

ANEXO IV KPI/SLA SERVICIO LIMPIEZA Y DDD

DISPOSITIVOS CAED/CPLL

1. OBJETO

El presente Anexo tiene por objeto establecer los principales indicadores de seguimiento (KPI) y niveles de servicio (SLA) aplicables a la prestación del servicio de limpieza, con el fin de garantizar el adecuado control operativo, la calidad del servicio, la continuidad de la prestación y el cumplimiento de las condiciones establecidas por Fundación Accem (en adelante, Accem).

El cumplimiento de dichos indicadores podrá ser objeto de seguimiento periódico durante la vigencia del contrato, pudiendo dar lugar, en caso de incumplimiento, a la aplicación de las penalizaciones correspondientes.

LIMPIEZA_DDD		KPI / SLA		Indicador de control	Objetivo orientativo	Método de verificación
Cobertura efectiva de turnos				% de cobertura de puestos y turnos programados	≥ 98%	Cuadrantes, partes de servicio y controles de presencia
Tiempo de respuesta incidencias operativas				Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ordinarias	≤ 2 horas	Registro de incidencias y comunicaciones operativas
Calidad del servicio de limpieza				Resultado inspecciones periódicas de calidad	≥ 90% favorable	Inspecciones y checklists de control
Tiempo actuación sospecha chinches				Tiempo máximo inspección/verificación	≤ 24 horas	Partes de actuación e informes técnicos
Tiempo actuación DDD				Activación intervención ante plaga/incidencia	≤ 24 horas	Informes DDD y registros operativos
Continuidad del servicio				Ausencia de interrupciones no autorizadas	1-ene.	Supervisión operativa y partes de servicio
Cumplimiento reporting operativo				Entrega diaria de reportes e incidencias	1-ene.	Verificación documental y reportes periódicos
Gestión incidencias higiénico-sanitarias				Tiempo respuesta actuaciones extraordinarias	≤ 24 horas	Registro incidencias y actuaciones realizadas

Los indicadores anteriores tendrán carácter orientativo y podrán concretarse, ajustarse o desarrollarse durante la fase de implantación del servicio, en función de las necesidades operativas del CAED/CPLL y de los mecanismos de seguimiento establecidos por Accem.

Madrid, 21 mayo de 2026