

DISPOSITIVOS CAED/CPLL
1. OBJETO

El presente Anexo tiene por objeto establecer el régimen común de penalizaciones aplicable a la prestación del Servicio de Limpieza y DDD en los dispositivos CAED/CPLL gestionados por Fundación Accem (en adelante, Accem), así como regular las consecuencias derivadas de los incumplimientos operativos, técnicos, organizativos, documentales o de calidad que puedan producirse durante la ejecución del contrato.

Las penalizaciones previstas en el presente Anexo tendrán por finalidad garantizar la correcta prestación del servicio, la continuidad operativa, el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA), las condiciones higiénico-sanitarias de las instalaciones, la adecuada atención a las personas usuarias y el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por el adjudicatario.

La aplicación de las penalizaciones se realizará conforme a los criterios, niveles de gravedad, reglas de escalado y demás condiciones establecidas en el presente documento, sin perjuicio de cualesquiera otras medidas contractuales que pudieran resultar de aplicación conforme a las Bases de Contratación y restantes anexos del expediente.

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA					
TABLA DE PENALIZACIONES					
Bloque A · Continuidad y operación del servicio (SLA)					
Código	Incumplimiento	Nivel base	Criterio	Penalización	Escalada
OP-01	Falta de cobertura de turno	Crítica	Servicio/puesto sin cubrir	P4 (10% FM)	Resolución directa
OP-02	Retraso en sustitución	Grave	Fuera de plazo	P2 (2% FM)	2 graves → Muy grave
OP-05	Registros incompletos	Leve	Errores formales	P1 (0,5% FM)	3 leves → Grave
Bloque B · Calidad técnica del servicio					
Código	Incumplimiento	Nivel base	Criterio	Penalización	Escalada
Q-02	No conformidad en zona crítica	Grave	Baños / comedor	P2 (2% FM)	2 graves → Muy grave

Reglas de escalada y aplicación

- Ventana temporal de 30 días naturales.
- Conversión automática: 3 leves → 1 grave; 2 graves → 1 muy grave.
- Las penalizaciones son acumulables con un máximo del 20% de la factura mensual.
- La subsanación no elimina la penalización salvo fuerza mayor acreditada.

Reglas de escalada, acumulación máxima y resolución contractual

1. Ventana temporal de referencia. A efectos de escalada, reiteración y acumulación de incumplimientos, se tomará como referencia una ventana temporal de 30 días naturales, sin perjuicio del seguimiento acumulado mensual y anual de las penalizaciones aplicadas.

2. Conversión automática de incumplimientos. La reiteración de incumplimientos dará lugar a la conversión automática de 3 incumplimientos leves en 1 incumplimiento grave y de 2 incumplimientos graves en 1 incumplimiento muy grave, dentro de la ventana temporal de 30 días naturales.

3. Carácter acumulable de las penalizaciones. Las penalizaciones serán acumulables entre sí cuando concurren varios incumplimientos imputables a la empresa adjudicataria, siempre que deriven de hechos diferenciados o de incumplimientos sucesivos, sin perjuicio de los límites máximos establecidos en los apartados siguientes.

4. Límite máximo mensual de penalización. El importe acumulado de las penalizaciones aplicables en un mismo mes no podrá superar el 20% de la factura mensual correspondiente al servicio afectado. Alcanzado dicho límite, Accem podrá requerir formalmente a la empresa adjudicataria la adopción inmediata de medidas correctoras, sin que ello impida valorar la reiteración del incumplimiento a efectos de escalada o resolución contractual.

5. Límite máximo anual de penalización. El importe acumulado de las penalizaciones aplicadas durante una anualidad contractual no podrá superar el 10% del importe anual del contrato correspondiente al servicio afectado, salvo que el pliego, el contrato o la normativa aplicable establezcan un límite inferior o más restrictivo. A estos efectos, se computarán todas las penalizaciones firmes aplicadas dentro de la anualidad contractual, con independencia del mes en que se hubieran producido los incumplimientos.

6. Superación reiterada de límites mensuales. La superación del límite máximo mensual de penalización en dos mensualidades, consecutivas o no, dentro de una misma anualidad contractual, tendrá la consideración de incumplimiento grave o muy grave, según la naturaleza de los hechos, y habilitará a Accem para exigir un plan de corrección reforzado, establecer medidas de seguimiento adicional o iniciar, en su caso, el procedimiento de resolución contractual.

7. Superación del límite anual. La superación del límite máximo anual de penalización constituirá causa suficiente para valorar la resolución contractual por incumplimiento reiterado, especialmente cuando evidencie una afectación continuada a la calidad, continuidad, seguridad, higiene, cumplimiento normativo o correcta prestación del servicio.

8. Resolución contractual por incumplimientos críticos o reiterados. Accem podrá acordar la resolución contractual, previa tramitación del procedimiento que

corresponda, cuando se produzca un incumplimiento crítico que comprometa la continuidad, seguridad o prestación esencial del servicio; cuando se alcance o supere de forma reiterada el límite máximo mensual de penalización; cuando se alcance o supere el límite máximo anual de penalización; cuando la reiteración de incumplimientos leves, graves o muy graves evidencie falta de capacidad, diligencia o control suficiente por parte de la empresa adjudicataria; o cuando esta no adopte medidas correctoras eficaces tras requerimiento formal de Accem.

9. Subsanación del incumplimiento. La subsanación posterior del incumplimiento no eliminará la penalización ya devengada, salvo en supuestos de fuerza mayor debidamente acreditada y aceptada por Accem.

10. Compatibilidad con otras medidas contractuales. La aplicación de penalizaciones será compatible con la exigencia de reparación de daños y perjuicios, la imposición de medidas correctoras, el refuerzo del seguimiento del servicio y, en su caso, la resolución contractual cuando concurren las causas previstas en el contrato, en los pliegos o en la normativa aplicable.

Cuadro resumen de límites y efectos contractuales

Concepto	Regla incorporada
Límite mensual acumulado	Máximo del 10% de la factura mensual del servicio afectado.
Límite anual acumulado	Máximo del 10% del importe anual del contrato del servicio afectado.
Superación reiterada del límite mensual	Si se alcanza en dos mensualidades, consecutivas o no, dentro de la anualidad contractual, podrá activar medidas reforzadas y, en su caso, procedimiento de resolución.
Superación del límite anual	Podrá activar procedimiento de resolución contractual por incumplimiento reiterado.
Incumplimiento crítico	Podrá conllevar resolución directa o inicio inmediato del procedimiento de resolución, según gravedad y efectos sobre el servicio.

Madrid, 21 mayo 2026