

01 Introducción

1.1.	INTRODUCCIÓN.....	2
1.2.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y COMPETENCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL.....	7
1.3.	ÁMBITO Y OBJETIVOS DE ESTA MEMORIA.....	10

1.1. INTRODUCCIÓN

Madrid es una ciudad con 3.215.633 habitantes (según *Padrón Municipal de Habitantes* a fecha 01.01.2013), con más de 7,5 millones de turistas anuales en el año 2013 (según *Encuesta de Ocupación Hotelera del Ayuntamiento de Madrid de 2013*) y casi 1,4 millones de personas que entran cada día en la ciudad (dato de población flotante de Madrid publicada en el *Barómetro de Economía de la Ciudad de Madrid de octubre de 2009 - Observatorio Económico y en el diagnóstico de la ciudad de la revisión del Plan General de Ordenación Urbana del Ayuntamiento de Madrid*), en cuya agenda se programan aproximadamente 9.000 eventos culturales, artísticos y deportivos al año (según Plan Estratégico de Turismo de la Ciudad de Madrid 2012-2015).

En los 605 Km² de superficie del municipio se producen, diariamente, en torno a 3.000 toneladas de residuos que hay que *gestionar*; se realizan más de 480.000 servicios de limpieza anuales en los espacios públicos y más de 46.000 intervenciones de limpieza urgente; se protegen y mantienen más de 6.000 hectáreas de zonas verdes públicas de conservación municipal y alrededor de 300.000 árboles de alineación en el viario público.

Madrid es, desde hace años, una ciudad comprometida con el medio ambiente, que ha diseñado numerosos planes municipales para lograr una mejora de la calidad de vida del ciudadano y del visitante de nuestra ciudad. Por su parte, los ciudadanos demandan a sus gobernantes municipales, a través de todos los canales de comunicación puestos a su disposición, servicios de mayor calidad desde el punto de vista tanto de la eficacia económica como ambiental. Prueba de este compromiso es el incremento experimentado en la ratio de zonas verdes por habitante en los últimos años: un 9,8% del suelo de Madrid es zona verde, lo que significa una dotación de 20,22 m² (según dato 2013 del Observatorio de la Ciudad) de zona verde por habitante, superando la ratio de 15 m² recomendada por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local (modificada por la **Ley 27/2013, de 27 diciembre, Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local**) en el artículo 25 atribuye a los Ayuntamientos competencias en materia de medio ambiente, entre las que se especifican los parques y jardines públicos, y la gestión de los residuos sólidos urbanos, concretándose en el artículo 26. 1 la obligatoriedad de prestar, por parte de todos los ayuntamientos, los servicios de limpieza viaria y recogida de residuos, y en el 26.1.b el servicio de parques públicos en municipios con más de 5.000 habitantes.

La limpieza urbana, la recogida de residuos y la conservación de zonas verdes, parques y jardines públicos constituyen factores clave para la calidad de vida en la ciudad. Más allá de la mera aplicación de la legislación vigente, el Ayuntamiento de Madrid, en su interés por estar a la vanguardia tecnológica y contar con unos servicios eficaces y eficientes, dispone de un conjunto de infraestructuras de limpieza, recogida selectiva de residuos, transporte de los mismos, tratamiento y valorización *energética*, que se encuentra entre los más completos y tecnológicamente avanzados de Europa, garantizando la evacuación periódica de la totalidad de residuos urbanos que se generan en la ciudad, evitando, en todo caso, los riesgos sanitarios, aunque el objetivo que se persigue va más allá de la protección de la salud pública.

Por otro lado, Madrid, por razones obvias de dimensión (es una de las ciudades del mundo con mayor superficie de zonas verdes públicas), pero también por convicción, es el municipio español que lidera el gasto en conservación y mantenimiento de zonas verdes, y muestra su compromiso continuo con la mejora de la gestión de sus espacios ajardinados, utilizando técnicas y criterios encaminados al uso eficiente y racional de los recursos, minimizando la dependencia de recursos externos (agua, fertilizantes, fitosanitarios, etc.), y reduciendo costes

de mantenimiento (reducción del consumo de agua y energía, reducción y adecuada gestión de los residuos generados, empleo de técnicas y materiales de bajo impacto).

La importancia de estos servicios viene determinada no sólo por la cuantía económica de los recursos que el Ayuntamiento de Madrid dedica a estos servicios, sino también por la influencia inmediata que en la vida diaria de todos los ciudadanos tiene el buen funcionamiento de los mismos. Estos servicios requieren, además, una colaboración activa de los ciudadanos: la disminución de los residuos generados en los domicilios y centros de trabajo, un correcto uso de las papeleras y contenedores que facilite la limpieza de la vía pública y la recogida selectiva en origen, el cuidado de los parques y jardines, etc.

Desde hace bastantes años en la ciudad de Madrid se han externalizado, total o parcialmente, los servicios públicos relacionados con salubridad y pulcritud de espacios públicos (limpieza, recogida de residuos, contenerización, etc.), y conservación de espacios verdes. Las prestaciones contempladas son realizadas por las empresas adjudicatarias de acuerdo con los requisitos establecidos en los pliegos técnicos, que contemplan el personal, los medios, o las frecuencias y actuaciones mínimas exigidas para la realización de cada servicio.

Este modelo de gestión llega hasta 2012, año en el que toma cuerpo en Madrid el concepto de "Smart City", que se traduce en dos ideas principales:

- La búsqueda de las sinergias que se producen por el agrupamiento de la gestión de los diferentes servicios municipales y el consiguiente ahorro económico para las arcas públicas.
- El control de la gestión basada, no en la disposición de medios humanos y materiales, sino en la consecución de objetivos de calidad medidos de forma objetiva a través de indicadores.

De hecho, en abril de 2012 se inicia un contrato piloto de Gestión de Servicio Público de Limpieza Urbana en los Distritos de Arganzuela, Retiro y Salamanca, y de Mantenimiento, Conservación y Limpieza de las zonas verdes del Distrito de Salamanca, que ya incluye algunas de las ideas de "Smart City" que luego se instaurarán o desarrollarán en los contratos venideros. Algunas de ellas son las siguientes:

- Un modelo de pliego más concesional y menos intervencionista, donde no se establezcan mínimos de personal ni de maquinaria, sino que se exijan resultados. Estos resultados deben ser medidos de forma objetiva a través de indicadores de calidad.
- El establecimiento de estos criterios objetivos y medibles de calidad con los que evaluar el trabajo de las empresas concesionarias tiene una puesta en práctica compleja, que se puede soslayar, al menos en parte, con una definición precisa y concreta de los parámetros a medir.
- El peso que ha de tener el canon o precio (cantidad fija mensual que perciben las empresas concesionarias por realizar las labores que se especifican en el Pliego que rige el contrato) no tiene por qué ser fijo. Es decir, se trata de exigir -y abonar, en consecuencia- resultados más que medios.

A lo largo del año 2013 finalizan la mayoría de los contratos que han atendido durante varios años las necesidades de la ciudad de Madrid en materia de limpieza, conservación de zonas verdes, y otros servicios en los espacios públicos, entre los cuales están:

- Los contratos de limpieza urbana.
- Los contratos de reparación, mantenimiento y conservación de mobiliario urbano, zonas de mayores y áreas infantiles.
- Los contratos de conservación de zonas verdes y parques "de barrio".

- El contrato piloto arriba mencionado de conservación de zonas verdes y limpieza.
- Parte de los contratos de conservación de parques.
- El contrato de conservación de las redes de riego con agua regenerada en los parques y jardines de Madrid.

Con los conceptos estudiados sobre "Smart City", en 2013 se materializa el cambio de filosofía en muchos de los contratos municipales, ya que se redactan los Pliegos de los nuevos contratos sin fijar los medios humanos ni materiales para su realización, sino que se establecen unos estándares de calidad, dejando libertad al concesionario para determinar los medios necesarios para conseguir los mismos, y adecuar las prestaciones a la demanda de la Ciudad. Se persigue así optimizar la utilización de los recursos, mejorar la eficacia y eficiencia, continuar garantizando estas condiciones a los ciudadanos y mantener los servicios esenciales asumidos como propios por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento opta, pues, por integrar **en un solo contrato la gestión de un conjunto de prestaciones**, que agrupan la limpieza urbana, la conservación de zonas verdes de barrio, la conservación de elementos de mobiliario urbano y juegos y la conservación de bocas de riego e hidrantes. Además, divide la ciudad en 6 lotes territoriales, lo que redundará en el aprovechamiento de sinergias. Dicho contrato, denominado **Contrato Integral de gestión del servicio público de Limpieza y Conservación de los Espacios Públicos y Zonas Verdes** (en adelante Contrato Integral de Limpieza y Zonas Verdes), se licita en el primer semestre de 2013 y entra en vigor el 1 de agosto de 2013, integrándose en un solo contrato actividades que hasta la fecha se prestaban por separado y/o eran realizadas por diferentes empresas, lo que ha permitido abaratar el coste final para la administración y garantizar una uniformidad de actuación en todo el espacio público del ámbito, aprovechando las sinergias existentes entre los servicios de:

- **Limpieza de los espacios públicos** y de sus elementos constituyentes.
- **Conservación y mantenimiento de zonas verdes y arbolado** viario de titularidad municipal.¹
- **Conservación, mantenimiento** preventivo y correctivo, reparación y sustitución de los elementos instalados en las **áreas de juegos infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos elementales** situados en parques y espacios públicos, de acuerdo con las normas europeas de seguridad.²

¹ La limpieza de las zonas verdes de la ciudad de Madrid, pasa a englobarse dentro de la limpieza de los espacios públicos, con la entrada en vigor del Contrato Integral de Limpieza y Zonas Verdes, pero no se incluyen en este contrato la limpieza y la conservación de los Parques Históricos, Singulares y Forestales de Madrid, así como los Viveros Municipales, que en 2013 fueron gestionados por contratos independientes. En enero de 2014, estas zonas pasan a gestionarse por el Contrato Integral 6 (C16 en adelante).

² En el año 2013 la conservación y el mantenimiento de los elementos de mobiliario urbano fue realizada por la Dirección General de Áreas Urbanas, Coordinación y Educación Ambiental, pasando dicha competencia a la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos responsable de la presente memoria, en el mes de febrero de 2014, por lo tanto no se incluye en el presente documento. La limpieza de estos elementos de mobiliario urbano sí fue competencia de los servicios de limpieza de la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos desde el 1 de agosto de 2013, con la entrada en vigor del Contrato Integral de Limpieza y Zonas Verdes, realizándose esta prestación a la vez que la del resto del espacio público.

- **Conservación, mantenimiento** preventivo y correctivo, reparación y sustitución de los elementos de **mobiliario urbano, incluidas las papeleras de propiedad municipal (excepto las 63.460 papeleras de modelo Cibeles y otras 57 papeleras singulares** que se encuentran ubicadas en aceras de la vía pública, cuya gestión se realiza mediante otro contrato vigente desde 2009).
- **Conservación de sistemas de riego de zonas verdes y abastecimiento de agua.**
- **Conservación y mantenimiento de elementos de recogida de aguas de lluvia** constituidos por canaletas, rejillas y distintos dispositivos que se encuentran en zonas peatonales, cubiertas de aparcamientos, zonas de uso público de edificación abierta, y que, por su disposición, no son atendidas dentro de las labores de mantenimiento del alcantarillado llevadas a cabo por el Canal de Isabel II.

El Ayuntamiento se inclina, también, por englobar en otro contrato de este tipo todos los grandes parques, o de aquellos que, con independencia de su superficie, ostenten alguna singularidad histórica o estructural que los haga acreedores de ese modelo de conservación. El contrato es denominado **Contrato de Gestión Integral del Servicio Público de Parques y Viveros Municipales** (en adelante Contrato Integral de Parques y Viveros). La conservación integral implica que todos los elementos existentes dentro de los límites de estos parques son responsabilidad de la Dirección General, no sólo de los elementos vegetales. Asimismo, este contrato integrará la conservación y gestión de los viveros municipales. Esta organización persigue una gestión coordinada de todos los medios, consiguiendo sinergias que permitan significativos ahorros económicos y materiales. Este contrato se redacta y licita en 2013, pero no comenzará hasta principios de 2014.

No obstante, dado que existe personal municipal de jardinería en determinados parques, se compatibilizan las labores de dicho personal (en este caso sí se restringe su trabajo a los elementos vegetales), con las realizadas por las empresas concesionarias, estableciendo zonas definidas en los parques correspondientes donde actúan los primeros.

También en 2013 se preparan, licitan y adjudican unos contratos de corta duración relacionados con la recogida de residuos, en los que ya se incluyen estos mismos conceptos de pago por resultados: el Contrato de Gestión de Servicio Público de contenerización para la recogida de residuos en la zona Central de la Ciudad de Madrid y el Contrato de Gestión del Servicio Público de explotación de 12 puntos limpios fijos.

Como se ha dicho, estos nuevos contratos contemplan unos estándares de calidad en los servicios o prestaciones realizadas por el concesionario. El Ayuntamiento controlará el cumplimiento de dichos estándares por medio de indicadores de calidad, calculados, en general, con datos procedentes de inspecciones *in situ*. A partir del valor de los indicadores obtenidos, se determina la detracción correspondiente a efectuar respecto al precio mensual a abonar por la Administración, método que será uno de los signos distintivos del contrato.

Para ello, el Ayuntamiento ha organizado equipos de inspectores que se encargan de realizar las inspecciones establecidas en los Pliegos, con las que se calculan buena parte de los indicadores de calidad determinados en ellos, si bien parte de estos inspectores se dedican a otras labores de vigilancia (de cumplimiento de ordenanzas...). Otros indicadores de los contratos no se calculan a partir de datos de inspecciones, sino por otros procedimientos establecidos en los Pliegos.

El sistema de indicadores señalado está complementado en los Pliegos de Cláusulas Administrativas por unas penalizaciones que podrán aplicarse en supuestos de incumplimiento de contrato, derivando, en su caso, en la apertura de los correspondientes expedientes administrativos.

El año 2013 es, pues, un año de transición, al cambiar de modelo en el tipo de contrato para los distintos servicios que se desarrollan en la Dirección General. Es el año en el que se implanta el Contrato Integral 5 y se prepara el Contrato Integral 6, si bien quedan pendientes otra serie de contratos que no quedarán englobados en contratos integrales de Gestión de Servicio Público, como el Contrato de mantenimiento de papeleras de la vía pública, el Contrato de SELUR, el Contrato de Gestión de Servicio Público de Recogida y Transporte de residuos, la planta de Compostaje de Migas Calientes, los Jardines de la Plaza de la Villa y algunos más. De todo ello se hablará pormenorizadamente en los diferentes capítulos de esta memoria.

Es un año de transición también por otros motivos: en 2013 se materializa la fusión de las dos direcciones generales que ahora conforman la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos: las antiguas Direcciones Generales de Gestión Ambiental Urbana y de Patrimonio Verde. La integración de ambas, cada una de ella con gran peso específico en cuanto a personal, presupuestos y visibilidad de sus servicios de cara al ciudadano, en una sola, supone un esfuerzo cuyos resultados van reflejándose a lo largo de los meses.

Por otra parte, esta Dirección General es la encargada también de la creación, rehabilitación y mejora de parques, jardines y zonas verdes, realizando una serie de inversiones que se detallarán en el capítulo 5.

La Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos es también responsable de tres Cartas de Servicios, tal y como se detalla en el capítulo correspondiente de esta memoria: Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, Carta de Servicios de Arbolado Urbano y Carta de Servicios de Parques y Jardines, esta última aprobada en 2013. Además, colabora en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.

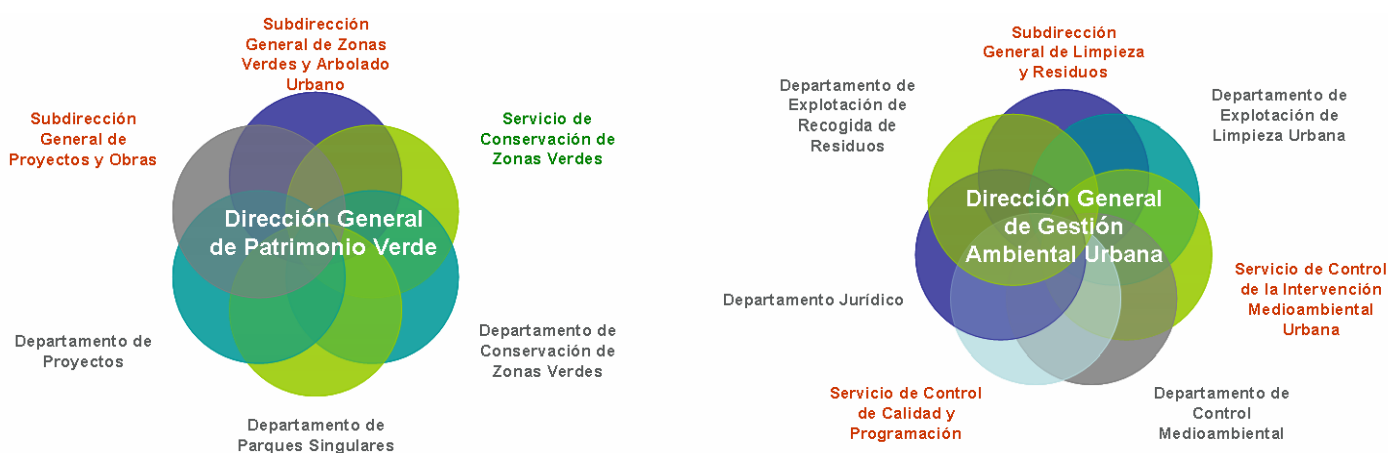
Los vecinos de Madrid siguen usando los diversos canales disponibles (teléfono 010, Internet, buzón de recepción, Oficinas de Atención al Ciudadano, instancias depositadas en registros oficiales), para hacer llegar al Ayuntamiento los más de 130.000 avisos, sugerencias o reclamaciones en materias competencia de la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos que se recibieron y atendieron en 2013.

En la última encuesta de percepción ciudadana publicada (*Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos del Observatorio de la Ciudad 2012*), las personas entrevistadas valoraban, en una escala de 0-10, dentro del intervalo del 5 al 7 su satisfacción con los servicios municipales de recogida de basuras, la recogida selectiva de residuos o la limpieza de las calles, y los espacios verdes (parques y jardines) por lo que se puede concluir que los encontraban bastante satisfactorios.

1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y COMPETENCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL

El año 2013 es un año de cambio, como se ha dicho con anterioridad, debido a la modificación en los modelos de gestión de los servicios, y de la estructura y organización interna municipal.

Para la gestión de los servicios mencionados en el apartado anterior, hasta el 16 de mayo de 2013 existían 2 Direcciones Generales: por un lado, la **Dirección General de Gestión Ambiental Urbana**, como órgano competente para los temas de limpieza y residuos, y, por otro lado, la **Dirección General de Patrimonio Verde**, como órgano competente en lo referente a zonas verdes, parques, jardines y viveros municipales.



Ambas Direcciones Generales se unificaron en una sola, la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos, según el Acuerdo de Junta de Gobierno de 16 de mayo de 2013 (BOAM nº 6.920 del 17 de mayo de 2013), resultando las siguientes unidades administrativas:

Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos

- 1.1. Subdirección General de Zonas Verdes y Arbolado Urbano
 - 1.1.1. Servicio de Conservación de Zonas Verdes
 - 1.1.1.1. Departamento de Conservación de Zonas verdes
 - 1.1.1.2. Departamento de Parques Singulares
- 1.2. Subdirección General de Proyectos y Obras
 - 1.2.1. Departamento de Proyectos
- 1.3. Subdirección General de Limpieza y Residuos
 - 1.3.1. Servicio de Intervención Medioambiental Urbana
 - 1.3.1.1. Departamento de Limpieza
 - 1.3.1.2. Departamento de Residuos
 - 1.3.1.3. Departamento de Control Medioambiental
- 1.4. Servicio de Control de Calidad y Programación
- 1.5. Departamento Jurídico-Administrativo



Las competencias de la nueva Dirección General son las siguientes:

En materia de planificación y coordinación.

- a) *Planificar, coordinar y supervisar las actividades municipales en materia de parques, jardines, zonas verdes y arbolado urbano. En el caso de los jardines históricos se actuará en coordinación con el Área de Gobierno de las Artes, Deportes y Turismo.*
- b) *Planificar, establecer y ejecutar las directrices generales de los servicios de limpieza urbana y de recogida de los residuos municipales de carácter urbano.*
- c) *Diseñar, fomentar y desarrollar proyectos relacionados con los parques y espacios verdes públicos del Ayuntamiento de Madrid, así como elaborar estudios, redactar proyectos de obras y realizar las actuaciones necesarias en materia de infraestructuras y equipamientos ambientales relacionados con la limpieza y la recogida de residuos.*
- d) *Impulsar, el programa de ajardinamientos del centro urbano, las acciones y programas relacionados con la limpieza urbana y recogida de residuos y fomentar políticas de reciclaje en la Ciudad de Madrid.*
- e) *Colaborar con la Dirección General de Áreas Urbanas, Coordinación y Educación Ambiental en el diseño y desarrollo de Proyectos relacionados con los equipamientos de áreas infantiles y de áreas de mayores ubicadas en las zonas verdes, parques y jardines del Ayuntamiento de Madrid.*
- f) *Coordinar y cooperar con otras Administraciones e instituciones en las materias competencia de esta Dirección General.*

En materia de gestión de espacios verdes, limpieza y residuos.

- a) *Proteger, conservar, mejorar y restaurar los espacios que figuran en la relación de Zonas Verdes y Espacios Ajardinados de Conservación Municipal, así como el arbolado de alineación, el arbolado viario y la jardinería y plantaciones de las redes supramunicipales que hayan sido cedidas al Ayuntamiento de Madrid.*
- b) *Gestionar, mantener, conservar y explotar, directa o indirectamente, las infraestructuras y equipamientos ambientales del Área relativos a la limpieza y recogida de residuos urbanos, así como las asociadas a los espacios verdes incluidos en el apartado anterior.*

c) *Dirigir, ejecutar y supervisar los proyectos y obras necesarios para llevar a cabo el cumplimiento de las funciones asignadas.*

d) *Inspeccionar, controlar y supervisar las condiciones medioambientales del espacio urbano y de los parques y espacios verdes públicos del Ayuntamiento de Madrid, en el ámbito de las competencias de esta Dirección General.*

e) *Tramitar y resolver los expedientes administrativos para la concesión de autorizaciones y licencias previstas en la normativa aplicable a las materias a que se refieren los apartados precedentes.*

f) *Difundir información sobre la historia de los parques y jardines del Ayuntamiento de Madrid y de sus valores ambientales.*

La **Subdirección General de Limpieza y Residuos** se encarga de planificar, establecer directrices generales y gestionar (incluyendo los controles necesarios) la prestación de los servicios de recogida y transporte a los centros de tratamiento de los residuos recogidos en la Ciudad, la limpieza de las vías, espacios públicos y zonas verdes que no se encuentran englobadas en el Contrato Integral de Parques y Viveros. Además, controla y supervisa su ejecución por medio de los servicios técnicos y de inspección municipal que tiene asignados. Asimismo, elabora los informes relativos a materias de su competencia para contestar al ciudadano, otras unidades municipales...

La **Subdirección General de Zonas Verdes y Arbolado Urbano** se encarga de la conservación y el mantenimiento de todas las zonas verdes municipales y del arbolado de alineación de nuestras calles, gestionando los servicios prestados por las empresas adjudicatarias de las diversas zonas de conservación, incluyendo pequeñas obras o adaptaciones en las zonas verdes, necesarias para su mayor disfrute por el público visitante, así como la replantación y reforestación cuando son necesarias. La Subdirección gestiona además los viveros municipales, atendidos por personal propio, y que suministran árboles, arbustos y plantas de flor a los parques y calles, así como la planta de compostaje de Migas Calientes, que procesa los restos vegetales de las zonas verdes, para su posterior utilización como compost en las mismas.

La **Subdirección General de Proyectos y Obras** se encarga de diseñar, fomentar y desarrollar proyectos relacionados con los parques y espacios verdes públicos del Ayuntamiento de Madrid. Para ello se ocupa de planificar, coordinar y elaborar estudios, redactar proyectos de obras y dirigir, ejecutar y supervisar las obras municipales en materia de parques, jardines, zonas verdes y arbolado urbano. Desde esta subdirección se realizan tanto rehabilitaciones, restauraciones o remodelaciones de zonas verdes, parques y jardines, como la creación de nuevas zonas verdes, parques y jardines de forma completa e integral (incluyendo alumbrado, mobiliario y juegos, fuentes, etc.), colaborando en su caso con otras Direcciones Generales competentes, en su caso.

El **Departamento Jurídico-Administrativo** desempeña, entre otras, labores relativas a la gestión del personal de la Dirección General y la organización y coordinación con el Instituto de Formación del Ayuntamiento de Madrid de la formación interna del personal; la gestión administrativa de expedientes de la Dirección General (registro de documentos, solicitud y control de material de oficina, archivo de expedientes, tramitación de reclamaciones patrimoniales y daños al patrimonio municipal, todo lo relacionado con Protección de Datos de la Dirección General...), así como las de coordinación de la atención al ciudadano a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) de la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos.

En materia estrictamente jurídica, elabora los informes jurídicos sobre cuestiones relacionadas con los servicios de limpieza y recogida de residuos, a petición de los Tribunales u otros. En

2013 ha tramitado expedientes de penalización contractual en la Gestión de los Servicios Públicos de Limpieza, Recogida de Residuos o expedientes sancionadores por infracción de las ordenanzas que competen a la Dirección General (Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos, OLEPGR en adelante, etc.), a partir de las actas de inspección levantadas por los servicios de inspección municipales; gestiona expedientes para la tramitación de la devolución de ingresos indebidos en cumplimiento de estimaciones de recursos y de fallos judiciales, etc.

El **Servicio de Control de Calidad y Programación** desarrolla los protocolos y metodologías generales para las obtención de indicadores de calidad de los servicios de limpieza urbana y recogida de residuos, muchos de los cuales se han integrado en los contratos de gestión de servicios de la Dirección General; realiza, por medio de personal propio del servicio, la toma de datos en calle para indicadores de calidad (de estado) y el cálculo de los mismos con aplicaciones desarrolladas internamente; colabora con otras unidades de la Dirección General e IAM en el diseño y desarrollo de aplicaciones informáticas de utilidad para la toma de datos en calle de las inspecciones puntuales o para la obtención de indicadores medios de calidad asociada a los contratos de gestión de servicios de la Dirección General, así como la gestión posterior de esta información; coordina los proyectos de implantación de sistemas de calidad con otras unidades del Ayuntamiento dedicadas a la gestión de la calidad (Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano,...); participa en la elaboración de pliegos de prescripciones técnicas de los contratos de gestión de servicios de la Dirección General en las materias de control de calidad o de aplicaciones informáticas; colabora en la formación interna del personal de la dirección general en materias relacionadas con los sistemas de calidad o en formación externa de otras unidades del Ayuntamiento en materias competencia de la Dirección General o de becarios de las universidades madrileñas; elabora la memoria anual de la Dirección General y coordina tanto la Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, como la participación de la Dirección General en Planes y programas del Ayuntamiento, peticiones de información interna y externa...

1.3. ÁMBITO Y OBJETIVOS DE ESTA MEMORIA

La presente memoria es un compendio de los datos anuales más relevantes de la gestión de la Dirección General de Zonas Verdes, Limpieza y Residuos que puedan resultar de mayor interés para el público en general, en cuanto a los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito de la limpieza de los espacios públicos, la recogida y transporte de los residuos urbanos hasta los centros de tratamiento correspondientes y la conservación y mantenimiento de zonas verdes, parques y jardines y arbolado viario de la ciudad.

Se describen brevemente los servicios que se prestan, los medios disponibles para cumplir dichos cometidos, los modelos de gestión y los logros conseguidos a lo largo de 2013. Los datos más relevantes de cada servicio se desglosan con mayor o menor grado de detalle según corresponda o resulte de interés.

Se exponen también los proyectos y las obras realizadas en zonas verdes durante 2013, ya sean de creación, rehabilitación o mejora, y se detallan las actuaciones y las novedades en cada actuación.

En la memoria se recogen las actuaciones realizadas de control de calidad de los servicios anteriormente expuestos, así como otros proyectos de calidad y de atención al ciudadano.

Por último, se recopilan asimismo en esta memoria otra serie de actuaciones o acciones realizadas por la Dirección General, como la gestión de muy diversos expedientes administrativos, la redacción y seguimiento de convenios con otras instituciones, etc.

Esta memoria se estructura en varias partes, en las que se describen:

- Los servicios de recogida y transporte de residuos.
- Los servicios de limpieza de los espacios públicos.
- Los servicios de conservación de zonas verdes, parques y jardines, y las actuaciones y obras de remodelación y creación de zonas verdes, parques y jardines.
- Los convenios firmados con otras entidades y las relaciones con otras instituciones y organismos.
- El control de calidad de los servicios de limpieza, recogida y zonas verdes, a través de la medición de indicadores.
- Los servicios de atención al ciudadano, así como otros proyectos de calidad.
- La gestión de diversos expedientes administrativos.