

ANEXO V CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN

SERVICIOS DE LAVANDERÍA DE ROPA DE CAMA - DISPOSITIVOS CAED

1. Reglas de uso

- Puntuación máxima del expediente: 100 puntos = 65 puntos técnicos + 35 puntos económicos.
- Umbral técnico mínimo recomendado: 39 puntos sobre 65 para acceder a la valoración económica, salvo previsión distinta en las Bases.
- Una valoración técnica se realiza por lote/centro y únicamente sobre ofertas formalmente admisibles.
- No se puntúan compromisos genéricos sin evidencia verificable, responsable, plazo, registro, KPI/SLA o medio de comprobación.
- Toda mejora, KPI/SLA, medio adscrito, metodología o compromiso puntuado positivamente queda incorporado a la oferta contractual y debe ser exigible durante la ejecución.

2. Escala objetiva 0-5 para documentos, evidencias y aportes

Nivel	Equivalencia	Cuándo se otorga	Regla objetiva
5	Excelente / plenamente acreditado	Documento completo, específico, operativo, verificable y adaptado al lote/centro.	Identifica qué se hará, cómo, quién, con qué medios, cuándo, con qué registros/KPIs y cómo podrá verificarlo Accem.
4	Alto / suficientemente acreditado	Cubre los aspectos esenciales y aporta evidencias suficientes, con carencias menores.	Existe metodología, medios o responsables suficientes, aunque falta algún detalle de adaptación, plazo, registro, KPI o trazabilidad.
3	Medio / parcialmente acreditado	Aborda el criterio de forma parcial o genérica, pero contiene elementos valorables.	Permite valorar una propuesta mínima, aunque faltan concreción, evidencias completas, responsables, registros o adaptación clara al lote/centro.
2	Bajo / insuficientemente acreditado	Mención superficial o desarrollo limitado, sin garantías suficientes de ejecución.	No concreta adecuadamente medios, responsables, tiempos de respuesta, controles, registros o mecanismos de seguimiento.
1	Mínimo / meramente declarado	Referencia mínima relacionada con el criterio, sin soporte técnico suficiente.	Solo existe una declaración básica; no se acredita cómo se aplicará ni cómo se verificará. Debe motivarse expresamente.
0	No acreditado / no evaluable	Ausencia de información, contradicción, falta de aplicabilidad o imposibilidad de verificación.	No hay documento, evidencia mínima o contenido aplicable al servicio/lote evaluado.

3. Conversión de nivel a factor de puntuación

Nivel 0-5	Factor aplicado	Cálculo
5	100%	Puntos máximos del criterio × 1,00
4	75%	Puntos máximos del criterio × 0,75
3	50%	Puntos máximos del criterio × 0,50
2	25%	Puntos máximos del criterio × 0,25
1	10%	Puntos máximos del criterio × 0,10, solo si existe mención mínima motivada
0	0%	No obtiene puntuación

Fórmula: puntuación del criterio = puntos máximos del criterio × factor aplicado. En caso de duda entre dos niveles, se aplicará el nivel inferior salvo evidencia objetiva suficiente que justifique el nivel superior.

4. Reglas de limitación para evitar puntuaciones infladas

Situación detectada	Consecuencia en puntuación
Documento genérico no adaptado al lote/centro	Máximo 3/5 o 50 % del criterio, salvo evidencias específicas complementarias.
Documento con contenido técnico, pero sin registros verificables	Máximo 4/5.
Documento sin responsables, plazos ni mecanismos de control	Máximo 3/5.
Compromiso no medible o no verificable	Máximo 2/5 o no valorable como mejora.
Mención meramente declarativa	Máximo 1/5.
Contradicción entre documentos de la oferta	Aplicar la interpretación más restrictiva y motivar expresamente.
Documento no aplicable al servicio/lote	0/5.
Aclaración que modifica sustancialmente la oferta	No valorar como mejora ni como elemento puntuable.

5. Regla específica por tipo de documento o aporte

5.1. Memoria técnica del servicio

Nivel	Cuándo se otorga
5	Modelo de prestación, organización, metodología, recursos, coordinación con Accem, adaptación al centro/lote, controles, responsables, cronograma y evidencias de seguimiento.
4	Cubre los elementos principales con alguna carencia menor.
3	Propuesta general parcialmente genérica o incompleta.
2	Menciona el servicio sin explicar ejecución/control suficiente.
1	Referencias mínimas o comerciales.
0	No se aporta memoria específica o no permite valorar.

5.2. Protocolo técnicos específicos

Nivel	Cuándo se otorga
5	Fases, responsables, registros, tiempos, medidas correctoras, criterios de activación y evidencias de control.
4	Suficiente y aplicable, con carencias menores.
3	Actuaciones básicas parciales o genéricas.
2	Superficial y poco verificable.
1	Solo menciona la existencia de protocolo.
0	No se aporta o no aplica.

5.3. Registros y trazabilidad

Nivel	Cuándo se otorga
5	Modelos completos, trazables, con campos, periodicidad, responsable, archivo y uso para seguimiento/auditoría.
4	Registros suficientes con alguna carencia menor.
3	Modelos básicos o ejemplos parciales.
2	Menciona registros sin modelo ni detalle.
1	Solo declara que registrará actuaciones.
0	No aporta registros.

5.4. KPIs/SLA e indicadores

Nivel	Cuándo se otorga
5	Medibles, con fórmula/criterio, periodicidad, umbral, responsable, fuente de datos y reporte a Accem.
4	Medibles y útiles, con alguna carencia menor.
3	Indicadores generales o parcialmente medibles.
2	Menciona calidad/indicadores sin fórmula ni umbral.
1	Compromiso genérico de calidad.
0	No aporta indicadores.

5.5. Medios materiales, técnicos o logísticos

Nivel	Cuándo se otorga
5	Relación completa, cantidad, características, disponibilidad, ubicación, mantenimiento, sustitución y adecuación.
4	Medios suficientes con alguna carencia menor.
3	Relación básica, parcialmente adecuada.
2	Menciona medios sin acreditar disponibilidad/suficiencia.
1	Solo declara que dispondrá de medios.
0	No aporta medios o no aplican.

5.6. Perfiles profesionales y formación

Nivel	Cuándo se otorga
5	Perfiles, funciones, experiencia, formación/habilitación, dedicación, coordinación y sustitución con evidencias.
4	Perfiles y funciones principales suficientes.
3	Perfiles genéricos o parciales.
2	Menciona personal sin acreditar funciones/formación.
1	Declara personal cualificado sin soporte.
0	No identifica perfiles o responsables.

5.7. Plan de implantación / transición

Nivel	Cuándo se otorga
5	Cronograma, hitos, responsables, coordinación, entrega de medios, formación, subrogación si procede, riesgos y contingencias.
4	Cronograma e hitos principales con carencias menores.
3	Planificación básica incompleta.
2	Menciona puesta en marcha sin hitos suficientes.
1	Solo declara disponibilidad de inicio.
0	No aporta plan.

5.8. Contingencias y continuidad

Nivel	Cuándo se otorga
5	Escenarios de riesgo, medidas, responsables, tiempos de respuesta, recursos alternativos, comunicación, registros y seguimiento.
4	Contingencias principales con carencias menores.
3	Medidas generales parciales.
2	Menciona contingencias superficialmente.
1	Declara capacidad de respuesta.
0	No aporta medidas.

6. Matriz técnica ampliada por servicio con regla 0-5

Lavandería ropa de cama y productos textiles

Nº	Criterio	Pts.	Subcriterios / evidencias	Regla específica 0-5	Nivel	Motivación comité
1	Organización operativa y metodología general del servicio	10	Organización operativa, metodología de prestación, adaptación CAED/CPLL, logística diaria, flexibilidad operativa y coordinación de equipos.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
2	Procedimientos de recogida, lavado, higienización y entrega	10	Recogida y retirada, clasificación de textiles, lavado, desinfección, secado, acondicionamiento, entrega y protocolos especiales.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
3	Sistemas de trazabilidad, control y gestión documental	8	Trazabilidad implantada, identificación y seguimiento de textiles, registros operativos, control documental, reporting y control de incidencias.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
4	Continuidad operativa, logística y capacidad de respuesta	8	Capacidad logística, continuidad del servicio, gestión de incidencias, cobertura ante contingencias, refuerzos operativos y adaptación a incrementos de volumen.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
5	Protocolos higiénico-sanitarios y prevención contaminación cruzada	7	Protocolos higiénico-sanitarios, segregación ropa limpia/sucia, textiles contaminados, desinfección especial y medidas de seguridad sanitaria.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
6	Gestión de incidencias, reposición y control de calidad	5	Gestión de incidencias, reposición de textiles, protocolos ante pérdidas o daños, medidas correctoras y sistemas de control de calidad.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
7	Medios materiales, instalaciones y logística adscrita	5	Instalaciones industriales, maquinaria, transporte, carros, contenedores, equipos técnicos y medios auxiliares adscritos al servicio.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
8	Gestión medioambiental y sostenibilidad operativa	4	Sostenibilidad ambiental, eficiencia energética, optimización consumos, gestión de residuos/productos químicos y medidas ambientales implantadas.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
9	Organización del personal, supervisión y formación	5	Organización del personal, supervisión operativa, experiencia, formación técnica, PRL y sistemas de sustitución y cobertura.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	
10	Implantación y transición operativa del servicio	3	Plan de implantación, cronograma, coordinación inicial, transición operativa y continuidad del servicio en fase de arranque.	5: completo, específico, verificable y adaptado; 4: suficiente con carencias menores; 3: parcial/genérico con elementos valorables; 2: superficial; 1: mención mínima; 0: ausente/no verificable/no aplicable.	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	

Subtotal técnico: ____ / 65 • Umbral mínimo: 39 / 65 • Resultado: ☐ Supera umbral ☐ No supera umbral

7. Criterios económicos (35 puntos)

Criterio económico	Puntuación máxima
Oferta económica basada en precios unitarios del servicio	35 puntos
TOTAL	35 puntos

Fórmula de valoración

La puntuación económica se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \text{Ponderación del criterio} \times (\text{Precio unitario más bajo admitido} / \text{Precio unitario ofertado})$$

La valoración económica se realizará sobre los precios unitarios ofertados conforme al modelo establecido en el **Anexo III – Oferta Económica**.

Los precios unitarios ofertados deberán incluir todos los costes directos e indirectos asociados a la prestación del servicio

8. Modelo de informe del Comité Evaluador: apartados reforzados

8.1. Metodología objetiva de evaluación aplicada

La evaluación técnica se realiza aplicando la matriz aprobada para el servicio y lote correspondiente, con un máximo de 65 puntos técnicos. Cada criterio se puntúa mediante la escala objetiva 0–5, convertida posteriormente al factor de puntuación correspondiente. La motivación debe identificar la evidencia revisada y justificar el nivel aplicado.

- Solo se valoran contenidos incluidos en la oferta técnica y evidencias admitidas en el expediente.
- No se valoran afirmaciones genéricas sin evidencia, responsable, plazo, medio adscrito, registro, KPI/SLA o mecanismo de verificación.
- Las aclaraciones, si existen, solo podrán interpretar o precisar la oferta ya presentada, sin modificarla sustancialmente.
- En caso de contradicción, se aplicará la interpretación más restrictiva y se motivará expresamente.

8.2. Tabla Individual por proveedor y lote

Nº	Criterio	Puntos máx.	Evidencia revisada	Nivel 0–5	Factor	Puntos otorgados	Motivación objetiva
1	[Criterio técnico]	[Pts.]	[Documento / apartado / evidencia revisada]	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	[%]	[]	[Se otorgan __ puntos porque...]
2	[Criterio técnico]	[Pts.]	[Documento / apartado / evidencia revisada]	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	[%]	[]	[Se otorgan __ puntos porque...]
3	[Criterio técnico]	[Pts.]	[Documento / apartado / evidencia revisada]	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	[%]	[]	[Se otorgan __ puntos porque...]
4	[Criterio técnico]	[Pts.]	[Documento / apartado / evidencia revisada]	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	[%]	[]	[Se otorgan __ puntos porque...]
5	[Criterio técnico]	[Pts.]	[Documento / apartado / evidencia revisada]	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0	[%]	[]	[Se otorgan __ puntos porque...]
SUBTOTAL TÉCNICO		65				[] / 65	<input type="checkbox"/> Supera umbral técnico <input type="checkbox"/> No supera umbral técnico

8.3. Fórmulas de motivación objetiva recomendadas

Nivel	Motivación tipo
Nivel 5	Se otorgan [] puntos sobre [] porque la oferta aporta [evidencia concreta], que describe de forma completa [metodología/medios/responsables/plazos/registros/KPIs] y permite verificar objetivamente la ejecución del criterio en el lote/centro evaluado. Se aplica nivel 5 por acreditación completa, específica, operativa y verificable.
Nivel 4	Se otorgan [] puntos sobre [] porque la oferta aporta [evidencia concreta] y cubre los elementos esenciales del criterio. No obstante, se aprecia menor desarrollo en [aspecto pendiente]. Se aplica nivel 4 por acreditación suficiente, aunque no plena.
Nivel 3	Se otorgan [] puntos sobre [] porque la oferta aborda el criterio mediante [documento/apartado], pero lo hace de forma parcial o genérica. La evidencia permite valorar [elemento concreto], aunque no acredita suficientemente [responsables/medios/registros/plazos/adaptación].
Nivel 2	Se otorgan [] puntos sobre [] porque la oferta contiene una referencia al criterio, pero no desarrolla suficientemente su aplicación operativa ni aporta evidencias claras de ejecución, control o seguimiento.
Nivel 1	Se otorgan [] puntos sobre [] porque la oferta contiene una mención mínima relacionada con el criterio, sin desarrollo técnico, evidencia verificable ni concreción de responsables, medios, plazos, registros o indicadores.
Nivel 0	Se otorgan 0 puntos sobre [] porque la oferta no aporta información suficiente / no presenta evidencia verificable / contiene información contradictoria / no resulta aplicable al servicio o lote evaluado.

9. Registro de evidencias revisadas

Proveedor	Documento/evidencia	Fecha/versión	Criterio afectado	Conclusión objetiva	Nivel
[Proveedor]	[Memoria técnica / plan / protocolo / registro / anexo]	[Fecha / versión]	[Criterio]	[Permite/no permite verificar...]	[Nivel 0-5]
[Proveedor]	[Memoria técnica / plan / protocolo / registro / anexo]	[Fecha / versión]	[Criterio]	[Permite/no permite verificar...]	[Nivel 0-5]
[Proveedor]	[Memoria técnica / plan / protocolo / registro / anexo]	[Fecha / versión]	[Criterio]	[Permite/no permite verificar...]	[Nivel 0-5]
[Proveedor]	[Memoria técnica / plan / protocolo / registro / anexo]	[Fecha / versión]	[Criterio]	[Permite/no permite verificar...]	[Nivel 0-5]
[Proveedor]	[Memoria técnica / plan / protocolo / registro / anexo]	[Fecha / versión]	[Criterio]	[Permite/no permite verificar...]	[Nivel 0-5]

10. Compromisos incorporables al contrato

Proveedor	Compromiso/KPI/medio	Criterio	Evidencia en oferta	Obligación contractual resultante	Sistema de seguimiento
[Proveedor]	[Compromiso / KPI / medio valorado]	[Criterio]	[Oferta técnica / apartado]	[Compromiso exigible]	[KPI / informe / registro / acta]
[Proveedor]	[Compromiso / KPI / medio valorado]	[Criterio]	[Oferta técnica / apartado]	[Compromiso exigible]	[KPI / informe / registro / acta]
[Proveedor]	[Compromiso / KPI / medio valorado]	[Criterio]	[Oferta técnica / apartado]	[Compromiso exigible]	[KPI / informe / registro / acta]
[Proveedor]	[Compromiso / KPI / medio valorado]	[Criterio]	[Oferta técnica / apartado]	[Compromiso exigible]	[KPI / informe / registro / acta]

11. Declaración de objetividad, trazabilidad y ausencia de subjetividad

El Comité Evaluador declara que la valoración técnica se ha realizado aplicando únicamente los criterios, escala y reglas previamente definidos. Las puntuaciones otorgadas se basan en evidencias documentales revisadas y no en apreciaciones subjetivas, preferencias personales, valoraciones comparativas no previstas o criterios ajenos al expediente.

Toda puntuación debe poder reconstruirse a partir de tres elementos: criterio evaluado, evidencia revisada y motivo técnico del nivel aplicado.

Madrid 21 de mayo 2026