



## Grado de cumplimiento de los estándares de calidad por quien preste el servicio de limpieza y mantenimiento y conservación de zonas verdes

La información solicitada, corresponde al grado de cumplimiento de los estándares de calidad del Contrato Integral de Gestión del Servicio Público de Limpieza y Conservación de los Espacios Públicos y Zonas Verdes, **conocido como Contrato Integral 5** que afecta a toda la ciudad de Madrid y a su vez se divide en 6 lotes territoriales diferentes e incorpora los siguientes servicios:

1. Limpieza urbana de los espacios públicos y de sus elementos.
2. Conservación y mantenimiento de zonas verdes y arbolado viario de titularidad municipal.
3. Conservación, mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y sustitución de los elementos instalados en las áreas de juegos infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos elementales.
4. Conservación, mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y sustitución de los elementos de mobiliario urbano.
5. Conservación de sistemas de riego y abastecimiento de agua.

El seguimiento que el Ayuntamiento de Madrid hace de la ejecución del contrato y de los resultados de los servicios prestados por parte de las empresas concesionarias se efectúa, fundamentalmente, mediante la medición de **68 indicadores** relativos a todos los servicios y que se aplican a los **6 lotes** en que está dividida la ciudad en los pliegos del contrato y que se miden, en general, mensualmente.

Los indicadores de calidad, por tanto, están orientados a medir el resultado medio final de las actuaciones realizadas por las empresas concesionarias. Para cada indicador se ha fijado un **estándar de calidad o umbral de alerta**, siendo este el valor por debajo del cual no hay detracción económica a las empresas, no produciéndose ningún descuento en la certificación mensual a la que sea de aplicación. Asimismo, se ha definido un **umbral máximo**, superado el cual se imputa un **descuento máximo**. Entre ambos umbrales se encuentra una zona donde se aplicará un **descuento proporcional** en la certificación mensual en función del valor que adquiere el indicador.

**El grado de cumplimiento de los estándares de calidad**, viene determinado, en consecuencia, por la zona en la que se encuentra el indicador medido y en consecuencia los descuentos mensuales efectuados a las empresas concesionarias.

Para medir el grado de cumplimiento de los estándares de calidad de este contrato se definen **3 indicadores** basados en los valores finales de los 68 indicadores definidos en el contrato y medidos trimestralmente.

- **Porcentaje de indicadores sin descuento**
- **Porcentaje de indicadores con descuento proporcional**
- **Porcentaje de indicadores con descuento máximo**



### DATOS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2017

**Nº teórico total de indicadores de un trimestre:** 1.224 (correspondientes a 3 meses enero, febrero y marzo 2017\* 68 indicadores \*6 lotes)

**Nº de indicadores que no aplican de enero-marzo 2017:** 96 indicadores de los 1.224 = 7,84%

**Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 67,16%**

- 822 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \*6 lotes)

SIN DESCUENTO = 67,16%

**Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 17,24%**

- 211 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \*6 lotes)

DESCUENTO PROPORCIONAL = 17,24%

**Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 7,76%**

- 95 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \*6 lotes)

DESCUENTO MÁXIMO = 7,76%

### DATOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

**Nº teórico total de indicadores de un trimestre:** 1.224 (correspondientes a 3 meses abril, mayo y junio 2017\* 68 indicadores \*6 lotes)

**Nº de indicadores que no aplican de abril-junio 2017:** 85 indicadores de los 1.224 = 6,94 %

**Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 66,42 %**

- 813 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \*6 lotes)

SIN DESCUENTO = 66,42 %

**Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 16,99 %**

- 208 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \*6 lotes)

DESCUENTO PROPORCIONAL: 16,99 %

**Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 9,64 %**

- 118 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \*6 lotes)

DESCUENTO MÁXIMO = 9,64 %



### DATOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2017

**Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224** (correspondientes a 3 meses julio, agosto y septiembre de 2017 \* 68 indicadores \* 6 lotes)

**Nº de indicadores que no aplican de julio-septiembre 2017:** 60 indicadores de los 1.224 = 4,90 %

#### **Porcentaje de indicadores sin descuento de julio-septiembre: 69,28 %**

- 848 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \* 6 lotes)

SIN DESCUENTO = 69,28 %

#### **Porcentaje de indicadores con descuento proporcional de julio-septiembre: 16,50 %**

- 202 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \* 6 lotes)

DESCUENTO PROPORCIONAL = 16,50 %

#### **Porcentaje de indicadores con descuento máximo de julio-septiembre: 9,31 %**

- 114 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \* 6 lotes)

DESCUENTO MÁXIMO = 9,31 %

### DATOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2017

**Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224** (correspondientes a 3 meses octubre, noviembre y diciembre de 2017 \* 68 indicadores \* 6 lotes)

**Nº de indicadores que no aplican de octubre-diciembre 2017:** 101 indicadores de los 1.224 = 8,25 %

#### **Porcentaje de indicadores sin descuento de octubre-diciembre: 70,18 %**

- 859 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \* 6 lotes)

SIN DESCUENTO = 70,18 %

#### **Porcentaje de indicadores con descuento proporcional de octubre-diciembre: 14,79 %**

- 181 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \* 6 lotes)

DESCUENTO PROPORCIONAL = 14,79 %

#### **Porcentaje de indicadores con descuento máximo de octubre-diciembre: 6,78 %**

- 83 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses \* 68 indicadores \* 6 lotes)

DESCUENTO MÁXIMO = 6,78 %



Porcentaje del grado de cumplimiento de los estándares de calidad de los indicadores del Contrato Integral de Gestión del Servicio Público de Limpieza y Conservación de los Espacios Públicos y Zonas Verdes. (CI5)

	TOTAL LOTES			
	1er Trimestre	2º Trimestre	3er Trimestre	4º Trimestre
N/A	7,84%	6,94%	4,90%	8,25%
SIN DESCUENTO	67,16%	66,42%	69,28%	70,18%
DESCUENTO PROPORCIONAL	17,24%	16,99%	16,50%	14,79%
DESCUENTO MÁXIMO	7,76%	9,64%	9,31%	6,78%

