



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 de ello se derivan 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 2018

Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224 (correspondientes a 3 meses enero, febrero y marzo 2018 x 68 indicadores x 6 lotes)

Nº de indicadores que no aplican de enero-marzo 2018: 102 indicadores de los 1.224 = 8,33%

Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 75,33%

- 922 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)

SIN DESCUENTO = 75,33%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 11,68%

- 143 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)

DESCUENTO PROPORCIONAL = 11,68%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 4,66%

- 57 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)

DESCUENTO MÁXIMO = 4,66%

DATOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224 (correspondientes a 3 meses abril, mayo y junio 2018 x 68 indicadores x 6 lotes)

Nº de indicadores que no aplican de abril-junio 2018: 90 indicadores de los 1.224 = 7,35 %

Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 71,00 %

- 869 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)

SIN DESCUENTO = 71,00 %

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 14,71 %

- 180 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)

DESCUENTO PROPORCIONAL = 14,71%



Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 6,94%

- 85 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
DESCUENTO MÁXIMO = 6,94%

DATOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2018

Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224 (correspondientes a 3 meses julio, agosto y septiembre 2018 x 68 indicadores x 6 lotes)

Nº de indicadores que no aplican de julio-septiembre 2018: 66 indicadores de los 1.224 = 5,39 %

Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 67,16 %

- 822 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
SIN DESCUENTO = 67,16 %

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 17,65 %

- 216 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
DESCUENTO PROPORCIONAL = 17,65%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 9,80%

- 120 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
DESCUENTO MÁXIMO = 9,80%

DATOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2018

Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224 (correspondientes a 3 meses octubre, noviembre y diciembre 2018 x 68 indicadores x 6 lotes)

Nº de indicadores que no aplican de octubre-diciembre 2018: 102 indicadores de los 1.224 = 8,33 %

Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 72,71 %

- 890 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
SIN DESCUENTO = 72,71 %



Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 12,66 %

- 155 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)

DESCUENTO PROPORCIONAL = 12,66%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 6,29%

- 77 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)

DESCUENTO MÁXIMO = 6,29%

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	8,33%	7,35%	5,39%	8,33%
SIN DESCUENTO	75,33%	71,00%	67,16%	72,71%
DESCUENTO PROPORCIONAL	11,68%	14,71%	17,65%	12,66%
DESCUENTO MÁXIMO	4,66%	6,94%	9,80%	6,29%

