

ANEXO III KPI/SLA SERVICIO DE LAVANDERÍA ROPA DE CAMA

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 lavandería de ropa de cama y productos textiles, 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.

LAVANDERÍA ROPA DE CAMA			
KPI / SLA	Indicador de Control	Nivel Exigido	Método de verificación
Cumplimiento de plazos de recogida y entrega	Prestaciones realizadas dentro de los plazos establecidos	≥ 95 %	Albaranes, registros logísticos y partes de servicio
Entregas dentro de plazo máximo 24h	% de entregas realizadas en plazo máximo de 24 horas	≥ 95 %	Registros operativos y trazabilidad logística
Incidentes de trazabilidad	Nº incidentes relacionados con pérdidas, mezclas o falta de identificación de textiles	≤ umbral definido	Registros de incidencias y controles de trazabilidad
Calidad del lavado e higienización	Nº incidentes relacionados con deterioros, encogimientos o daños derivados del tratamiento textil	≤ umbral definido	Controles de calidad y registro incidencias
Prevención contaminación cruzada	Cumplimiento de protocolos de segregación y separación ropa limpia/sucia	≥ 98 %	Inspecciones y controles operativos
Tiempo respuesta incidencias operativas	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias o necesidades extraordinarias	≤ 24 horas	Registro de incidencias y comunicaciones
Gestión textiles especiales	Capacidad de respuesta y tratamiento de textiles sometidos a desinfección, chinches, sarna o contaminación biológica	≤ 24 horas	Registros operativos y actuaciones especiales
Reporting y trazabilidad	Entrega correcta y puntual de registros operativos y documentación de control	≥ 95 %	Verificación documental y reportes mensuales
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/CPLL y de los mecanismos de seguimiento establecidos por Accem.

Madrid, 21 mayo de 2026