



ANEXO III

SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD



Ref. FPG

1. OBJETO

El objeto de este anexo es describir la metodología a aplicar por la D.T.M. para valorar el mantenimiento de las unidades objeto del contrato y asegurar de este modo que se alcancen unos niveles de calidad óptimos.

2. DEFINICIONES

- **Ámbito:** Agrupación de los diferentes objetos de calidad
- **Objetos:** Elementos básicos de las zonas verdes susceptibles de ser evaluados
- **Parámetros:** Características de cada objeto que se valoran cualitativamente o cuantitativamente.
- **Zonas:** Ámbito espacial sobre el que se realiza la inspección y valoración de los objetos de calidad.
- **Niveles de calidad:** Puntuaciones obtenidas al valorar parámetros, objetos, ámbitos, zonas.

3. AMBITOS Y OBJETOS DE CALIDAD

Se definen los siguientes ámbitos y objetos de calidad

- **JARDINERIA**

- A. Árbol
- B. Arbustos, setos, tapizantes y otros
- C. Césped

- **PAVIMENTOS**

- A. Pavimentos granulares

- **INSTALACIONES RED DE RIEGO**

- A. Programador de riego
- B. Sector de riego: estaciones y emisores

- **SERVICIO DE EMPRESA**

- A. Seguridad y salud
- B. Personal y recursos humanos
- C. Equipo gestor

4. METODOLOGÍA

El Control de Calidad se desarrollará de forma **directa** mediante el seguimiento de la **prestación del servicio** (cumplimiento de programas de gestión, desarrollo técnico de los trabajos, calidad de los materiales y consumibles, formación y capacidad técnica de los medios humanos, etc.), y de forma **indirecta** por evaluación del **estado de conservación de los espacios verdes** así como otros aspectos valorables sobre la empresa.



Mensualmente, la D.T.M. a través de los inspectores designados, realizará una valoración de la calidad de los ámbitos y objetos de las zonas de calidad preestablecidas, según a lo descrito a continuación. La valoración de los objetos comportará una puntuación de los parámetros que lo componen y será la base para la emisión de la certificación correspondiente.

Las zonas sobre las que se establecerá el control de calidad serán alguna de las establecidas en el inventario de zonas verdes, siendo representativas del estado general del estado del municipio. Inicialmente, se establecen 12 zonas de inspección fijas por su carácter especial y representativo de la jardinería del municipio. Sin perjuicio de lo anterior, el control de de calidad se efectuara aleatoriamente, en cuantas otras zonas estime la D.T.M. cada mes.

ZONAS REPRESENTATIVAS
C1. Avda. Libertad
C2. Ctra. Agost
C3. Ronda San Vicente-San Juan
C4. Avda. Vicente Savall
C5. Ctra. Castalla
C6. Ronda Oeste
PQ1. PAU 1 – La Almazara
PQ2. Parque Juan XXIII
PQ3. Parque lo Torrent
PQ4. Plaza del Pilar/Parque Ing. José Ramón García Antón
PQ5. Pza. Cooperante Vicente Ferrer
PQ6. Parque Norte Canastell

La inspección calificará la calidad de cada zona muestreada según los criterios de valoración establecidos en el apartado siguiente.

La valoración de cada parámetro se realizará con la siguiente puntuación, rellenando la Fichas de Control de Calidad:

- Estado crítico.....2 puntos
- Estado regular.....4 puntos
- Estado Bueno.....6 puntos
- Estado óptimo.....8 puntos

La puntuación de cada uno de las zonas inspeccionadas se establecerá mediante el sumatorio de puntuaciones parciales obtenidas dividido entre el nº de parámetros valorados (solo se puntuarán los aspectos presentes en la zona a inspeccionar).

Posteriormente, se establecerá el Índice de Calidad Global como el promedio de las puntuaciones obtenidas en cada una de las zonas, y de la ficha de inspección mensual del Servicio de Empresa. Los baremos establecidos para la definición del citado índice son:

- Índice de calidad global crítico..... < 3 puntos
- Índice de calidad global regular..... Entre 3 y 5 puntos
- Índice de calidad global Bueno..... Entre 5 y 7 puntos
- Índice de calidad global óptimo..... > 7 puntos



La calificación obtenida, servirá para realizar la correspondiente certificación. Así pues, según el índice obtenido, se aplicará una corrección a la certificación mensual. Dicha certificación se establecerá sobre la base de la doceava parte del precio anual en la modalidad de mantenimiento y limpieza aplicando el siguiente baremo:

- Índice de calidad global crítico.....Se minorará un 40%
- Índice de calidad global regularSe minorará un 10 %
- Índice de calidad global Bueno..... Se minorará un 2%
- Índice de calidad global óptimo..... Se certifica 100%

En el caso de valoración como “crítica” de una de las zonas representativas (véase tabla anterior) **la certificación mensual se minorará en al menos un 10%**, sin perjuicio del Índice de calidad global obtenido.

En cualquier caso, la D.T.M. podrá variar el método de inspección con el objeto de mejorar la eficacia, notificándolo por escrito a la empresa, con la explicación de los cambios propuestos, y la fecha de inicio de estos.

En el caso de que el contratista detecte desperfectos o daños producidos por vandalismo, mal uso, u otras causas no atribuibles a un mal servicio de mantenimiento, lo comunicará a la D.T.M. la cual podrá apartar o sustituir el parámetro u objeto afectado en la valoración y dará instrucciones al respecto.

- **Ejemplo:**

Se realiza la valoración de las zonas el mes 4 del año 1 del contrato obteniendo los siguientes índices de calidad por zona.

ZONAS REPRESENTATIVAS	PUNTUACIÓN	ZONAS ALEATORIAS	PUNTUACIÓN
C1. Avda. Libertad	6.2	A1.	3.3
C2. Ctra. Agost	5.7	A2.	6.4
C3. Ronda San Vicente-San Juan	3.8	A3.	8.0
C4. Avda. Vicente Savall	3.5	A4.	5.3
C5. Ctra. Castalla	7.6	A5.	4.8
PQ1. PAU 1 – La Almazara	8.0	A6.	3.9
PQ2. Parque Juan XXIII	6.3	A7.	5.5
PQ3. Parque lo Torrent	7.5	A8.	6.8
PQ4. Plaza del Pilar/Parque Ing. José Ramón García Antón	3.6	A9.	8.0
PQ5. Pza. Cooperante Vte. Ferrer	6.8	A10.	7.3
SR1. Servicio de Empresa		5.5	

La puntuación total obtenida (suma de los índices de calidad por zona y la de servicio de empresa) es de 122.8 puntos. El **Índice de calidad global** se obtiene de dividir la puntuación total obtenida dividida entre número de zonas + 1 (corresponde al Servicio de empresa) .

Media: 122.8/21 = 5.84

El índice de Calidad global está entre 5 y 7 puntos por lo que entra dentro de la categoría de Bueno, por lo que la certificación mensual se minorará en un 2%.



5. PARÁMETROS Y CRITERIOS DE PUNTUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

5.1. JARDINERIA

A. ARBOL

A.1. Limpieza y estado general del alcorque y entutorado:

- Definición: presencia de malas hierbas, hojas u objetos en el alcorque. Estado de los tutores y sujeciones.
- Tipo de análisis: visual
- Definiciones previas:
 - Objeto peligroso: cualquier objeto o sustancia que por su naturaleza pueda producir daños en los usuarios, como son vidrios, jeringas, etc.
 - Objeto no peligroso: cualquier objeto o sustancia no peligrosa que ensucie y de un aspecto descuidado, como latas, papeles, plásticos, excrementos, etc.
 - Hojas: hojas o restos vegetales.
- Puntuación:
 - **Óptimo**: Cuando al menos el 95% de la totalidad de los alcorques cumplan las siguientes condiciones: alcorques limpios de hojas, malas hierbas y cualquier tipo de objeto, suelo descompactado, y los tutores- en caso necesario- bien colocados y en perfecto estado de conservación.
 - **Bueno**: Cuando al menos entre el 95% y el 80% de los alcorques cumplan las siguientes condiciones: alcorques limpios de hojas, malas hierbas y cualquier tipo de objeto, suelo descompactado, y los tutores- en caso necesario- bien colocados y en perfecto estado de conservación.
 - **Regular**: Más del 20% de los alcorques del espacio considerado cubiertos con un grosor menor a los 5 cm de hojas o malas hierbas en menos del 50% de su superficie o de menos de 20 cm de altura o con objetos no peligroso o suelo compactado o tutores mal fijados , con goma rota o mal colocados o sin utilidad.
 - **Crítico**: Algún alcorque cubierto con mas de 5 cm de hojas o malas hierbas en mas de 50% de su superficie o más de 20 cm de altura o concentraciones de objetos no peligrosos en la mayoría del alcorque de la muestra o presencia de algún objeto peligroso o algún tutor provocando una herida al tronco.

A.2. Poda y formación:

- Definición: Árboles bien formados y sin ramas secas. Se contemplan también los árboles que presentan deficiencias que implican riesgo o molestia para los viandantes, edificaciones o vehículos.
- Tipo de análisis: visual
- Observaciones previas: En lo que concierne a la poda y formación se valorará según la especie, variedad y propósito siguiendo las especificaciones de los planes de poda y de los criterios marcados por la D.T.M.
- Puntuación:
 - **Óptimo**: Cuando al menos el 95% de los árboles del espacio de control no presenten ramaje muerto o seco y siempre y cuando no comporte peligro o molestia para los usuarios
 - **Bueno**: Cuando al menos entre el 95% y el 80% de los árboles del espacio de control no presenten ramaje muerto o seco y siempre y cuando no comporte peligro o molestia para los usuarios



- **Regular:** cuando más del 20% de los árboles presente ramaje muerto o seco y siempre que no comporte peligro o molestia para los usuarios.
- **Crítico:** Presencia de ramaje que comporte peligro o molestia para los usuarios.

A.3. Estado fitosanitario:

- Definición: Árboles sin plagas ni enfermedades.
- Tipo de análisis: visual y en su caso analítico.
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Ninguna presencia de afección
 - **Bueno:** Menos del 10% de la muestra con presencia de afección
 - **Regular:** Entre 10 – 20 % de la muestra con presencia de afección
 - **Crítico:** Más del 20% de la muestra con presencia de afección

A.4. Fallos:

- Definición: Número de árboles inexistentes o árboles existentes muertos.
- Tipo de análisis: visual
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Ningún fallo o árbol muerto
 - **Bueno:** Menos de 5% son fallos o árboles muertos
 - **Regular:** Entre un 5-10 % de fallos o árboles muertos
 - **Crítico:** Más de un 10% de fallos o árboles muertos

B. ARBUSTOS, SETOS, VIVACES, TAPIZANTES, SETOS, PARTERRES DE FLOR Y OTROS.

Para la valoración de los parámetros de calidad de los arbustos (incluye setos, vivaces, tapizantes, setos, y parterres de flor) se considerarán únicamente lotes mayores de 25 m2 de superficie.

B.1. Limpieza:

- Definición: presencia de restos vegetales u otros objetos.
- Tipo de análisis: visual y métrico.
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Ausencia de objetos peligrosos y no peligrosos y cuando el 95% o más de la superficie de la muestra está limpia de hojas u otros restos vegetales.
 - **Bueno:** Presencia de 5 o menos objetos no peligrosos y entre el 5 y 10% de la superficie cubierta por hojas u otros restos vegetales.
 - **Regular:** Presencia de entre 5 y 10 objetos no peligrosos o entre el 10 y el 20% de la superficie cubierta por hojas u otros restos vegetales.
 - **Crítico:** Presencia de uno o más objetos peligrosos o más de 10 objetos no peligrosos o más del 20% de la superficie totalmente cubierta por hojas u otros restos vegetales.

B.2. Poda y recorte:

- Definición: Masas arbustivas bien formadas, sin ramaje seco, y setos recortados. También se contemplan las deficiencias que impliquen riesgo para el usuario.
- Tipo de análisis: visual
- Observaciones previas: En lo que concierne a la poda y formación se valorará según la especie, variedad y propósito siguiendo las especificaciones de los planes mensuales y de los criterios marcados por la D.T.M.
- Puntuación: según especie, variedad y propósito, siguiendo las especificaciones de los planes de trabajo mensuales y de los criterios marcados por la D.T.M.



B.3. Estado fitosanitario:

- Definición: Arbustos y demás elementos vegetales sin plagas ni enfermedades.
- Tipo de análisis: visual y en su caso analítico.
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Ninguna presencia de afección
 - **Bueno:** Menos del 10% de superficie de la muestra con presencia de afección
 - **Regular:** Entre 10 – 20 % de la superficie de la muestra con presencia de afección
 - **Crítico:** Más del 20% de la superficie de la muestra con presencia de afección

B.4. Malas hierbas:

- Definición: Superficie con malas hierbas.
- Tipo de análisis: visual y métrico
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Malas hierbas inapreciables o menos del 5% de la superficie con malas hierbas de altura inferior a la mitad de la altura de los arbustos.
 - **Bueno:** Entre un 5% y un 10% de la superficie con malas hierbas de altura inferior a la mitad de altura de los arbustos.
 - **Regular:** Entre un 10-25 % de superficie con malas hierbas de altura inferior a la altura de los arbustos
 - **Crítico:** Más de un 25% de superficie con malas hierbas o malas hierbas de altura superior a la altura de los arbustos.

B.5. Uniformidad del terreno:

- Definición: Regularidad del terreno.
- Tipo de análisis: visual
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Terreno uniforme
 - **Bueno:** Irregularidades leves
 - **Regular:** Erosión perceptible
 - **Crítico:** Erosión importante con presencia de cárcavas

B.6. Fallos y recubrimiento:

- Definición: Número de unidades inexistentes, arbustos muertos y/o porcentaje de superficie sin cubierta arbustivas.
- Tipo de análisis: visual y métrico
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Cuando más del 95% de la superficie está cubierta y sin plantas muertas.
 - **Bueno:** Entre el 95% y el 90% de la superficie está cubierta y sin plantas muertas
 - **Regular:** Entre 90% y el 80% de la superficie del lote está cubierta y sin plantas muertas.
 - **Crítico:** Menos del 80% de la superficie está cubierta y sin plantas muertas.

C. CESPED

Para la valoración de los parámetros de calidad del césped, se considerará la totalidad de la superficie de la zona inspeccionada.

C.1. Limpieza:

- Definición: presencia de restos vegetales u otros objetos.
- Tipo de análisis: visual y métrico.
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Ausencia de objetos peligrosos y no peligrosos y cuando el 95% o más de la superficie de la muestra está limpia de hojas u otros restos vegetales.



- **Bueno:** Presencia de 5 o menos objetos no peligrosos y entre el 5 y 10% de la superficie cubierta por hojas u otros restos vegetales.
- **Regular:** Presencia de entre 5 y 10 objetos no peligrosos o entre el 10 y el 20% de la superficie cubierta por hojas u otros restos vegetales.
- **Crítico:** Presencia de uno o más objetos peligrosos o más de 10 objetos no peligrosos o más del 20% de la superficie totalmente cubierta por hojas u otros restos vegetales.

C.3. Estado fitosanitario:

- Definición: Césped sin plagas ni enfermedades.
- Tipo de análisis: visual y en su caso analítico.
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Ninguna presencia de afección
 - **Bueno:** Menos del 10% de la muestra con presencia de afección
 - **Regular:** Entre 10 – 20 % de la muestra con presencia de afección
 - **Crítico:** Más del 20% de la muestra con presencia de afección

C.4. Malas hierbas:

- Definición: presencia y altura de malas hierbas.
- Tipo de análisis: visual y métrico
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Malas hierbas inapreciables o menos del 5% de la superficie con malas hierbas de menos de 10 cm.
 - **Bueno:** Entre un 5% y un 10% de la superficie con malas hierbas de entre 10 y 20 cm. de altura.
 - **Regular:** Entre un 10-25 % de superficie con malas hierbas de entre 10 y 20 cm. de altura.
 - **Crítico:** Más de un 25% de superficie con malas hierbas o malas hierbas de más de 20 cm. de altura o presencias de malas hierbas con pinchos o espinas malas hierbas de altura superior a la altura de los arbustos.

C.5. Recubrimiento, homogeneidad y regularidad:

- Definición: superficie sin cubierta cespitosa y regularidad del terreno.
- Tipo de análisis: visual y métrico
- Puntuación:
 - **Óptimo:** superficie totalmente cubierta y terreno regular
 - **Bueno:** Menos del 10% de superficie sin cubierta y terreno regular
 - **Regular:** Menos del 10% de superficie sin cubierta y presencia de irregularidades en el terreno.
 - **Crítico:** Más del 10% de superficie sin cubierta o irregularidades en el terreno comportando peligro para el usuario.

C.5. Altura y contorno:

- Definición: altura media del césped y regularidad de su contorno
- Tipo de análisis: visual y métrico
- Puntuación:
 - **Óptimo:** De 3 a 7 cm. de altura y todo el contorno recortado y uniforme.
 - **Bueno:** De 3 a 7 cm. de altura y contorno irregular sin recortar con invasión de los pavimentos próximos menor a 5 cm. en todos los puntos.
 - **Regular:** De 7 a 10 cm. de altura o contorno irregular sin recortar con invasión de los pavimentos próximos entre 5 y 15 cm. en algún punto.



- **Crítico:** Menos de 3 cm. o más de 10 cm. De altura o contorno irregular o sin recortar, con invasión de los pavimentos próximos mayor a 15 cm en algún punto.

5.2. PAVIMENTOS

A. PAVIMENTOS GRANULARES

Para la valoración de los parámetros de calidad de los pavimentos granulares se considerará la totalidad de superficie del espacio.

A.1. Uniformidad del terreno:

- **Definición:** Uniformidad y nivelamiento del material que lo conforma.
- **Tipo de análisis:** visual
- **Puntuación:**
 - **Óptimo:** Ninguna erosión visible, superficie uniforme y a nivel
 - **Bueno:** Ninguna erosión visible, superficie irregular y/o ligeramente desnivelada
 - **Regular:** Presencia de erosiones o superficie por debajo del nivel sin comportar peligro para el usuario.
 - **Crítico:** Erosiones importantes provocando cárcavas o superficie por debajo del nivel comportando peligro para el usuario.

A.2. Malas hierbas:

- **Definición:** presencia y altura de malas hierbas.
- **Tipo de análisis:** visual y métrico
- **Puntuación:**
 - **Óptimo:** Malas hierbas inapreciables o menos del 5% de la superficie con malas hierbas de menos de 10 cm.
 - **Bueno:** Entre un 5% y un 10% de la superficie con malas hierbas de entre 10 y 20 cm. de altura.
 - **Regular:** Entre un 10-25 % de superficie con malas hierbas de entre 10 y 20 cm. de altura.
 - **Crítico:** Más de un 25% de superficie con malas hierbas o malas hierbas de más de 20 cm. de altura o presencias de malas hierbas con pinchos o espinas malas hierbas de altura superior a la altura de los arbustos.

5.3. RED DE RIEGO

A. PROGRAMADOR DE RIEGO

Para la valoración de los parámetros de programador de riego se considerará la totalidad de la superficie del espacio. Este objeto engloba los elementos que permiten el control de las estaciones de riego, ya sea centralizado con suministro eléctrico o localizado con programador autónomo.

A.1. Limpieza

- **Definición:** nivel de suciedad en el programador de riego
- **Tipo de análisis:** visual
- **Puntuación:**
 - **Óptimo:** Elementos del programador limpios
 - **Regular:** Elementos del programador sucios sin dificultar su uso
 - **Crítico:** Suciedad que dificulta el uso adecuado del programador



A.2. Estado

- Definición: estado del programador de riego.
- Tipo de análisis: visual
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Programación y control de riego y programador correctos.
 - **Bueno:** Programación y control de riego correcto, pero con hora del programador incorrecta o cualquier otra deficiencia que no afecte al uso adecuado.
 - **Regular:** Índice de falta de control del programador por parte del encargado o del fontanero responsable de la red de riego o programa introducido no responde a la especificidad del plan mensual
 - **Crítico:** No funcionamiento del programador o falta de alimentación del mismo.

B. SECTOR DE RIEGO: ESTACIONES Y EMISORES

Para la valoración de los parámetros de sector de riego se considerará la totalidad de la superficie del espacio. En este objeto se valora el cabezal de riego, el volumen que contiene la arqueta, la red secundaria y los emisores en un sector.

B.1. Estado

- Definición: Estado del sector de riego.
- Tipo de análisis: visual
- Puntuación:
 - **Óptimo:** Arqueta bien drenada, marco fijado, uniones sin pérdidas, filtros en goteros limpios, emisores con la boquilla adecuada y en buen estado.
 - **Bueno:** Drenaje de arqueta no funciona correctamente, filtro ligeramente sucio en estaciones de goteros, menos del 10% de los emisores están rotos o les falta algún elemento.
 - **Regular:** Drenaje inexistente estando anegada la arqueta, filtro sucio, pequeñas fugas en las electroválvulas, conexiones eléctricas no aisladas correctamente, entre el 10-20% de los emisores están rotos o les falta algún elemento.
 - **Crítico:** Marco desprendido con peligro a los usuarios, válvulas cerradas sin conocimiento previo o sin causa aparente, conexiones eléctricas no están aisladas, más del 20% de los emisores están rotos o les falta algún elemento.

5.4. SERVICIO DE EMPRESA

Para la valoración de este ámbito de calidad se considerarán todas las gestiones y tareas de mantenimiento realizadas por el contratista durante el mes a valorar en todos los ámbitos estudiados.

A. SEGURIDAD Y SALUD

A.1. Cumplimiento:

- Definición:
 - Realización de tareas de mantenimiento sin medidas de protección adecuadas por los operarios o por los usuarios de las zonas verdes.
 - Relación de tareas de mantenimiento sin señalización adecuada.
 - Incumplimiento del Plan de Seguridad y Salud.
- Tipo de análisis: visual



- **Puntuación:** En caso de detectar cualquiera de las deficiencias definidas anteriormente, la valoración de este parámetro será directamente
 - **Óptimo:** No detección de deficiencias
 - **Regular:** Detección de cualquiera de las deficiencias definidas anteriormente
 - **Crítico:** Reiteración de deficiencias o deficiencia que comporte peligro para trabajadores o usuarios.

B. PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS

B.1. Uniformidad, aspecto y trato del personal:

- **Definición:** Uniformidad y aspecto de los operarios y quejas o reclamaciones de los usuarios o ayuntamiento respecto al personal del servicio.
- **Tipo de análisis:** visual y reclamaciones del público o ayuntamiento
- **Puntuación:**
 - **Óptimo:** Uniformidad adecuada conforme a lo propuesto por la empresa y aprobado por la D.T.M. y ausencia de quejas y/o reclamaciones de usuarios o personal municipal
 - **Crítico:** Uniformidad inadecuada no justificable o presentación de reclamaciones o quejas de usuarios o personal municipal.

B.2. Profesionalidad:

- **Definición:** Grado de profesionalidad y conocimiento de los criterios técnicos necesarios para el correcto mantenimiento de las zonas verdes
 - Deficiencias en la ejecución y acabado de las tareas de mantenimiento, tanto ordinario como de corrección y mejoras.
 - Realización de actuaciones contrarias a la calidad de la vegetación agrupada formando grupos, alineaciones, pantallas, etc. Teniendo presente un tratamiento asociativo entre los diferentes objetos a mantener. Será la D.T.M. quien definirá especificaciones de forma puntual.
 - Incumplimiento del Pliego de Condiciones Técnicas o de las directrices y criterios marcados por la dirección facultativa en cuanto al mantenimiento.
- **Tipo de análisis:** según el resultado de análisis de las observaciones realizadas por la D.T.M.
- **Puntuación:**
 - **Regular:** Detección de cualquiera de las deficiencias definidas anteriormente
 - **Crítico:** Reiteración de deficiencias o deficiencia que comporte peligro para trabajadores o usuarios.

C. EQUIPO GESTOR DE LA EMPRESA

C.1. Rigor y fiabilidad

- **Definición:** Evaluación del nivel de fiabilidad de la empresa en el cumplimiento de los programas y compromisos, siendo el principal responsable el gestor del servicio.
 - Cumplimiento de las Órdenes de trabajo
 - Libramiento y/o ejecución de presupuestos
 - Libramiento de documentación solicitada por la D.T.M.
 - Comunicación de incidencias a la D.T.M.
 - Capacidad de reacción ante situaciones de emergencia.
- **Tipo de análisis:** según las observaciones realizadas por la D.T.M.



- Puntuación: La valoración se determinará en función de la desviación en el cumplimiento de los programas de manera sistemática y dependerá de la trascendencia de las mismas y la magnitud de las demoras.