

ANEXO 19 INDICADORES

**INDICADORES DEL CONTRATO DE GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIO
PÚBLICO DE PARQUES Y VIVEROS MUNICIPALES**

ÍNDICE

0	INTRODUCCIÓN GENERAL	8
	A. METODOLOGÍA DE NORMALIZACIÓN PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES	11
	B. MODIFICACIÓN DE LOS UMBRALES DE LOS INDICADORES.	13
	C. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS PARA LOS INDICADORES DE CARÁCTER ZONAL.....	14
	E. MÉTODO DE MEDIDA PARA LA APLICACIÓN DEL “COEFICIENTE DE VERACIDAD”	16
	D. INDICADORES A CALCULAR MENSUALMENTE	17
1	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE PROGRAMACIONES.....	20
	1.1 OBJETIVO.....	20
	1.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	25
	1.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	25
	1.4 APLICACIÓN DEL “COEFICIENTE DE VERACIDAD”	25
	1.5 PERIODICIDAD	25
2	INDICADOR DE TIEMPOS DE RESPUESTA A INCIDENCIAS.....	26
	2.1 OBJETIVO.....	26
	2.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	26
	2.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	28
	2.4 APLICACIÓN DEL “COEFICIENTE DE VERACIDAD”.....	28
	2.5 PERIODICIDAD	28
3	INDICADOR DE TIEMPOS DE RESPUESTA A INCIDENCIAS EN LA RED DE AGUA Y FUENTES DE BEBER.....	29
	3.1 OBJETIVO.....	29
	3.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	29
	3.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	30
	3.4 APLICACIÓN DEL “COEFICIENTE DE VERACIDAD”.....	30
	3.5 PERIODICIDAD	30
4	INDICADOR DE TIEMPOS DE RESPUESTA A INCIDENCIAS EN VIVEROS.....	31
	4.1 OBJETIVO.....	31
	4.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	31
	4.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	32
	4.4 APLICACIÓN DEL “COEFICIENTE DE VERACIDAD”.....	33
	4.5 PERIODICIDAD	33
5	INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA EN LA EJECUCIÓN DE ÓRDENES.....	33
	5.1 OBJETIVO.....	33
	5.2 FORMULA DE CÁLCULO	33
	5.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	33
	5.4 APLICACIÓN DEL “COEFICIENTE DE VERACIDAD”.....	34
	5.5 PERIODICIDAD	34

6	INDICADOR DE CONTROL DE ÁRBOLES CON PROBLEMAS DE RIESGO.....	34
6.1	OBJETIVO.....	34
6.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	34
6.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	34
6.4	PERIODICIDAD	34
7	INDICADOR DE MALAS HIERBAS EN MACIZOS ARBUSTIVOS, BORDURAS, SETOS, TAPIZANTES, MACIZOS DE FLOR, ALCORQUES Y ACOLCHADOS.....	35
7.1	OBJETIVO.....	35
7.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	35
7.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	35
7.4	PERIODICIDAD	35
8	INDICADOR DE MALAS HIERBAS EN VIARIO, ÁREAS DE JUEGOS INFANTILES, DE MAYORES Y DEPORTIVAS, ELEMENTOS DE OBRA CIVIL Y ESTRUCTURAS	36
8.1	OBJETIVO.....	36
8.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	36
8.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	36
8.4	PERIODICIDAD	36
9	INDICADOR DE ALTURA Y PERFILADO DE CÉSPEDES	37
9.1	OBJETIVO.....	37
9.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	37
9.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	37
9.4	PERIODICIDAD	37
10	INDICADOR DE RECUBRIMIENTO Y REGULARIDAD DE CÉSPEDES	38
10.1	OBJETIVO.....	38
10.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	38
10.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	38
10.4	PERIODICIDAD	38
11	INDICADOR DE MARRAS DE ARBOLADO FORESTAL	38
11.1	OBJETIVO.....	38
11.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	39
11.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	39
11.4	PERIODICIDAD	39
12	INDICADOR DE UNIFORMIDAD Y NIVELACIÓN DE TERRIZOS Y PAVIMENTOS GRANULARES.....	39
12.1	OBJETIVO.....	39
12.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	40
12.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	40
12.4	PERIODICIDAD	40

13	INDICADOR DE ESTADO DE CONSERVACIÓN DE CAMINOS FORESTALES Y EXPLANADAS TERRIZAS.....	40
13.1	OBJETIVO.....	40
13.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	41
13.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	41
13.4	PERIODICIDAD	41
14	INDICADOR DE ESTADO DE ELEMENTOS DE OBRA CIVIL.....	41
14.1	OBJETIVO.....	41
14.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	42
14.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	42
14.4	PERIODICIDAD	42
15	INDICADOR DE LIMPIEZA Y ESTADO DE ELEMENTOS DE RECOGIDA DE AGUA Y EVACUACIÓN DE PLUVIALES.....	42
15.1	OBJETIVO.....	42
15.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	43
15.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	43
15.4	PERIODICIDAD	44
16	INDICADOR DE ESTADO DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE RIEGO Y ABASTECIMIENTO DE AGUA	44
16.1	OBJETIVO.....	44
16.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	44
16.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	45
16.4	PERIODICIDAD	45
17	INDICADOR DE ESTADO DE FUENTES DE BEBER.....	45
17.1	OBJETIVO.....	45
17.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	46
17.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	46
17.4	PERIODICIDAD	46
18	INDICADOR DE REVISIONES Y ACTUACIONES PERIÓDICAS EN INSTALACIONES HIDRÁULICAS ORNAMENTALES, LÁMINAS DE AGUA, ECOSISTEMAS ACUÁTICOS Y DEPÓSITOS DE REGULACIÓN... 	46
18.1	OBJETIVO.....	46
18.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	47
18.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	47
18.4	PERIODICIDAD	48
19	INDICADOR DE LIMPIEZA DEL AGUA EN INSTALACIONES HIDRÁULICAS ORNAMENTALES, LÁMINAS DE AGUA, ECOSISTEMAS ACUÁTICOS, CAUCES ORNAMENTALES Y CHARCAS	48
19.1	OBJETIVO.....	48
19.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	48
19.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	49
19.4	PERIODICIDAD	49

20	INDICADOR DE ESTADO DE CUADROS ELÉCTRICOS Y CÁMARAS TÉCNICAS DE ELECTRICIDAD	49
	20.1 OBJETIVO.....	49
	20.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	49
	20.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	50
	20.4 PERIODICIDAD	50
21	INDICADOR DE ESTADO DE LUMINARIAS Y COLUMNAS/SOPORTES ..	50
	21.1 OBJETIVO.....	50
	21.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	51
	21.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	51
	21.4 PERIODICIDAD	51
22	INDICADOR DE ESTADO DE LOS ELEMENTOS DE JUEGO DE LAS ÁREAS INFANTILES, ÁREAS DE MAYORES Y CIRCUITOS DEPORTIVOS	51
	22.1 OBJETIVO.....	51
	22.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	52
	22.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	52
	22.4 PERIODICIDAD	52
23	INDICADOR DE ESTADO DE CARTELERÍA, SEÑALIZACIÓN Y MOBILIARIO URBANO.....	52
	23.1 OBJETIVO.....	52
	23.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	53
	23.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	53
	23.4 PERIODICIDAD	53
24	INDICADOR DE LIMPIEZA DE PARQUES Y JARDINES.....	53
	24.1 OBJETIVO.....	53
	24.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	54
	24.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	54
	24.4 PERIODICIDAD	54
25	INDICADOR DE LIMPIEZA DE ZONAS FORESTALES	55
	25.1 OBJETIVO.....	55
	25.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	55
	25.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	55
	25.4 PERIODICIDAD	55
26	INDICADOR DE LIMPIEZA Y ADECUACIÓN DE INSTALACIONES MUNICIPALES Y ASEOS PÚBLICOS.....	55
	26.1 OBJETIVO.....	55
	26.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	56
	26.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	56
	26.4 PERIODICIDAD	56

27	INDICADOR DE LIMPIEZA Y ADECUACIÓN DE ÁREAS INFANTILES, ÁREAS DE MAYORES Y CIRCUITOS DEPORTIVOS.....	57
27.1	OBJETIVO.....	57
27.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	57
27.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	57
27.4	PERIODICIDAD	57
28	INDICADOR DE VACIADO DE PAPELERAS	58
28.1	OBJETIVO.....	58
28.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	58
28.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	58
28.4	PERIODICIDAD	58
29	INDICADOR DE LIMPIEZA ESPECIAL DE ZONAS DE OCIO Y ESPARCIMIENTO Y DE ACONTECIMIENTOS Y EVENTOS	59
29.1	OBJETIVO.....	59
29.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	59
29.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	59
29.4	PERIODICIDAD	60
30	INDICADOR DE LIMPIEZA DE PINTADAS O GRAFITI.....	60
30.1	OBJETIVO.....	60
30.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	60
30.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	61
30.4	APLICACIÓN DEL “COEFICIENTE DE VERACIDAD”	62
30.5	PERIODICIDAD	62
31	INDICADOR DE LIMPIEZA DE CARTELERÍA, SEÑALIZACIÓN Y MOBILIARIO URBANO.....	62
31.1	OBJETIVO.....	62
31.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	62
31.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	63
31.4	PERIODICIDAD	63
32	INDICADOR DE EQUIPO.....	63
32.1	OBJETIVO.....	63
32.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	63
32.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	64
32.4	PERIODICIDAD	65
33	INDICADOR DE ESTADO DE LAS INSTALACIONES	65
33.1	OBJETIVO.....	65
33.2	FÓRMULA DE CÁLCULO	65
33.3	MÉTODO DE MEDIDA.....	67
33.4	PERIODICIDAD	67
34	INDICADOR DE SATISFACCIÓN CIUDADANA	67
34.1	OBJETIVO.....	67

34.2 FÓRMULA DE CÁLCULO	67
34.3 MÉTODO DE MEDIDA.....	68
34.4 PERIODICIDAD	68

0 INTRODUCCIÓN GENERAL

El seguimiento y el control de los resultados de los servicios prestados en el presente contrato de gestión integral de servicio público de parques y viveros municipales se realizará, por parte de los servicios municipales, no solo a través del control de incumplimientos puntuales de las prescripciones del Pliego, sino también mediante la obtención de indicadores de calidad de tipo objetivo asociados a los mismos.

Los indicadores de calidad están orientados a medir el resultado final de las operaciones y el cumplimiento de las programaciones realizadas por la empresa adjudicataria, con el fin de conseguir los objetivos de calidad en la prestación del servicio. Parte de la retribución que recibirá la empresa adjudicataria por prestar el servicio estará ligada al valor obtenido para cada uno de los indicadores.

En los documentos anexos se determina la posible variación del importe a abonar en función del nivel de calidad obtenido, es decir, del nivel de cumplimiento de los estándares de calidad medidos en cada periodo de muestreo a través de los indicadores definidos, tras la aplicación de los correspondientes descuentos a la base imponible de la certificación.

Para cada indicador se ha definido un *estándar de calidad o umbral de alerta*, siendo éste el valor del indicador por debajo del cual no hay detracción, no produciéndose ningún descuento en la certificación mensual a la que sea de aplicación. Además, también se ha definido un *umbral máximo* cuyo valor produce el descuento máximo en la certificación. Entre ambos umbrales, se encuentra una zona donde se aplicará un descuento proporcional en la certificación en función del valor que adquiere el indicador en el periodo de cálculo.

Los umbrales de alerta y máximo, así como otros valores de los indicadores del presente contrato para cada lote se pueden consultar en cuadros anexos.

En dichos cuadros figura para cada indicador y en cada lote, además de su nombre y número de orden, la siguiente información:

- Si es de carácter zonal o no, según lo explicado más adelante.
- Número máximo de meses al año que se aplica.
- Umbral de alerta
- Umbral máximo
- Porcentaje de descuento mensual equivalente
- Porcentaje de descuento máximo efectivo en certificación

El “porcentaje de descuento máximo mensual equivalente” es un valor teórico igual al porcentaje de descuento máximo en la certificación mensual que correspondería a un indicador considerando que este se aplicase todos los meses.

El “porcentaje de descuento máximo efectivo en certificación” es el valor real de descuento máximo correspondiente a la certificación mensual a la que se aplica en concreto cada indicador.

La suma de los “porcentajes de descuento máximo mensual equivalente” correspondientes al conjunto de los indicadores definidos para cada lote alcanza un máximo del 20% sobre el valor de la certificación mensual.

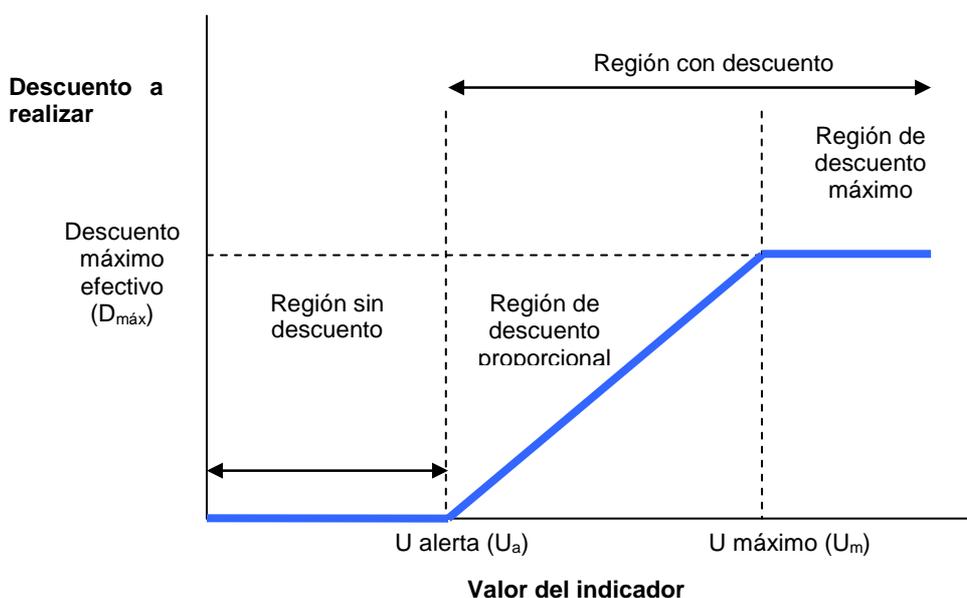
En el caso de los indicadores con periodicidad mensual, el “porcentaje de descuento máximo efectivo en certificación” es idéntico al “porcentaje de descuento máximo mensual equivalente”:

$$\% \text{ descuento máx. efectivo en certificación} = \% \text{ descuento máx. mensual equivalente}$$

En el caso de los indicadores con periodicidad no mensual, el “porcentaje de descuento máximo efectivo en certificación” resulta de acumular a los meses de aplicación el “porcentaje de descuento máximo mensual equivalente” correspondiente a los meses en que no se aplica:

$$\% \text{ descuento máx. efectivo en certificación} = \frac{\% \text{ descuento máx. mensual equivalente} \times 12}{n^\circ \text{ meses aplicación al año}}$$

Como resultado de esta operación, el valor del porcentaje máximo efectivo que es posible alcanzar en una determinada certificación mensual dependerá de la combinación de indicadores que corresponda a ese mes concreto y podrá estar por encima o por debajo del 20% teórico.



El sistema de indicadores se complementa con una serie de incumplimientos del contrato o incumplimientos de tipo puntual, que se especifican en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y que darán lugar a las correspondientes penalizaciones. Siempre que una medición de un indicador supere un valor máximo que suponga la comisión de un incumplimiento así tipificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y que genera una penalización puntual, será eliminada del cálculo del indicador.

Los porcentajes de descuento máximo efectivo en la certificación mensual **pueden incrementarse** de forma variable tal como se explica en apartados posteriores, en casos como:

- la reiteración del valor de un indicador **durante 3 medidas consecutivas** o más en la región de descuento máximo.
- la detección de información incorrecta o no cierta en determinados indicadores cuyo cálculo se basa en información facilitada por la empresa (**factor o coeficiente de veracidad**).

A la hora de redondear las cifras obtenidas de los cálculos se seguirán los siguientes criterios:

- En el cálculo del valor del indicador se utilizará el procedimiento de redondeo matemático a cuatro decimales. Si su aplicación diera lugar al valor 0,0000, siempre se redondearía al alza, empleándose como valor límite el 0,0001.
- En el cálculo del valor del descuento a aplicar en cada indicador cuando se aplican factores de corrección, se utilizará el procedimiento de redondeo matemático a seis decimales. Si su aplicación diera lugar al valor 0,000000, se redondearía al alza, empleándose como valor límite el 0,000001.

En este documento se especifican detalladamente los indicadores a aplicar y la metodología de medición y cálculo de cada uno. Además, se adjunta una tabla resumen con los parámetros más importantes de cada indicador así como su peso en el descuento a aplicar.

En general, los indicadores se han expresado en tanto por uno.

Puesto que no todos los servicios de este contrato comienzan a la vez, los indicadores correspondientes se irán implantando a medida que se vaya iniciando la prestación del servicio.

La empresa concesionaria deberá remitir toda la información que los Servicios Municipales determinen imprescindible para conocer la gestión del Servicio y para realizar el control de calidad asociado, en los formatos y plazos que establezca el Ayuntamiento, para lo cual deberá disponer de las herramientas informáticas o bases de datos necesarias desde el inicio del segundo mes del contrato. Si en el periodo de duración del contrato el Ayuntamiento desarrollase una plataforma

informática de gestión de la información del contrato, dicha información o herramientas informáticas deberán integrarse en la misma, conservando la empresa adjudicataria la responsabilidad sobre el mantenimiento y actualización de la información anteriormente aludida.

Tal como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en caso de circunstancias extraordinarias como catástrofes, nevadas y eventos de magnitud extensible a gran parte de la Ciudad o de concentraciones masivas de personas, el Ayuntamiento de Madrid no aplicará temporalmente los indicadores de calidad en aquellos servicios y zonas de la Ciudad que se vean afectados, de acuerdo con los criterios establecidos en dicho Pliego.

a. Metodología de normalización para el cálculo de indicadores

La metodología adoptada para el cálculo del descuento a aplicar en función del valor del indicador de calidad es la siguiente:

1. Se comienza definiendo el *extremo superior* (E_s) e *inferior* (E_i) del indicador (x). Estos dos valores determinan el *intervalo o rango de variabilidad* (R_i) del indicador (conjunto de valores numéricos que puede tomar).
2. Dentro de este intervalo se definen dos valores:
 - **Umbral de alerta (o estándar de calidad) (U_a)** que es el valor del indicador (x) por debajo del cual no hay descuento en la certificación, y que divide el intervalo del rango en dos regiones: *Región sin descuento* y *Región con descuento*.
 - **Umbral máximo (U_m)**, o valor que produce el máximo descuento efectivo. Este valor divide a su vez la *Región con descuento* del rango en dos regiones, una *Región de descuento proporcional*, que será el intervalo en la cual se produce descuento en certificación de manera proporcional al valor del indicador (x), y una *Región de descuento máximo*, que será la región donde siempre se descontará el porcentaje máximo efectivo y además podrá tener penalizaciones adicionales en determinados indicadores.
3. A efectos de unificar los valores del indicador (variable x) se considera conveniente definir otra variable $y = f(x)$, que normalice el intervalo admisible siempre al intervalo $[0,1]$ para todos los indicadores, con la fórmula:

$$y = (x - U_a) / (U_m - U_a)$$

Donde U_a es el Umbral de alerta y U_m el Umbral máximo.

Esto permite interpretar la variable “ y ” como el porcentaje (o tanto por uno) que se desvía respecto del estándar o umbral de alerta. Si se obtiene un 1, será el

100% de desviación. Permite, además, usar directamente este valor en la fórmula de descuento lineal en la certificación.

4. Por tanto, la fórmula de descuento del indicador en la base imponible de la certificación vendría entonces dada por:

- a. Si $U_a > U$ entonces $D_i = 0$
- b. Si $U_a < U < U_m$ entonces: $D_i = D_{m\acute{a}x} * y$
- c. Si $U > U_m$ entonces $D_i = D_{m\acute{a}x}$

Donde $D_{m\acute{a}x}$ es el máximo porcentaje de descuento efectivo del indicador.

El descuento calculado D_i a aplicar se calculará redondeando a dos cifras decimales.

En la siguiente tabla se resumen los conceptos anteriormente desarrollados:

PARÁMETROS DE LOS INDICADORES	SÍMBOLO	FÓRMULA	OBSERVACIONES
Indicador Inverso (x)			Las fórmulas se han establecido para el caso de que cuando decrece el valor numérico del indicador el resultado (calidad) es mejor, como es el caso de los indicadores propuestos
Extremo superior del valor del indicador	E_s		
Extremo inferior del valor del indicador	E_i		
Rango de variabilidad del indicador	R_i	$E_s - E_i$	
Umbral de alerta	U_a		Valor del indicador que divide el rango en dos regiones: <i>Región sin descuento</i> (no detrae de la certificación) y <i>Región con descuento</i>
Umbral máximo	U_m		Valor del indicador que divide la región no aceptable en dos regiones: <i>Región de descuento proporcional</i> (detrae de la certificación proporcionalmente al valor de medición obtenido) y <i>Región de descuento máximo</i> (se detrae el máximo porcentaje de la certificación).

PARÁMETROS DE LOS INDICADORES	SÍMBOLO	FÓRMULA	OBSERVACIONES
Región sin descuento	R_{ACEP}	$[E_i, U_a]$	
Región de descuento proporcional	R_{ADM}	$[U_a, U_m]$	
Región de descuento máximo	R_{INAD}	$[U_m, E_s]$	
Valor variable del indicador	x		Valor obtenido por el indicador
Valor normalizado del indicador	y	$x \in R_{ADM}$ $y = (x - U_a) / (U_m - U_a)$	Valor normalizado en la región de descuento proporcional al $[0,1]$
% Descuento máximo efectivo en base imponible	$D_{m\acute{a}x}$		Porcentaje máximo de descuento posible en certificación para el indicador
Descuento en certificación periodo i	D_i	$D_i = D_{m\acute{a}x} * y$	

Como criterio general, en caso de que el valor de los indicadores supere el umbral máximo durante tres medidas consecutivas, a partir de la tercera medida, se multiplicará el porcentaje de descuento máximo efectivo ($D_{m\acute{a}x}$) por un coeficiente, en cada medida de reincidencia en la región de descuento máximo, siguiendo las siguientes indicaciones:

- **Tercera medida** consecutiva en la que se supere el valor del umbral máximo: se multiplica el máximo descuento por 1,1 en los indicadores mensuales y por 1,5 en los indicadores de periodicidad no mensual.
- **Cuarta medida** consecutiva en la que se supere el valor del umbral máximo: se multiplica el máximo descuento por 1,5 en los indicadores mensuales y por 2 en los indicadores de periodicidad no mensual.
- **Quinta medida y sucesivas** consecutivas en las que se supere el valor del umbral máximo: se multiplica el máximo descuento por 2 en los indicadores mensuales y por 3 en los indicadores de periodicidad no mensual.

b. Modificación de los umbrales de los indicadores.

En determinados casos de discrepancias entre los valores obtenidos de los indicadores y la percepción del servicio, cuando estas discrepancias se produzcan en la mayor parte de los parques simultáneamente, se podrán reajustar los umbrales de alerta y máximos que determinan el intervalo en el cual se producen deducciones de la certificación. De este modo, se podrían ajustar a la realidad percibida del servicio, sin que esta modificación repercutiera económicamente en el contrato en ningún caso. Estos casos pueden ser:

- 1) El indicador de calidad está adoptando valores aceptables de manera continua y no se aplica deducción en la certificación, y, sin embargo, la percepción del servicio que mide es mala.
- 2) El indicador de calidad está adoptando valores inadmisibles (en la región de descuento máximo) produciendo un descuento reiterado en la certificación de la empresa adjudicataria y, sin embargo, la percepción del servicio es buena o aceptable.

Se limita la posibilidad de modificación de los umbrales durante los dos primeros años de aplicación de cada indicador. El porcentaje de modificación de los valores de los umbrales no podrá ser superior a un 30%.

c. Observaciones específicas para los indicadores de carácter zonal

En los indicadores de carácter zonal, las mediciones sobre el terreno de los parámetros a evaluar en cada uno de ellos se obtendrán en todos los casos sobre determinadas “zonas de control”.

Los parques y jardines objeto del contrato se agrupan dentro de cada uno de los lotes atendiendo a criterios de superficie y tipología:

Lote1:

Grupo 1.1: Jardines del Buen Retiro

Grupo 1.2: Parque del Oeste – Jardines de la Plaza de Oriente – Jardines de Sabatini

Grupo 1.3: Parque de la Dehesa de la Villa - Quinta de la Fuente del Berro

Grupo 1.4: Quinta de los Molinos - Jardín “El Capricho” de la Alameda de Osuna

Lote 2:

Grupo 2.1: Madrid-Río y Palacio de Cristal de la Arganzuela - Parque Lineal del Manzanares

Grupo 2.2: Parque Juan Carlos I - Parque Juan Pablo II - Zonas Verdes Públicas en el Distrito C-Las Tablas

Lote3:

Grupo 3.1: Casa de Campo zona urbana

Grupo 3.2: Casa de Campo zona forestal

Grupo 3.3: Área Forestal de Tres Cantos

Grupo 3.4: Cuña Verde de O'Donnell y P.F. Fuente Carrantona

Grupo 3.5: Parque Forestal de Valdebebas

Grupo 3.6: Viveros de Casa de Campo y Puerta de Hierro - Viveros de Estufas - Rosaleda del Parque del Oeste

Además, cada parque está dividido internamente en un cierto número de zonas con características estructurales y de uso homogéneas.

Unidades de muestreo

En el caso de ciertos tipos de elementos, Los servicios técnicos municipales definirán, en el primer mes de contrato y para cada una de las zonas en que están divididos los parques, una serie de superficies y/o conjuntos de elementos sobre los que se medirán los parámetros a evaluar en el cálculo de los indicadores, de acuerdo con los siguientes criterios:

- *UM Macizos arbustivos*: cada superficie ocupada por un macizo
- *UM Acolchados*: cada superficie con acolchado, con o sin árboles/arbustos
- *UM Setos lineales/borduras*: cada 10 ml. de seto (o menos, en caso de que el seto o su última subdivisión no alcance estas dimensiones)
- *UM Seto en parterre*: cada figura
- *UM Macizos de flor*: cada superficie ocupada por un macizo
- *UM Tapizantes*: cada superficie individual cubierta por tapizantes
- *UM Céspedes*: dependiendo de la superficie total de cada superficie individual cubierta por césped se define:
 - Superficie individual cubierta por césped $\leq 1000 \text{ m}^2$ → La *UM* será toda la superficie individual
 - Superficie individual cubierta por césped $> 1000 \text{ m}^2$ → Se definirán varias *UM* dentro de esa superficie individual, subdividiendo ésta en superficies sensiblemente semejantes utilizando para ello referencias físicas sobre el terreno (mobiliario, farolas, arbolado, etc.)
 - $1000 \text{ m}^2 < \text{Superficie individual} \leq 3000 \text{ m}^2$ → La superficie individual se subdividirá en 2 *UM*
 - $3000 \text{ m}^2 < \text{Superficie individual} \leq 6000 \text{ m}^2$ → La superficie individual se subdividirá en 3 *UM*

- Superficie individual > 6000 m² → La superficie individual se subdividirá en 4 *UM*
 - *UM Alcorques individuales*: cada 10 alcorques consecutivos o aledaños (o menos, en caso de que el grupo o su última subdivisión no alcance este número). Se formarán diferentes *UM* para alcorques individuales delimitados y para alcorques individuales no delimitados formados en terrizo
 - *UM Alcorques corridos*: cada 10 árboles/arbustos consecutivos en el alcorque corrido (o menos, en caso de que el grupo o su última subdivisión no alcance este número)
 - *UM Obra civil*: cada escalera, muro, arqueta, imbornal, vaso/paramentos de instalación hidráulica ornamental, etc.

Para el resto de los elementos a evaluar, las medidas necesarias para el cálculo de indicadores se tomarán en cada uno de los elementos individuales que corresponda.

Selección de “zonas de control” y medición de parámetros a evaluar

Cada mes se elegirán un total de 4 zonas de control en cada grupo, el 50% de ellas de forma aleatoria y el otro 50% serán elegidas por los Servicios Municipales atendiendo a sus propios criterios técnicos.

En cada una de estas zonas se medirán todos los indicadores de carácter zonal. Si en alguna de las zonas de control no estuviese presente alguno de los tipos de elementos a evaluar, se elegirá para medir los indicadores correspondientes la zona del mismo parque más próxima en el sentido de giro de las agujas del reloj desde el norte, que contenga el tipo de elemento necesario y no haya sido seleccionada en el mes en curso (en un mismo mes no podrá evaluarse dos veces el mismo indicador sobre un mismo elemento).

e. Método de medida para la aplicación del “Coeficiente de veracidad”

Para aquellos indicadores que se basan en informaciones suministradas por la empresa concesionaria, los Servicios Municipales comprobarán sobre el terreno la veracidad de al menos un 10% de las informaciones facilitadas relativas a órdenes cumplidas, programas de ejecución o avisos de reparaciones resueltas.

En estos casos, se establece un factor de corrección **V** o **coeficiente de Veracidad** que evalúa la autenticidad de los datos facilitados por la empresa concesionaria en relación al indicador en cuestión, penalizándose todos los datos recogidos incorrectamente. Este factor de corrección **V** o coeficiente de Veracidad multiplica al descuento a realizar en la certificación, y su cálculo se realiza aplicando la siguiente expresión:

$$V = 1 + \left(\frac{N^{\circ} \text{ de datos verificados incorrectos}}{N^{\circ} \text{ de datos verificados totales}} \right)$$

Si el coeficiente de veracidad V fuese inferior a 1,05 en un determinado mes para la obtención del descuento se aplicará sobre el descuento calculado el coeficiente de veracidad obtenido.

En caso de que el coeficiente de veracidad V estuviera comprendido entre 1,05 y 1,10, en un determinado mes y el valor del indicador fuera inferior al umbral mínimo (región sin descuento) o se encontrase en la mitad inferior de la región de descuento proporcional, se considerará el descuento equivalente al correspondiente al valor medio del intervalo de descuento proporcional del indicador. Para la obtención del descuento se aplicará además el coeficiente de veracidad obtenido. Si el valor del indicador se encontrase en la mitad superior de la región de descuento proporcional, o en la zona de descuento máximo, para la obtención del descuento se aplicará sobre el descuento calculado el coeficiente de veracidad obtenido.

En el caso de que el coeficiente de veracidad supere el valor de 1,10, se considerará el descuento equivalente al valor máximo del intervalo de descuento proporcional del indicador. Para la obtención del descuento se multiplicará además por el coeficiente de veracidad obtenido.

d. Indicadores a calcular mensualmente

A cada uno de los indicadores considerados en el contrato se les asigna un porcentaje fijo de detracción máxima en la certificación mensual.

Dado que es obligación de la empresa adjudicataria mantener en todo momento un nivel adecuado de mantenimiento, independientemente del control que se realice por parte del Ayuntamiento, se distinguen dos tipos de indicadores:

- Indicadores de periodicidad mensual: se calculan todos los meses.
- Indicadores de periodicidad no mensual: se calculan únicamente en determinados meses a decidir por los servicios técnicos municipales. Para cada uno de estos indicadores se define el número anual de veces que deben ser evaluados, lo que no presupone que su distribución a lo largo del año deba ser homogénea. Es decir, un mismo indicador de periodicidad no mensual puede ser objeto de inspección en meses consecutivos cuando los servicios técnicos municipales lo consideren oportuno, a excepción de aquellos en que se indican expresamente los meses concretos de aplicación.

A continuación se clasifican los indicadores según su periodicidad, indicando para los indicadores de periodicidad no mensual el número de meses al año que serán tenidos en cuenta para el cálculo del descuento en la certificación.

Indicadores de periodicidad mensual:

1. Indicador de cumplimiento de programaciones
2. Indicador de tiempos de respuesta a incidencias
3. Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en la red de agua y fuentes de beber
4. Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en viveros
5. Indicador de tiempo de respuesta en la ejecución de órdenes
6. Indicador de altura y perfilado de céspedes
7. Indicador de estado de los elementos de juego de áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos
8. Indicador de limpieza de parques y jardines
9. Indicador de limpieza de zonas forestales
10. Indicador de limpieza y adecuación de instalaciones municipales y aseos públicos
11. Indicador de limpieza y adecuación de áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos
12. Indicador de vaciado de papeleras
13. Indicador de limpieza especial de zonas de ocio y esparcimiento y de acontecimientos y eventos
14. Indicador de limpieza de pintadas y grafiti
15. Indicador de limpieza de cartelería, señalización y mobiliario urbano

Indicadores de periodicidad no mensual:

1. Indicador de control de árboles con problemas de riesgo (6 veces al año)
2. Indicador de malas hierbas en macizos arbustivos, borduras, setos, tapizantes, macizos de flor, alcorques y acolchados (4 veces al año)
3. Indicador de malas hierbas en viario, áreas de juegos infantiles, de mayores, deportivas, elementos de obra civil y estructuras (3 veces al año)

4. Indicador de recubrimiento y regularidad de céspedes (2 veces al año)
5. Indicador de marras de arbolado forestal (1 vez al año: octubre)
6. Indicador de uniformidad y nivelación de terrizos y pavimentos granulares (4 veces al año)
7. Indicador de estado de conservación de caminos forestales y explanadas terrizas (2 veces al año)
8. Indicador de estado de elementos de obra civil (2 veces al año)
9. Indicador de limpieza y estado de elementos de recogida de agua y evacuación de pluviales (4 veces al año)
10. Indicador de estado de los elementos del sistema de riego y abastecimiento de agua (6 veces al año)
11. Indicador de estado de fuentes de beber (6 veces al año)
12. Indicador de revisiones y actuaciones periódicas de instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos y depósitos de regulación (4 veces al año)
13. Indicador de limpieza del agua en instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos, cauces ornamentales y charcas (6 veces al año)
14. Indicador de estado de cuadros eléctricos y cámaras técnicas de electricidad (4 veces al año)
15. Indicador de estado de luminarias y columnas/soportes (4 veces al año)
16. Indicador de estado de cartelería, señalización y mobiliario urbano (4 veces al año)
17. Indicador de equipo (4 veces al año)
18. Indicador de estado de las instalaciones (4 veces al año)
19. Indicador de satisfacción ciudadana (4 veces al año: marzo, junio, septiembre y diciembre)

1 Indicador de cumplimiento de programaciones

1.1 Objetivo

Conseguir que el 100% de determinadas actuaciones sobre los elementos a conservar sean llevadas a cabo de acuerdo con la programación anual previamente realizada por la empresa y contrastada con los técnicos municipales competentes en la materia.

Para el cálculo de este indicador se tendrán en cuenta las actuaciones correspondientes a los siguientes programas:

Programa	Actuaciones
Entrecavados y rastrillados	
Abonados, enmiendas y aporte de sustratos	Análisis
	Enmiendas orgánicas
	Enmiendas inorgánicas
	Abonados químicos
	Aporte de sustratos
Otros	
Laboreo del suelo	
Reposición de acolchados	
Podas de arbolado y topiarias	Formación
	Limpieza
	Control de copas
	Rejuvenecimiento
	Seguridad
Control de interferencias con elementos de la ciudad o el paisaje	
Podas y mantenimiento de arbustos	Formación
	Limpieza
	Floración
	Mantenimiento
	Eliminación de pies en mal estado
Podas y mantenimiento de setos	Formación
	Limpieza y/o repaso
	Mantenimiento

Programa	Actuaciones
	Eliminación de pies en mal estado
Plantaciones y reposiciones de arbolado	Reposiciones de alineaciones
	Reposiciones de agrupaciones y/o ejemplares aislados
	Nuevas plantaciones
Plantaciones y reposiciones de arbustos y setos	Reposiciones de masa de arbustos
	Reposiciones de setos y parterres
	Nuevas plantaciones de setos
	Nuevas plantaciones de masas de arbustos
Plantaciones y reposiciones de herbáceas y tapizantes.	Reposiciones
	Nuevas plantaciones
Aireado y escarificado de praderas	
Nivelaciones de céspedes y praderas	
Resiembras y cubre siembras	
Recebados de praderas	
Siega de prado natural	Siega y desbroce de áreas de seguridad (bordes)
	Siega y desbroce de áreas interiores
Regeneración de pradera natural	
Tratamientos fitosanitarios preventivos	Control e identificación
	Tratamiento
Tratamientos fitosanitarios curativos	Control e identificación
	Tratamiento
Siegas y desbroces de zonas forestales	
Mejora de suelos forestales	
Control de escorrentía superficial en zonas forestales	
Tratamientos selvícolas	Podas de limpieza de masas
	Resalveos y/o clareos
	Apeos
Estabilización de taludes	
Prevención de incendios forestales	
Actuaciones específicas de conservación y cultivo de rosales de colección y rosaledas	Abonados y enmiendas: fertirrigación.
	Laboreo del suelo
	Escardas
	Podas

Programa	Actuaciones
	Limpieza de flores y/o podas complementarias Plantaciones y reposiciones Tratamientos fitosanitarios preventivos Tratamientos fitosanitarios curativos
Actuaciones específicas de conservación y cultivo de parterres, laberintos y topiarias	Abonados y enmiendas: fertirrigación. Laboreo del suelo Escardas Podas Limpieza de flores y/o podas complementarias Plantaciones y reposiciones Tratamientos fitosanitarios preventivos Tratamientos fitosanitarios curativos
Actuaciones específicas de conservación y cultivo de plantas tropicales y subtropicales y plantas suculentas y cactáceas del Invernadero de la Arganzuela	Abonados y enmiendas: fertirrigación. Laboreo del suelo Escardas Podas Limpieza de flores y/o podas complementarias Plantaciones y reposiciones Tratamientos fitosanitarios preventivos Tratamientos fitosanitarios curativos
Actuaciones específicas de conservación y cultivo de cultivos extensivos (olivares y almendrales)	Abonados y enmiendas: fertirrigación. Laboreo del suelo Escardas Podas Limpieza de flores y/o podas complementarias Plantaciones y reposiciones Tratamientos fitosanitarios preventivos Tratamientos fitosanitarios curativos
Actuaciones específicas de conservación y cultivo del vivero de El Capricho	Abonados y enmiendas: fertirrigación. Laboreo del suelo Escardas Podas Limpieza de flores y/o podas complementarias Plantaciones y reposiciones Tratamientos fitosanitarios preventivos

Programa	Actuaciones
	Tratamientos fitosanitarios curativos
Actuaciones de mantenimiento preventivo de pavimentos	Recebo de capa de rodadura de pav. granulares
	Recebo y reposición de areneros
	Reconstrucción integral de infraestructuras terrazas
	Tratamientos superficiales de pav. de piezas, bordillos y alcorques
	Tratamientos superficiales de pav. continuos
Actuaciones de mantenimiento preventivo de elementos de obra civil: escaleras, mojones y bolardos, muros de contención y otros	Protección y/o pintado de la superficie
	Revisiones de uniones, fijaciones y anclajes de todos los componentes
Actuaciones de mantenimiento preventivo de instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos y depósitos de regulación	Limpieza de vasos
Actuaciones de mantenimiento preventivo de estructuras: puentes, pasarelas, miradores, torretas y otras	
Actuaciones de mantenimiento preventivo de forjas, puertas y verjas artísticas	Limpieza
	Pintura
	Engrasado
	Comprobación de seguridad
	Reposiciones periódicas
	Comprobaciones de cierres y llaves
Conservación y mantenimiento de monumentos, esculturas y elementos artísticos	
Control de xilófagos en edificios artísticos	
Gestión de fauna y de sus instalaciones e infraestructuras asociadas	Alimentación de fauna introducida y apoyo a alimentación de fauna natural
	Seguimiento de poblaciones de fauna natural
	Actuaciones de control veterinario
	Retirada de poblaciones de fauna dañinas
	Actuaciones de gestión de fauna y conservación de instalaciones específicas de los Centros de Divulgación de Fauna de la Casa de Campo y Parque del Oeste
	Actuaciones de conservación de charcas artificiales
	Actuaciones de conservación de cajas nido, plataformas y comederos para las aves

Programa	Actuaciones
Labores de producción vegetal	Aportación de materiales tanto vegetales como otros elementos necesarios para la de producción
	Labores a realizar durante el cultivo para su adecuado desarrollo
	Labores de extracción de planta en cepellón y raíz desnuda con la maquinaria y los medios necesarios
	Actuaciones complementarias planificadas
Actuaciones de mantenimiento de la calidad del sustrato de la Rosaleda del Parque del Oeste	Sustitución de los sustratos de las figuras programadas (época de realización, calidad del sustrato, nivel)
	Analíticas de suelo y foliares
Actuaciones para el mantenimiento de estufas e invernaderos de cultivo	Actuaciones en puertas/cerramientos, ventanas, pasarelas y barandillas
	Actuaciones en acristalamiento o materiales de cubierta
	Actuaciones en sistemas de aireación
	Actuaciones en pavimentos pasillos
	Actuaciones en mesas de cultivo
	Actuaciones en sistemas de riego
	Actuaciones en sistemas de sombreado Actuaciones en sistemas de humidificación
Actuaciones de mantenimiento de sistemas de calefacción en invernaderos	Revisiones de las instalación de gasóleo (grupo de presión y quemadores)
	Revisiones de las instalación de gas natural
	Revisiones de los sistemas de calor y calderas
	Revisiones de los sistemas de distribución
	Revisiones de los sistemas de regulación y programación
	Funcionamiento del grupo electrógeno
	Revisiones sistemas de mesas calientes
	Actuaciones complementarias planificadas
Actuaciones de mantenimiento de instalaciones de cultivo	
Actuaciones de apoyo al Servicio de adornos	
Actividades de Talleres del Retiro	
Actuaciones de organización del Concurso Internacional de Rosas Nuevas "Villa de Madrid" y el Concurso Popular "Rosa de Madrid"	

Programa	Actuaciones
Programas particulares de gestión de eventos en el Salón de Actos y el Aula de la Rosaleda	
Programa de gestión específico para el Palacio de Cristal de la Arganzuela	

1.2 *Fórmula de cálculo*

El Indicador se define como el tanto por uno de actuaciones programadas no cumplidas o cumplidas parcialmente correspondientes a cualquiera de los programas anteriores, siempre que el incumplimiento no esté debidamente justificado a juicio de los servicios técnicos municipales competentes.

Los plazos de ejecución establecidos en los programas anuales presentados inicialmente podrán ser modificados a lo largo de su desarrollo cuando se vean afectados por circunstancias externas ajenas a la empresa concesionaria (principalmente de carácter meteorológico), previo conocimiento y conformidad de los servicios municipales.

En caso de que en un mes concreto en alguno de los programas señalados en el apartado anterior se produjese un 5% o más de incumplimientos, este programa se excluirá del cálculo del indicador y se procederá a aplicar la penalidad correspondiente, de acuerdo con lo especificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.3 *Método de medida*

Se evaluará la ejecución de todas las actuaciones programadas para el mes en curso, correspondientes a los programas afectados por este indicador, a partir de los datos facilitados por la empresa y/o por los Servicios Técnicos Municipales.

El Ayuntamiento de Madrid definirá para cada uno de los programas, los formatos de presentación de datos que deberá utilizar la empresa adjudicataria.

1.4 *Aplicación del “Coeficiente de veracidad”.*

Se aplicará el “Coeficiente de veracidad”.

1.5 *Periodicidad*

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del cuarto mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

2 Indicador de tiempos de respuesta a incidencias

2.1 Objetivo

Conseguir que el 100% de las incidencias producidas por averías y/o desperfectos en los elementos a conservar sean detectadas, señalizadas y resueltas en los tiempos en cada caso establecidos.

Quedan fuera del ámbito de aplicación de este indicador las incidencias referidas a la red de abastecimiento de agua, en las que será de aplicación el *Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en la red de agua* y las incidencias referidas a Viveros municipales y servicios relacionados, en las que será de aplicación el *Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en viveros*.

2.2 Fórmula de cálculo

El cálculo del indicador se realizará a partir de la siguiente fórmula polinómica:

$$I = 0,60 I_1 + 0,40 I_2$$

Donde:

I_1 : tanto por uno de incidencias prioritarias mal clasificadas (clasificadas como no prioritarias), no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido, respecto al número de incidencias prioritarias totales.

$$I_1 = I_p / N_p$$

I_p = N° de incidencias prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido

N_p = N° de incidencias prioritarias totales

I_2 : tanto por uno de incidencias no prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido, respecto al número de incidencias no prioritarias totales.

$$I_2 = I_{np} / N_{np}$$

I_{np} = N° de incidencias no prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido

N_{np} = N° de incidencias no prioritarias totales

Todas las incidencias detectadas, bien procedan de información facilitada por los servicios municipales, por la empresa conservadora o por cualquier otro sistema de comunicación con el ciudadano que establezca el Ayuntamiento deberán ser

comunicadas a los servicios municipales competentes de forma inmediata en los formatos que se establezcan. En la comunicación se incluirá la clasificación de la prioridad de resolución de la incidencia de acuerdo con los siguientes criterios:

Se considera **incidencia prioritaria** aquella que pueda suponer cualquier clase de riesgo para la seguridad de las personas: situaciones que puedan comportar caídas, cortes, heridas, golpes, quemaduras, intoxicaciones, etc. Estas incidencias deberán ser siempre debidamente señalizadas en el momento de su detección.

Se considera **incidencia no prioritaria** cualquier otra que pueda presentarse. Aunque estas incidencias no conlleven riesgo para la seguridad de las personas, deberán señalizarse cuando puedan suponer una molestia para los usuarios del parque o cuando resulte conveniente a efectos de su posterior localización.

Los plazos máximos de resolución de incidencias prioritarias y no prioritarias, de acuerdo con el elemento que se vea afectado, se especifican en la siguiente tabla.

Elemento afectado	Plazo resolución	
	Prioritarias	No prioritarias
Piezas de pavimentos y bordes de pavimentos de cualquier tipo de material (losetas, bordillos, piezas de alcorques, peines, pletinas, caceras y elementos asimilables)	48 horas	10 días
Pavimentos continuos de cualquier tipo, material y/o perfil (asfaltos, carril bici, hormigón impreso, etc.)	48 horas	15 días
Escaleras, muros de cualquier tipo (incluso los de cerramiento de obra), elementos de contención y elementos asimilables	48 horas	15 días
Arquetas y armarios de obra de cualquier servicio (incluidos tapas y elementos de cierre)	48 horas	15 días
Elementos de obra civil de vasos de láminas de agua y fuentes ornamentales de cualquier material	48 horas	15 días
Cerramientos metálicos, forjas, puertas, verjas artísticas y elementos asimilables	48 horas	20 días
Estructuras y elementos de puentes, pasarelas, torretas o estructuras asimilables	48 horas	20 días
Elementos de recogida de agua y evacuación de pluviales de cualquier tipo (canales, rejillas, arquetas, etc.) en todas las superficies	48 horas	15 días
Elementos asociados a instalaciones hidráulicas ornamentales, grandes láminas de agua y ecosistemas acuáticos, incluso sistemas de iluminación (excepto lámparas sumergidas)	48 horas	15 días
Elementos de redes de alumbrado	24 horas	15 días
Obra civil de edificios (tejados, paramentos exteriores e interiores, carpintería, elementos estructurales)	48 horas	20 días
Instalaciones generales (fontanería, electricidad, abastecimiento, telefonía, climatización, etc.) de edificios	48 horas	10 días
Elementos de las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos	48 horas	10 días

Elemento afectado	Plazo resolución	
	Prioritarias	No prioritarias
deportivos		
Mobiliario urbano (bancos, papeleras, bolardos, vallas de protección, talanqueras, elementos de señalización y similares)	48 horas	10 días
Barreras y tornos de entrada	48 horas	10 días
Instalaciones para la fauna	48 horas	10 días

Una vez resuelta la incidencia, la empresa conservadora deberá comunicarlo de inmediato a los Servicios Técnicos Municipales, especificando la fecha y hora de resolución.

Se evaluarán la totalidad de las incidencias, a partir de los datos sobre fecha de detección y fecha de resolución facilitados por la empresa y/o por los Servicios Técnicos Municipales.

2.3 Método de medida

Se contrastará mediante un proceso de cálculo informático la fecha límite teórica prevista para la resolución de las incidencias y la fecha de resolución facilitada por la empresa.

El concesionario facilitará a los Servicios Municipales diariamente el listado diario de incidencias detectadas y resueltas, con los datos que los Servicios Municipales consideren necesarios para el control del servicio y el formato que se establezca. A partir de este listado, se calculará el indicador de tiempo de respuesta a incidencias.

Se evaluarán la totalidad de las incidencias con fecha límite de resolución en el mes en curso, siempre que no exista una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento.

2.4 Aplicación del “Coeficiente de veracidad”.

Se aplicará el “Coeficiente de veracidad”.

2.5 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

3 Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en la red de agua y fuentes de beber

3.1 Objetivo

Conseguir que el 100% de las incidencias producidas por averías y/o desperfectos en los elementos que componen la red de abastecimiento de agua sean detectadas, señalizadas y resueltas en los tiempos en cada caso establecidos.

Quedan fuera del ámbito de aplicación de este indicador las incidencias referidas a sistemas de riego en Viveros municipales y servicios relacionados, en las que será de aplicación el *Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en viveros*.

3.2 Fórmula de cálculo

El cálculo del indicador se realizará a partir de la siguiente fórmula polinómica:

$$I = 0,60 I_1 + 0,40 I_2$$

Donde:

I_1 : tanto por uno de incidencias prioritarias mal clasificadas (clasificadas como no prioritarias), no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido, respecto al número de incidencias prioritarias totales.

$$I_1 = I_p / N_p$$

I_p = N° de incidencias prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido

N_p = N° de incidencias prioritarias totales

I_2 : tanto por uno de incidencias no prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido, respecto al número de incidencias no prioritarias totales.

$$I_2 = I_{np} / N_{np}$$

I_{np} = N° de incidencias no prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido

N_{np} = N° de incidencias no prioritarias totales

Todas las incidencias detectadas, bien procedan de información facilitada por los servicios municipales, por la empresa conservadora o por cualquier otro sistema de comunicación con el ciudadano que establezca el Ayuntamiento deberán ser comunicadas a los servicios municipales competentes de forma inmediata en los

formatos que se establezcan. En la comunicación se incluirá la clasificación de la prioridad de resolución de la incidencia de acuerdo con los siguientes criterios:

Se considera **incidencia prioritaria** aquella que pueda suponer cualquier clase de riesgo para la seguridad de las personas o una pérdida de agua. El plazo máximo de resolución de este tipo de incidencias es de **24 horas**. Estas incidencias deberán ser siempre debidamente señalizadas en el momento de su detección y, en el caso de que la incidencia suponga pérdida de agua, deberá cerrarse en el momento de su detección el sector afectado para minimizar esta.

Se considera **incidencia no prioritaria** cualquier otra que pueda presentarse. El plazo máximo de resolución de este tipo de incidencias es de **5 días**. Aunque estas incidencias no conlleven riesgo para la seguridad de las personas, deberán señalizarse cuando puedan suponer una molestia para los usuarios del parque o cuando resulte conveniente a efectos de su posterior localización.

Una vez resuelta la incidencia, la empresa conservadora deberá comunicarlo de inmediato a los Servicios Técnicos Municipales, especificando la fecha y hora de resolución.

Se evaluarán la totalidad de las incidencias, a partir de los datos sobre fecha de detección y fecha de resolución facilitados por la empresa y/o por los Servicios Técnicos Municipales.

3.3 Método de medida

Se contrastará mediante un proceso de cálculo informático la fecha límite teórica prevista para la resolución de las incidencias y la fecha de resolución facilitada por la empresa.

El concesionario facilitará a los Servicios Municipales diariamente el listado diario de incidencias detectadas y resueltas, con los datos que los Servicios Municipales consideren necesarios para el control del servicio y el formato que se establezca. A partir de este listado, se calculará el indicador de tiempo de respuesta a incidencias.

Se evaluarán la totalidad de las incidencias con fecha límite de resolución en el mes en curso, siempre que no exista una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento.

3.4 Aplicación del “Coeficiente de veracidad”.

Se aplicará el “Coeficiente de veracidad”.

3.5 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

4 Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en viveros

4.1 Objetivo

Conseguir que el 100% de las incidencias producidas por averías y/o desperfectos en los elementos que componen la infraestructura de Viveros municipales y servicios relacionados sean detectadas, señalizadas cuando fuese necesario y resueltas en los tiempos en cada caso establecidos.

4.2 Fórmula de cálculo

El cálculo del indicador se realizará a partir de la siguiente fórmula polinómica:

$$I = 0,60 I_1 + 0,40 I_2$$

Donde:

I_1 : tanto por uno de incidencias prioritarias mal clasificadas (clasificadas como no prioritarias), no señalizadas si fuese necesario o no resueltas dentro del plazo establecido, respecto al número de incidencias prioritarias totales.

$$I_1 = I_p / N_p$$

I_p = N° de incidencias prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido

N_p = N° de incidencias prioritarias totales

I_2 : tanto por uno de incidencias no prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido, respecto al número de incidencias no prioritarias totales.

$$I_2 = I_{np} / N_{np}$$

I_{np} = N° de incidencias no prioritarias no señalizadas o no resueltas dentro del plazo establecido

N_{np} = N° de incidencias no prioritarias totales

Todas las incidencias detectadas, bien procedan de información facilitada por los servicios municipales, por la empresa conservadora o por cualquier otro sistema de comunicación con el ciudadano que establezca el Ayuntamiento deberán ser comunicadas a los servicios municipales competentes de forma inmediata en los formatos que se establezcan. En la comunicación se incluirá la clasificación de la prioridad de resolución de la incidencia de acuerdo con los siguientes criterios:

Se considera **incidencia prioritaria** aquella que pueda suponer cualquier clase de riesgo para la seguridad de las personas, pérdidas de agua o peligro para la supervivencia del cultivo. Estas incidencias deberán ser debidamente señalizadas

en el momento de su detección cuando supongan un riesgo para la seguridad de las personas y, en el caso de que la incidencia suponga pérdida de agua, deberá cerrarse el sector afectado para minimizar esta.

Se considera **incidencia no prioritaria** cualquier otra que pueda presentarse. Aunque estas incidencias no conlleven riesgo para la seguridad de las personas, deberán señalizarse cuando puedan suponer una molestia para los usuarios de las instalaciones o cuando resulte conveniente a efectos de su posterior localización.

Los plazos máximos de resolución de incidencias prioritarias y no prioritarias, de acuerdo con el elemento que se vea afectado, se especifican en la siguiente tabla.

Elemento afectado	Plazo resolución	
	Prioritarias	No prioritarias
Estufas e invernaderos de cultivo (excepto sistemas de calefacción): muros sobre los que se asienta y/o apoya la estructura; elementos estructurales; puertas/cerramientos, ventanas, pasarelas y barandillas; acristalamiento o materiales de cubierta; sistemas de aireación; pavimentos pasillos; mesas de cultivo; sistemas de riego; sistemas de sombreo; sistemas de humidificación; cuadros eléctricos y sistemas de iluminación.	24 horas	48 horas
Sistemas de calefacción en invernaderos	3 horas	24 horas
Instalaciones de cultivo	24 horas	48 horas

Una vez resuelta la incidencia, la empresa conservadora deberá comunicarlo de inmediato a los Servicios Técnicos Municipales, especificando la fecha y hora de resolución.

Se evaluarán la totalidad de las incidencias, a partir de los datos sobre fecha de detección y fecha de resolución facilitados por la empresa y/o por los Servicios Técnicos Municipales.

4.3 Método de medida

Este Indicador se aplica únicamente en Lote 3.

Se contrastará mediante un proceso de cálculo informático la fecha límite teórica prevista para la resolución de las incidencias y la fecha de resolución facilitada por la empresa.

El concesionario facilitará a los Servicios Municipales diariamente el listado diario de incidencias detectadas y resueltas, con los datos que los Servicios Municipales consideren necesarios para el control del servicio y el formato que se establezca. A partir de este listado, se calculará el indicador de tiempo de respuesta a incidencias.

Se evaluarán la totalidad de las incidencias con fecha límite de resolución en el mes en curso, siempre que no exista una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento.

4.4 Aplicación del “Coeficiente de veracidad”.

Se aplicará el “Coeficiente de veracidad”.

4.5 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

5 Indicador de tiempo de respuesta en la ejecución de órdenes

5.1 Objetivo

Conseguir que el 100% de las ejecuciones de las órdenes de trabajo en las zonas objeto del contrato se realicen en el tiempo prescrito en la propia orden. Se aplicará en particular a órdenes de apeo de arbolado, órdenes de retirada de enseres de indigentes, actuaciones que necesiten autorización expresa o coordinación con otros departamentos municipales y otras intervenciones extraordinarias que no estén sujetas a programación.

5.2 Formula de cálculo

Se evaluarán la totalidad de las órdenes de trabajo emitidas con fecha límite de ejecución en el mes en curso a partir de la información facilitada por la empresa y/o la información obtenida por los Servicios Técnicos Municipales.

Se contabilizarán todas las órdenes de trabajo no realizadas o realizadas de forma incompleta o incorrecta, cuyo plazo de ejecución haya vencido.

5.3 Método de medida

Se evaluarán la totalidad de las órdenes de trabajo emitidas con fecha límite de ejecución en el mes en curso, siempre que no exista una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento.

Se contrastará mediante un proceso de cálculo informático la fecha límite prevista para la ejecución de las órdenes y la fecha real de ejecución facilitada por la empresa y/o por los Servicios Técnicos Municipales.

5.4 Aplicación del “Coeficiente de veracidad”.

Se aplicará el “Coeficiente de veracidad”.

5.5 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

6 Indicador de control de árboles con problemas de riesgo

6.1 Objetivo.

Comprobar que el 100% de los árboles que sean susceptibles de producir daños a las personas o las cosas o simplemente de romperse o caer sean identificados y que se realicen las actuaciones de control del riesgo generadas por el diagnóstico solicitado en el Pliego.

6.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de árboles con problemas de riesgo muestreados en los que el diagnóstico no ha sido correcto o no se han realizado las actuaciones necesarias para el control del riesgo.

6.3 Método de medida

Se evaluarán cada vez que se aplique el indicador el 50% de los árboles con problemas de riesgo que en cada momento estén registrados, siempre que no exista una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

6.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 6 meses al año.

7 Indicador de malas hierbas en macizos arbustivos, borduras, setos, tapizantes, macizos de flor, alcorques y acolchados

7.1 Objetivo.

Evitar la presencia de malas hierbas visibles en macizos arbustivos, borduras, setos, tapizantes, macizos de flor, alcorques y acolchados.

7.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de superficies muestreadas en las que hay presencia de malas hierbas visibles.

7.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las *UM Macizos arbustivos*.
- Todas las *UM Acolchados*.
- Todas las *UM Setos lineales/borduras*.
- Todas las *UM Seto en parterre*.
- Todas las *UM Macizos de flor*.
- Todas las *UM Tapizantes*.
- Todas las *UM Alcorques individuales* (delimitados y no delimitados en terrizo).
- Todas las *UM Alcorques corridos*.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

7.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año.

8 Indicador de malas hierbas en viario, áreas de juegos infantiles, de mayores y deportivas, elementos de obra civil y estructuras

8.1 Objetivo.

Evitar la presencia de malas hierbas visibles en viario, áreas de juegos infantiles, de mayores y deportivas, elementos de obra civil y estructuras.

8.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de superficies muestreadas en las que hay presencia de malas hierbas visibles.

8.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Terrizos y otros pavimentos granulares: se elegirán aleatoriamente 10 muestras de aproximadamente 100 m², considerando el ancho total de la vía o plaza.
- Pavimentos no granulares: se elegirán aleatoriamente 5 muestras de aproximadamente 100 m², considerando el ancho total de la vía o plaza, de cualquier tipología (adoquinado, baldosa, asfalto, carril bici, etc.)
- Cada una de las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos en la zona de control.
- Cada *UM Obra civil*.
- Cada estructura.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

8.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 3 meses al año.

9 Indicador de altura y perfilado de céspedes

9.1 Objetivo.

Conseguir una superficie encespedada con una altura adecuada y contornos bien definidos.

9.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de superficies muestreadas que presentan **alguna** de las siguientes incidencias:

- Altura media de césped inferior a 3 cm o superior a 10 cm
- Contornos irregulares o sin recortar que invadan superficies aledañas de forma reiterada, o pérdida de superficie cubierta por un perfilado incorrecto.

9.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las *UM Céspedes*.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

Para calcular la altura media del césped, en cada una de ellas se medirá la altura del césped en 4 puntos distantes al menos 5 m entre sí. El valor medio obtenido en estas 4 mediciones será la altura media correspondiente a esa *UM Céspedes*.

El perfilado se comprobará en todo el perímetro de la UM.

9.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

10 Indicador de recubrimiento y regularidad de céspedes

10.1 Objetivo.

Conseguir una superficie encéspedada homogéneamente cubierta y con el terreno nivelado.

10.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de superficies muestreadas que presentan **alguna** de las siguientes incidencias:

- Una superficie continua sin cobertura adecuada mayor del 2% o zonas de superficie menor que sumen entre ellas más del 5% de la parcela
- Presencia de irregularidades en el terreno ocupando una superficie continua mayor de 10 m² o varias superficies menores que sumen entre ellas más de 25 m².

10.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las *UM Céspedes*.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

10.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 2 meses al año.

11 Indicador de marras de arbolado forestal

11.1 Objetivo

Minimizar las marras de arbolado forestal de nueva plantación.

11.2 Fórmula de cálculo

El indicador se obtiene a partir de los valores puntuales del parámetro evaluado sobre el terreno. Se contabilizarán la totalidad de unidades arbóreas de carácter forestal plantadas por la empresa concesionaria durante su primer año de arraigo.

11.3 Método de medida

Este Indicador se aplica únicamente en Lote 3.

El indicador se medirá evaluando la totalidad de las unidades arbóreas forestales plantadas por la empresa concesionaria desde el mes de octubre del año anterior al mes en curso. Únicamente se contabilizarán a efectos de este indicador las unidades de primera plantación, no incluyéndose en el cálculo las posibles marras de posteriores reposiciones.

Se contabilizarán todas aquellas unidades muertas, con más del 50% de la copa seca o en condiciones de escasa viabilidad (ejemplares tronchados, desarraigados...) mediante conteos continuos, periódicos y acumulativos desde el momento de la plantación. Se excluirán aquellos ejemplares cuya mortalidad no sea imputable a la empresa adjudicataria a criterio de los Servicios Técnicos municipales.

La aplicación de este indicador no excluye a la empresa adjudicataria de la obligación preceptiva de realizar la correspondiente reposición de marras.

El incremento en el descuento sobre la certificación del mes de octubre por reiteración en la Región de descuento máximo, se aplicará desde el 2º año de aplicación de este indicador en el que se produzca dicha reiteración.

11.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual del mes de octubre. Comenzará su aplicación en el mes de octubre posterior al primer periodo de plantación realizada por la empresa adjudicataria.

12 Indicador de uniformidad y nivelación de terrizos y pavimentos granulares

12.1 Objetivo

Conseguir la adecuada uniformidad y nivelación de la superficie de terrizos y pavimentos granulares de cualquier tipología y material, sin arrastres, cárcavas, baches, blandones o materiales orgánicos que los contaminen.

Este indicador se aplicará en terrizos y pavimentos granulares de zonas ajardinadas, donde no se aplica el *“Indicador de estado de conservación de caminos forestales y explanadas terrizas”*.

12.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de superficies muestreadas en las que hay presencia de arrastres, cárcavas, baches, blandones o materiales orgánicos que los contaminen. Se considera cárcava cualquier falta de cota del viario que sea susceptible de producir situaciones de riesgo para la seguridad de las personas

12.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Se elegirán aleatoriamente 10 muestras de aproximadamente 100 m² (considerando el ancho total de la vía o plaza), separadas entre sí al menos 25 m.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

12.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año.

13 Indicador de estado de conservación de caminos forestales y explanadas terrizas

13.1 Objetivo

Conseguir la adecuada uniformidad y nivelación de la superficie de los caminos forestales y explanadas terrizas en zonas forestales con acabado a base de áridos, compactados normalmente pero con cierta permeabilidad y que estén constituidos por capas sucesivas de materiales con diversas granulometrías, facilitando la evacuación rápida de agua superficial, evitando la invasión de elementos extraños y asegurando su cota original.

Este indicador se aplicará en caminos y explanadas terrizas de zonas forestales, donde no se aplica el *“Indicador de uniformidad y nivelación de terrizos y pavimentos granulares”*.

13.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de superficies muestreadas con arrastres o cárcavas o baches o blandones o presencia de malas hierbas en una proporción igual o superior al 15% de la superficie muestreada o pérdida del perfil de la cuneta. Se considera cárcava cualquier pérdida de cota del viario que sea susceptible de producir situaciones de riesgo para la seguridad de las personas.

13.3 Método de medida

Indicador zonal.

Este Indicador se aplica únicamente en Lote 3.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Se elegirán aleatoriamente 10 muestras de aproximadamente 100 m² (considerando el ancho total de la vía en su caso), separadas entre sí al menos 25 m.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

13.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 2 meses al año.

14 Indicador de estado de elementos de obra civil

14.1 Objetivo.

Conseguir un adecuado de mantenimiento de los elementos de obra civil, que garantice la debida funcionalidad, seguridad y ornato de dichos elementos.

Se excluyen del cálculo de este indicador los elementos de obra civil que están contemplados en el “*Indicador de limpieza y estado de elementos de recogida de aguas y evacuación de pluviales*”, en el “*Indicador de estado de los elementos del sistema de riego y abastecimiento de agua*” y en el “*Indicador de estado de las instalaciones*”.

14.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos muestreados que presentan **alguna** de las siguientes incidencias:

- Fisuras, grietas, falta de piezas o piezas rotas. Mal estado de albardillas.
- Deformaciones o desplazamientos por asentamientos.
- Mal estado de la pintura, revestimiento de muros, etc. relativos a la presencia de manchas, desconchones, parcheados, etc.
- Humedades, picaduras o disgregaciones del material.
- Mal estado de juntas.
- Marcos desprendidos o tapas mal colocadas o sin asegurar con tornillos, tapas hundidas o levantadas respecto al terreno.
- Pates en mal estado o ausentes; mal estado de enfoscado, enlucido y/o cama de apoyo.

14.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las *UM Obra civil*.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

14.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 2 meses al año.

15 Indicador de limpieza y estado de elementos de recogida de agua y evacuación de pluviales

15.1 Objetivo.

Mantener limpios y en estado adecuado todos los elementos que componen los sistemas de recogida de agua y evacuación de pluviales, de cualquier tipo y material, para asegurar su correcto funcionamiento.

Se excluyen del cálculo de este indicador los elementos de saneamiento exterior e interior de las instalaciones de propiedad municipal, que están contemplados en el “Indicador de estado de las instalaciones”.

15.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos muestreados que presentan, en función del tipo de elemento, **alguna** de las siguientes incidencias:

Imbornales, cunetas, canaletas y similares:

- Limpieza: Imbornales con más del 10% de los arenilleros ocupados o rejillas obturadas; canaletas con hierbas o rejillas obturadas más del 10%; cunetas con hierbas de más de 5 cm de altura; cunetas drenantes con gravas obturadas hasta el 25% o existen objetos y obstrucciones en su interior.
- Estado: presencia de fisuras y desprendimientos que provocan filtraciones, marcos desprendidos o rejillas rotas y/o con deformaciones; canales con grietas que en caso de lluvia provocarían desbordamientos o con marcos desprendidos; rejillas con grietas y/o deformaciones; cunetas con desprendimientos o deformaciones que en caso de lluvia provocan desbordamientos; cunetas drenantes con dispersión o falta de gravas o con geotextil visible.

Pozo de registro:

- Limpieza: arenilleros ocupados más del 10%.
- Estado: marcos desprendidos o tapas mal colocadas o sin asegurar; pates en mal estado o ausentes; mal estado de enfoscado, enlucido y/o cama de apoyo.

Zona drenante y/o pozo de absorción:

- Limpieza: suciedad o lodos visibles en superficie, gravas interiores sucias, geotextiles y filtros anegados o cañerías de distribución obstruidas.
- Estado: dispersión de gravas en el entorno o mezcla de gravas en superficie.

15.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todos los elementos de todas las líneas de evacuación existentes.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

15.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año.

16 Indicador de estado de los elementos del sistema de riego y abastecimiento de agua

16.1 Objetivo.

Mantener limpios y en estado adecuado todos los elementos de la red de abastecimiento de agua, tanto potable como reciclada, para asegurar su correcto funcionamiento.

16.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos muestreados que presentan, en función del tipo de elemento, **alguna** de las siguientes incidencias:

- **Acometida y contador:** arqueta con lodos, agua en el fondo u objetos extraños en su interior; mal funcionamiento del drenaje con arqueta anegada; marco hundido, oxidado o roto; tapa de arqueta o puerta oxidada; bisagras o cerraduras deterioradas; tapa rota, deformada o mal colocada; pérdidas en las uniones a partir del contador; manómetro roto, mal instalado o de funcionamiento incorrecto; el contador no funciona correctamente; etc. ...(I_1)
- **Arquetas:** marcos desprendidos o tapas mal colocadas o sin asegurar con tornillos, tapas hundidas o levantadas respecto al terreno; mal estado de enfoscado/enlucido; filtros sucios; fugas en las uniones posteriores de la electroválvula; el programador autónomo no está fijado y se moja; las conexiones eléctricas no están aisladas correctamente; etc.... (I_2)
- **Bocas de riego:** boca de riego cubierta o no localizable; tapa rota, mal ajustada o sin tapa; pérdidas de agua; boca de riego mal fijada, claramente hundida o levantada con respecto al terreno; etc.... (I_3)
- **Programadores de riego:** indicios de falta de control del programador; la hora del programador no es correcta; el programa introducido no corresponde con el previsto; no funciona correctamente una o mas estaciones del programador; la batería del mantenimiento de memoria del

programador central o la de alimentación de un programador autónomo está agotada; etc.... (I₄)

- **Sector de riego (estaciones y emisores):** más del 2% de los emisores de la parcela muestreada están rotos o no funcionan correctamente o las líneas de goteo (ml) están obstruidas; más del 10% de los emisores de la parcela muestreada no tienen la boquilla adecuada al sector que cubren o las líneas de goteo (ml) están desplazadas de la vegetación a la que suministran riego; más del 5% de los emisores tienen pérdidas al cierre; etc....(I₄)

El cálculo del indicador se realizará a partir de la siguiente fórmula polinómica:

$$I = 0,1I_1 + 0,3I_2 + 0,15I_3 + 0,25I_4 + 0,2I_5$$

Donde cada uno de los valores I₁ a I₅ se obtienen como proporción de incumplimientos (anomalías) de cada aspecto anterior (en tanto por uno) respecto del número de inspecciones realizadas.

16.3 Método de medida

Indicador zonal.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

Se seleccionará de forma aleatoria un punto **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente (con sistema de riego), definiéndose la parcela de muestreo como un buffer respecto al punto elegido de radio 25 m. Se evaluará el estado de los emisores incluidos en la parcela. Elegido el emisor más próximo al punto seleccionado se evaluarán todos los elementos integrantes de dicho tramo de red hasta su acometida (arquetas, programadores, bocas de riego y acometida). Este criterio se aplicará siempre que no exista una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento

Los Servicios Municipales realizarán la verificación de los aspectos recogidos en el punto anterior de forma visual.

16.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 6 meses al año.

17 Indicador de estado de fuentes de beber

17.1 Objetivo.

Asegurar que las fuentes de beber se encuentran en un estado adecuado de limpieza y funcionamiento.

17.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos de la muestra que presentan **alguna** de las siguientes deficiencias:

- Grifo de la fuente: presenta moho en la boquilla, zonas oxidadas cerca de la boquilla, restos de sólidos incrustados, no es fácil el accionamiento del mismo y se necesita mucho esfuerzo para abrir la fuente, el grifo no cierra correctamente y gotea, ausencia de grifo, etc.
- Columna o poste de la fuente: presenta suciedad, pintadas, marcas, pegatinas, etc.
- Rejilla absorbadero de la fuente de beber (sumidero): presenta obturaciones con objetos, restos vegetales, incrustaciones, etc., se forma charco a pie de la fuente que impide acceso, la rejilla está rota y/o deformada, no existe rejilla, etc.
- Caudal de agua de la fuente: el agua salpica o sale con dificultad, el agua no sale o brota agua constantemente, etc.

17.3 Método de medida

Elementos a muestrear, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las fuentes de beber.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

17.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 6 meses al año.

18 Indicador de revisiones y actuaciones periódicas en instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos y depósitos de regulación.

18.1 Objetivo.

El indicador tiene por objetivo comprobar que la empresa adjudicataria realiza las actuaciones necesarias para:

- Asegurar el adecuado mantenimiento de vasos.

- Asegurar el adecuado mantenimiento y limpieza de sistemas de bombeo (captación, abastecimiento, regulación y recirculación, surtidores, oxigenación, etc.), surtidores y elementos hidráulicos mecánicos de cualquier tipo, que garanticen su correcto funcionamiento.
- Asegurar el adecuado mantenimiento y limpieza de programadores de horarios y sus sistemas de control de cualquier tipo, que garanticen su correcto funcionamiento.
- Asegurar el adecuado mantenimiento y limpieza de cuadros de iluminación, sistemas de control de iluminación de cualquier tipo y puntos de luz asociados, que garanticen su correcto funcionamiento.
- Asegurar la calidad del agua, mediante la realización de los análisis periódicos establecidos en el Pliego.

Cada una de las actuaciones realizadas, ajustadas a los protocolos definidos en el Pliego, deberá quedar recogida en el libro de mantenimiento de la instalación, numerada de forma consecutiva de acuerdo con su sucesión temporal y con toda la información que en cada caso sea necesaria.

18.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos de la muestra que presentan **alguna** de las siguientes deficiencias:

- Falta el libro de mantenimiento de la instalación.
- Falta en el libro alguna de las actuaciones que deberían haber sido realizadas o falta en alguna de ellas la información correspondiente.
- Al realizarse la inspección se detectan fallos o deficiencias que no han sido comunicadas con anterioridad o se detecta que no se han realizado las actuaciones programadas.

18.3 Método de medida

Elementos a muestrear, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua y ecosistemas acuáticos.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

18.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año.

19 Indicador de limpieza del agua en instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos, cauces ornamentales y charcas

19.1 Objetivo.

El indicador tiene por objetivo comprobar que la empresa adjudicataria realiza la adecuada limpieza del agua, retirando los residuos y cualquier tipo de elemento que distorbe el buen funcionamiento de las instalaciones, que incida negativamente en la calidad del agua o que produzca sensación de suciedad y abandono.

19.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos de la muestra que presentan **alguna** de las siguientes deficiencias:

- Presencia de hojas, ramas o cualquier otro tipo de elementos flotantes, que cubran juntos o por separado más del 5% de la superficie.

Además, en el caso de que existan botellas, botes, bolsas, plásticos, se considerará incumplimiento cuando el número total de elementos de estas características en un 5% de la superficie de la lámina sea el que se especifica en el siguiente cuadro:

	Superficie de la lámina de agua (m ²)				Playas Madrid-Río
	S ≤ 100	100 < S ≤ 500	500 < S ≤ 2.000	S >2.000	
Número total de elementos por 5% de sup. que supone incumplimiento	≥ 2	≥ 4	≥ 7	≥ 9	≥ 1

- Presencia de elementos no flotantes visibles desde la superficie de tamaño superior a 10 cm. en cualquiera de sus dimensiones.
- Deficiente transparencia del agua, evaluada a partir de la medición de la penetración luminosa mediante Disco de Secchi, según lo especificado en el siguiente cuadro:

	Superficie de la lámina de agua (m ²)	
	S ≤ 2.000	S >2.000
Medición Disco de Secchi que supone incumplimiento	Disco no visible a la máxima profundidad de la lámina (sobre el fondo)	Disco no visible por debajo de 40 cm de profundidad

- Mal olor del agua.

19.3 Método de medida

Elementos a muestrear, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos, cauces ornamentales y charcas.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

19.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 6 meses al año.

20 Indicador de estado de cuadros eléctricos y cámaras técnicas de electricidad

20.1 Objetivo.

Asegurar que los cuadros eléctricos se encuentran en un estado adecuado de limpieza y funcionamiento.

Se entiende por cuadros eléctricos los de medida, mando o protección, la acometida, la red de distribución, la documentación de la instalación y cualquiera elemento eléctrico no especificado en otros indicadores.

El término “Cámara técnica de electricidad” hace referencia a los recintos que contienen cuadros eléctricos o cualquier otro elemento de la instalación eléctrica. En el caso de que estén dentro de un almacén, se considerará como volumen libre 2 m en torno al elemento y como volumen de inflamables 5 m.

20.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos muestreados que presentan, en función del tipo de elemento, **alguna** de las siguientes incidencias:

- **Cuadros eléctricos:** presencia de pintadas o suciedad; no hay documentación del proyecto eléctrico o documentación mal guardada y deteriorada; circuitos desconectados; prueba de test de dos o más diferenciales de línea fuera de funcionamiento o prueba test diferencial general no funciona; falta más del 20% de la rotulación de los mecanismos; no se distinguen las características de algún mecanismo; carencia o mala fijación de las tapas de protección de los bornes; puertas o cerraduras con dificultad de abrir y/o cerrar, desprendimiento de la pintura de la superficie o corrosión con pérdida de espesura.
- **Cámara técnica de electricidad:** pavimento y elementos sucios y/o con agua y lodos; parte del volumen ocupado por elementos no peligrosos; puertas o cerraduras deterioradas o con dificultad para abrir o cerrar; el alumbrado no funciona; o extintor mal colocado, inadecuado, inexistente o sin revisar; presencia de productos inflamables.

20.3 Método de medida

Elementos a muestrear, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- El 25% de los cuadros eléctricos y cámaras técnicas correspondientes a la red eléctrica de cada lote.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

20.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año.

21 Indicador de estado de luminarias y columnas/soportes

21.1 Objetivo.

Asegurar que las luminarias y sus correspondientes columnas/soportes se encuentran en un estado adecuado de limpieza y funcionamiento.

Este indicador engloba todo elemento que contenga en su interior un emisor de luz y las columnas, báculos, brazos o soportes no estructurales de un punto de luz, incluyendo las balizas.

21.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos muestreados que presentan, en función del tipo de elemento, **alguna** de las siguientes incidencias:

- Luminaria no funcional (sin bombilla, bombilla fundida, etc.).
- Marcas o suciedad en la superficie de la luminaria o de la columna.
- Desprendimiento de la pintura superior al 5% de la superficie; globo o vidrios rotos; corrosión en general; corrosión en la base de la columna con pérdida de espesura o con perforación de la plancha base; inclinación clara de una columna; golpes que modifican la apariencia o funcionalidad; columna caída; tapas de registro mal colocadas o inexistentes.

21.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **para cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las luminarias de la zona de control.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

21.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia mínima anual: 4 meses.

22 Indicador de estado de los elementos de juego de las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos

22.1 Objetivo.

Garantizar que los elementos que componen las áreas infantiles (incluyendo elementos de acotado, si existen), las áreas de mayores y los circuitos deportivos se mantienen en un adecuado estado de conservación y uso.

22.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos muestreados que presentan **alguna** de las siguientes incidencias:

- Falta de tapones, tapas o pequeñas piezas.
- Falta de pintura o barniz en una superficie mayor de un paquete de tabaco, en cualquier parte del juego.
- Pintura o barniz inadecuadamente aplicados: grumos o imperfecciones en el extendido.
- Falta de algunas tablas, panel, barrera, barra y/o barandilla o hay anclajes al descubierto, siempre que ninguna de estas anomalías produzca problemas de seguridad.

22.3 Método de medida

Elementos a muestrear, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todos los elementos de todas las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos incluidos en el ámbito del contrato.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

22.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

23 Indicador de estado de cartelería, señalización y mobiliario urbano

23.1 Objetivo

Este indicador tiene por objeto garantizar que los elementos de cartelería, señalización y mobiliario urbano de cualquier modelo se mantienen en un estado adecuado de conservación. Se consideran incluidos en el ámbito de aplicación de este indicador todos los elementos descritos en el apartado 5.5.1. del Pliego, a excepción de los “Elementos de mobiliario de juego y deporte” y las “Fuentes de beber”, para los que se han desarrollado indicadores específicos.

23.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos muestreados que presentan **alguna** de las siguientes incidencias:

- Falta de pintura o barniz en una superficie mayor de un paquete de tabaco, en cualquier parte del elemento.
- Pintura o barniz inadecuadamente aplicados: grumos o imperfecciones en el extendido.
- Presencia de óxido, falta de engrasado, elementos móviles sin funcionamiento.
- Deficiencias en los anclajes (desanclados, con holguras en el anclaje) o partes sueltas.

23.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **para cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todos los carteles, señales y mobiliario urbano presentes de la zona de control.

23.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año.

24 Indicador de limpieza de parques y jardines

24.1 Objetivo

El indicador tiene por objetivo garantizar la limpieza de todas las superficies de los parques, jardines y estructuras incluidas en cada lote, a excepción de las contempladas de forma específica en el “*Indicador de limpieza de zonas forestales*”, “*Indicador de limpieza de áreas infantiles, de mayores y circuitos deportivos*” y el “*Indicador de estado de las instalaciones*”.

No se incluyen las hojas secas desde octubre a febrero.

24.2 Fórmula de cálculo

El cálculo del indicador se realizará a partir de la siguiente fórmula polinómica:

$$I = 0,5 \cdot I_1 + 0,2 \cdot I_2 + 0,3 \cdot I_3$$

En los puntos de muestreo se verificará la presencia de los incumplimientos que se relacionan a continuación:

- **I₁**. Se considera incumplimiento la presencia de más de 7 desperdicios de cualquier tipo de tamaño superior a un paquete de tabaco (elementos extraños, materiales de construcción y basuras) y la presencia de uno o más residuos que ocupen una superficie superior o igual a 0,25m² o un volumen superior o igual a una bolsa de basura pequeña llena.
- **I₂**. Se considera incumplimiento la presencia de productos de tamaño inferior a un paquete de tabaco concentrados (colillas, pipas, etc.). Se considera concentración la existencia de más de 20 residuos.
- **I₃**. Se considera incumplimiento la presencia de dos o más excrementos caninos o similar presentes en la zona.

Donde cada uno de los valores I₁ a I₃ se obtienen como proporción de incumplimientos respecto del número de muestras realizadas (en tanto por uno).

24.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **en cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente:

- Dos muestras de 100 m² (preferiblemente un cuadrado de 10m x 10m) en los lugares que se consideren más sucios. Se incluyen en la inspección todos aquellos alcorques individuales (delimitados o no), alcorques corridos y jardineras de cualquier material (incluso las de obra) ubicados en la superficie de 100 m² elegida.

Los servicios de inspección municipal, dentro de sus tareas programadas, inspeccionarán estas zonas y determinarán dentro de esas superficies el cumplimiento de los aspectos relativos a los subindicadores I₁ a I₃.

24.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

25 Indicador de limpieza de zonas forestales

25.1 Objetivo

El indicador tiene por objetivo garantizar la adecuada limpieza de las zonas forestales incluidas en cada lote.

No se incluyen las hojas secas.

25.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de elementos muestreados que presentan **alguna** de las siguientes incidencias

- Más de 7 desperdicios de cualquier tipo de tamaño superior a un paquete de tabaco (elementos extraños, materiales de construcción y basuras)
- Uno o más residuos que ocupen una superficie superior o igual a 0,25m² o un volumen superior o igual a una bolsa de basura pequeña llena.

25.3 Método de medida

Este Indicador se aplica únicamente en Lote 3.

Elementos a muestrear mensualmente:

- Cuatro muestras de 25 m² (preferiblemente un cuadrado de 5m x 5m) elegidas al azar en cada una de las zonas forestales incluidas en el lote correspondiente.

25.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

26 Indicador de limpieza y adecuación de instalaciones municipales y aseos públicos

26.1 Objetivo.

Asegurar que el estado de limpieza y adecuación de las instalaciones municipales y los aseos de uso público ubicados en el ámbito del contrato es el adecuado.

Para el resto de aspectos no considerados en este indicador será de aplicación el *Indicador de estado de las instalaciones*.

26.2 Fórmula de cálculo

El Indicador se calcula como suma de

$$I = 0,6 \cdot I_1 + 0,4 \cdot I_2$$

Donde los valores I_i son:

I_1 : Proporción (en tanto por uno) de aseos públicos muestreados que presentan **alguna** de las siguientes incidencias:

- Presencia de suciedad en suelos, sanitarios, elementos auxiliares, paredes, puertas, etc.
- Falta de papel higiénico, jabón, toallas higiénicas.
- Estado o funcionamiento inadecuado de dosificadores de jabón, secadores de manos, etc.
- Suelos encharcados.

I_2 : Proporción (en tanto por uno) de otras instalaciones municipales muestreadas que presentan **alguna** de las siguientes incidencias:

- Presencia de suciedad o apariencia desordenada del espacio libre exterior de la instalación.
- Presencia de suciedad, mal estado de taquillas y/o mobiliario, o apariencia desordenada del espacio interior de la instalación.

26.3 Método de medida

Elementos a muestrear, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todos los aseos públicos y otras instalaciones municipales incluidos en el ámbito del contrato.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

26.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

27 Indicador de limpieza y adecuación de áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos

27.1 Objetivo

Tiene por objeto garantizar que la limpieza de las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos, así como de los elementos que la conforman es la adecuada y garantiza un correcto nivel de salubridad.

27.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos que presentan **alguna** de las siguientes incidencias:

- Superficie de la zona que contiene los elementos está sucia: presencia de más de 10 objetos no peligrosos (no se incluyen las hojas secas desde octubre a febrero) o de 1 o más objetos peligrosos (cristales, excrementos, colillas, botellas o botes de bebida, etc.)
- Elementos de las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos que presentan suciedad o pegatinas.
- Zona no nivelada o rastrillada.

27.3 Método de medida

Elementos a muestrear mensualmente:

- Todas las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos incluidos en el ámbito del contrato, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento.

El indicador se obtiene a partir de los parámetros evaluados sobre el terreno en la muestra seleccionada.

27.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

28 Indicador de vaciado de papeleras

28.1 Objetivo

Asegurar que el contenedor de las papeleras se vacía regularmente.

28.2 Fórmula de cálculo

I = Indicador de vaciado de papeleras

$$I = 0,3 \cdot I_1 + 0,7 \cdot I_2$$

Siendo:

I_1 = Proporción de papeleras llenas respecto al número total de papeleras muestreadas en el mes (en tanto por uno)

I_2 = Proporción de papeleras rebosantes respecto al número total de papeleras muestreadas en el mes (en tanto por uno)

28.3 Método de medida

Elementos a muestrear mensualmente, independientemente del modelo de papelera, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todas las papeleras de cada una de las zonas de control elegidas.
- Todas las papeleras ubicadas en las áreas infantiles y de mayores incluidas en el ámbito del contrato.

Cada papelera muestreada se valorará según el criterio siguiente:

- **Papelera llena:** en zonas ajardinadas y áreas infantiles y de mayores se considera llena cuando el nivel de residuos supera el 50% de la capacidad total. En zonas forestales se considera llena cuando el nivel de residuos supera el 80% de la capacidad total.
- **Papelera rebosante:** se considera rebosante cuando se ven los residuos desde una distancia de 2 m alejados de la papelera.

28.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

29 Indicador de limpieza especial de zonas de ocio y esparcimiento y de acontecimientos y eventos

29.1 Objetivo

El indicador tiene por objetivo garantizar que la empresa adjudicataria realiza la adecuada limpieza, incluso domingos y festivos:

- De zonas de ocio y esparcimiento nocturno o similar.
- De zonas en que se hayan celebrado acontecimientos, actos públicos, fiestas o cualquier otro evento autorizado.

En el primer caso, se trata de aglomeraciones espontáneas cuya ubicación se repite en el tiempo. Estas zonas deberán estar limpias a las dos horas de haber quedado el espacio libre y, en caso de producirse en horario nocturno, como muy tarde a las 9:00 horas del día siguiente.

En el segundo caso, se trata de actos autorizados por el Ayuntamiento de Madrid, que comunicará su celebración a la empresa adjudicataria con el fin de que pueda organizar la adecuada limpieza y recogida de residuos. La zona deberá quedar limpia 2 horas después de la finalización del acto

Se excluyen de los plazos temporales generales aquellas manchas y olores para cuya eliminación sea necesario un tratamiento especial por razón de la naturaleza del agente causante y la superficie sobre la que se ubica (terrizos, céspedes, etc.).

29.2 Fórmula de cálculo

El cálculo del indicador se realizará a partir de la siguiente fórmula polinómica:

$$I = 0,5 \cdot I_1 + 0,5 \cdot I_2$$

Donde cada uno de los valores I_1 e I_2 se obtienen como proporción de anomalías en cada concepto (en tanto por uno) respecto del número de inspecciones realizadas:

- I_1 : Queda algún residuo de tamaño igual o superior a una cajetilla de tabaco en la superficie a limpiar (pavimentos, terrizos, zonas verdes, zonas infantiles y de mayores, etc.) o existe 1 papelera llena o rebosante (de acuerdo con los criterios establecidos en el indicador de vaciado de papeleras).
- I_2 : No se eliminan correctamente manchas y olores. Se considera incumplimiento si queda cualquier tipo de mancha u olor.

29.3 Método de medida

Este indicador se plantea en base a controles aleatorios efectuados en todas las zonas de este tipo existentes en cada uno de los lotes, en los que se valorará el

cumplimiento de aspectos relativos a los subindicadores I₁ y I₂ y se anotarán los incumplimientos detectados.

29.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

30 Indicador de limpieza de pintadas o grafiti

30.1 Objetivo

El indicador tiene por objetivo garantizar la eliminación de pintadas o grafiti en el ámbito objeto de este contrato.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se establece la obligatoriedad de eliminar todas las pintadas detectadas en el ámbito competencial de este contrato en un plazo máximo desde su aparición, incluyendo las pintadas o grafiti sobre pavimentos, elementos de áreas infantiles, de mayores y circuitos deportivos, mobiliario de cualquier tipo, farolas y cualquier otro elemento ubicado dentro de los límites de los citados parques y jardines que no sea objeto de otros contratos municipales.

Se establece un periodo de transición de 3 meses hasta la puesta al día del ámbito del contrato en cuanto a eliminación de pintadas o grafiti. En esta primera etapa se establecen un umbral de alerta y un umbral máximo menos exigentes, para evitar la excesiva penalización del adjudicatario en este periodo.

	Umbral de alerta	Umbral máximo
1 ^{er} trimestre	0,15	0,25

30.2 Fórmula de cálculo

El parámetro a evaluar será la presencia de pintadas no eliminadas en el tiempo establecido en el Pliego. En el caso de pintadas sobre material poroso, se considerará que la pintada no ha sido eliminada si su eliminación no ha sido completa, es decir, si quedan restos de pintada en la porosidad del material sobre el que fue realizada (presencia de “sombra”).

La clasificación de las pintadas se realizará en función de su superficie (considerando esta el área establecida en un rectángulo, cuyos lados engloban de forma lo más ajustada posible a la pintada), del siguiente modo:

- **Pequeñas (I₁):** pintadas o grafiti de superficie inferior o igual a 0,25 m² (Plantilla cuadrada de 0,5 m de lado).
- **Medianas (I₂):** superficie comprendida entre 0,25 m² y 2 m².

- **Grandes (I₃):** superficie superior o igual a 2 m².

No se tendrán en cuenta aquellas pintadas o grafiti que, en el momento de la medición, se encuentren con un equipo de trabajo eliminándolas.

Dos grafiti se consideran parte de la misma superficie “grafiteada” cuando están separados menos de 1 metro. De lo contrario, las superficies “grafiteadas” se consideran distintas.

Cuando varios grafiti se consideren parte de la misma superficie “grafiteada”, la medición de esta última será la suma de las mediciones de las superficies geométricas simples que envuelven a la superficie “grafiteada”.

Cuando una superficie “grafiteada” supere los 8 m², su superficie total se dividirá por 4, contabilizando tantas superficies grandes como indique la parte entera del cociente.

El cálculo del indicador se realizará a partir de la siguiente fórmula polinómica:

$$I = 0,3 \cdot I_1 + 0,3 \cdot I_2 + 0,4 I_3$$

Donde cada uno de los valores I₁ a I₃ se obtienen como proporción de grafitis pequeños, medianos y grandes (en tanto por uno) no eliminados en el plazo y con la calidad establecida en el Pliego de Prescripciones Técnicas, respecto del número de grafiti de cada tipo detectados.

Los micrografiti individuales o pintadas realizadas con bolígrafo o rotulador de tamaño inferior a 0,05 m² solo se considerarán si están realizados sobre elementos artísticos, mobiliario, farolas, juegos infantiles, de mayores o deportivos.

30.3 Método de medida

La empresa adjudicataria comunicará a los servicios municipales los grafiti que detecte, incluyendo en esta información una fotografía de la pintada, su localización y la fecha de detección. A su vez, los servicios municipales de inspección registrarán los grafiti que detecten durante sus rondas habituales por los parques, jardines e instalaciones objeto del contrato, tomando en cada uno de ellos los datos anteriores. La empresa comunicará asimismo a los servicios municipales la eliminación de cada grafiti, especificando la fecha y hora de resolución.

Se evaluarán la totalidad de los grafiti detectados, a partir de los datos sobre fecha de detección (facilitada por la empresa o por los servicios municipales) y fecha de resolución (facilitada por la empresa).

Se contrastará mediante un proceso de cálculo informático la fecha límite teórica prevista para la limpieza del grafiti y la fecha de eliminación facilitada por la empresa.

El concesionario facilitará a los Servicios Municipales diariamente el listado de grafiti detectados y resueltos, con los datos necesarios para el control del servicio y el formato que se establezca. A partir de este listado se calculará el indicador de limpieza de pintadas o grafiti.

La pintada se contará en el mes donde se realiza la comprobación de eliminación, pudiéndose realizar la detección de las pintadas en cualquier momento.

30.4 Aplicación del “Coeficiente de veracidad”

Se aplicará el “Coeficiente de veracidad”

30.5 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

31 Indicador de limpieza de cartelería, señalización y mobiliario urbano

31.1 Objetivo

Este indicador tiene por objeto garantizar que los elementos de cartelería, señalización y mobiliario urbano de cualquier modelo se mantienen en un estado adecuado de limpieza. Se consideran incluidos en el ámbito de aplicación de este indicador todos los elementos descritos en el apartado 5.5.1. del Pliego, a excepción de los “Elementos de mobiliario de juego y deporte” y las “Fuentes de beber”, para los que se han desarrollado indicadores específicos.

31.2 Fórmula de cálculo

El indicador se define como proporción (en tanto por uno) de carteles, señales, y mobiliario urbano que presentan suciedad o pegatinas.

El parámetro a evaluar es la presencia de suciedad o pegatinas en el elemento: se considerará incumplimiento en caso de que se observe suciedad en más de un 20% de la superficie o pegatinas en cada uno de los elementos muestreados.

$$I = I_1 / N$$

Donde: $I_1 = n^{\circ}$ elementos sucios

$N = n^{\circ}$ elementos de la muestra

31.3 Método de medida

Indicador zonal.

Elementos a muestrear **para cada una de las zonas de control** elegidas mensualmente, siempre que no haya una comunicación previa de la empresa al Ayuntamiento en la que se manifieste una situación excepcional y esta circunstancia sea aceptada por el Ayuntamiento:

- Todos los carteles, señales y mobiliario urbano presentes de la zona de control.

31.4 Periodicidad

Aplicación en la certificación mensual. Se implantará a partir del segundo mes del contrato, a partir de los datos recogidos en el mes en curso.

32 Indicador de equipo

32.1 Objetivo.

El Indicador de Equipo mide la adecuación de los medios materiales y humanos a la ejecución del servicio. Este Indicador es de aplicación para todos los servicios incluidos en este contrato.

32.2 Fórmula de cálculo

Este indicador se plantea en base a controles efectuados durante la prestación del servicio en los que se verificará la presencia de los incumplimientos que se relacionan a continuación, indicándose el valor porcentual de cada aspecto en el peso del indicador:

EQUIPOS HUMANOS

- Uniformidad no reglamentaria o indecorosa (I₁) 35%

HERRAMIENTAS Y MAQUINARIA

- Aspecto inadecuado de herramientas y maquinaria (I₂) 15%

VEHÍCULOS

- Vehículos no estancos (pérdidas de carga) (I₃) 15%
- Incumplimiento de las prescripciones de los vehículos (I₄) 25%
- Vehículos con pérdida de aceites o con alta emisión de humos o ruidos (I₅) 10%

El cálculo del indicador de equipo se efectuará aplicando la siguiente expresión polinómica:

$$I = 0,35 \cdot I_1 + 0,15 \cdot I_2 + 0,15 \cdot I_3 + 0,25 \cdot I_4 + 0,10 \cdot I_5$$

Donde cada uno de los valores I_i se obtienen como proporción de anomalías (en tanto por uno) detectadas en el aspecto i respecto al número de inspecciones realizadas en cada aspecto.

32.3 Método de medida

La muestra se seleccionará de forma aleatoria, muestreando al menos 20 equipos por lote. El inspector podrá presentarse en el lugar y hora establecidos según la planificación facilitada para verificar dichos aspectos en el momento de la ejecución o realizarla en alguna de las instalaciones del contrato. El inspector comprobará la presencia/ausencia del conjunto de incumplimientos que componen el Indicador anteriormente indicados.

Se valorarán los siguientes incumplimientos:

- **Uniformidad no reglamentaria o indecorosa del personal:** el operario lleva prendas de vestir diferentes a las aprobadas para los Servicios Técnicos Municipales o el uniforme no se observa en condiciones óptimas de aseo y decoro así como correctamente puesto o no lleva la identificación o no lleva visible la identificación.

- **Aspecto inadecuado de la maquinaria o de las herramientas:** se detectan deficiencias tales como elementos rotos o estropeados, abolladuras, rotulación o identificación incorrecta según las normas establecidas, pintura en mal estado o mal estado de limpieza.

- **Vehículos no estancos:** pierden material sólido o líquido.

- **Incumplimiento de las prescripciones de los vehículos:** se detectan deficiencias en los vehículos tales como elementos (retrovisores, intermitentes, faros, ruedas, chapa, etc.) rotos, estropeados o con abolladuras, rotulación e identificación incorrecta según las normas establecidas, pintura en mal estado o mal estado de limpieza, deficiencias en la señalización (no lleva conectadas y funcionando, en su caso, las luces que indican que están realizando un trabajo como el giro-faro, luces emergencia, etc.).

- **Vehículos con pérdida de aceites o con alta emisión de humos o ruidos:** se considerará este incumplimiento en caso de que el vehículo inspeccionado emita ruidos o humos excesivos y molestos para el ciudadano, o se detecten pérdidas de aceite procedentes del motor o de la caja. En caso de confirmarse la incidencia, se computará el incumplimiento en el indicador del mes en que se tenga conocimiento del resultado.

32.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año.

33 Indicador de estado de las instalaciones

33.1 Objetivo.

Este indicador tiene por objeto garantizar que las instalaciones de propiedad municipal son mantenidas en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

33.2 Fórmula de cálculo

El Indicador se calcula como suma de

$$I = 0,30 \cdot I_1 + 0,7 \cdot I_2$$

Donde los valores I_i a partir de las siguientes expresiones:

I_1 : INSPECCIÓN EXTERIOR

$$I_1 = 0,2 \cdot J_1 + 0,3 \cdot J_2 + 0,3 \cdot J_3 + 0,2 \cdot J_4$$

Siendo:

J1: El número de incumplimientos relativos a la presencia de grietas, baches y socavones en el pavimento exterior, así como inexistencia o deficiente señalización vial con implicación en la seguridad (pasos de peatones, ordenación de tráfico, etc.) respecto las inspecciones realizadas expresado en tanto por uno. Se considera incumplimiento la existencia de 1 o más baches o socavones, así como la presencia de grietas de 2 o más metros de longitud.

J2: El número de incumplimientos relativos al estado de la red de saneamiento exterior, como por ejemplo falta de limpieza en rejillas y sumideros, deficiente estado de la sujeción de las rejillas, suciedades en los tejados, bajantes, canalones, sumideros y desagües que comprometan su funcionamiento, etc. respecto las inspecciones realizadas expresado en tanto por uno. Se considera incumplimiento la existencia de 1 solo elementos mencionado en dichas circunstancias.

J3: El número de incumplimientos relativos al estado del material de cubrición de las cubiertas del edificio como por ejemplo falta de tejas o tejas rotas, desperfectos en el material impermeabilizante, etc. respecto las inspecciones realizadas expresado en tanto por uno. Se considera incumplimiento la existencia de 1m² o mas de la superficie mencionado en dichas circunstancias.

J4: El número de incumplimientos relativos al estado de la pintura exterior, revestimiento de fachadas, muros de cerramiento de parcela, etc. relativos a la presencia de manchas, desconchones, parcheados, grietas o fisuras, óxido en los perfiles metálicos o cerrajería respecto las inspecciones realizadas expresado en tanto por uno. Se considera incumplimiento la existencia de 2 m² o mas de la superficie mencionado en dichas circunstancias o 1 m lineal o mas en caso de grietas o fisuras o un 10% o mas de la superficie de presencia de óxido o similar.

I₂: INSPECCIÓN INTERIOR

$$I_2 = 0,2 \cdot J_1 + 0,4 \cdot J_2 + 0,4 \cdot J_3$$

Siendo:

J1: El número de incumplimientos relativos al estado incorrecto de las ventanas y puertas existentes valorando en cada uno de los elementos: la carpintería: no hermeticidad del cierre, mal estado de los mecanismos de apertura y cierre, o de la vidriería y de los mecanismos de oscurecimiento respecto las inspecciones realizadas expresado en tanto por uno. Se considera incumplimiento cuando existe un 10% o más de los elementos en estas circunstancias.

J2: El número de incumplimientos relativos al estado de los paramentos interiores: presencia de goteras y humedades, estado deficiente de aplacados, azulejos y pavimentos de cualquier tipo, etc. respecto las inspecciones realizadas expresado en tanto por uno. Se considera incumplimiento cuando exista al menos zona con superficie deteriorada de tamaño igual o superior a un folio en estas circunstancias.

J3: El número de incumplimientos relativos al estado de instalaciones interiores respecto las inspecciones realizadas considerando incumplimiento cualquier falta en estos aspectos, expresado en tanto por uno, valorando los siguientes aspectos:

- fontanería interior, especialmente sobre el estado de los aparatos sanitarios (inodoros, cisternas, lavabos, urinarios), de los accesorios, de grifería de todo tipo, así como defectos apreciables en el encuentro de las duchas, bote sifónicos, sanitarios, sumideros, con el solado. Se considera incumplimiento cuando existe al menos 1 elemento en estas circunstancias
- Funcionamiento del sistema de calefacción en zonas de vestuario y/o trabajo. Se considera incumplimiento cuando no funciona o no existe
- Red de saneamiento: rejillas limpias, desagües no obturados, etc. Se considera incumplimiento cuando existe un 10% o más de los elementos en estas circunstancias

- Electricidad: adecuado funcionamiento del sistema, estado de los interruptores y enchufes, diferenciales, magnetotérmico, limitadores de potencia, etc. Se considera incumplimiento cuando existe un 10% o más de los elementos en estas circunstancias
- Extintores: faltan extintores o su ubicación incorrecta en la instalación así como si se han hecho las revisiones de acuerdo a la legislación, etc. Se considera incumplimiento cualquier falta en estos conceptos
- Luces de emergencia, si están ubicadas correctamente, su funcionamiento, etc. Se considera incumplimiento cuando existe un 10% o más de los elementos en estas circunstancias
- Etc.

33.3 Método de medida

Cada mes de aplicación del Indicador se inspeccionarán todas las instalaciones.

Se realizarán inspecciones visuales en las que se examinarán los aspectos mencionados en el exterior e interior de la instalación (si es una edificación exenta) o en el interior (si se trata de locales).

33.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año.

34 Indicador de satisfacción ciudadana

34.1 Objetivo.

El objeto del presente indicador es la medición de la evolución de las quejas presentadas por los ciudadanos, para conocer la percepción de la calidad del servicio mediante el número de quejas presentadas asociadas a una deficiente prestación del servicio.

34.2 Fórmula de cálculo

Desde los servicios técnicos del Ayuntamiento de Madrid, se realizará una clasificación de las quejas recibidas de particulares a través de los medios que disponga el Ayuntamiento de Madrid.

Se llevará un registro mensual que permita conocer su evolución a lo largo del tiempo, y la percepción de los ciudadanos respecto del servicio prestado.

34.3 Método de medida

Se comparará el número de quejas recibidas en referencia a los servicios incluidos en este contrato, en un trimestre con el mismo trimestre del año anterior.

Durante el primer año del contrato se recogerán las quejas del máximo número de meses disponibles.

La fórmula de cálculo será:

$$I = \frac{N^{\circ} \text{ quejas del trimestre de año en curso} - N^{\circ} \text{ quejas del trimestre del año anterior}}{N^{\circ} \text{ quejas del trimestre del año anterior}}$$

Si el número de quejas del trimestre del año en curso es inferior al número de quejas del trimestre del año anterior $I=0$

34.4 Periodicidad

Periodicidad no mensual. Frecuencia anual: 4 meses al año (marzo, junio, septiembre y diciembre).

Se comenzará a aplicar en el primer trimestre natural entero una vez transcurrido un año desde el inicio del contrato, comparando los datos recogidos en dicho trimestre con los recogidos en el mismo trimestre del año anterior.

Valores umbral y descuento asociados a los indicadores – Lote 1

Nº	Nombre Indicador	Zonal	Nº Meses/año	Umb. Alerta	Umb. Máx.	%Desc. mensual equivalente	%Desc. máx. efectivo en certificación
1	Indicador de cumplimiento de programaciones		12	0,05	0,2	5,00%	5,00%
2	Indicador de tiempos de respuesta a incidencias		12	0,05	0,1	3,00%	3,00%
3	Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en la red de agua y fuentes de beber		12	0,05	0,1	2,00%	2,00%
5	Indicador de tiempo de respuesta en la ejecución de órdenes		12	0,05	0,1	1,00%	1,00%
6	Indicador de control de árboles con problemas de riesgo		6	0,05	0,1	0,60%	1,20%
7	Indicador de malas hierbas en macizos arbustivos, borduras, setos, tapizantes, macizos de flor, alcorques y acolchados	SI	4	0,1	0,2	0,50%	1,50%
8	Indicador de malas hierbas en viario, áreas de juegos infantiles, de mayores y deportivas, elementos de obra civil y estructuras	SI	3	0,1	0,2	0,60%	2,40%
9	Indicador de altura y perfilado de céspedes	SI	12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
10	Indicador de recubrimiento y regularidad de céspedes	SI	2	0,1	0,2	0,25%	1,50%
12	Indicador de uniformidad y nivelación de terrizos y pavimentos granulares	SI	4	0,1	0,2	0,20%	0,60%
14	Indicador de estado de elementos de obra civil	SI	2	0,1	0,2	0,10%	0,60%
15	Indicador de limpieza y estado de elementos de recogida de agua y evacuación de pluviales	SI	4	0,1	0,2	0,20%	0,60%
16	Indicador de estado de los elementos del sistema de riego y abastecimiento de agua	SI	6	0,1	0,2	0,60%	1,20%
17	Indicador de estado de fuentes de beber		6	0,1	0,2	0,10%	0,20%
18	Indicador de revisiones y actuaciones periódicas en instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos y depósitos de regulación		4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
19	Indicador de limpieza del agua en instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos, cauces ornamentales y charcas		6	0,1	0,2	0,50%	1,00%
20	Indicador de estado de cuadros eléctricos y cámaras técnicas de electricidad		4	0,1	0,2	0,25%	0,75%
21	Indicador de estado de luminarias y columnas/soportes	SI	4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
22	Indicador de estado de los elementos de juego de las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
23	Indicador de estado de cartelería, señalización y mobiliario urbano	SI	4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
24	Indicador de limpieza de parques y jardines	SI	12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
26	Indicador de limpieza y adecuación de instalaciones municipales y aseos públicos		12	0,1	0,2	0,25%	0,25%

Nº	Nombre Indicador	Zonal	Nº Meses/año	Umb. Alerta	Umb. Máx.	%Desc. mensual equivalente	%Desc. máx. efectivo en certificación
27	Indicador de limpieza y adecuación de áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
28	Indicador de vaciado de papeleras		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
29	Indicador de limpieza especial de zonas de ocio y esparcimiento y de acontecimientos y eventos		12	0,1	0,2	0,25%	0,25%
30	Indicador de limpieza de pintadas o grafiti		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
31	Indicador de limpieza de cartelería, señalización y mobiliario urbano	SI	12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
32	Indicador de equipo		4	0,12	0,25	0,10%	0,30%
33	Indicador de estado de las instalaciones		4	0,18	0,5	0,60%	1,80%
34	Indicador de satisfacción ciudadana		4	0,2	1	0,10%	0,30%
Suma Lote						20,00%	

Valores umbral y descuento asociados a los indicadores – Lote 2

Nº	Nombre Indicador	Zonal	Nº Meses/año	Umb. Alerta	Umb. Máx.	%Desc. mensual equivalente	%Desc. máx. efectivo en certificación
1	Indicador de cumplimiento de programaciones		12	0,05	0,2	5,00%	5,00%
2	Indicador de tiempos de respuesta a incidencias		12	0,05	0,1	3,00%	3,00%
3	Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en la red de agua y fuentes de beber		12	0,05	0,1	2,00%	2,00%
5	Indicador de tiempo de respuesta en la ejecución de órdenes		12	0,05	0,1	1,00%	1,00%
6	Indicador de control de árboles con problemas de riesgo		6	0,05	0,1	0,60%	1,20%
7	Indicador de malas hierbas en macizos arbustivos, borduras, setos, tapizantes, macizos de flor, alcorques y acolchados	SI	4	0,1	0,2	0,50%	1,50%
8	Indicador de malas hierbas en viario, áreas de juegos infantiles, de mayores y deportivas, elementos de obra civil y estructuras	SI	3	0,1	0,2	0,60%	2,40%
9	Indicador de altura y perfilado de céspedes	SI	12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
10	Indicador de recubrimiento y regularidad de céspedes	SI	2	0,1	0,2	0,25%	1,50%
12	Indicador de uniformidad y nivelación de terrizos y pavimentos granulares	SI	4	0,1	0,2	0,20%	0,60%
14	Indicador de estado de elementos de obra civil	SI	2	0,1	0,2	0,10%	0,60%
15	Indicador de limpieza y estado de elementos de recogida de agua y evacuación de pluviales	SI	4	0,1	0,2	0,20%	0,60%
16	Indicador de estado de los elementos del sistema de riego y abastecimiento de agua	SI	6	0,1	0,2	0,60%	1,20%
17	Indicador de estado de fuentes de beber		6	0,1	0,2	0,10%	0,20%
18	Indicador de revisiones y actuaciones periódicas en instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos y depósitos de regulación		4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
19	Indicador de limpieza del agua en instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos, cauces ornamentales y charcas		6	0,1	0,2	0,50%	1,00%
20	Indicador de estado de cuadros eléctricos y cámaras técnicas de electricidad		4	0,1	0,2	0,25%	0,75%
21	Indicador de estado de luminarias y columnas/soportes	SI	4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
22	Indicador de estado de los elementos de juego de las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
23	Indicador de estado de cartelería, señalización y mobiliario urbano	SI	4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
24	Indicador de limpieza de parques y jardines	SI	12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
26	Indicador de limpieza y adecuación de instalaciones municipales y aseos públicos		12	0,1	0,2	0,25%	0,25%

Nº	Nombre Indicador	Zonal	Nº Meses/año	Umb. Alerta	Umb. Máx.	%Desc. mensual equivalente	%Desc. máx. efectivo en certificación
27	Indicador de limpieza y adecuación de áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
28	Indicador de vaciado de papeleras		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
29	Indicador de limpieza especial de zonas de ocio y esparcimiento y de acontecimientos y eventos		12	0,1	0,2	0,25%	0,25%
30	Indicador de limpieza de pintadas o grafiti		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
31	Indicador de limpieza de cartelería, señalización y mobiliario urbano	SI	12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
32	Indicador de equipo		4	0,12	0,25	0,10%	0,30%
33	Indicador de estado de las instalaciones		4	0,18	0,5	0,60%	1,80%
34	Indicador de satisfacción ciudadana		4	0,2	1	0,10%	0,30%
Suma Lote						20,00%	

Valores umbral y descuento asociados a los indicadores – Lote 3

Nº	Nombre Indicador	Zonal	Nº Meses/año	Umb. Alerta	Umb. Máx.	%Desc. mensual equivalente	%Desc. máx. efectivo en certificación
1	Indicador de cumplimiento de programaciones		12	0,05	0,2	5,00%	5,00%
2	Indicador de tiempos de respuesta a incidencias		12	0,05	0,1	2,00%	2,00%
3	Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en la red de agua y fuentes de beber		12	0,05	0,1	1,50%	1,50%
4	Indicador de tiempos de respuesta a incidencias en viveros		12	0,05	0,1	1,50%	1,50%
5	Indicador de tiempo de respuesta en la ejecución de órdenes		12	0,05	0,1	1,00%	1,00%
6	Indicador de control de árboles con problemas de riesgo		6	0,05	0,1	0,50%	1,00%
7	Indicador de malas hierbas en macizos arbustivos, borduras, setos, tapizantes, macizos de flor, alcorques y acolchados	SI	4	0,1	0,2	0,50%	1,50%
8	Indicador de malas hierbas en viario, áreas de juegos infantiles, de mayores y deportivas, elementos de obra civil y estructuras	SI	3	0,1	0,2	0,50%	2,00%
9	Indicador de altura y perfilado de céspedes	SI	12	0,1	0,2	0,10%	0,10%
10	Indicador de recubrimiento y regularidad de céspedes	SI	2	0,1	0,2	0,10%	0,60%
11	Indicador de marras de arbolado forestal		1	0,15	0,3	0,25%	3,00%
12	Indicador de uniformidad y nivelación de terrizos y pavimentos granulares	SI	4	0,1	0,2	0,20%	0,60%
13	Indicador de estado de conservación de caminos forestales y explanadas terrizas	SI	2	0,1	0,3	0,30%	1,80%
14	Indicador de estado de elementos de obra civil	SI	2	0,1	0,2	0,10%	0,60%
15	Indicador de limpieza y estado de elementos de recogida de agua y evacuación de pluviales	SI	4	0,1	0,2	0,20%	0,60%
16	Indicador de estado de los elementos del sistema de riego y abastecimiento de agua	SI	6	0,1	0,2	0,50%	1,00%
17	Indicador de estado de fuentes de beber		6	0,1	0,2	0,10%	0,20%
18	Indicador de revisiones y actuaciones periódicas en instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos y depósitos de regulación		4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
19	Indicador de limpieza del agua instalaciones hidráulicas ornamentales, láminas de agua, ecosistemas acuáticos, cauces ornamentales y charcas		6	0,1	0,2	0,50%	1,00%
20	Indicador de estado de cuadros eléctricos y cámaras técnicas de electricidad		4	0,1	0,2	0,25%	0,75%
21	Indicador de estado de luminarias y columnas/soportes	SI	4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
22	Indicador de estado de los elementos de juego de las áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%

Nº	Nombre Indicador	Zonal	Nº Meses/año	Umb. Alerta	Umb. Máx.	%Desc. mensual equivalente	%Desc. máx. efectivo en certificación
23	Indicador de estado de cartelería, señalización y mobiliario urbano	SI	4	0,1	0,2	0,10%	0,30%
24	Indicador de limpieza de parques y jardines	SI	12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
25	Indicador de limpieza de zonas forestales		12	0,1	0,3	0,30%	0,30%
26	Indicador de limpieza y adecuación de instalaciones municipales y aseos públicos		12	0,1	0,2	0,25%	0,25%
27	Indicador de limpieza y adecuación de áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
28	Indicador de vaciado de papeleras		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
29	Indicador de limpieza especial de zonas de ocio y esparcimiento y de acontecimientos y eventos		12	0,1	0,2	0,25%	0,25%
30	Indicador de limpieza de pintadas o grafiti		12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
31	Indicador de limpieza de cartelería, señalización y mobiliario urbano	SI	12	0,1	0,2	0,50%	0,50%
32	Indicador de equipo		4	0,12	0,25	0,10%	0,30%
33	Indicador de estado de las instalaciones		4	0,18	0,5	0,60%	1,80%
34	Indicador de satisfacción ciudadana		4	0,2	1	0,10%	0,30%
Suma Lote						20,00%	