

DOCUMENTO PAC_Documento solicitado: 03.1.- ANEXO I de la memoria justificativa del expediente	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: HJFVH-CP98E-Z31VS Fecha de emisión: 26 de Septiembre de 2024 a las 12:40:25 Página 1 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- ORD-MA Jefa de Servicio del AYUNTAMIENTO DE PINTO. Firmado 20/09/2024 13:03	ESTADO FIRMADO 20/09/2024 13:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 730745.HJFVH-CP98E-Z31VS.F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/verificaDocumentos.do>

1 Introducción

1.1 Objetivo

En este anexo se establecen las metodologías para evaluar y realizar el seguimiento de los trabajos realizados en materia de recogida de residuos y limpieza viaria.

La intención final de este documento es realizar un control exhaustivo de las acciones de recogida de residuos y limpieza que se consideran más relevantes, valorando como de efectivas son y poner soluciones eficientes y rápidas ante posibles disfunciones.

Se establecerán dos bloques de indicadores centrados en los dos trabajos a valorar:

- 1 Indicadores de los servicios de recogida de residuos sólidos urbanos.
- 2 Indicadores del servicio de limpieza viaria.

1.2 Marco de actuación

Los protocolos e indicadores que engloban el presente modelo de control de calidad se fundamentan en los siguientes ejes de actuación:

- a) Servicios a valorar: Se definirán los servicios a evaluar mediante el sistema de indicadores y cuáles son los atributos que estos deben poseer, así como las condiciones generales de mantenimiento.
- b) Indicadores de calidad: Establecer un sistema de valoración objetivo e intuitivo que permita establecer parámetros y límites claros en cuanto al estado y calidad de las acciones evaluadas. En caso del uso de fórmulas matemáticas se explicarán y justificarán de manera adecuada.
- c) Estándares de calidad: Fijar objetivos para cada atributo y acción, fijando niveles mínimos aceptables para que puedan valorarse como aceptables o no.
- d) Medición en campo: Medir *in situ* y de forma objetiva las acciones y los posibles impactos producidos, las mediciones podrán ser durante la realización de los servicios como *a posteriori*.
- e) Cálculo de valores: Valorar los datos medidos siguiendo las indicaciones establecidas en el presente documento. Así se asegurará una independencia entre la toma de datos a pie de calle y la valoración de estos, siendo las dos partes imparciales en su tarea.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 730715 HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781 F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/verificaDocumentos.do>

f) Evaluar e informar a los encargados y órganos del estado de los servicios. Asegurar que todos los ejes de actuación reciben las valoraciones y procesarlas de manera adecuada para enfocar una solución en caso de necesitarse.

g) Comprobar mejoras: Una vez finalizado el proceso de valoración e información a los actores, proceder a una comprobación de mejora de aquellos atributos que puedan presentar un estado deficiente.

2. Información elaborada por el adjudicatario

Para realizar un seguimiento preciso de los servicios realizados, el contratista que preste los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria deberán realizar y entregar un registro que incluya toda la información y procesos que lleven a cabo durante la duración del contrato. Esta información se elaborará diariamente y se facilitará al Ayuntamiento mediante su subida a la base de datos común o en su defecto en formato digital o físico semanalmente.

La información recogida deberá incluir lo siguiente. Estos deberán ser entregados al Ayuntamiento o, en su caso, a la empresa contratada por el Ayuntamiento del control de calidad de los servicios descritos.

Atributo	Información requerida	Observaciones
2.1 Recogida de residuos		
Rutas realizadas	Se entregará un informe que indique el trazado de la ruta, el inicio y final de la ruta con las paradas realizadas por cada camión.	Este informe irá acompañado de un extracto de la ruta que haya sido registrado por el GPS del vehículo
Personal encargado	Indicará el personal que participe por ruta realizada, indicando horas trabajadas	En caso de cambios en el personal el informe deberá ser completado con los cambios de personal realizados indicando causa y sustitución en su caso
Maquinaria utilizada	Indicará la maquinaria utilizada, tipo de vehículo, estado del vehículo	En caso de cambios en maquinaria el informe deberá ser reflejar los cambios y justificándose en su caso
Consumibles utilizados	Indicará y recogerá un inventario de los insumos utilizados	



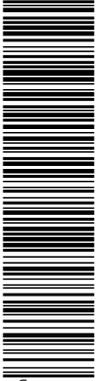
Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 7307015-HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/verificaDocumentos.do>

	(combustible, agua, detergente, etc.)	
Limpieza y revisión de contenedores y su entorno	Deberá incluir la ruta de limpieza y revisión de los contenedores y las islas el horario de realización, así como islas, contenedores afectados limpiados y reemplazados	Este informe irá acompañado de un extracto de la ruta que haya sido registrado por el GPS del vehículo
Personal de limpieza y revisión de contenedores e islas	Incluirá el personal encargado de la limpieza, revisión y sustitución de los equipos, así como las horas de trabajo por trabajador	
2.1 Limpieza viaria		
Rutas realizadas	Se entregará un informe que indique el trazado, el inicio y final de la ruta con las paradas realizadas por cada trabajador y vehículo	Este informe irá acompañado de un extracto de la ruta que haya sido registrado por el GPS del vehículo
Personal encargado	Indicará el personal que participe por ruta realizada, indicando horas trabajadas	En caso de cambios en el personal el informe deberá ser completado con los cambios de personal realizados indicando causa y sustitución en su caso
Maquinaria utilizada	Indicará la maquinaria utilizada, tipo de vehículo, estado del vehículo	En caso de cambios en maquinaria el informe deberá ser reflejar los cambios y justificándose en su caso
Consumibles utilizados	Indicará y recogerá un inventario de los insumos utilizados (combustible, agua, detergente, etc.)	
Limpieza y revisión de mobiliario, pintadas y carteles	Deberá incluir la ruta de limpieza y revisión de las pintadas, carteles y papeleras.	Se incluirán los informes en las actuaciones requeridas o planificadas especialmente
Personal de limpieza y revisión de mobiliario, pintadas y carteles	Incluirá el personal encargado de la limpieza y revisión de las pintadas, carteles y papeleras, así como las horas de trabajo por trabajador	Se incluirán los informes en las actuaciones requeridas o planificadas especialmente

En los informes se registran una serie de atributos que deben ser recogidos por el adjudicatario y ceñirse a las exigencias descritas en los reglamentos y los pliegos.

-Ruta: se definirán puntos de origen, fin y la ruta y los horarios programados y estimados de trabajo, en el informe se irán recogiendo el grado de cumplimiento y las horas

DOCUMENTO PAC_Documento solicitado: 03.1.- ANEXO I de la memoria justificativa del expediente	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: HJFVH-CP98E-Z31VS Fecha de emisión: 26 de Septiembre de 2024 a las 12:40:25 Página 4 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- ORD-MA Jefa de Servicio del AYUNTAMIENTO DE PINTO. Firmado 20/09/2024 13:03	ESTADO FIRMADO 20/09/2024 13:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 730715-HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/verificaDocumentos.do>

cumplidas dentro de la ruta diariamente. En caso de no cumplirse se deberá presentar un informe que justifique o explique dicha insuficiencia.

-Personal: Se rellenarán hojas de personal encargado por ruta y día, así como su función y horas de trabajo. En el informe se irán recogiendo el grado de cumplimiento y las horas cumplidas dentro de la ruta diariamente. En caso de no cumplirse se deberá presentar un informe que justifique o explique dicha insuficiencia.

-Maquinaria: Se rellenarán informes de la maquinaria utilizada por ruta y día, así como su kilometraje y horas de trabajo diariamente. En caso de no cumplirse se deberá presentar un informe que justifique o explique dicha insuficiencia.

-Consumibles: Se rellenará un inventario diario de consumibles utilizados que incluirá combustibles, agua, detergente y todo aquello que sufra desgaste y necesite de ser reemplazado durante los trabajos.

-Limpiezas y revisión del mobiliario, carteles y pintadas: El contratista presentará un informe y hojas de personal que justifiquen y planifiquen las limpiezas y revisiones de los equipos.

-Personal de limpieza y revisión del mobiliario, carteles y pintadas: El informe anterior descrito deberá ir acompañado de un informe que justifique la presencia del personal en las actuaciones de limpieza y revisión, así como horas de trabajo, equipos limpiados y revisados, así como encargado y función cumplida.

3. Indicadores a valorar mediante el sistema de calidad

3.1 Datos a analizar

El servicio prestado por el contratista en materia de recogida de residuos y limpieza viaria será valorado por parte del Ayuntamiento de Pinto con la finalidad de estimar la calidad de estos y el grado de satisfacción con los servicios. Esta valoración podrá ser medida directamente por el equipo del Ayuntamiento o por una empresa especializada en la materia contratada al efecto por el Ayuntamiento.

Estos indicadores valorarán las actuaciones y servicios del contratista. Tanto a su planificación y cumplimiento de los contratos como de los resultados obtenidos en sus actuaciones.

Para ello, se realizará, por un lado, la revisión de la información aportada por el adjudicatario y, por otro, se establece una batería de indicadores según los servicios prestados que revisarán y controlarán todas las actuaciones realizadas.

Revisión de la información elaborada por el contratista:

Mediante la inspección municipal o empresa encargada al efecto se valorará el grado de cumplimiento que se deriva de la información aportada por el adjudicatario, así como de los datos que arrojen GPS y bases de datos.

DOCUMENTO PAC_Documento solicitado: 03.1.- ANEXO I de la memoria justificativa del expediente	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: HJFVH-CP98E-Z31VS Fecha de emisión: 26 de Septiembre de 2024 a las 12:40:25 Página 5 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- ORD-MA Jefa de Servicio del AYUNTAMIENTO DE PINTO. Firmado 20/09/2024 13:03	ESTADO FIRMADO 20/09/2024 13:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 4790745-HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portalVerificaDocumentos.do>

En defecto de entrega de los informes por el adjudicatario se entenderá que no hay variación con el previamente establecido.

El mal funcionamiento de los GPS o bases de datos no podrá ser esgrimida por el adjudicatario como falta de prueba por ser imputable a ellos.

La entrega de informes, como acto de trámite, repetitivo, que no refleje la realidad tampoco. prevaleciendo, las revisiones hechas in situ.

Indicadores tomados por el personal del Ayuntamiento o persona contratada al efecto:

Los indicadores se basan en los datos y previsiones que entregue el contratista y de la revisión presencial y espontánea por parte del equipo municipal o empresa encargada a tal fin.

Estas comprobaciones *in situ* se realizarán teniendo en cuenta los datos y planificaciones de trabajo que se exigen al adjudicatario. La finalidad de estas revisiones es comprobar el correcto funcionamiento y el ajuste de los trabajos a la hoja de trabajo.

Se decidirá por el Ayuntamiento o empresa contratada para medir la calidad del servicio las rutas a realizar de forma discrecional.

Posteriormente se evaluarán la eficiencia y calidad de los trabajos prestados.

Mediante una revisión presencial de las áreas de trabajo donde intervenga el contratista, el equipo municipal o empresa contratada a tal efecto valorará los resultados y la corrección de las labores ejecutadas. Se presentarán informes y pruebas para apoyar dichas valoraciones con el fin de mejorar los servicios prestados en caso de ser desfavorables.

3.2 Protocolo de medida de los indicadores

Se establecen dos frecuencias para la valoración de los indicadores según sean de recogida de residuos o de limpieza viaria. Se adaptarán a las frecuencias y cargas de trabajo asociadas.

Los indicadores de recogida de residuos se tomarán con una frecuencia semanal en horario de trabajo del contratista salvo excepciones por trabajos extraordinarios como puedan ser ferias, puntos negros o condiciones ambientales extremas.

Las revisiones se realizarán tomando los datos y hojas de ruta presentadas por el contratista de manera que se comprobará el grado de ceñimiento a estos.

Los indicadores de limpieza viaria se tomarán una vez por semana cada indicador adaptándose siempre a las jornadas de trabajo de limpieza y a las actuaciones previstas.

De cualquier manera, todos los indicadores que resulten en una valoración negativa y como resultado se genera un informe negativo irán acompañados de prueba fotográfica que muestre dicho incumplimiento o en su defecto de una prueba física como es el caso

DOCUMENTO PAC_Documento solicitado: 03.1.- ANEXO I de la memoria justificativa del expediente	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: HJFVH-CP98E-Z31VS Fecha de emisión: 26 de Septiembre de 2024 a las 12:40:25 Página 6 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- ORD-MA Jefa de Servicio del AYUNTAMIENTO DE PINTO. Firmado 20/09/2024 13:03	ESTADO FIRMADO 20/09/2024 13:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 4790745 HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/verificaDocumentos.do>

de los informes o el GPS para los casos de incumplimiento de las rutas, personal o maquinaria.

El Ayuntamiento se reserva los derechos de valoración de indicadores a voluntad y de aclarar los indicadores.

4. Exigidos y definidos en los indicadores de control para recogida de residuos

4.1 Medidas

Se presentan los siguientes indicadores que serán medidos por el Ayuntamiento o empresa contratada al efecto competente de la valoración y que irán coordinados con las actuaciones que realice el contratista.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 4790745-HJFVH-CP98E-Z31VS F598EE1743FC6C0781F86368FAD8E09051842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/verificarDocumentos.do>

Presencia de personal y equipo	Se registrá por las revisiones in situ en base a la información y la planificación entregada por el contratista
Rutas completas en horario	Se registrá según las revisiones in situ con el personal encargado de presten los servicios y la planificación entregada y GPS y sistema informatizado. Se valorará la ruta según su completitud y recorrido ya sea mediante el seguimiento GPS y comparándose con la ruta prestablecida o según puntos de control establecidos que deberán ser visitados durante las rutas para certificar el cumplimiento de esta.
Contenedores llenos o desbordados	Se revisará un total de 20 islas ecológicas por día. Se contabilizarán únicamente aquellos contenedores que estén llenos o desbordados, tomando como llenos aquellos contenedores cuyos restos alcancen el borde del contenedor en cualquier parte de su perímetro (sin contar la tapa).
Derrames o pérdida de líquidos en la recogida	Se controlarán en las revisiones <i>in situ</i> la presencia de derrames o líquidos producidos por los operarios durante las rutas de recogida y limpieza en cualquier punto de la ruta y por día.
Estado de las islas ecológicas (alineación y limpieza)	Se revisará un total de 20 islas ecológicas por día. Se comprobará que los contenedores permanecen alineados tras su vaciado permaneciendo dentro del perímetro delimitado para su ubicación, que las islas permanecen sin restos, manchas o líquidos. Todos los contenedores deben permanecer paralelos al margen de la calzada lo más próximo a esta y sus alrededores limpios y sin manchas.
Minipuntos limpios y contenedores para tapones plásticos llenos o desbordados	Se contabilizarán únicamente aquellos contenedores que estén llenos o desbordados, tomando como llenos aquellos contenedores cuyos restos alcancen el borde del contenedor en cualquier parte de su perímetro (sin contar la tapa) en función de la planificación de recogida y de los avisos por llenado. Se seguirá el Plan de Limpieza exigido.
Los servicios de recogida en mercadillos, eventos y asimilables se realiza según los tiempos acordados	Se cumplen los plazos de recogida de puntos negros en un plazo inferior a 5 horas desde el aviso o finalización del mercadillo. Se exceptuará en momentos de inclemencias temporales que se realizará en las siguientes 5 horas laborales de actividad permitida.
Los puntos negros identificados se recogen en los plazos adecuados	Comprobación de la recogida y el tiempo de demora en su recogida. Se comprobarán según avisos dados. Se exceptuará en momentos de inclemencias temporales que se realizará en las siguientes 5 horas laborales de actividad permitida.
Estado de limpieza interna	Se revisará los contenedores según la planificación de limpieza entregada en el plan de limpieza de contenedores. Se tomará una medida antes de la limpieza con prueba fotográfica y otra medida paralela posterior a la limpieza. Por restos internos de suciedad se entienden incrustaciones de basura, lixiviados o manchas que no pertenezcan al diseño original de los contenedores. Se contabilizarán los contenedores por presencia de basura y suciedad del total revisado.
Estado de limpieza externa	Se revisará los contenedores según la planificación de limpieza entregada en el plan de limpieza de contenedores. Se tomará una medida antes de la limpieza con prueba fotográfica y otra medida paralela posterior a la limpieza. Los restos externos de suciedad son incrustaciones de basura, lixiviados o marcas y manchas que no pertenezcan al diseño original del contenedor.
Estado de las estructura externas incluyendo palanca, pie y boca	Se revisará un total de 20 islas ecológicas por día. La estructura externa del elemento de contención incluye la totalidad del cuerpo del elemento de contención, incluida la tapa, la boca de aporte de residuos, la palanca de apertura de la tapa, el pedal y los amortiguadores. Se entiende que todos estos elementos deben permanecer con su función original sin prejuicios, ruidos ni golpes en su uso.
Supervisión del estado de los vehículos y maquinaria del servicio	Revisión del estado de los vehículos y de la maquinaria del servicio para controlar su estado de funcionamiento y que los mantenimientos establecidos en el plan de mantenimiento de la maquinaria se están realizando en la periodicidad indicada. Se deberán mantener los equipos con las mismas condiciones de inicio sin perjuicio de sus funciones, sin roturas, ni pintadas, faltas de serigrafía o pérdida de estanqueidad.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 4790745-HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/VerificaDocumentos.do>

Mantenimiento y revisión del correcto funcionamiento del soporte informático	Se comprobará que se realizan los mantenimientos que se hayan fijado en la programación de mantenimiento de los GPS de los vehículos así como del sistema informático de apoyo que deberá cumplir las exigencias de pliego y/u ordenanza
--	--

4.2 Valoración de los indicadores de control de recogida de residuos

Atributo	Conforme	Incumplimiento		
		Leve	Grave	Muy grave
Presencia de personal y equipo	Personal y maquinaria correctos	Personal correcto pero con maquinaria distinta	Maquinaria correcta pero con menos personal	Maquinaria distinta y menos personal del estipulado
Rutas completas en horario	Ruta coincide en el 90% del itinerario. Esto es que se cumplan las calles prestablecidas en ruta con las realizadas según el GPS.	Ruta coincide entre el 90% y 75% del itinerario. Esto es que se cumplan las calles prestablecidas en ruta con las realizadas según el GPS.	Ruta coincide en menos del 75%. Esto es que se cumplan las calles prestablecidas en ruta con las realizadas según el GPS.	Ruta coincide en menos del 50%. Esto es que se cumplan las calles prestablecidas en ruta con las realizadas según el GPS.
Contenedores llenos o desbordados	Ningún contenedor lleno	Menos del 10% lleno o desbordado	Entre 10% y 25% lleno o desbordado	Más del 25% lleno o desbordado
Derrames o pérdida de líquidos en la recogida	Sin derrames			Se detectan derrames que dejan rastro en la calzada
Estado de las islas ecológicas	Todas las áreas correctas	1 isla con contenedores no alineados o islas sucias	2 de las islas con contenedores mal alineados o islas sucias	Más de 2 islas con contenedores mal alineados o islas sucias
Minipuntos limpios y contenedores para taponos plásticos llenos o desbordados	No se detectan desbordamientos ni acumulaciones fuera de los contenedores		Se detectan desbordamientos y acumulaciones externas pero se solucionan en un plazo inferior a 24 horas.	Se detectan desbordamientos y acumulaciones externas pero se solucionan en un plazo mayor a 24 horas.
Los servicios de recogida en mercadillos, eventos y asimilables se realiza según	Se realiza la recogida según terminan los eventos y con el traslado de		Se facilitan varios tipos de contenedores según fracción, pero la cantidad no es la	No se facilitan contenedores en cantidad adecuada y estos no permiten la deposición de restos en



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 730745-HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portalVerificaDocumentos.do>

los tiempos acordados	contenedores adecuados		adecuada. Los contenedores se desbordan durante el evento	fracciones. Como resultado los contenedores se desbordan y no permiten una separación por fracciones
Los puntos negros identificados se recogen en los plazos adecuados	Se recogen los puntos negros en menos de 48 horas desde el requerimiento del Ayuntamiento			La recogida del punto negro demora más de 48 horas desde el requerimiento por el Ayuntamiento
Estado de limpieza interna de los contenedores	Estructura interna limpia sin restos de suciedad	Hasta 2 contenedores con restos internos de suciedad.	Entre un 3 y 4 contenedores con restos internos de suciedad	Más de 5 contenedores con restos internos de suciedad.
Estado de limpieza externa de los contenedores	Estructura externa limpia sin restos de suciedad en todos los contenedores.	Hasta 2 contenedores con restos externos de suciedad.	Entre un 3 y 4 contenedores con restos externos de suciedad	Más de 5 contenedores con restos externos de suciedad.
Estado de las estructuras externas incluyendo palanca, pie y boca	Todos conformes	Se muestran discrepancias en 2 de los contenedores de la muestra efectuada	Se muestran discrepancias entre 3 y 4	Se muestran discrepancias por encima de 5 contenedores
Supervisión del estado de los vehículos y maquinaria del servicio	La totalidad de los vehículos y maquinaria del servicio se encuentran en buen estado de funcionamiento y con los mantenimientos fijados realizados	1 vehículo y/o maquinaria del servicio no se encuentran en buen estado de funcionamiento y carecen de todos los mantenimientos fijados realizados	Más de 2 vehículos y/o maquinaria del servicio no se encuentran en buen estado de funcionamiento y carecen de todos los mantenimientos fijados realizados	Más de 3 de los vehículos y maquinaria del servicio no se encuentran en buen estado de funcionamiento y no tienen todos los mantenimientos fijados realizados
Mantenimiento y revisión del correcto funcionamiento del soporte informático	Todos los sistemas funcionan correctamente		Mal funcionamiento de los equipos y/o software durante más de 72h.	No se realiza el mantenimiento ni se revisa el buen funcionamiento del GPS. Existiendo malos funcionamientos que perduren por más de 72h.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 730715-HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1749C6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/VerificaDocumentos.do>

4.3 Procesos de incidencias y subsanación para indicadores de recogida de residuos.

Durante el proceso de valoración diaria de indicadores si alguno de los parámetros siguientes presenta una valoración no conforme se presentará una incidencia al contratista que dispondrá de un proceso para subsanar dicha incidencia.

Atributo	Tiempo de subsanación
Contenedores llenos o desbordados	5 horas
Estado de las islas ecológicas	24 horas
Minipuntos limpios y contenedores para tapones plásticos llenos o desbordados	5 horas
Los servicios de recogida en mercadillos, eventos y asimilables se realiza según los tiempos acordados	5 horas
Los puntos negros identificados se recogen en los plazos adecuados	48 horas
Estado de limpieza interna	48 horas
Estado de limpieza externa	24 horas
Estado de las estructura externas incluyendo palanca, pie y boca	48 horas
Supervisión del estado de los vehículos y maquinaria del servicio	48 horas

En el caso de que el contratista solucione y subsane las incidencias en los plazos expuestos la detracción por el incumplimiento cometido se reducirá al 50%. Esta sección tiene como finalidad obtener unos servicios adecuados y la posibilidad de remisión parcial en caso de incumplimiento y arreglo.

Las incidencias se presentarán, en su caso, mediante los canales oficiales de comunicación señalando los incumplimientos cometidos, situación y plazos de subsanación. El contratista deberá responder actuando y solventando la situación irregular aportando como prueba de actuación una prueba fotográfica con fecha y hora donde se aprecie la incidencia señalada resuelta.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 730745-HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portalVerificaDocumentos.do>

5 Exigidos y definidos en los indicadores de control para limpieza viaria

5.1 Medidas

Se presentan los siguientes indicadores que serán medidos por el Ayuntamiento o empresa contratada competente de la valoración y que irán coordinados con las actuaciones que realice el contratista. Estos indicadores se medirán y se adaptarán a las frecuencias de limpieza y actuación según el área urbana valorada. Las frecuencias se presentan en las ordenanzas que rigen las actuaciones. Cada área de las 4 descritas (centro, alta densidad, norte y polígono industrial se contabilizará como una única batería de indicadores a valorar.

Atributo	Observaciones
Presencia de personal y equipo	Se regirá por las revisiones in situ en base a los informes y la planificación entregada por el contratista. Este indicador se medirá para cada tipo de limpieza viaria siendo (barrido manual, barrido mecánico, barrido motorizado, barrido mixto, baldeo mecánico, baldeo mixto y fregado de aceras). Estas limpiezas se valorarán de manera independiente constituyendo un atributo valorado cada una
Rutas completas en horario	Se regirá por las revisiones in situ en base a la información y la planificación entregada por el contratista diariamente y la información extraída de los GPS y soporte informático. Se valorará la ruta según su completitud y recorrido ya sea mediante el seguimiento GPS y comparándose con la ruta prestablecida o según puntos de control establecidos que deberán ser visitados durante las rutas para certificar el cumplimiento de esta. Este indicador se medirá para cada tipo de limpieza viaria siendo (barrido manual, barrido mecánico, barrido motorizado, barrido mixto, baldeo mecánico, baldeo mixto y fregado de aceras). Estas limpiezas se valorarán de manera independiente constituyendo un atributo valorado cada una.
Presencia de residuos sobre la superficie de la acera y calzada	El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana, incluyendo parques, plazas y otras áreas de uso público incluidas en la limpieza viaria obligatoria valorándose como una unidad de muestreo. Se contabilizarán toda clase de residuos iguales o mayores a 2 centímetros sin contar excrementos. El muestreo será de 10 manzanas por día.
Presencia de manchas sobre la superficie acera y calzad	El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana, incluyendo parques, plazas y otras áreas de uso público incluidas en la limpieza viaria obligatoria. Se contabilizarán toda clase de manchas (aceite, vómitos, comida, orines) iguales o mayores a 10 centímetros de diámetro. El muestreo será de 10 manzanas por día.
Presencia de chicles en cualquier superficie	El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana, incluyendo parques, plazas y otras áreas de uso público incluidas en la limpieza viaria obligatoria. Se contabilizarán todos los chicles pegados, depositados o incrustados en cualquier parte del espacio público incluido suelos, mobiliario y vallas.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 4790745-HJFVH-CP98E-Z31VS-F59EE1743FC6C0781F86369FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portal/Ciudadano/portal/verificarDocumentos.do>

Presencia de excrementos en cualquier superficie	El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana, incluyendo parques, plazas y otras áreas de uso público incluidas en la limpieza viaria obligatoria. Se contabilizará toda clase de excrementos. El muestreo será de 10 manzanas por día de muestreo.
Estado de los alcorques	El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana. El muestreo será de 10 manzanas por día.
Estado de los sumideros e imbornales	El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana. El muestreo será de 10 manzanas por día.
Limpieza de frutos de la superficie de la vía urbana en época de caída	El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana, en época de caída. El muestreo será de 10 manzanas por día.
Control del grado de llenado de las papeleras presentes	Control del volumen disponible en las papeleras. Se contará como papeleras llenas aquellas cuyos restos desborden, sobresalgan o alcancen el perímetro superior borde antes de la boca de la papeleras. El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana. El muestreo será de 10 manzanas por día.
Presencia de suciedad en cualquiera de los elementos a limpiar	Cualquier elemento del mobiliario urbano debe estar en perfecto estado de limpieza en la frecuencia que se indica. El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana. El muestreo será de 10 manzanas por día.
Estado general de mantenimiento de los elementos de mobiliario urbano inspeccionados	Cualquier elemento del mobiliario urbano a mantener según las exigencias del pliego y/u ordenanzas debe estar en buen estado de uso. Si no es el caso, deberá ser reparado o sustituido por uno de reserva. El muestreo se realizará por manzanas contabilizando el área hasta la mitad de la calzada que rodee la manzana. El muestreo será de 10 manzanas por día.
Presencia de grafitis pequeños (menores de 1,5m.) y carteles en entorno urbano	El área de muestreo será de 0,5 km ² en cualquier pared, valla publicitaria o superficie del municipio. Se identifican como grafitis toda aquella pintura, pegatina o cartel menor a 1,5 metros en su mayor longitud que no sea propia del diseño de la pared y que no haya sido permitida por las autoridades municipales
Presencia de grafitis (más de 1,5 m.) grandes en entorno urbano	El área de muestreo será de 0,5 km ² en cualquier pared, valla publicitaria o superficie del municipio. Se identifican como grafitis toda aquella pintura o cartel mayor a 1,5 metros en su mayor longitud que no sea propia del diseño de la pared y que no haya sido permitida por las autoridades municipales
Supervisión del estado de los vehículos y maquinaria del servicio	Anualmente se realizará una revisión del estado de los vehículos y de la maquinaria del servicio para controlar su estado de funcionamiento y que los mantenimientos establecidos en el plan de mantenimiento de la maquinaria se están realizando en la periodicidad indicada
Utilización del uniforme reglamentario	Se hará control del operativo a la salida de los servicios desde las instalaciones del adjudicatario a la llegada después de la jornada laboral por día.
Mantenimiento y revisión del correcto funcionamiento del soporte informático	Se comprobará que se realizan los mantenimientos que se hayan fijado en la programación de mantenimiento de los GPS de los vehículos así como del sistema informático de apoyo que deberá cumplir las exigencias de pliego y/u ordenanza



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 4790745-HJFVH-CP98E-Z31VS-F59EE1749FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portalVerificaDocumentos.do>

5.2 Valoración de los indicadores de control de limpieza viaria

Atributo	Conforme	Incumplimiento		
		Leve	Grave	Muy grave
Presencia de personal y equipo	Realizado con el personal y maquinaria contratados	Realizado con el personal correcto pero con maquinaria distinta a la contratada	Realizado con la maquinaria correcta pero con menos personal del contratado	No realizado ni con el personal ni la maquinaria contratada
Rutas completas en horario	Ruta coincidente con el itinerario	Ruta coincidente con el itinerario en más del 90%	Entre 80 y 90% de la ruta coincidente	Ruta no coincidente en más del 80% del itinerario
Presencia de residuos sobre la superficie de la calzada y aceras	Sin presencia de objetos	Se pueden contabilizar hasta 10 ud de residuos varios entre la superficie en más de 2 manzanas	Superficie bruta con más de 10 ud de residuos varios sobre su superficie en más de 2 manzanas	Superficie bruta con más de 10 ud de residuos varios sobre su superficie, en más de 2 manzanas
Presencia de manchas sobre la superficie pavimentada	Sin presencia de manchas	Se pueden contabilizar hasta 5 manchas varias superiores en más de 2 manzanas	Superficie bruta con más de 5 manchas en más de 2 manzanas	Superficie bruta con más de 10 manchas en más de 2 manzanas
Presencia de chicles en cualquier superficie	Sin presencia de chicles	Se pueden contabilizar hasta 10 chicles en más de 2 manzanas	Superficie bruta con más de 10 chicles en más de 2 manzanas	Superficie bruta con más de 30 chicles en más de 2 manzanas
Presencia de excrementos en cualquier superficie	Sin presencia de excrementos		Superficie con hasta 1 excremento en más de 2 manzanas	Superficie bruta con más de 2 excrementos en más de 2 manzanas
Estado de los alcorques	Sin presencia de restos	Se pueden contabilizar hasta 5 ud de residuos sobre su superficie en más de 2 manzanas	Superficie bruta con hasta 10 ud de residuos sobre su superficie en más de 2 manzanas	Superficie bruta con más de 10 ud de residuos sobre su superficie en más de 2 manzanas
Estado de los sumideros e imbornales	Sin presencia de restos y desatascado en ninguno	Alguna presencia de restos pero no acumulan el agua y esta discurre correctamente	Acumulación de restos y atascamiento de aguas. Se aprecian malos olores que provienen de las estructuras en menos de 5 sumideros o imbornales del municipio	Acumulación de restos y atascamiento de aguas. Se aprecian malos olores que provienen de las estructuras en más de 5 en todo el municipio
Limpieza de frutos de la superficie de la vía urbana en época de caída	Sin presencia de frutos	Se pueden contabilizar hasta 10 ud de residuos varios entre la superficie en más de 1 manzana	Superficie bruta con hasta 20 ud de residuos varios sobre su superficie en más de 1 manzana	Superficie bruta con más de 20 ud de residuos varios sobre su superficie en más de 2 manzanas
Control del grado de llenado de las papeleras presentes	Todas las papeleras vacías	Entre un 10% y un 20% de papeleras llenas	Entre un 21% y un 30% de papeleras llenas	Más de un 31% de papeleras llenas



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 720715 HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781 F96368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/VerificaDocumentos.do>

Presencia de suciedad en cualquiera de los elementos de mobiliario urbano	No se detectan manchas, polvo, adhesivos u otra suciedad en los elementos inspeccionados		Entre 5 y 10 elementos de los inspeccionados con rastros de suciedad	Más de 10 elementos de los inspeccionados con rastros de suciedad
Estado general de mantenimiento de los elementos de mobiliario urbano inspeccionados	El mobiliario urbano a inspeccionar se ve en buenas condiciones y en perfecto estado de uso.		Se observan elementos del mobiliario urbano con roturas o problemas de funcionamientos	Se observan elementos del mobiliario urbano que no permite un uso dado su estado
Presencia de grafitis pequeños (menores de 1,5m.) y carteles en entorno urbano	Sin presencia de estos en el área	Presencia de hasta 5 grafitis o carteles en el área	Presencia de más de 5 grafitis o carteles en el área en el área	Presencia de más de 10 grafitis o carteles en el área en el área
Presencia de grafitis (más de 1,5 m.) grandes en entorno urbano	Sin presencia de estos en el área		Presencia de 1 grafiti en el área	Presencia de más de un grafiti en el área
Supervisión del estado de los vehículos y maquinaria del servicio	La totalidad de los vehículos y maquinaria del servicio se encuentran en buen estado de funcionamiento y con los mantenimientos fijados realizados	1 vehículo y/o maquinaria del servicio no se encuentran en buen estado de funcionamiento y carecen de todos los mantenimientos fijados realizados	Más de 2 vehículos y/o maquinaria del servicio no se encuentran en buen estado de funcionamiento y carecen de todos los mantenimientos fijados realizados	Más de 3 de los vehículos y maquinaria del servicio no se encuentran en buen estado de funcionamiento y no tienen todos los mantenimientos fijados realizados
Mantenimiento y revisión del correcto funcionamiento del soporte informático	Todos los sistemas funcionan correctamente	Mal funcionamiento de los equipos y/o software durante tres días	Mal funcionamiento de los equipos y/o software entre 4-6 días	

5.3 Procesos de incidencias y subsanación para indicadores de limpieza viaria

Durante el proceso de valoración diaria de indicadores si alguno de los parámetros siguientes presenta una valoración no conforme se presentará una incidencia al contratista que dispondrán de un proceso para subsanar dicha incidencia.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 730745 HJFVH-CP98E-Z31VS F59EE1743FC6C0781F86368FAD8E0951842EE48) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sedelectronica.ayto-pinto.es/portalCiudadano/portal/verificarDocumentos.do>

Atributo	Tiempo de subsanación
Papelelas llenas o desbordadas	5 horas
Excrementos en vía publica	5 horas
Manchas, chicles, frutos en vía pública	24 horas
Calles con alto índice de basura acumulada	24 horas
Recogida de puntos negros	5 horas
Sumideros o alcorques sucios o llenos de basura	24 horas
Grafitis y carteles de cualquier tamaño	48 horas
Mobiliario urbano roto o sucio	48 horas
Supervisión del estado de los vehículos y maquinaria del servicio	48 horas

En el caso de que el contratista solucione y subsane las incidencias en los plazos expuestos la detracción por el incumplimiento cometido se reducirá al 50%. Esta sección tiene como finalidad obtener unos servicios adecuados y la posibilidad de remisión parcial en caso de incumplimiento y arreglo.

Las incidencias se presentarán, en su caso, mediante los canales oficiales de comunicación señalando los incumplimientos cometidos, situación y plazos de subsanación. El contratista deberá responder actuando y solventando la situación irregular aportando como prueba de actuación una prueba fotográfica con fecha y hora donde se aprecie la incidencia señalada resuelta.

6. Variación de precios en función del cumplimiento o incumplimiento de objetivos de rendimiento (art. 102.6 LCSP).

6.1 Recogida de residuos.

Semanalmente se recogerán todas los indicadores de calidad y su valoración, se contarán de manera única cada valoración según su gravedad. Cada semana se obtendrán 26 indicadores valorados (13 indicadores por 2 mediciones semanales) en una escala de Conforme<Leve<Grave<Muy grave. Cada valor del indicador recibirá una valoración de 0 si es conforme, 1 si es leve, 3 si es grave y 5 si es muy grave. Al final del mes se sumará los valores obtenidos durante cada semana y se obtendrá un inventario mensual. El cálculo de la deducción se realizará mensualmente y se tomará la parte proporcional del presupuesto del mes.

DOCUMENTO PAC_Documento solicitado: 03.1.- ANEXO I de la memoria justificativa del expediente	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: HJFVH-CP98E-Z31VS Fecha de emisión: 26 de Septiembre de 2024 a las 12:40:25 Página 16 de 16	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- ORD-MA Jefa de Servicio del AYUNTAMIENTO DE PINTO. Firmado 20/09/2024 13:03	ESTADO FIRMADO 20/09/2024 13:03

$$\left(\frac{\sum(x)}{104} \times 0.02\right) \times Y = \text{Penalidad impuesta}$$

Donde x corresponde al valor de cada indicador; Y corresponde con el valor del presupuesto mensual para el servicio valorado; 104 corresponde con los 26 indicadores medidos durante las cuatro semanas de un mes.

El valor de 0,02 proviene de fijar la mayor deducción imponible en un 10% (10 % o el 0,1) ajustada al mayor valor obtenible en informe "Muy Grave" que es de 5. Siendo el ajuste de $0,1 / 5 = 0,02$

La penalidad impuesta se impondrá como incumplimiento calculado de la cuantía proporcional mensual de la base imponible del servicio prestado, sumando todas las penalizaciones semanales ocurridas y continuadas.

6.2 Limpieza viaria

Semanalmente se recogerán todas los indicadores de calidad y su valoración, se contarán de manera única cada valoración según su gravedad. Cada semana se obtendrán 34 indicadores valorados (17 indicadores por 2 mediciones semanales) en una escala de Conforme<Leve<Grave<Muy grave. Cada valor del indicador recibirá una valoración de 0 si es conforme, 1 si es leve, 3 si es grave y 5 si es muy grave. Al final del mes se sumará los valores obtenidos durante cada semana y se obtendrá un inventario mensual. El cálculo de la deducción se realizará mensualmente y se tomará la parte proporcional del presupuesto del mes.

$$\left(\frac{\sum(x)}{136} \times 0.02\right) \times Y = \text{Penalidad impuesta}$$

Donde x corresponde al valor de cada indicador; Y corresponde con el valor del presupuesto mensual para el servicio valorado; 136 corresponde con los 34 indicadores medidos durante las cuatro semanas de un mes.

El valor de 0,02 proviene de fijar la mayor deducción imponible en un 10% (10 % o el 0,1) ajustada al mayor valor obtenible en informe "Muy Grave" que es de 5. Siendo el ajuste de $0,1 / 5 = 0,02$

La penalidad impuesta se impondrá como incumplimiento calculado de la cuantía proporcional mensual de la base imponible del servicio prestado, sumando todas las penalizaciones semanales ocurridas y continuadas.

