

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica  
<https://sede.fortuna.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30020>



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



Ayuntamiento de Fortuna

ANEXOS DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES (PPTP)

SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA EN EL MUNICIPIO DE FORTUNA (EXPDTE. Nº 1251/2024)



AYMED Proyectos, Obras y Servicios, S.L.



## ÍNDICE

1.	ANEXO 1: RELACIÓN DE FIESTAS Y EVENTOS ANUALES.....	3
2.	ANEXO 2: FORMATO TABLAS PRESENTACIÓN DE DATOS.....	4
3.	ANEXO 3: CONTROL DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	7
3.1.	OBJETO .....	7
3.2.	DEFINICIONES.....	7
3.3.	METODOLOGÍA GENERAL.....	8
3.4.	OBTENCIÓN DE LOS ÍNDICES, INDICADORES Y SUBINDICADORES DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD.....	9
3.4.1.	Índice cuantificable (IC).....	9
3.4.1.1.	Indicador cumplimiento de presencia de la efectiva ejecución del servicio (ICP) .....	10
3.4.1.2.	Indicador cumplimiento control de medios para la efectiva ejecución del servicio (ICM) 12	
3.4.1.3.	Indicador cumplimiento control de normas de la efectiva ejecución del servicio (ICN) ....	16
3.4.1.4.	Indicador cumplimiento de control sobre las tareas de limpieza de la red de papeleras (ICT) 22	
3.4.2.	Índice valoración (IV).....	23
3.4.2.1.	Indicador cumplimiento de la calidad del servicio de limpieza (IVL) .....	23
3.4.3.	Índice de respuesta (IR).....	26



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



## 1. ANEXO 1: RELACIÓN DE FIESTAS Y EVENTOS ANUALES

Los actos festivos a atender con motivo de la celebración de actos culturales, lúdicos, religiosos, sociales, políticos o deportivos, incluidos los asociados a las fiestas, ferias, exposiciones, campañas electorales, manifestaciones y eventos de cualquier índole originados por la actividad del municipio de forma estimada son los que se enumeran a continuación:

1. **Carnavales** (día de la celebración). (1)
2. **Fiestas de Kalendas Aprili** (fin de semana posterior al Domingo de Resurrección). (2)
3. **Semana Santa** (procesiones incluidas en el programa oficial). (7)
4. **Procesión del Corpus Christi** (día de la celebración). (1)
5. **Fiestas Patronales en Honor a San Roque** (entre el 12 y el 17 de agosto). (6)
6. **Fiestas de Sodales Íbero-romanos** (en agosto). (1)
7. **Festividad de Todos los Santos**, dispositivo de regulación del tráfico. (1)
8. **Celebración de competiciones deportivas** multitudinarias con itinerario o trazado urbano, e incluso, las de trazado interurbano con paso por el término municipal de Fortuna. (sin determinar)
9. **Celebración de la noche de Halloween**, el 31 de octubre. (1)
10. Celebración de marchas o carreras populares solidarias.
11. **Fiesta de San Isidro Labrador** (fin de semana siguiente al 15 de mayo=). (2)
12. Celebración de otras romerías, procesiones y cabalgatas, con motivo de fiestas de las pedanías y/o convocadas, por asociaciones diversas.
13. Convocatoria de manifestaciones y concentraciones en vía pública, incluso las de carácter lúdico, cultural o deportivo con motivo de celebraciones diversas.
14. Celebración elecciones europeas, generales, autonómicas y locales. Así como los referéndums (día de la votación).
15. **Celebraciones de navidad, para año nuevo y reyes magos** en los días 24, 25 y 31 de diciembre, y para los días 01, 05, 06 de enero. (6)





## 2. ANEXO 2: FORMATO TABLAS PRESENTACIÓN DE DATOS

Con objeto de homogeneizar la información a presentar por los distintos licitadores, a continuación se indican los formatos a utilizar en los Proyectos Técnicos a presentar en el archivo 2, de documentación relativa a los criterios valorables mediante juicios de valor.

El formato de las tablas indicado se establece como cantidad de datos mínimos a incluir por la licitadora, pudiendo variarse al alza en función del grado de detalle a facilitar por cada licitadora.

### 1.- Formato tabla resumen de dimensionamiento de los servicios:

SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA																				
SERVICIOS	ZONA/RUTA	PERSONAL		MÁQUINARIA Y UTILES		TURNOS	CATEG. I	HORAS/JORNADA	N. HORAS/JORNADA	JORNADAS/ SEMANA		JORNADAS SERVICIO	FRECUENCIA	TOTAL HORAS/AÑO	TOTAL JORNADAS/AÑO PERSONAL	TOTAL JORNADAS/AÑO MÁQUINARIA	PERSONAL EQUIVALENTE	PERSONAL EQUIVALENTE		
		P	PE	C	TIPO					UBI.	LAB.							FEST.	PROM.	PAPEL ESPECIALISTA
SERVICIO DE BARRIDO MANUAL	Carrizales (10-01) y zona aledañas	2			Carrizales Manual (1, 2)	2	MÁQUINA	ISM	6,25	100%	6	0	200	6 días/semana	1.375,00	506	506	2,15	2,15	

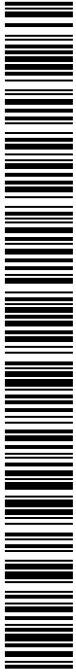
- La tabla adjunta ha sido cumplimentada con una fila a modo de ejemplo, sin tener que hacer caso a su contenido con respecto al servicio que se valora.
- Al final de la tabla habrá un sumatorio de horas y jornadas efectivas de trabajo anuales así como del total de la plantilla equivalente y de cada categoría.

TOTAL HORAS	TOTAL JORNADAS	PLANTILLA EQUIVALENTE	P	PE	COND

- Se ha de incorporar una tabla con el cálculo de las jornadas efectivas anuales por trabajador para justificar el cálculo de la plantilla equivalente, que tenga en cuenta el porcentaje de absentismo, días festivos, días de trabajo, asuntos propios, etc., quedando claramente expresado en la tabla. Se adjunta modelo cumplimentado a modo de ejemplo.

DÍAS/AÑO DE TRABAJO EFECTIVO	
365	DÍAS/AÑO
-52	DOMINGOS
-28	VACACIONES
-1	DÍA DEL PATRÓN
-14	FESTIVOS
-3	ASUNTOS PROPIOS
<b>267</b>	<b>DÍAS/AÑO</b>
-13	ABSENTISMO y HORAS SINDICALES (5%)
<b>254</b>	<b>DÍAS REALES DE TRABAJO</b>
JORNADA	6,25

- Se ha de indicar en una tabla resumen, el número de jornadas efectivas anuales totales adscritas al servicio de limpieza viaria, un sumatorio general del número de horas y jornadas efectivas anuales de trabajo y un resumen de la plantilla equivalente de cada categoría. Se adjunta modelo, que se tendrá que modificar con la cantidad de medios adscritos al servicio.



901471cf792914110107e822e060c2dP

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica  
<https://sede.fortuna.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30020>



OPERARIOS	LV
PEÓN	
CONDUCTOR	
PEÓN ESPECIALISTA	
MECÁNICO	
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>

OTROS	LV
ENCARGADO	
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>

TOTAL PERSONAL	LV
OPERARIOS	
OTROS	
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>

JORNADAS DE TRABAJO/AÑO	LV
LV	
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>

- La falta de alguno de los datos solicitados será motivo de una minoración de la valoración del Proyecto Técnico, y variable en función del tipo de dato no proporcionado.
- En caso de incongruencia entre los datos proporcionados en cada uno de los apartados desarrollados en el Proyecto Técnico y la tabla resumen de dimensionamiento del servicio, prevalecerá los datos proporcionados en esta última.
- La tabla resumen de dimensionamiento del servicio se entregará dentro del archivo 2 en formato pdf incluido dentro del Proyecto Técnico y, adicionalmente, en formato Excel sin ocultar la formulación del cálculo realizado.

**2.- Formato tabla resumen de medios materiales adscritos al contrato:**

PLIEGO			PROPUESTA			
UDS MIN	VEHÍCULOS Y MAQUINARIA	DEDICACIÓN	UDS	VEHÍCULOS Y MAQUINARIA	DEDICACIÓN	MOTORIZACIÓN
1,00	BARREDORA CALZADAS 5 M3	COMPLETA	1,00	BARREDORA CALZADAS 5 M3	COMPLETA	Diésel
SUMA			SUMA			

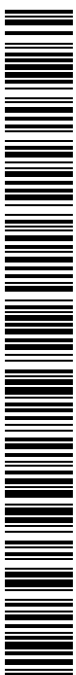
- La tabla adjunta ha sido cumplimentada con una fila a modo de ejemplo, sin tener que hacer caso a su contenido con respecto al servicio que se valora.
- Se realizará un tabla resumen para el servicio.
- Se indicará el tipo de motorización que proceda para cada uno de los vehículos y maquinaria adscrita (Diésel, gasolina, eléctrico, híbrido, GNC, GLP, etc.).
- Al final de la tabla habrá un sumatorio del número de medios propuestos, como sumatorio del número de vehículos y maquinaria adscritos.
- La falta de alguno de los datos solicitados será motivo de una minoración de la valoración del Proyecto Técnico y variable en función del tipo de dato no proporcionado.



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



- En caso de incongruencia entre los datos proporcionados en cada uno de los apartados desarrollados en el Proyecto Técnico y la tabla resumen de dimensionado del servicio, prevalecerá los datos proporcionados en esta última.



901471cf7929141101f07e822e060c2dP

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica  
<https://sede.fortuna.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30020>



### 3. ANEXO 3: CONTROL DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

#### 3.1. OBJETO

El objeto de este Anexo es describir la metodología a utilizar para **valorar la calidad del servicio municipal de limpieza viaria en el término municipal de Fortuna**, así como la correcta ejecución de las tareas establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante PPTP), a través de un control de calidad continuo de los servicios mediante auditorias, inspecciones, evaluaciones, seguimientos y verificaciones de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria del servicio de Limpieza Viaria (en adelante A.LV), la comprobación de los resultados obtenidos, y comparar estas prestaciones con los compromisos de servicio establecidos en la documentación vinculante del contrato.

Los resultados del control de calidad servirán de base para que el Ayuntamiento verifique y asegure el cumplimiento de la oferta de la A.LV y pueda certificar la correcta ejecución de los servicios, de acuerdo con los parámetros indicados en los pliegos que rigen dicho servicio, estableciendo, en caso de incumplimiento, las penalizaciones económicas recogidas en la documentación contractual.

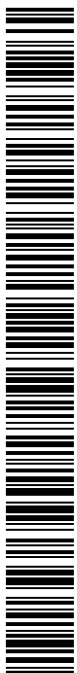
La valoración de ciertos **subindicadores** descritos en este Anexo se obtendrá de forma directa de los **datos extraídos del software informático de gestión del servicio**, según los requerimientos indicados en el PPTP. Por todo ello, los Servicios Técnicos Municipales tendrán acceso a todos los datos y en tiempo real.

El sistema de calidad incluye un índice de respuesta relacionado con la iniciativa, el autocontrol y la efectividad ante imprevistos e incidencias.

Por último, el **control del grado de cumplimiento del contrato** será realizado por el personal propio del Ayuntamiento o, en su caso, por una empresa que no tenga relación laboral o se encuentre participada o vinculada con la empresa adjudicataria de los servicios citados, siendo designada por los Servicios Técnicos Municipales mediante una licitación pública.

#### 3.2. DEFINICIONES

- **Tramo:** Ámbito espacial sobre el que se realiza la inspección y valoración de los trabajos.
- **Niveles de calidad:** Puntuaciones obtenidas al valorar parámetros.
- **Índices:** Valores calculados por expresiones matemáticas establecidas en la metodología y que valoran los aspectos generales de calidad.
- **Indicadores:** Valores calculados por expresiones matemáticas establecidas en la metodología y que valoran aspectos particulares de calidad
- **Subindicadores:** Valores cuantitativos obtenidos a través de análisis directo, análisis documental o cálculo sencillo.





3.3. METODOLOGÍA GENERAL

El control del grado de cumplimiento del contrato se realizará **de forma directa y continua** mediante el seguimiento de la prestación del servicio (cumplimiento de planes y programas, desarrollo técnico de los trabajos, calidad de los materiales y consumibles, formación y capacidad técnica de los medios humanos, etc.), **y de forma indirecta** a través de la realización de muestreos mensuales aleatorios de los tramos de limpieza.

Se realizará el control de diversos parámetros con una **periodicidad mensual**.

Los parámetros muestreados servirán de **representación del estado de la limpieza** en las zonas del ámbito de actuación, así como del cumplimiento de los requisitos establecidos en el pliego del servicio y los compromisos adquiridos en la oferta de la A.LV. **Su resultado, aportará una idea certera sobre la situación real del servicio.**

La valoración de los diferentes parámetros dará como resultado unos indicadores y subindicadores que servirán de base para el cálculo de los cuatro índices principales, y por agrupación de éstos, se obtendrá el **Índice de Calidad Global (ICG)**.

Los baremos establecidos para la definición del citado índice ICG son:

Índice de calidad global óptimo	≥ 85 puntos
Índice de calidad global aceptable	< 85 puntos y ≥ 80
Índice de calidad global mejorable	< 80 puntos y ≥ 75
Índice de calidad global crítico	< 75 puntos y ≥ 60
Índice de calidad global inaceptable	< 60 puntos

La obtención de un ICG de 85 puntos implica que el servicio se ha prestado de manera suficiente y adecuada. En el caso de puntuaciones superiores, indicará que la prestación se ha realizado de manera óptima, y con calidad superior a la mínima establecida. Las puntuaciones inferiores a 80 supone una ejecución deficiente del servicio, graduada en función de su gravedad.

El ICG servirá para **corregir la certificación mensual** de los trabajos realizados **sobre la base de una doceava parte del precio de licitación anual antes de IVA**, aplicando las siguientes correcciones:

Índice de calidad global óptimo	Se certifica 100%
Índice de calidad global aceptable	Se minorará hasta un 2%
Índice de calidad global mejorable	Se minorará de 2% a 4 %
Índice de calidad global crítico	Se minorará de 4% a 5%
Índice de calidad global inaceptable	Se minorará de 5% a 6%



901471cf792914110107e822e060c2dP

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. <https://sede.fortuna.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30020>





En cualquier caso, la metodología descrita podrá ser modificada por el Ayuntamiento de manera justificada con el objeto de mejorar la eficacia del sistema de control de calidad y/o de incorporar las propuestas realizadas por A.LV en su oferta.

Los valores aquí indicados se someterán a un período de prueba de seis meses al comienzo de este servicio, con el fin de ajustar, si es necesario, los valores límites de evaluación de los subindicadores, y/o para incorporar las propuestas realizadas por los licitadores en sus ofertas, notificándolo por escrito a la A.LV y en un plazo de un mes de antelación a su puesta en marcha.

La aplicación del cálculo del ICG sobre los importes de la certificación no será aplicable, en ningún caso, antes de los seis meses desde la formalización del contrato.

El Ayuntamiento de Fortuna no está obligado a calcular todos y cada uno de los indicadores y subindicadores cada mes. Cuando el Ayuntamiento no tome en consideración algunos de los valores de los índices del mes en curso, se considerará que el servicio se ha realizado correctamente por parte de A.LV, y por tanto éste recibirá el 100% de la retribución que le corresponda (puntuación de valor igual a 100).

Si la A.LV hubiera previsto en su oferta un porcentaje de beneficio industrial menor al porcentaje de penalización resultante de la aplicación del cálculo del ICG, no se admitirán reclamaciones del contratista derivadas de una pérdida del equilibrio económico financiero del contrato si como resultado de aplicación del modelo, el descuento a efectuar supera el beneficio industrial del contratista.

En caso de que la A.LV detecte desperfectos o daños producidos por vandalismo, mal uso, u otras causas no atribuibles a un mal servicio, lo comunicará a la empresa de control de calidad, (en adelante CC. RSULV), y/o al Ayuntamiento, según se determine, los cuales podrán apartar o sustituir un tramo o parámetro afectado en la valoración.

#### 3.4. OBTENCIÓN DE LOS ÍNDICES, INDICADORES Y SUBINDICADORES DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

El índice de calidad global (ICG) se obtendrá como resultado de la siguiente expresión:

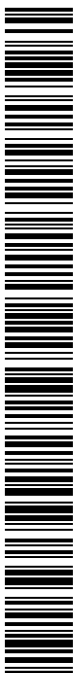
$$\text{ICG} = [(0,30 \text{ IC}) + (0,60 \text{ IV}) + (0,10 \text{ IR})]$$

y tendrá un valor entre 0 y 100 puntos, siendo:

- IC= Índice cuantificable.
- IV= Índice de valoración.
- IR= Índice de respuesta.

##### 3.4.1. ÍNDICE CUANTIFICABLE (IC)

Definición: Valora el cumplimiento de las condiciones cuantitativas y cualitativas establecidas en el contrato en lo relativo a la adscripción de medios humanos y materiales, así como a la comprobación de que el servicio realizado por la A.LV se ejecuta según los requerimientos establecidos en el pliego de su servicio y la oferta presentada.



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

Cálculo: El índice cuantificable se obtiene del cálculo de la siguiente expresión:

$$IC = 0,30 ICP + 0,20 ICM + 0,30 ICN + 0,20 ICT$$

Siendo:

- ICP= Indicador de cumplimiento de presencia de la efectiva ejecución del servicio.
- ICM= Indicador de cumplimiento control de medios para la efectiva ejecución del servicio.
- ICN= Indicador de cumplimiento control de normas de la efectiva ejecución del servicio.
- ICT= Indicador de cumplimiento de control sobre las tareas de conservación y limpieza de la red de papeleras.

Los indicadores que conforman la expresión se definen a continuación:

#### **3.4.1.1. Indicador cumplimiento de presencia de la efectiva ejecución del servicio (ICP)**

Definición: Valora el cumplimiento de la presencia de la efectiva ejecución del servicio, con objetivo de validar que el servicio se encuentra realizándose de acuerdo con los requisitos mínimos relativos a la presencia de la efectiva ejecución establecida. Estos básicamente se refieren a la efectiva realización de las rutas y al cumplimiento de horarios e itinerarios.

Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

Cálculo: El índice de cumplimiento de presencia de la efectiva ejecución del servicio se obtiene del cálculo de la siguiente expresión:

$$ICP = 0,80 Sru + 0,20 Sho$$

Siendo:

- Sru= Subindicador de rutas establecidas y frecuencias.
- Sho= Subindicador de horarios de rutas.

La metodología para evaluar el cumplimiento de la presencia efectiva de ejecución del servicio y los criterios para establecer las valoraciones, entendiendo que en principio el adjudicatario estará prestando el 100% de cobertura, son los siguientes:

##### **3.4.1.1.1. Subindicador rutas establecidas y frecuencias (Sru)**

Definición: Valora la efectiva realización de cada una de las rutas establecidas diariamente para las rutas de barrido manual/motorizado, mixto y/o mecánico, hidrolimpieza o baldeo, de tal forma que



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



si en las inspecciones presenciales o mediante sistema informático se detecta la no realización de las rutas establecidas sin justificación, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Documental, a través del informe obtenido del software informático de gestión del servicio implantado por la A.LV, y a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de rutas diariamente establecidas.

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año. Se comprobarán 3 rutas de forma aleatoria en cada inspección, de tal forma que mensualmente se quede acreditada la realización o no de una muestra de las rutas y frecuencias diariamente establecidas en el contrato.

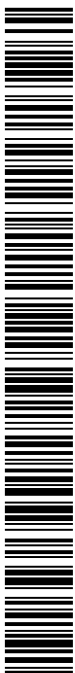
Inspecciones documentales: Se realizará la comprobación de **un muestreo de la parte proporcional correspondiente a un tercio del total de rutas establecidas**, de tal forma que mensualmente se quede acreditada la realización o no de las rutas y frecuencias diariamente establecidas en un tercio del contrato. De esta forma se revisarán en cada trimestre el total de las rutas previstas.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para aquella ruta prevista en el contrato realizada en tiempo y forma.
- Crítico (2p): Penalización de 2 puntos para aquella ruta prevista en el contrato no realizada en tiempo y forma.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.
- Una ruta establecida se valorará como óptima para aquellos servicios de barrido, hidrolimpieza o baldeo, cuando sea realizada, al menos, **cumpliendo el 80% del tiempo de la jornada prevista**.
- **Si en una misma semana (contado de lunes a domingo), por cada ruta inspeccionada se obtienen 3 o más jornadas cuya duración sea inferior al 85% de la jornada prevista, se contarán todas ellas con valoración crítica, aun siendo igual o superior al 80% cada una de ellas.**
- No se tendrán en cuenta para la obtención del valor del subindicador aquellas rutas realizadas por exceso respecto de las previstas inicialmente que no estén justificadas.
- El valor mínimo de este subindicador será de 0 puntos.

#### 3.4.1.1.2. Subindicador horarios de las rutas (Sho)

Definición: Valora el efectivo horario de comienzo de cada una de las rutas establecidas diariamente para las rutas de barrido manual/motorizado, mixto y/o mecánico, hidrolimpieza o baldeo, de tal forma que si en las inspecciones presenciales o mediante sistema informático se detecta un desfase horario en las rutas establecidas de más de una hora sin justificación, el adjudicatario será penalizado.





Tipo de análisis: Documental, a través del informe obtenido del software informático de gestión del servicio implantado por la A.LV, y a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de rutas diariamente establecidas.

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año. Se comprobarán 3 rutas de forma aleatoria en cada inspección, de tal forma que mensualmente se quede acreditado el correcto comienzo o no de una muestra de las rutas establecidas diariamente en el contrato.

Inspecciones documentales: Se realizará la comprobación de un **muestreo de la parte proporcional correspondiente a un tercio del total de rutas establecidas**, de tal forma que mensualmente se quede acreditado el correcto comienzo o no de las rutas establecidas en el contrato. De esta forma se revisarán en cada trimestre el total de las rutas previstas.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para aquella ruta prevista en el contrato realizada a su hora o con un desfase menor a una hora sin justificación.
- Crítico (2p): Penalización de 2 puntos para aquella ruta prevista en el contrato no realizada a su hora o con un desfase igual o superior a una hora sin justificación.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.
- No se tendrán en cuenta para la obtención del valor del subindicador aquellas rutas realizadas por exceso respecto de las previstas inicialmente que no estén justificadas.
- El valor mínimo de este subindicador será de 0 puntos.

#### **3.4.1.2. Indicador cumplimiento control de medios para la efectiva ejecución del servicio (ICM)**

Definición: Valora el cumplimiento del control de los medios personales y materiales, con objetivo de validar que el servicio se encuentra realizándose de acuerdo con los requisitos mínimos relativos a la adscripción de medios establecida. Estos básicamente se refieren a la efectiva comunicación del posible absentismo y a la disponibilidad de todos los medios materiales comprometidos por el adjudicatario en su oferta.

Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

Cálculo: El índice de cumplimiento de control de medios se obtiene del cálculo de la siguiente expresión:

$$\text{ICM} = 0,60 \text{ Smh} + 0,05 \text{ Sab} + 0,25 \text{ Smm} + 0,10 \text{ Sad}$$

Siendo:

- Smh= Subindicador medios humanos.



901471cf7929141101f07e822e06c2dP

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica  
<https://sede.fortuna.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30020>



- Sab= Subindicador de comunicación del absentismo.
- Smm= Subindicador de medios materiales.
- Sad= Subindicador de uso de ambientadores y desinfectantes.

La metodología para evaluar el cumplimiento del control de medios para la efectiva ejecución del servicio y los criterios para establecer los porcentajes, entendiéndose que en principio el adjudicatario estará prestando el 100% de cobertura, son los siguientes:

#### 3.4.1.2.1. Subindicador medios humanos (Smh)

**Definición:** Valora el cumplimiento de la adscripción de los medios humanos ofertados por la A.LV del personal operario de limpieza viaria programados que sean realizados en la duración de una jornada según el Convenio Colectivo de aplicación, y no por la duración de una tarea, de tal forma que si en las inspecciones se detecta un número de horas de trabajo por debajo a las horas previstas durante cada mes, el adjudicatario será penalizado.

**Tipo de análisis:** Documental, a través del informe obtenido del software informático de gestión del servicio implantado por la A.LV y de los fichajes de entrada y salida del personal operario asociado al servicio de limpieza viaria que sean realizados en la duración de una jornada según el Convenio Colectivo vigente. Se calculan las horas mensuales efectivamente realizadas por el personal adscrito a los servicios en relación al número de horas mensuales teóricas previstas en la oferta de la A.LV menos el factor de corrección de horas no realizadas.

**Inspecciones documentales:** Se realizará la comprobación de la totalidad de las horas realizadas por el personal operario de limpieza viaria que sean realizados en la duración de una jornada según el Convenio Colectivo vigente a partir de los fichajes de entrada y salida en cada jornada de aquellos trabajos realizados con una frecuencia prevista.

#### Valoración:

- Si horas no realizadas  $\leq$  2% horas teóricas:  $Smh = [(Horas\ realizadas/Horas\ teóricas) \times 100] - (Horas\ no\ realizadas \times 0.6)$ .
- Si horas no realizadas es  $>2\%$  y  $\leq 5\%$  horas teóricas:  $Smh = [(Horas\ realizadas/Horas\ teóricas) \times 100] - (Horas\ no\ realizadas \times 0.8)$ .
- Si horas no realizadas es  $> 5\%$  horas teóricas  $Smh = 0$ .
- Para todos los operarios que realicen alguna de las tareas relativas a los servicios indicados, se contabilizará para cada uno, el número de horas en cada jornada como diferencia de la hora del fichaje de salida menos la de entrada, para compararlo con la jornada diaria establecida en el Convenio Colectivo de aplicación.
- Aquellos trabajos realizados de forma no prevista según una planificación teórica mensual conforme a la oferta de la A.LV (por ejemplo para trabajos en fiestas o eventos, etc.), no serán tenidos en cuenta en el cálculo de este subindicador.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones documentales.



901471cf7929141101f07e822e06c2dP



#### 3.4.1.2.2. Subindicador comunicación absentismo (Sab)

Definición: Valora la comunicación del absentismo del personal operario al Ayuntamiento y/o CC. RSULV en un plazo no superior a 6 horas desde el comienzo de cada turno, de tal forma que si en las inspecciones se detecta una falta de comunicación del absentismo de personal o la comunicación en un plazo superior a 6 horas del comienzo de cada turno sin justificación, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Documental, a través del informe obtenido del software informático de gestión del servicio implantado por la A.LV y/o a través de comunicación vía correo electrónico al Ayuntamiento y/o a la empresa de CC. RSULV, indicando el motivo y reflejándose claramente el día y la hora.

Inspecciones documentales: Se realizará la comprobación de todas las comunicaciones realizadas, de tal forma que mensualmente se quede acreditado el absentismo producido en las rutas establecidas en el contrato para todo el personal operario del servicio.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para aquella comunicación del absentismo de personal en un plazo máximo de 6 horas.
- Crítico (10p): Penalización de 10 puntos para aquella no comunicación del absentismo de personal, o comunicarlo en un plazo posterior a 6 horas.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones documentales.

#### 3.4.1.2.3. Subindicador medios materiales (Smm)

Definición: Valora la ratio del cumplimiento de adscripción y disponibilidad de los medios materiales ofertados (vehículos y maquinaria), de tal forma que si en las inspecciones se detecta una ausencia de los medios materiales ofertados de forma no justificada, el adjudicatario será penalizado.

Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

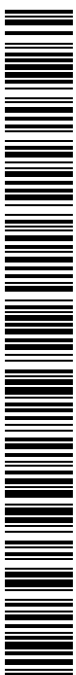
Cálculo: El subindicador de medios materiales se obtiene del cálculo de la siguiente expresión:

$$\text{Smm} = 0,8 \text{ Smm1} + 0,2 \text{ Smm2}$$

Siendo:

- Smm1= Subindicador medios materiales vehículos.
- Smm2= Subindicador medios materiales maquinaria.

Tipo de análisis: Documental, a través del informe obtenido del software informático de gestión del servicio implantado por la A.LV y/o visual a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de medios establecidos. Se consideran ausencias justificadas las que



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



están relacionadas con mantenimientos periódicos, averías y accidentes documentados convenientemente.

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año, de tal forma que mensualmente se quede acreditada la presencia de todos los medios materiales comprometidos por la A.LV en su oferta.

Inspecciones documentales: Se realizará la comprobación de la presencia **de todos los medios materiales comprometidos** por la A.LV en su oferta, de tal forma que mensualmente se quede acreditada la presencia, así como los plazos de sustitución relacionadas con mantenimientos periódicos, averías y accidentes documentados convenientemente.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos por la presencia de todos los medios materiales adscritos al servicio en perfecto estado de funcionamiento.
- Aceptable (3p o 1p): Penalización de 3 puntos por la no presencia justificada de algún vehículo, de cualquier tamaño, en tiempo no superior a 24 horas sin sustitución; y penalización de 1 punto por la no presencia justificada de alguna máquina y medio material de pequeño tamaño, en tiempo no superior a 24 horas sin sustitución.
- Crítico (5p): Penalización de 5 puntos por la ausencia injustificada o no sustitución del medio material en un plazo superior a las 24 horas.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.

#### 3.4.1.2.4. Subindicador de uso de ambientadores y desinfectantes (Sad)

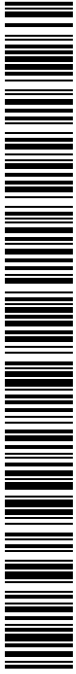
Definición: Valora el uso de productos a utilizar en la limpieza de calles y zonas con micciones de animales incorporando ambientadores y desinfectantes, de tal forma que si en las inspecciones se detecta de uso de dichos productos, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de calles inspeccionadas

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año, de tal forma que en cada una de las inspecciones se elegirán 5 tramos de calle entre manzana y manzana al azar, realizando un muestreo del olor de cada calle.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para un tramo o calle que presente un olor agradable por el uso de productos que incorporen ambientadores y desinfectantes.
- Crítico (5p): Penalización de 5 puntos para un tramo o calle que presente un olor desagradable sin uso de productos que incorporen ambientadores y desinfectantes.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



### 3.4.1.3. Indicador cumplimiento control de normas de la efectiva ejecución del servicio (ICN)

Definición: Valora el cumplimiento del control de normas, y tiene por objetivo validar que el servicio se encuentra trabajando de acuerdo con los requisitos mínimos relativos a la ejecución del servicio. Estos básicamente se refieren al estado funcional e imagen de los equipos, la uniformidad del personal, la composición de los equipos de trabajo y la conservación de los medios materiales.

Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

Cálculo: El indicador de cumplimiento de control de normas se obtiene de la siguiente expresión:

$$ICN = 0,15 Sic + 0,15 Sup + 0,20 Scv + 0,15 Sfv + 0,15 Sfm + 0,10 Sco + 0,10 San$$

Siendo:

- Sic= Subindicador imagen corporativa e institucional de vehículos y maquinaria.
- Sup= Subindicador uniformidad personal.
- Scv= Subindicador conservación vehículos.
- Sfv= Subindicador funcionamiento vehículos.
- Sfm= Subindicador funcionamiento maquinaria y herramientas.
- Sco= Subindicador composición de equipos.
- San= Subindicador actitudes no respetuosas.

La metodología para evaluar el cumplimiento del control de normas para la efectiva ejecución del servicio y los criterios para establecer los porcentajes, entendiéndose que en principio el adjudicatario estará prestando el 100% de cobertura, son los siguientes:

#### 3.4.1.3.1. Subindicador imagen corporativa e institucional de vehículos y maquinaria (Sic)

Definición: Valora el cumplimiento de la correcta uniformidad e identificación de los vehículos y maquinaria adscrita al servicio, de tal forma que si en las inspecciones se detecta una ausencia de rotulación o si la misma se encuentra deteriorada, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de vehículos adscritos.

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año. Se comprobará el estado aparente de, al menos, 3 vehículos y máquinas de gran tamaño de forma aleatoria en cada inspección, de tal forma que mensualmente se quede acreditada la correcta identificación y estado aparente de la imagen corporativa e institucional en una muestra de los vehículos y maquinaria del servicio.

Valoración:



901471cf7929141101f07e822e060c2dP





- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos por cada uno de los vehículos y de la maquinaria de gran tamaño que estén rotulados con la imagen corporativa de la empresa, con el escudo municipal y la inscripción establecida por el Ayuntamiento. La rotulación se puede identificar con claridad y no presenta ningún tipo de deterioro.
- Crítico (10p): Penalización de 10 puntos por cada uno de los vehículos y de la maquinaria de gran tamaño que no estén rotulados con la imagen corporativa de la empresa, sin el escudo municipal, sin la inscripción establecida por el Ayuntamiento, o la rotulación esté deteriorada.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales.
- Por vehículos y maquinaria de gran tamaño se entienden todos los vehículos de limpieza, furgonetas y carritos de barrido.

#### 3.4.1.3.2. Subindicador uniformidad del personal (Sup)

Definición: Valora el cumplimiento de la correcta uniformidad e identificación del personal adscrito al servicio, de tal forma que si en las inspecciones se detecta que algún trabajador no viste (total o parcialmente) el uniforme propuesto por la empresa y aprobado por el Ayuntamiento, carece de la imagen corporativa, escudo y/o inscripción, o éste se encuentra deteriorado, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de operarios adscritos al servicio.

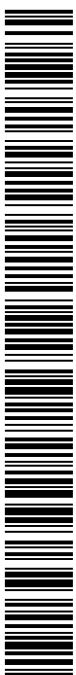
Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año. Se comprobará la correcta uniformidad e identificación de, al menos, 5 trabajadores de forma aleatoria en cada inspección, de tal forma que mensualmente se quede acreditada la correcta identificación y uniformidad de una muestra del personal adscrito al servicio.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos por cada uno de los trabajadores de la adjudicataria que vistan el uniforme propuesto por la empresa y aprobado por el Ayuntamiento, con la imagen corporativa, el escudo municipal y la inscripción acordada por el Ayuntamiento, estando todo ello en buenas condiciones.
- Crítico (5p): Penalización de 5 puntos por cada uno de los trabajadores que no vistan (total o parcialmente) el uniforme propuesto por la empresa y aprobado por el Ayuntamiento, carezca de la imagen corporativa, escudo y/o inscripción, o este se encuentra deteriorado.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales.

#### 3.4.1.3.3. Subindicador conservación vehículos (Scv)

Definición: Valora el cumplimiento de la correcta conservación de los vehículos adscritos al servicio, de tal forma que si en las inspecciones se detecta que algún vehículo presenta manchas o grafitis en



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



lunas o carrocería, tiene desperfectos u oxidaciones, ausencias o averías en los elementos fijos o móviles situados en ella, puerta o ventanilla averiada, etc., el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de vehículos adscritos.

Inspecciones presenciales: Se realizará al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año. Se comprobará la correcta conservación de, al menos, 3 vehículos de forma aleatoria en cada inspección, de tal forma que mensualmente se quede acreditada la correcta conservación de una muestra de los vehículos adscritos al servicio.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos por cada uno de los vehículos que no presenten manchas o grafitis en lunas o carrocería, no tengan desperfectos u oxidaciones en la carrocería y/o pintura, ni ausencias o averías en los elementos fijos o móviles situados en ella. Puertas y ventanillas en perfecto estado y funcionamiento. El interior de los vehículos presente un nivel de limpieza aceptable y no presente desperfectos que afecten a los trabajadores de la adjudicataria en aspectos relacionados con la seguridad.
- Aceptable (5p): Penalización de 5 puntos por cada uno de los vehículos que presenten manchas o grafitis en lunas o carrocería, tengan una limpieza deficiente, tengan desperfectos u oxidaciones en la carrocería y/o pintura que no suponen un peligro para los trabajadores de la adjudicataria o ciudadanos.
- Crítico (10p): Penalización de 10 puntos por cada uno de los vehículos que tengan desperfectos u oxidaciones en la carrocería y/o pintura que suponen un peligro para los ciudadanos o trabajadores de la adjudicataria, ausencias o averías en los elementos fijos o móviles situados en ella. Puerta o ventanilla averiada. El interior presenta una limpieza deficiente y/o desperfectos que afectan a los trabajadores de la adjudicataria en aspectos relacionados con la seguridad.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales.

#### 3.4.1.3.4. Subindicador funcionamiento vehículos (Sfv)

Definición: Valora el cumplimiento del correcto funcionamiento de los vehículos adscritos al servicio, de tal forma que si en las inspecciones se detecta que algún vehículo no funciona, o presenta algún desperfecto o avería que impide su circulación o pueda causar daños o molestias a los trabajadores o ciudadanos, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de vehículos adscritos.

Inspecciones presenciales: Se realizará al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año. Se comprobará el correcto funcionamiento de, al menos, 3 vehículos de forma aleatoria en cada inspección, de tal forma que mensualmente se quede acreditado el correcto funcionamiento de una muestra de los vehículos adscritos al servicio.



Tipología de posibles de deficiencias evaluadas:

Deficiencia	
Aceptable	Crítico
Vehículo con pérdida leve (goteo intermitente) de fluidos de procedencia mecánica	Vehículo con pérdida considerable (fuga constante visible) de fluidos de procedencia mecánica
Vehículo con avería o ausencia de elementos de señalización visual o acústica	Vehículo detectado sin la correspondiente inspección técnica de vehículos y/o seguro de responsabilidad civil
Vehículo con avería en elementos de iluminación	Vehículo que produce humos o emisiones no habituales
Vehículo con presencia de residuos permanentes en cualquiera de sus partes	Vehículo circulando con neumáticos en mal estado
Vehículo con avería en sistema de aire acondicionado	Vehículo con fallo en sistema de cierre hermético o en sistemas de elevación
Vehículo que produce ruidos extraños de baja intensidad en su funcionamiento	Vehículo con pérdida de fluidos de procedencia derivada del transporte de residuos
	Vehículo que no dispone de los elementos de seguridad para caso de avería como chalecos y triángulos
	Vehículo que presente roturas en parabrisas y/o espejos que impidan una perfecta visión para los operadores
	Vehículo que produce ruidos extraños de alta intensidad en su funcionamiento

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos por cada uno de los vehículos adscritos al servicio que funcione y no presente ninguna deficiencia o avería que impida su circulación.
- Aceptable (5p): Penalización de 5 puntos por cada uno de los vehículos adscritos al servicio que presente alguna deficiencia o avería que no interfiere en la prestación del servicio ni el correcto uso de la maquinaria, pero que lo dificulta y da mala imagen.
- Crítico (10p): Penalización de 10 puntos por cada uno de los vehículos adscritos al servicio que presente más de una deficiencia o avería que interrumpe o no permite la correcta prestación del servicio, y ambas son en relación a la estanqueidad de los vehículos, funcionamiento de elementos mecánicos o ruidos excesivos de los mecanismos.



901471cf7929141101f07e822e060c2dP

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica <https://sede.fortuna.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30020>



- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales.

El Ayuntamiento de Fortuna otorgará un plazo no superior a 5 días para las deficiencias aceptables y de 15 días para las deficiencias críticas para que sean corregidas. En caso de que no se corrijan, los técnicos municipales valorarán si se aplica un valor de cero puntos al subindicador Sfv en los informes mensuales posteriores mientras no se resuelvan las deficiencias, o aplicar un valor de cero puntos al valor del indicador ICN, en función de la tipología o gravedad de las deficiencias identificadas.

#### 3.4.1.3.5. Subindicador funcionamiento maquinaria y herramientas (Sfm)

Definición: Valora el cumplimiento del correcto funcionamiento de la maquinaria y herramientas adscritas al servicio, de tal forma que si en las inspecciones se detecta que alguna máquina o herramienta no funciona, o presenta algún desperfecto o avería que impide su circulación o pueda causar daños o molestias a los trabajadores o ciudadanos, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de máquinas y herramientas adscritas.

Inspecciones presenciales: Se realizará al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año. Se comprobará el correcto funcionamiento, al menos, 3 máquinas y herramientas de forma aleatoria en cada inspección de tal forma que mensualmente se quede acreditado el correcto funcionamiento de una muestra de la maquinaria y herramientas adscritas al servicio.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos por cada una de las máquinas o herramientas adscritas al servicio que funcionen y no presenten ningún desperfecto o avería que impidan su manejo.
- Crítico (10p): Penalización de 10 puntos por cada una de las máquinas o herramientas adscritas al servicio que no funcionen o presenten algún desperfecto o avería que impida su manejo o pueda causar daños o molestias a los trabajadores o ciudadanos.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales.

#### 3.4.1.3.6. Subindicador composición de equipos (Sco)

Definición: Valora la efectiva composición de los equipos de cada una de las rutas establecidas diariamente de las rutas de barrido manual/motorizado, mixto y/o mecánico, hidrolimpieza o baldeo, de tal forma que si en las inspecciones presenciales se detecta un equipo incompleto en las rutas establecidas, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de rutas establecidas.



Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año. Se comprobarán 3 equipos de forma aleatoria, uno por cada turno (mañana, tarde y noche) en cada inspección, de tal forma que mensualmente se quede acreditada la correcta composición de los equipos de trabajo o no de una muestra de las rutas establecidas en el contrato.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para aquella ruta prevista en el contrato realizada con el equipo de trabajo completo.
- Crítico (5p): Penalización de 5 puntos para aquella ruta prevista en el contrato realizada con medios personales menores al equipo previsto sin justificación.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.
- No se tendrán en cuenta para la obtención del valor del subindicador aquellas rutas realizadas por exceso respecto de las previstas inicialmente que no estén justificadas.
- El valor mínimo de este subindicador será de 0 puntos.

#### 3.4.1.3.7. Subindicador actitudes no respetuosas (San)

Definición: Valora el cumplimiento de la correcta actitud del personal del servicio, de tal forma que si en las inspecciones se detectan posibles quejas de los usuarios presentadas con motivo de una posible actitud no respetuosa, verifica un mal uso de los equipos de limpieza como exceso de velocidad, circulación por dirección prohibida, hablar por el móvil sin los dispositivos legales o hechos similares, el adjudicatario será penalizado.

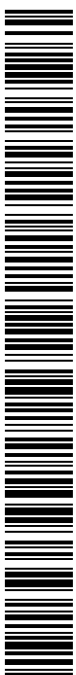
Tipo de análisis: Documental, a través del análisis y comprobación de la queja presentada por los ciudadanos; visual a través de inspecciones presenciales en las tareas de inspección para la obtención de cualquier subindicador; y/o por informes recabados por el Ayuntamiento.

Inspecciones presenciales: No se estipula ningún número concreto sino que servirá cualquiera de las inspecciones presenciales para la obtención de cualquier subindicador.

Inspecciones documentales: Se realizará a través del análisis y comprobación de la queja presentada por los ciudadanos y/o por informes recabados por el Ayuntamiento.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos por la no existencia de actitudes irresponsables.
- Crítico (50p): Penalización de 50 puntos por cada una de las quejas o actitudes irresponsables con motivo de una posible actitud no respetuosa, un mal uso de los equipos de limpieza como exceso de velocidad, circulación por dirección prohibida, hablar por el móvil sin los dispositivos legales o hechos similares.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales.



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



### 3.4.1.4. Indicador cumplimiento de control sobre las tareas de limpieza de la red de papeleras (ICT)

Definición: Valora el cumplimiento de control sobre el estado de limpieza de la red de papeleras instaladas en la vía pública.

Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

Cálculo: El indicador de cumplimiento de dicho control se obtiene de la siguiente expresión:

$$ICT = Slp$$

Siendo:

- Slp= Subindicador limpieza de la red de papeleras.

La metodología para evaluar el cumplimiento del control sobre las tareas de limpieza de la red de papeleras, y los criterios para establecer los porcentajes, entendiendo que en principio el adjudicatario estará prestando el 100% de cobertura, son los siguientes:

#### 3.4.1.4.1. Subindicador estado de limpieza de la red de papeleras (Slp)

Definición: Valora el cumplimiento del correcto estado de limpieza de las papeleras tanto exterior como interiormente, de tal forma que si en las inspecciones se detecta que el estado de la limpieza de las papeleras presenta deficiencias de limpieza, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto papeleras existentes en el municipio.

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año, de tal forma que en cada inspección se elegirán 10 papeleras al azar, y de cada una de las papeleras se analizará la limpieza exterior e interior de las mismas, para calificarlas como óptimo o aceptable. Si presentan una mala imagen de limpieza se calificarán como crítico.

Tipología de posibles de deficiencias evaluadas:

Deficiencia	
Incrustaciones de residuos y lixiviados pequeños	La papelera desprende olor
Papeleras llenas	Incrustaciones de residuos y lixiviados grandes
Presencia de pintadas de tamaño pequeño (menos de 30 cms.)	Papeleras con residuos por fuera
Presencia de pintadas de tamaño grande (más de 30 cms.)	Presencia de manchas en cualquier parte de la papelera, el pavimento inferior y/o alrededores de la papelera
Incrustaciones de residuos y lixiviados grandes	



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos por cada una de las papeleras inspeccionadas cuyo estado de limpieza interior y exterior sea correcto.
- Aceptable (1p): Penalización de 1 punto por cada una de las papeleras cuyo estado de limpieza presenta alguna deficiencia.
- Crítico (3p): Penalización de 3 puntos por cada una de las papeleras cuya limpieza presenta un mal estado o más de una deficiencia.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales.

**3.4.2. ÍNDICE VALORACIÓN (IV)**

Definición: Valora el cumplimiento de la calidad del servicio realizado por la A.LV, validando que el servicio contratado se presta de la mejor manera y con unos estándares de calidad buenos según los requerimientos establecidos en el pliego de su servicio y la oferta presentada.

Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

Cálculo: El índice de valoración se obtiene del cálculo de la siguiente expresión:

$$IV = IVL$$

Siendo:

- IVL= Indicador de cumplimiento de la calidad del servicio de limpieza.

Los indicadores que conforman la expresión se definen a continuación:

**3.4.2.1. Indicador cumplimiento de la calidad del servicio de limpieza (IVL)**

Definición: Valora el cumplimiento de que la calidad del servicio de limpieza prestado por la A.LV se realiza según se establece en su contrato.

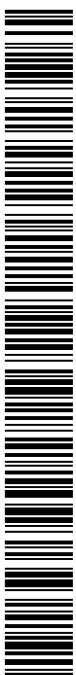
Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

Cálculo: El índice de cumplimiento de la calidad de la limpieza se obtiene del cálculo de la siguiente expresión:

$$IVL = 0,50 Svr + 0,25 Smp + 0,10 Sph + 0,15 Smc$$

Siendo:

- Svr= Subindicador del volumen de residuos encontrados en la vía pública.
- Smp= Subindicador de manchas en los pavimentos.
- Sph= Subindicador de presencia de hojas y hierbas.



901471cf7929141101f07e822e060c2dP



- Smc= Subindicador de limpieza de micciones de animales.

La metodología para evaluar el cumplimiento de la calidad efectiva de ejecución del servicio de limpieza y los criterios para establecer las valoraciones, entendiendo que en principio el adjudicatario estará prestando el 100% de cobertura, son los siguientes:

#### 3.4.2.1.1. Subindicador del volumen de residuos encontrados en la vía pública (Svr)

Definición: Valora la cantidad y volumen de residuos encontrados en la vía pública, de tal forma que si en las inspecciones se detecta la presencia de residuos mayores a un volumen determinado, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de calles existentes en el municipio.

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año, de tal forma que en cada una de las inspecciones se elegirán 5 tramos de calle entre manzana y manzana al azar, tanto la calle como el tramo, realizando un muestreo detallado del estado de cada calle. Se podrán utilizar los servicios ordinarios de limpieza viaria destinados en la zona de inspección para realizar el muestreo de las calles a inspeccionar.

Valoración:

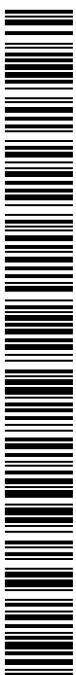
- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para un tramo o calle que presente una cantidad despreciable de residuos.
- Aceptable (2p): Penalización de 2 puntos para un tramo o calle que presente una cantidad de residuos en un volumen entre 3 y 20 litros.
- Crítico (5p): Penalización de 5 puntos para un tramo o calle que presente una cantidad de residuos en un volumen mayor a 20 litros.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.

#### 3.4.2.1.2. Subindicador de manchas en los pavimentos (Smp)

Definición: Valora la cantidad y tamaño de manchas encontradas en la vía pública, de tal forma que si en las inspecciones se detecta la presencia de un número de manchas y/o de una superficie mayor a un umbral establecido, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de calles existentes en el municipio.

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año, de tal forma que en cada una de las inspecciones se elegirán 5 tramos de calle entre manzana y manzana al azar, tanto la calle como el tramo, realizando un muestreo detallado del estado de cada calle. Se podrán utilizar los servicios ordinarios de limpieza viaria destinados en la zona de inspección para realizar el muestreo de las calles a inspeccionar.



901471cf7929141101f07e822e060c2dP





Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para un tramo o calle que presente ausencia de manchas o la presencia simbólica.
- Crítico (5p): Penalización de 5 puntos para un tramo o calle con la presencia de 5 manchas y/o más de una superficie mayor equivalente a una hoja DIN A5 (cuartilla).
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.

3.4.2.1.3. Subindicador de presencia de hojas y hierbas (Sph)

Definición: Valora la cantidad de hojas y hierbas encontradas en la vía pública, de tal forma que si en las inspecciones se detecta la presencia de hojas y hierbas acumuladas de un largo período de tiempo, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de calles existentes en el municipio.

Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año, de tal forma que en cada una de las inspecciones se elegirán 5 tramos de calle entre manzana y manzana al azar, tanto la calle como el tramo, realizando un muestreo detallado del estado de cada calle. Se podrán utilizar los servicios ordinarios de limpieza viaria destinados en la zona de inspección para realizar el muestreo de las calles a inspeccionar.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para un tramo o calle que presente ausencia de hojas y hierbas, o la presencia simbólica.
- Crítico (5p): Penalización de 5 puntos para un tramo o calle con la presencia de hojas y hierbas acumuladas en un largo período de tiempo.
- La caída de la hoja reciente no se considera orgánica. Cuando se detecte que las hojas están un largo período de tiempo y se mezclan con otro tipo de desechos, se incluirán en esta categoría.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.

3.4.2.1.4. Subindicador de limpieza de micciones de animales (Smc)

Definición: Valora el estado de limpieza de zonas expuestas a micciones de animales encontradas en la vía pública que ocasionan manchas y malos olores, de tal forma que si en las inspecciones se detecta la presencia de un número de espacios públicos mayor a un umbral establecido, el adjudicatario será penalizado.

Tipo de análisis: Visual, a través de inspecciones presenciales como muestra de una parte proporcional del conjunto de calles existentes en el municipio.



901471cf7929141107e822e060c2dP



Inspecciones presenciales: Se realizarán al menos, **3 inspecciones presenciales al mes** y durante todo el año, de tal forma que en cada una de las inspecciones se elegirán 5 tramos de calle entre manzana y manzana al azar, tanto la calle como el tramo, realizando un muestreo de la existencia de esquinas de edificios, bases de luminarias, paramentos verticales de fachadas y demás emplazamientos que son objeto habitual de micciones de animales en cada calle y que las mismas no hayan sido realizadas de forma inmediata o en menos de 24 horas.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos para un tramo o calle que presente ausencia de espacios con micciones de animales, o las mismas se hayan producido en un breve espacio de tiempo.
- Crítico (5p): Penalización de 5 puntos por cada espacio encontrado con micciones de animales sin ser limpiados.
- El resultado del subindicador se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones presenciales y documentales.

### 3.4.3. ÍNDICE DE RESPUESTA (IR)

Definición: Valora el cumplimiento en la atención de incidencias por parte de la A.LV, validando que el servicio contratado presta las incidencias recibidas por el servicio en un plazo razonable y que establece el Ayuntamiento, dependiendo de la naturaleza de las mismas.

Valoración: Entre 0 y 100 puntos.

Tipo de análisis: Documental, a través del informe obtenido del software informático de gestión del servicio implantado por la A.LV.

Inspecciones documentales: Se realizará la comprobación de la totalidad de las incidencias existentes, de tal forma que mensualmente se evalúen todas las incidencias que se han recibido.

Valoración:

- Óptimo (0p): Penalización de 0 puntos, cuando el número de incidencias retrasadas es  $\leq 10\%$  de las incidencias recibidas, sin causa ajena a la adjudicataria que lo justifique.
- Aceptable (50p): Penalización de 50 puntos, cuando el número de incidencias retrasadas totales es  $> 10\%$  y  $\leq 20\%$  de las incidencias recibidas, sin causa ajena a la adjudicataria que lo justifique.
- Crítico (100p): Penalización de 100 puntos, cuando el número de incidencias retrasadas totales es  $> 20\%$  de las incidencias recibidas, sin causa ajena a la adjudicataria que lo justifique.
- El plazo para determinar si la resolución de una incidencia está retrasada será de 24 horas desde la recepción de la incidencia.
- El resultado del índice se calcula como resultado de la diferencia de la total prestación del servicio, representada con 100 puntos, y las penalizaciones obtenidas mensualmente por las inspecciones documentales.

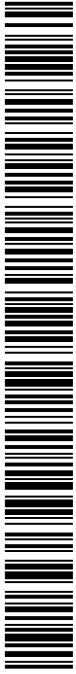


901471cf7929141101f07e822e060c2dP



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

21512401H Firmado  
digitalmente por  
DAVID 21512401H DAVID  
LORENZO (R: B54954458)  
B54954458) Fecha: 2024.06.20  
09:38:11 +02'00'



901471cf7929141101f07e822e060c2dP

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica  
<https://sede.fortuna.regiondemurcia.es/validacionDoc/index.jsp?entidad=30020>