

ANEXO IV KPI/SLA SERVICIO DE MANUNTECIÓN Y CATERING

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 recogida, transporte y gestión de residuos no peligrosos, con el fin de garantizar el adecuado control operativo, la correcta gestión medioambiental, 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.

RECOGIDA Y GESTIÓN DE RESIDUOS KPI / SLA	Indicador de Control	Nivel Exigido	Método de verificación
Cumplimiento de plazos y frecuencias de recogida	Prestaciones realizadas conforme a las frecuencias y horarios establecidos	≥ 95 %	Albaranes, registros de recogida y partes de servicio
Tiempo de respuesta ante incidencias operativas	Tiempo máximo de actuación ante incidencias o necesidades extraordinarias	≤ 24 horas	Registro de incidencias y comunicaciones operativas
Trazabilidad documental y cumplimiento normativo	Correcta entrega de documentos de identificación, certificados y documentación ambiental aplicable	≥ 98 %	Verificación documental y registros ambientales
Correcta segregación y gestión de residuos	Cumplimiento de segregación, identificación y tratamiento conforme a códigos LER aplicables	≥ 98 %	Inspecciones operativas y controles documentales
Incidencias operativas del servicio	Nº incidencias relacionadas con acumulaciones, derrames o deficiencias operativas	≤ umbral definido	Registro de incidencias y actuaciones correctoras
Limpieza y condiciones higiénico-sanitarias	Correcta ejecución de limpieza y mantenimiento de contenedores y puntos de recogida	≥ 95 %	Inspecciones periódicas y partes de mantenimiento
Reporting y documentación justificativa	Entrega correcta y puntual de registros operativos y documentación del servicio	≥ 95 %	Verificación documental y reportes periódicos
Continuidad operativa del servicio	Capacidad de adaptación ante incrementos extraordinarios o incidencias logísticas	≥ 95 %	Seguimiento operativo y validación Accem

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 y de los mecanismos de seguimiento establecidos por Accem.

Madrid, 21 mayo 2026