

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

La información facilitada, 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 2019

Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224 (correspondientes a 3 meses enero, febrero y marzo 2019 x 68 indicadores x 6 lotes)

Nº de indicadores que no aplican de enero-marzo 2019: 102 indicadores de los 1.224 = 8,33%

Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 72,88%

- 892 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)
SIN DESCUENTO = 72,88%

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

- 216 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)
DESCUENTO PROPORCIONAL = 17,65%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 1,14%

- 14 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)
DESCUENTO MÁXIMO = 1,14%

DATOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224 (correspondientes a 3 meses abril, mayo y junio 2019 x 68 indicadores x 6 lotes)

Nº de indicadores que no aplican de abril-junio 2019: 90 indicadores de los 1.224 = 7,35%

Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 70,10%

- 858 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)
SIN DESCUENTO = 70,10%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 21,24%

- 260 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)
DESCUENTO PROPORCIONAL = 21,24%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 1,31%

- 16 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x 6 lotes)
DESCUENTO MÁXIMO = 1,31%

DATOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2019

Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224 (correspondientes a 3 meses julio, agosto y septiembre 2019 x 68 indicadores x 6 lotes)

Nº de indicadores que no aplican de julio-septiembre 2019: 66 indicadores de los 1.224 = 5,39%

Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 72,47%

- 887 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
SIN DESCUENTO = 72,47%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 21,24%

- 260 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
DESCUENTO PROPORCIONAL = 21,24%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 0,90%

- 11 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
DESCUENTO MÁXIMO = 0,90%

DATOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2019

Nº teórico total de indicadores de un trimestre: 1.224 (correspondientes a 3 meses octubre, noviembre y diciembre 2019 x 68 indicadores x 6 lotes)

Nº de indicadores que no aplican de octubre-diciembre 2019: 102 indicadores de los 1.224 = 8,33%

Porcentaje trimestral de indicadores sin descuento: 71,90%

- 880 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
SIN DESCUENTO = 71,90%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento proporcional: 19,12%

- 234 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
DESCUENTO PROPORCIONAL = 19,12%

Porcentaje trimestral de indicadores con descuento máximo: 0,65%

- 8 indicadores de los 1.224 (correspondientes a 3 meses x 68 indicadores x6 lotes)
DESCUENTO MÁXIMO = 0,65%

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			
	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
N/A	8,33%	7,35%	5,39%	8,33%
SIN DESCUENTO	72,88%	70,10%	72,47%	71,90%
DESCUENTO PROPORCIONAL	17,65%	21,24%	21,24%	19,12%
DESCUENTO MÁXIMO	1,14%	1,31%	0,90%	0,65%



