerca calle Alpujarras	0	0	0	0	0	0	0
ZV3	Zona Verde Hotel Indiana	0	0	0	0	0	0	0
ZV4	Zona Verde Hotel Indiana	0	0	0	0	0	0	0
ZVC1	Zona verde conjunta entre calle Pic	0	0	0	0	0	0	0
ZVC1	Zona verde conjunta entre calle Pic	0	0	0	0	0	0	0
ZVC2	Zona verde conjunta entre calle Pei	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 64. Estado de limpieza y mantenimiento de juegos infantiles.

Anexo I
Cartografía

Anexo II

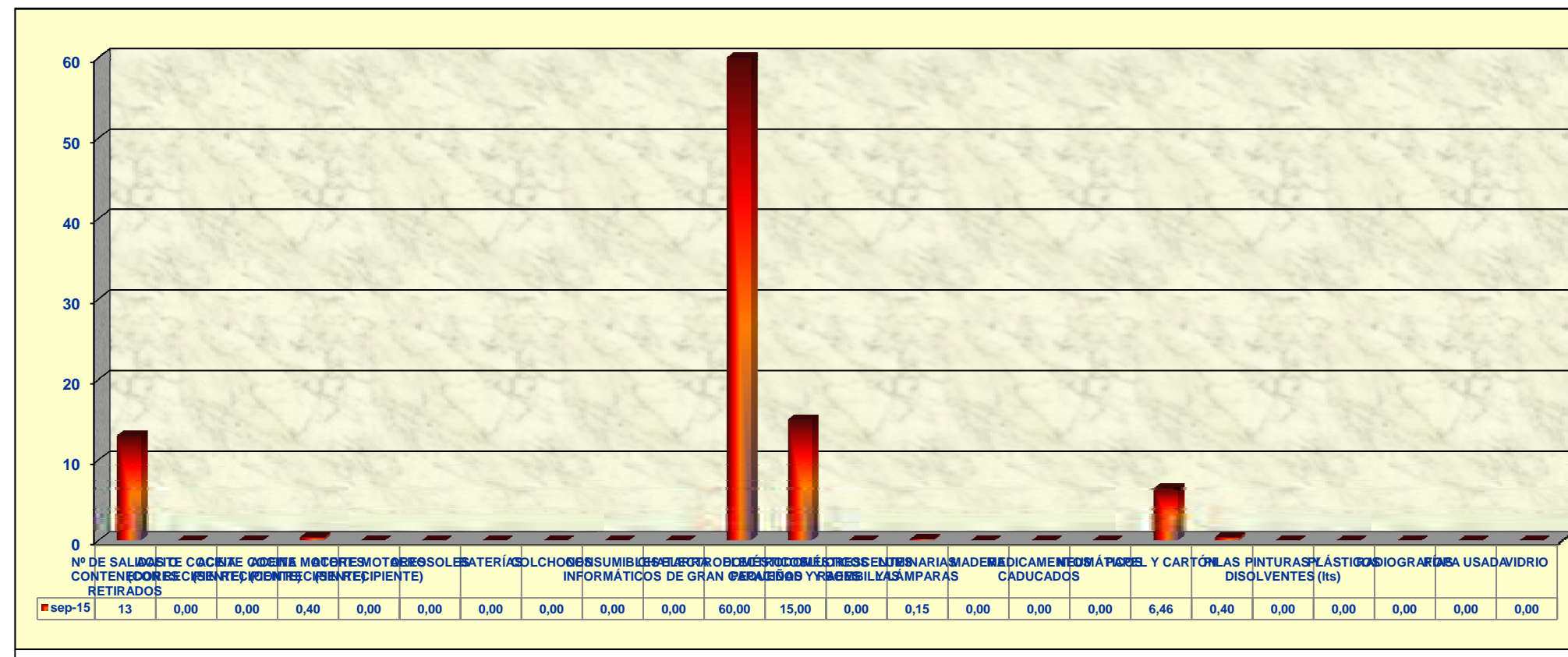
Datos proporcionados por parte del concesionario para el cálculo de indicadores tipo 1.

DÍA	Nº DE SALIDAS O CONTENEDORES RETIRADOS	ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	AEROSOL	BATERÍAS	COLCHONES	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	CHATARRA	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	MADERA	MEDICAMENTOS CADUCADOS	NEUMÁTICOS	PAPEL Y CARTÓN	PILAS	PINTURAS Y DISOLVENTES (lts)	PLÁSTICOS	RADIOGRAFÍAS	ROPA USADA	VIDRIO	MEDIA DIARIA (Nº UNDS. / Nº VISITAS)
1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
2	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,75
3	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
5	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
6	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
7	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
8	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
9	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
10	1	0,00	0,00	0,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,40
11	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00
12	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
13	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
14	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
15	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
16	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,96	0,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,68
17	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
18	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
19	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
20	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
21	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
23	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
24	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
25	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
26	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
27	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
28	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
29	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,58
30	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00
TOTAL	13	0,00	0,00	0,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	60,00	15,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	6,46	0,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,34

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

RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS

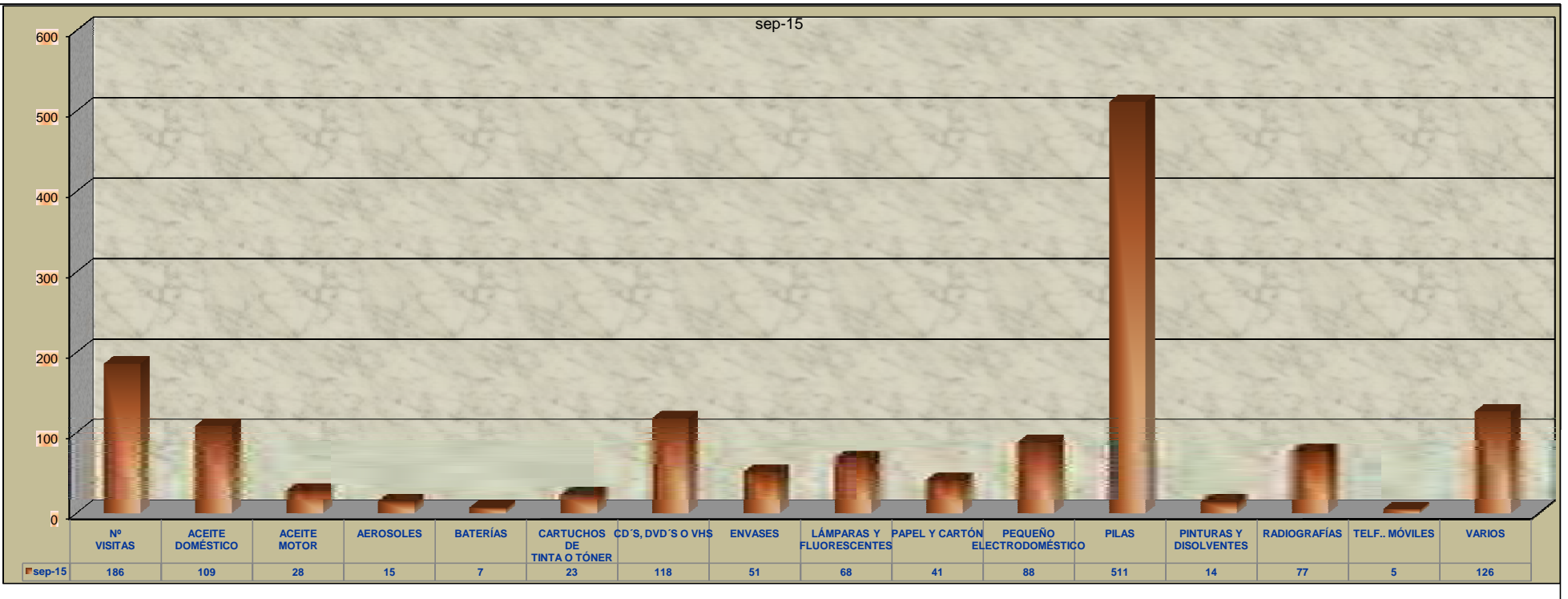
CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	0,00%	COLCHONES	0,00%	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	0,18%	PINTURAS Y DISOLVENTES	0,00%
ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	0,00%	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	0,00%	MADERA	0,00%	PLÁSTICOS	0,00%
ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	0,49%	CHATARRA	0,00%	MEDICAMENTOS CADUCADOS	0,00%	RADIOGRAFÍAS	0,00%
ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	0,00%	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	72,81%	NEUMÁTICOS	0,00%	ROPA USADA	0,00%
AEROSOL	0,00%	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	18,20%	PAPEL Y CARTÓN	7,84%	VIDRIO	0,00%
BATERÍAS	0,00%	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	0,00%	PILAS	0,49%	TOTAL	100,00%



PUNTO LIMPIO MÓVIL SEPTIEMBRE DE 2015

DÍA	Nº VISITAS	ACEITE DOMÉSTICO	ACEITE MOTOR	AEROSOLES	BATERÍAS	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER	CD'S, DVD'S O VHS	ENVASES	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES	PAPEL Y CARTÓN	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO	PILAS	PINTURAS Y DISOLVENTES	RADIOGRAFÍAS	TELF.. MÓVILES	VARIOS	MEDIA DIARIA (Nº UNDS./Nº VISITAS)	% RECOGIDA DE CONCEPTO SOBRE TOTALES	
																		CONCEPTO	Porcentaje
1	8	5	4	0	0	0	0	0	6	0	3	7	0	0	0	7	4,00	ACEITE DOMÉSTICO (lts)	8,47%
2	7	4	0	0	0	0	0	0	5	0	2	25	0	0	0	9	6,43	ACEITE MOTOR (lts)	2,19%
3	8	7	1	3	1	1	0	0	10	0	3	33	4	0	0	1	8,00	AEROSOLES (unds.)	1,17%
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	BATERÍAS (unds.)	0,55%
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	1,80%
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	9,22%
7	6	6	0	1	2	0	3	0	11	0	3	9	0	0	1	0	6,00	ENVASES (unds.)	3,98%
8	11	13	0	0	0	0	20	0	0	0	10	0	0	8	0	1	4,73	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	5,31%
9	10	6	15	0	0	0	0	0	0	0	7	20	0	0	0	7	5,50	PAPEL Y CARTÓN (unds.)	3,20%
10	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	0	0	7	0	1	3,80	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	6,87%
11	7	4	0	0	0	0	2	0	2	0	6	25	2	0	0	5	6,57	PILAS (unds.)	39,91%
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	1,09%
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	RADIOGRAFÍAS (unds.)	6,01%
14	10	8	0	0	0	0	5	0	3	0	13	17	0	0	1	3	4,95	TELF.. MÓVILES (unds.)	0,39%
15	18	8	0	1	1	10	21	0	1	10	6	69	2	0	1	56	10,33	VARIOS	9,84%
16	7	7	0	2	0	0	5	0	5	0	1	12	0	0	0	0	4,57		
17	6	3	0	0	0	0	0	0	2	0	2	38	4	0	0	1	8,33		
18	8	3	0	3	2	0	0	0	2	0	2	85	0	4	0	4	13,13		
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!		
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!		
21	9	3	6	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	4	0	2	2,11		
22	10	9	2	1	0	6	9	3	0	0	0	3	0	0	2	6	4,10		
23	12	7	0	0	0	0	13	5	2	20	4	30	2	9	0	1	7,75		
24	5	4	0	0	0	1	15	18	0	6	1	27	0	0	0	0	14,40		
25	4	0	0	0	0	0	12	2	0	0	1	0	0	9	0	2	6,50		
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!		
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!		
28	12	7	0	0	1	5	5	3	0	0	6	16	0	4	0	13	4,96		
29	18	6	0	4	0	0	3	9	11	2	7	95	0	23	0	7	9,25		
30	5	0	0	0	0	0	5	11	7	0	0	0	0	9	0	0	6,40		
TOTAL	186	109	28	15	7	23	118	51	68	41	88	511	14	77	5	126	6,88	Nº JORNADAS EN CENTROS EDUCATIVOS	0

PUNTO LIMPIO ABRIL SEPTIEMBRE DE 2015																
RESUMEN UNIDADES POR ZONAS							RESUMEN PORCENTAJES POR ZONAS									
CONCEPTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTAL	CONCEPTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5				
Nº VISITAS	37	65	36	24	19	181	Nº VISITAS	20,44%	35,91%	19,89%	13,26%	10,50%				
ACEITE DOMÉSTICO (lts)	23	40,5	24	14	7	108,5	ACEITE DOMÉSTICO (lts)	21,20%	37,33%	22,12%	12,90%	6,45%				
ACEITE MOTOR (lts)	6	6	15	1	0	28	ACEITE MOTOR (lts)	21,43%	21,43%	53,57%	3,57%	0,00%				
AEROSOLES (unds.)	1	6	2	3	3	15	AEROSOLES (unds.)	6,67%	40,00%	13,33%	20,00%	20,00%				
BATERÍAS (unds.)	3	1	0	1	2	7	BATERÍAS (unds.)	42,86%	14,29%	0,00%	14,29%	28,57%				
CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	5	16	0	2	0	23	CARTUCHOS DE TINTA O TÓNER (unds.)	21,74%	69,57%	0,00%	8,70%	0,00%				
CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	13	53	18	15	14	113	CD'S, DVD'S O VHS (unds.)	11,50%	46,90%	15,93%	13,27%	12,39%				
ENVASES (unds.)	3	12	5	18	2	40	ENVASES (unds.)	7,50%	30,00%	12,50%	45,00%	5,00%				
LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	15	18	12	12	4	61	LÁMPARAS Y FLUORESCENTES (unds.)	24,59%	29,51%	19,67%	19,67%	6,56%				
PAPEL Y CARTÓN (unds.)	0	12	20	9	0	41	PAPEL Y CARTÓN (unds.)	0,00%	29,27%	48,78%	21,95%	0,00%				
PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	25	26	14	14	9	88	PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO (unds.)	28,41%	29,55%	15,91%	15,91%	10,23%				
PILAS (unds.)	42	174	87	98	110	511	PILAS (unds.)	8,22%	34,05%	17,03%	19,18%	21,53%				
PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	0	2	2	8	2	14	PINTURAS Y DISOLVENTES (unds.)	0,00%	14,29%	14,29%	57,14%	14,29%				
RADIOGRAFÍAS (unds.)	8	31	9	7	13	68	RADIOGRAFÍAS (unds.)	11,76%	45,59%	13,24%	10,29%	19,12%				
TELF.. MÓVILES (unds.)	2	3	0	0	0	5	TELF.. MÓVILES (unds.)	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
VARIOS	18	77	17	3	11	126	VARIOS	14,29%	61,11%	13,49%	2,38%	8,73%				





CONTROL DE ELIMINACIÓN DE PINTADAS EN EL MUNICIPIO SEPTIEMBRE DE 2015

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

DIA	comunicadas a la UTE	COMUNICADAS POR ASERPINTO	COMUNICADAS POR MEDIO AMBIENTE	COMUNICADAS POR TLF-MAIL	Sin resolver	Eliminación de pintadas realizadas	Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 120 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 120 y 144 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 144 y 168 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 168 y 192 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 192 y 216 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 216 y 240 h	Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 240 h
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
4	0	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	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
10	0	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	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
25	0	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	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	2	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	0	2	8	0	10	10	0	0	0	0	0	0

**PROMEDIO
Nº PINTADAS ELIMINADAS /
SERVICIO**

1

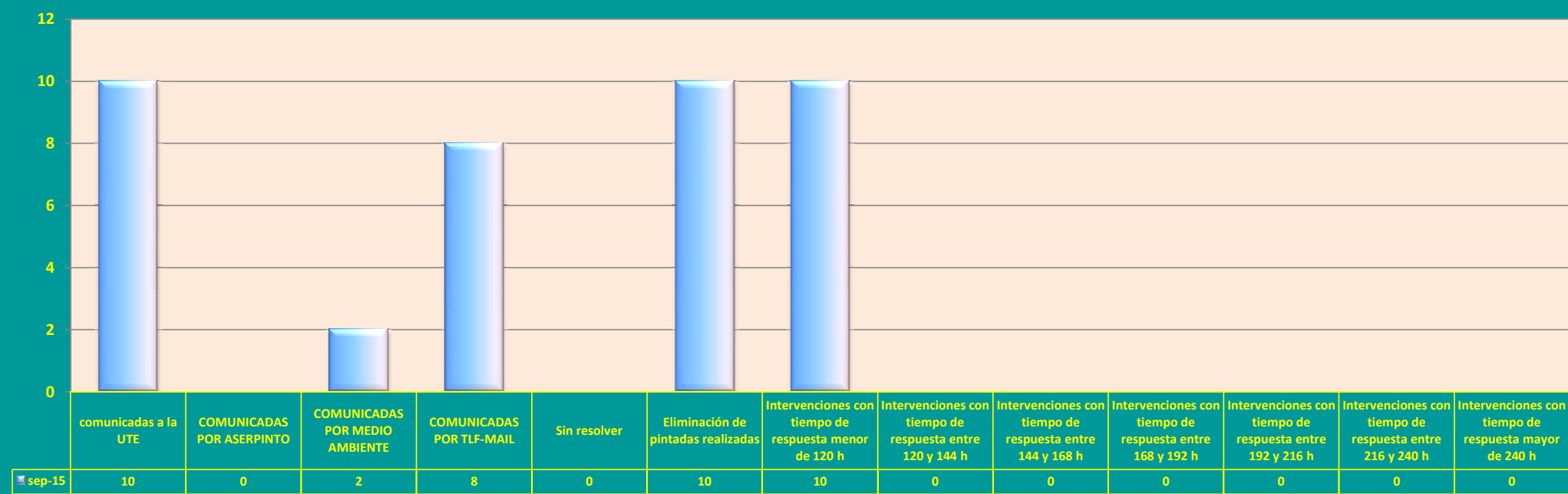
% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

< ó = 120 h 100,00 > 120 h 0,00

EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES

ACEPTABLE

sep-15



CONTROL DE RECOGIDA DE ENSERES SEPTIEMBRE DE 2015

RESUMEN DIARIO RECOGIDA DE ENSERES SEPTIEMBRE DE 2015

DIA	comunicadas a la UTE	Nº de enseres recogidos	Anuladas	Sin resolver	Servicios de recogida realizados	Intervenciones con tiempo de respuesta menor de 72 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 72 y 96 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 96 y 120 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 120 y 144 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 144 y 168 h	Intervenciones con tiempo de respuesta entre 168 y 192 h	Intervenciones con tiempo de respuesta mayor de 192 h
1	15	74	0	0	15	13	2	0	0	0	0	0
2	13	29	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0
3	11	40	1	0	10	10	0	0	0	0	0	0
4	7	25	0	0	7	7	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	22	91	0	0	22	18	4	0	0	0	0	0
8	10	60	1	0	9	9	0	0	0	0	0	0
9	10	39	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0
10	15	52	0	0	15	15	0	0	0	0	0	0
11	6	14	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	13	114	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0
15	11	38	0	0	11	8	0	1	1	1	0	0
16	6	45	1	0	5	5	0	0	0	0	0	0
17	9	44	1	0	8	7	1	0	0	0	0	0
18	11	29	1	0	10	10	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	23	69	2	0	21	21	0	0	0	0	0	0
22	13	82	1	0	12	12	0	0	0	0	0	0
23	13	40	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0
24	7	16	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0
25	1	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	11	61	0	0	11	10	1	0	0	0	0	0
29	14	51	0	0	14	14	0	0	0	0	0	0
30	9	38	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0
TOTAL	250	1055	8	0	242	231	8	1	1	1	0	0

PROMEDIO SERVICIOS DIARIOS REALIZADOS

11

PROMEDIO Nº ENSERES / SERVICIO

4

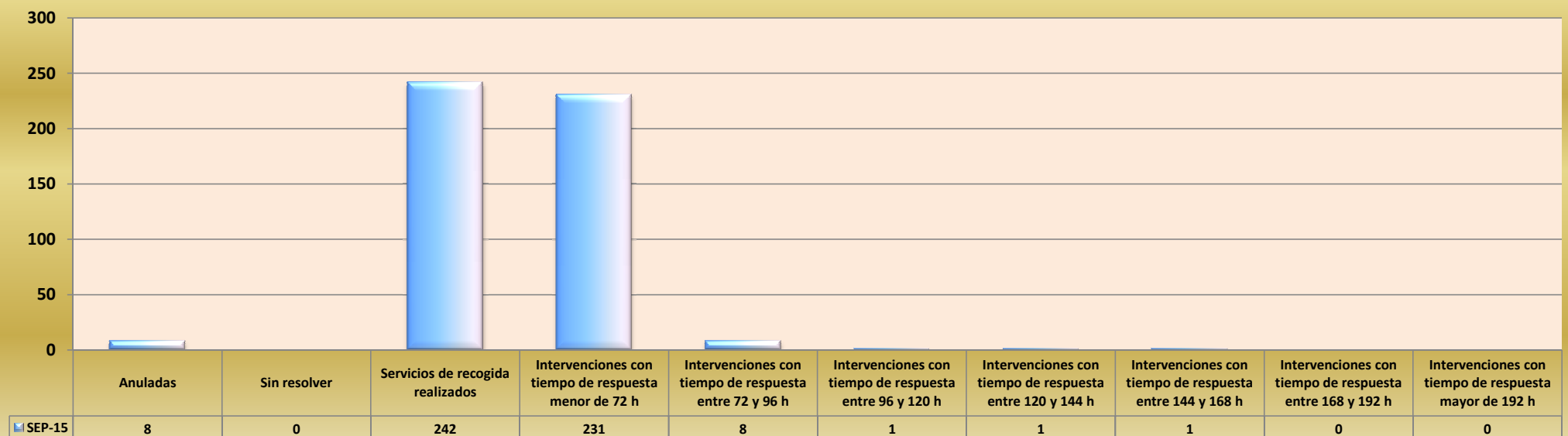
% CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

< ó = 72 h 95,45 > 72 h 4,55

EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE INDICADORES

ACCEPTABLE

SEP-15

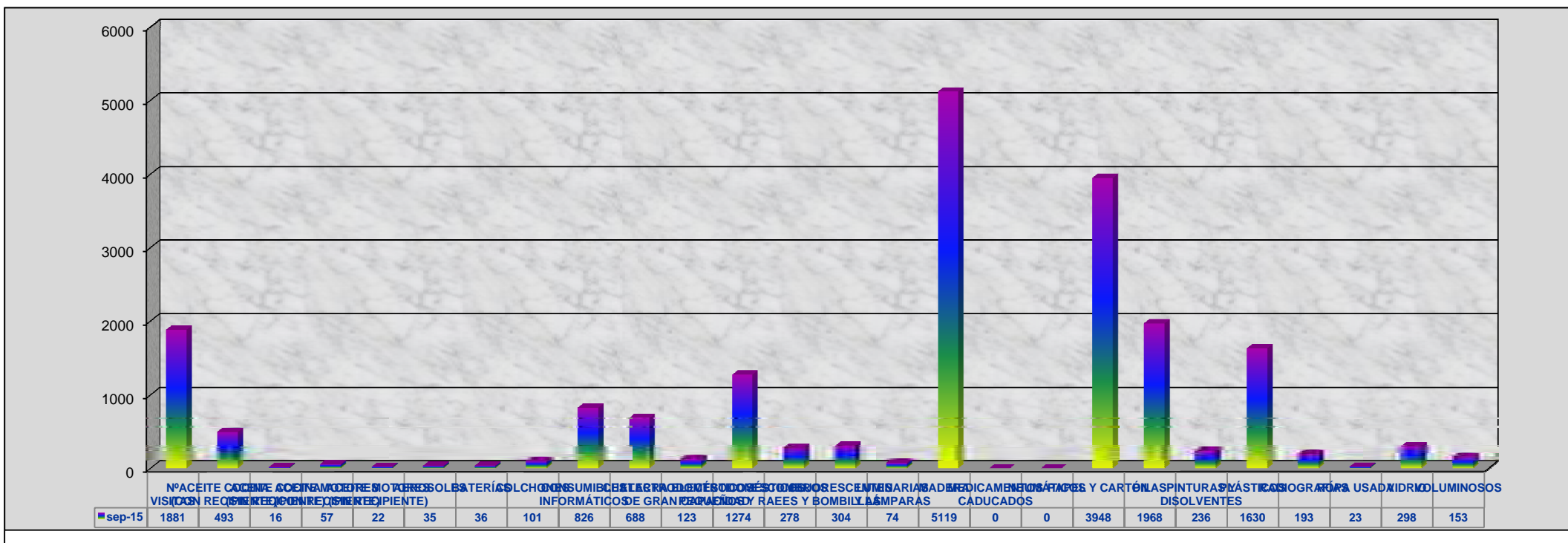


ENTRADAS PUNTO LIMPIO SEPTIEMBRE DE 2015

DÍA	Nº VISITAS	ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	AEROSOL	BATERÍAS	COLCHONES	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	CHATARRA	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	ESCOMBROS	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	MADERA	MEDICAMENTOS CADUCADOS	NEUMÁTICOS	PAPEL Y CARTÓN	PILAS	PINTURAS Y DISOLVENTES	PLÁSTICOS	RADIOGRAFÍAS	ROPA USADA	VIDRIO	VOLUMINOSOS	MEDIA DIARIA (Nº UNDS. / Nº VISITAS)
1	74	12	0	0	3	7	1	5	17	18	5	43	12	9	0	61	0	0	57	39	11	40	0	3	5	0	4,70
2	71	60	0	0	0	0	6	7	100	16	5	26	6	1	0	134	0	0	143	29	1	174	5	6	12	0	10,30
3	74	20	0	17	0	1	2	5	0	12	5	60	10	4	2	84	0	0	82	25	2	53	0	0	0	0	5,19
4	56	8	0	20	0	0	1	1	40	4	5	16	6	2	0	103	0	0	154	72	9	29	0	2	2	0	8,46
5	107	48	5	0	0	0	1	3	67	84	4	28	50	25	4	109	0	0	80	29	34	87	5	1	55	20	6,90
6	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!
7	77	32	0	0	0	4	0	2	0	22	7	43	6	6	4	274	0	0	381	700	0	26	25	0	12	0	20,05
8	76	51	2	0	2	0	1	2	6	23	4	74	4	9	1	354	0	0	74	16	6	36	0	0	13	0	8,90
9	70	15	0	0	0	0	1	4	67	40	6	26	5	10	1	251	0	0	264	105	17	60	15	0	5	0	12,74
10	84	17	0	0	4	4	3	1	64	28	3	43	5	3	1	220	0	0	66	120	68	97	0	2	0	6	8,99
11	80	15	3	6	0	0	0	4	9	28	3	45	14	16	1	306	0	0	265	81	1	89	8	0	14	16	11,55
12	50	20	0	5	0	0	1	1	46	1	0	15	2	11	1	90	0	0	104	50	6	36	20	1	6	30	8,92
13	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!
14	120	17	2	0	0	3	3	0	106	27	10	54	15	57	14	329	0	0	229	247	6	129	15	0	7	0	10,58
15	72	12	0	0	0	0	1	1	34	13	13	74	3	4	0	232	0	0	98	41	2	44	0	1	3	0	7,99
16	65	28	0	0	5	0	0	5	79	29	2	45	4	2	1	174	0	0	271	7	13	29	10	0	10	20	11,28
17	86	12	0	4	4	0	2	9	0	48	5	69	23	0	5	356	0	0	71	80	20	54	0	1	7	0	8,95
18	60	21	0	0	0	0	0	4	40	20	2	78	8	6	3	83	0	0	106	10	5	25	21	0	7	0	7,32
19	84	9	1	0	0	2	1	2	0	20	7	40	6	16	2	96	0	0	106	30	3	38	0	1	3	25	4,86
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
21	82	8	0	0	0	3	2	5	7	14	5	40	22	32	1	269	0	0	254	0	12	73	12	2	18	1	9,51
22	67	15	1	0	0	0	3	5	4	9	11	150	4	6	0	200	0	0	77	49	10	52	7	0	4	0	9,06
23	63	17	0	0	0	3	0	9	3	23	4	32	2	25	0	193	0	0	263	59	6	54	7	0	4	0	11,17
24	63	7	0	0	0	0	1	5	57	20	4	56	25	13	1	289	0	0	48	30	0	51	8	0	5	3	9,89
25	65	12	3	0	0	0	1	5	14	81	4	40	0	15	0	191	0	0	271	60	0	52	0	2	77	0	12,73
26	64	12	0	0	0	0	0	5	0	20	2	23	20	6	1	146	0	0	190	50	0	108	0	0	3	25	9,54
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
28	70	4	0	0	0	0	1	4	21	28	0	89	15	0	0	269	0	0	197	13	1	38	29	0	16	7	10,46
29	75	23	0	5	0	8	1	6	45	56	6	60	11	0	6	211	0	0	70	26	1	131	6	1	10	0	9,11
30	26	0	0	0	5	0	3	1	0	4	1	5	2	26	25	95	0	0	27	0	2	25	0	0	0	0	8,48
TOTAL	1881	493	16	57	22	35	36	101	826	688	123	1274	278	304	74	5119	0	0	3948	1968	236	1630	193	23	298	153	9,51

RESUMEN PORCENTAJES POR CONCEPTOS

CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
ACEITE COCINA (CON RECIPIENTE)	2,76%	COLCHONES	0,56%	LUMINARIAS Y LÁMPARAS	1,70%	PINTURAS Y DISOLVENTES	11,00%
ACEITE COCINA (SIN RECIPIENTE)	0,09%	CONSUMIBLES INFORMÁTICOS	4,62%	MADERA	0,41%	PLÁSTICOS	1,32%
ACEITE MOTORES (CON RECIPIENTE)	0,32%	CHATARRA	3,84%	MEDICAMENTOS CADUCADOS	28,61%	RADIOGRAFÍAS	9,11%
ACEITE MOTORES (SIN RECIPIENTE)	0,12%	ELECTRODOMÉSTICOS DE GRAN CAPACIDAD	0,69%	NEUMÁTICOS	0,00%	ROPA USADA	1,08%
AEROSOL	0,20%	ELECTRODOMÉSTICOS PEQUEÑOS Y RAES	7,12%	PAPEL Y CARTÓN	0,00%	VIDRIO	0,13%
BATERÍAS	0,20%	FLUORESCENTES Y BOMBILLAS	1,55%	PILAS	22,06%	VOLUMINOSOS	1,67%



TASA DE OPERACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO

Hp (nº horas previstas de operación del P. Limpio)	Hr (nº de horas reales de operación certificadas por el concesionario)	I ₁ (Índice del mes) I ₁ = Hr/Hp	ESTÁNDAR DE CALIDAD
301h:10'	301h:10'	100,00%	ACEPTABLE

TASA DE ACEPTACIÓN MENSUAL PUNTO LIMPIO

E (nº entregas realizadas por los usuarios del P. Limpio)	En (nº de entregas de residuos no aceptados por el servicio)	Ea (nº de entregas aceptadas)	I ₁₂ (Índice mensual) I ₁₂ = Ea/E-En	ESTÁNDAR DE CALIDAD
1881	0	1881	100,00%	ACEPTABLE