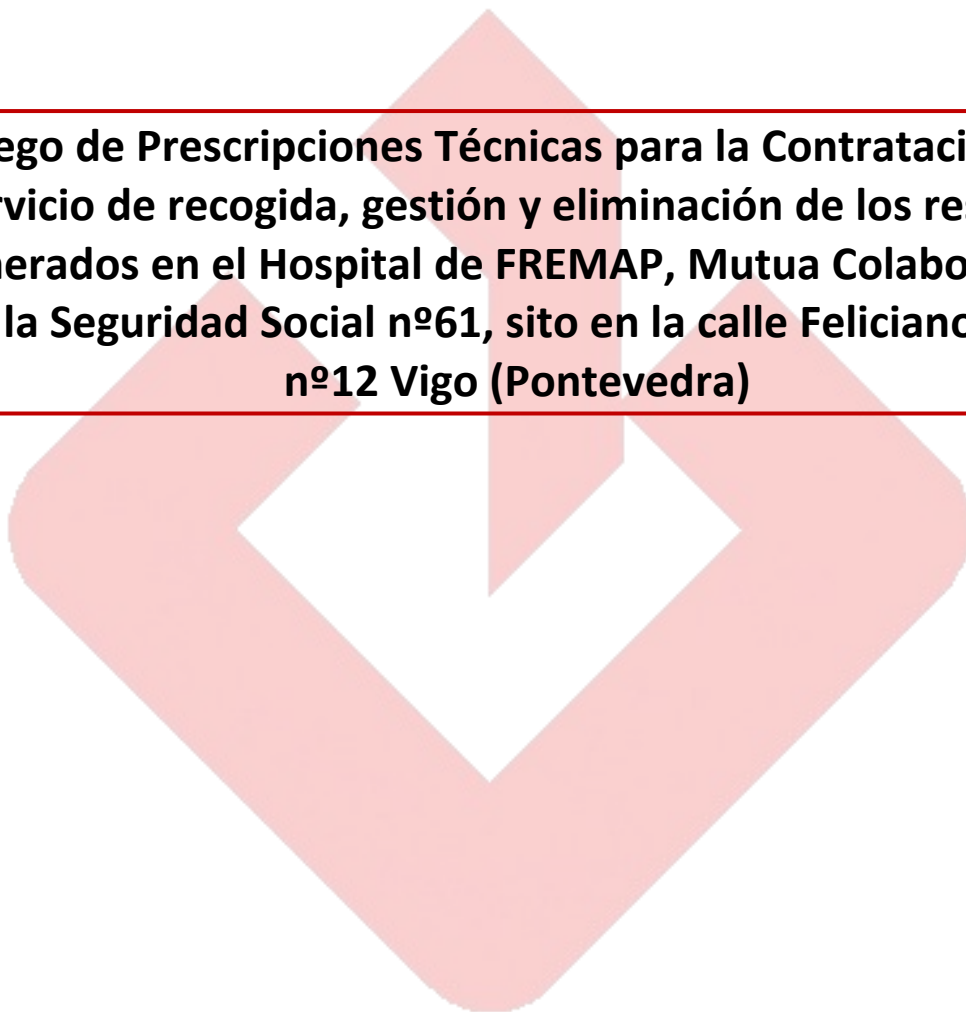


**Expediente Nº. LICIT/99/024/2019/0086**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de recogida, gestión y eliminación de los residuos generados en el Hospital de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, sito en la calle Feliciano Rolán, nº12 Vigo (Pontevedra)**



## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. OBJETO DE LAS ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1. Suministro de Envases y Contenedores.....</b>	<b>5</b>
<b>5.2. Recogida de residuos.....</b>	<b>6</b>
<b>5.3. Transporte de residuos a almacenes de transferencia o plantas de tratamiento .....</b>	<b>7</b>
<b>5.4. Tratamiento de residuos .....</b>	<b>8</b>
<b>5.5. Sistema de información del servicio prestado.....</b>	<b>9</b>
<b>5.6. Delegación telemática de trámites administrativos .....</b>	<b>9</b>
<b>6. MEDIOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.....</b>	<b>10</b>
<b>7. RELACIONES Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER LABORAL.....</b>	<b>10</b>
<b>8. MEDIOS MATERIALES .....</b>	<b>11</b>
<b>9. ÓRGANO DE CONTROL.....</b>	<b>11</b>
<b>10. RETIRADA DE EQUIPOS FINALIZADO EL CONTRATO.....</b>	<b>11</b>
<b>11. CONTROL DE CALIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>12. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES .....</b>	<b>12</b>
<b>13. RECLAMACIONES .....</b>	<b>13</b>
<b>14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>13</b>
<b>15. ANEXOS .....</b>	<b>14</b>

## 1. OBJETO

---

El objeto del presente Pliego es describir las características técnicas que regirán en la contratación del servicio de recogida, gestión y eliminación de los residuos generados en el Hospital de Vigo de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

Los trabajos objeto de la presente licitación deberán llevarse a cabo en las condiciones descritas en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige la licitación debiendo, a su vez, observar los condicionantes y requerimientos funcionales que se acompañan como Anexos Técnicos a la presente contratación, teniendo todos los documentos carácter contractual.

El presente documento constituye una descripción de las condiciones establecidas para la realización de las actividades de gestión de residuos.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

---

El ámbito de aplicación de esta licitación es el Hospital de Vigo de FREMAP sito en Rúa Feliciano Rolan, nº12

## 3. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

Además de la normativa general de aplicación, el Pliego de Cláusulas Administrativas y el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la ejecución del contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico enumerada a continuación:

### A.) Normas de carácter general:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

### B.) Seguridad y salud:

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995 de 8 de Noviembre).
- Real Decreto 39/1997 de 17 de Enero, Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 485/1997 de 14 de Abril, de Señalización de Seguridad en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997 de 14 de Abril, de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de Enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

#### **C.) Medio ambiente:**

- Decreto 2414/1961 de 30 de Noviembre, Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.
- Ley 22/2011 de 28 de Julio, de residuos y suelos contaminados.
- Real Decreto 180/2015, de 13 de marzo, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.
- Ley 10/2008, de 3 de noviembre de residuos en la Comunidad de Galicia.
- Real Decreto 110/2015, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Decreto 38/2015 de 26 de febrero de Residuos Sanitarios de Galicia

#### **D.) Varios:**

La normativa descrita no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución del objeto del presente contrato cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este Pliego, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

## **4. OBJETO DE LAS ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO**

---

El servicio de gestión de residuos alcanzará al contenido en la siguiente clasificación realizada de acuerdo a la normativa en vigor:

- a) Clase I o Residuos Sólidos Urbanos.
- b) Clase II o Residuos Biosanitarios Asimilables a Urbanos.
- c) Clase III o Residuos Biosanitarios Especiales.
- d) Clase V o Residuos Químicos.

---

Se adjunta **Anexo 1** con el tipo de residuos objeto de licitación.

## 5. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO

---

Las actuaciones a realizar por el adjudicatario se extienden desde el suministro de contenedores, retirada, transporte externo, tratamiento, eliminación y gestión administrativa inherente a las anteriores actividades.

### 5.1. Suministro de Envases y Contenedores.

El adjudicatario del servicio suministrará, según la necesidad del centro, el número suficiente de envases y contenedores que permitan la perfecta segregación, acumulación, almacenamiento y transporte (interno y externo) de las distintas clases de residuos objeto del contrato, y con la periodicidad requerida. Todos los envases y contenedores deben estar correctamente identificados con sus pictogramas correspondientes. También suministrará los envases y contenedores necesarios para disponer de un stock de seguridad suficiente para cubrir cualquier eventualidad en el servicio o el incremento coyuntural de los estándares de generación. El detalle del número de los envases y contenedores que como mínimo se deberán disponer en todo momento durante toda la ejecución del contrato se encuentra en el **Anexo 2** y consistirán genéricamente en:

#### Residuos Peligrosos:

- Envases para residuos identificados como peligrosos. Con características adecuadas en cuanto a resistencia e inertidad, con cierre de tapa irreversible.
- Garrafas para residuos líquidos peligrosos, como son aceites minerales usados, líquidos de reactivos de laboratorio, líquidos orgánicos no halogenados y otros. Con requisitos especiales de resistencia a golpes e inertidad a agentes químicos. Tapones de seguridad.

#### Residuos Clase II:

- Envases para medicamentos caducados, de capacidad de 60 litros que cumpla la normativa aplicable.

#### Residuos Clase III:

- Envases para cortantes y punzantes, con sistemas de seguridad para evitar riesgos y con características en cuanto a resistencia para perforación, con tapa de cierre irreversible.
- Envases especiales para residuos clasificados como Clase III, dentro de la reglamentación autonómica de la Comunidad Autónoma de Galicia. Con las características de resistencia establecidas y con cierre de tapa irreversible.
- Garrafas para residuos líquidos peligrosos, como son aceites minerales usados, líquidos de reactivos de laboratorio, líquidos orgánicos no halogenados y otros. Con requisitos especiales de resistencia a golpes e inertidad a agentes químicos. Tapones de seguridad.

#### Residuos Clase II:

- Envases domésticos (trasvase), de color blanco, para colocación en puntos de generación de residuo sanitario no peligroso.

#### Residuos Clase I y otros:

- Envases domésticos (trasvase) de color blanco, para colocación en puntos de generación de residuo.
- Envases para la recogida de vidrio, de color rojo, similares en forma y tamaño a los de residuos clase III.
- Contenedores, conforme necesidad del servicio de cocina, para la recogida de los residuos de cocina, de color verde.
- Contenedores, conforme necesidad del servicio de cocina, para la recogida de los envases de plástico y asimilables, de color amarillo.
- Envases para la retirada de aceite vegetal y no vegetal usado, bidones o contenedores para trasvase o de retirada y reemplazo.
- Recogida de enseres (mobiliario) por medio de vehículo adecuado o contenedor instalado de forma temporal en las instalaciones.
- Recogida de baterías de plomos en recipientes con volúmenes de 30 litros.
- Recogida de eléctricos y electrónico en contenedores para trasvase o de retirada y reemplazo.

El adjudicatario deberá suministrar **Equipamiento para sistemas de emergencia en caso de derrames**, contemplando sistemas de retención y de contención, equipamientos EPI establecidos en el **anexo 4**.

No obstante, con lo anterior, el adjudicatario del contrato vendrá obligado a proporcionar cualquier otro tipo de envase o contenedor que como consecuencia de cualquier modificación normativa autonómica o municipal sea obligatorio para realizar el transporte de los residuos.

El suministro todo tipo de contenedores incluye también el de las etiquetas identificativas del tipo de residuos, y las relativas a facilitar el control y procedencia de los mismos; asimismo incorporarán en código de barras los datos del centro, productos, tipo de residuos, capacidad del contenedor, número de control y fechas.

---

Los recipientes deberán estar homologados para el uso al que se destinan, lo que deberá ser acreditado mediante los certificados correspondientes e ir señalizados con los pictogramas que defina la normativa vigente.

## **5.2. Recogida de residuos**

La periodicidad en las recogidas de los diferentes tipos de residuos, deberá realizarse de la siguiente forma:

- Residuos Clase I
  - Papel y Cartón, Vidrio y Envases: 3 veces a la semana.
  - Aceites y Grasas de Cocina : Quincenalmente.
  - Aguas Aceitosas de cocina con sólidos: Mensualmente.
  
- Residuos Clase II.
  - Material contaminado con secreciones: 3 veces a la semana.
  - Medicamentos caducados: semestralmente.
  - RAEEs: anualmente.
  
- Residuos Clase III
  - Cortantes y punzantes: quincenalmente.
  
- Residuos Clase V
  - Envases contaminados
  - Aerosoles
  - Pilas
  - Baterías de Pb
  - Acumuladores Ni-Cd
  - Aceite hidráulicos minerales no clorados.
  - Aceites de motor.
  - Absorbentes contaminados
  - Productos químicos peligrosos de laboratorio

Todos estos residuos se recogerán con una periodicidad semestral o trimestralmente.

Con carácter general, la periodicidad de recogida de los diferentes tipos de residuos no deberá ser inferior a la establecida en la normativa autonómica y/o local vigente; no obstante lo anterior, el licitador deberá atender cualquier comunicación por parte de FREMAP para la retirada en un plazo inferior al límite máximo establecido en la normativa.

A estos efectos y sin que tenga carácter excluyente ni vinculante se aporta listado en el **Anexo 3** Consumos estimados, con los consumos estimados con carácter anual.

La recogida de los residuos se realizará en los puntos habilitados para ello; en el caso que la ubicación de recogida sea otra, se comunicará previamente por parte del Centro, conviniendo la mejor forma de entrega del residuo.

### **5.3. Transporte de residuos a almacenes de transferencia o plantas de tratamiento**

Todos y cada uno de los vehículos y el personal dedicado al transporte de estos residuos deberán cumplir con la normativa vigente sobre transporte de residuos y en especial de mercancías peligrosas por carretera.

Los transportistas y vehículos de residuos sanitarios deberán estar autorizados por el Órgano competente de la Comunidad Autónoma que corresponda para el desarrollo de su actividad y disponer de las correspondientes autorizaciones.

Si el transporte se realiza a almacenes de transferencia, estos deberán cumplir con la normativa vigente respecto del almacenamiento de los residuos objeto del contrato, al igual que los tiempos de permanencia en estos almacenes.

El licitador tendrá suscrito en el momento de la adjudicación de la presente licitación un contrato de tratamiento de residuos con el destinatario del traslado, en el que al menos se deberá hacer constar:

- Especificaciones de los residuos.
- Condiciones del traslado.
- Obligaciones de las partes en el supuesto de surgir incidencias.

Asimismo, deberán estar inscritas en el Registro de Transportistas de Residuos en la Comunidad Autónoma correspondiente las personas físicas o jurídicas que realicen actividades de transporte, sin asumir la titularidad de residuos peligrosos con origen en la citada Comunidad.

Las rutas definitivas deberán tener el visto bueno del órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente debiendo aportar en todos los casos y para todos los residuos la documentación correspondiente a las notificaciones previas del traslado.

Si en el transcurso de la vigencia del contrato se exigiese la posesión de otras licencias o autorizaciones, el adjudicatario estará obligado a la obtención y presentación ante FREMAP de las mismas sin que esto suponga modificación alguna de las condiciones económicas del contrato.

El adjudicatario también asesorará a FREMAP en las necesidades de solicitudes de autorizaciones de vertido y aquellas otras que esté obligado a obtener para el cumplimiento de la normativa vigente.

Asimismo, los licitadores deberán aportar la documentación de identificación de residuos.

#### **5.4. Tratamiento de residuos**

**El control de la eliminación de los residuos se efectuará mediante el pesaje de los envases/contenedores, obteniendo por diferencia del peso del propio contenedor los kilogramos netos de residuos**, a excepción de los componentes eléctricos y electrónicos donde se obtendrán los kilos netos de residuos.

**El adjudicatario deberá poseer un sistema de información y pesaje que garantice el correcto funcionamiento de todo el proceso**, que necesariamente deberá incluir/permitir:

- Lector óptico del código de barras que permita identificar la procedencia del contenedor pesado.
- Balanza electrónica conectada a un sistema informático que permita el archivo de toda la información.
- Traslado a FREMAP de toda la información contenida en el código de barras y el resultado del pesaje.
- Incorporación de los resultados a los documentos de control y seguimiento de residuos peligrosos.

- Todo instrumento de pesaje utilizado ha de cumplir con la Orden 27 de abril de 1999 sobre Instrumentos de Pesaje de Funcionamiento no automático, disponiendo de las etiquetas oficiales en el equipo.

### 5.5. Sistema de información del servicio prestado

El adjudicatario deberá enviar con carácter mensual; siempre dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente, un informe en formato informático de la actividad realizada al responsable del contrato nombrado por FREMAP.

Estos informes deberán indicar al menos la siguiente información:

- Producción tratada por centro y tipo de residuos.
- Número de contenedores especificados por diferentes volúmenes y centro (entregados, en stock), con periodicidad mensual.
- Número de contenedores retirados por tipo de residuos mensual y anual, dependiendo del número de retiradas de cada centro, será necesario con mayor o menor periodicidad.
- Kilogramos retirados por tipo y fecha y centro, mensual y uno anual.
- Documentos de identificación de residuos.
- Total de kilogramos recogidos por tipo de residuo, mensual y anual.
- Importe facturado por residuo y centro.
- Otros datos de interés tanto para el mes en curso (cambios de rutas, frecuencias...) como incidencias del mes anterior.
- Archivo cronológico de recogida de los residuos peligrosos y otros que lo precisen conteniendo como mínimo, todos los datos que establece la reglamentación.
- En el caso de residuos no peligrosos o que no se incluyan en el archivo cronológico, el adjudicatario, adjuntar en el informe un resumen conforme a lo que establece la ley, que contenga como mínimo, el albarán de retirada, fecha de retirada, el centro en el que se ha retirado, tipo de residuo retirado, sistema de transporte o retirada, peso del residuo...

Si por parte de FREMAP se precisara alguna otra información, se comunicará al adjudicatario para estudiar las posibilidades de entrega de la misma por parte de este y se acordará, si fuera necesario, la periodicidad de comunicación de la misma, así como a las personas a las que ha de remitir dicha información. El adjudicatario deberá suministrar un correo electrónico junto con un teléfono de contacto para facilitar dicha comunicación en la Mutua y la empresa.

### 5.6. Delegación telemática de trámites administrativos

FREMAP formalizará con el adjudicatario la delegación telemática para efectuar en nombre de esta Entidad las comunicaciones medioambientales legalmente establecidas por medios telemáticos. Dicha delegación se realizará de acuerdo a la normativa en vigor de la Comunidad de Autónoma que corresponda.

## 6. MEDIOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

---

A efectos de llevar a buen término la ejecución del servicio, la empresa adjudicataria contará con los medios humanos suficientes para llevar a buen término el servicio, siendo obligatorio que junto al

personal que materialmente lleve a cabo la recogida, transporte y destrucción de residuos, ponga a disposición del contrato un gestor de cuenta que será el interlocutor válido ante la propiedad y representará a la empresa adjudicataria en todos los asuntos relacionados con el objeto del contrato.

Las funciones principales del gestor serán facilitar y emitir todo tipo de información y documentación que la propiedad le solicite, manteniendo periódicamente reuniones con el responsable de FREMAP en relación con el cumplimiento del contrato, que se deberá materializar en un acta. Estará localizado permanentemente para la resolución de posibles incidencias.

A petición del responsable del hospital y con 15 días naturales de preaviso, se podrá convocar una reunión al adjudicatario junto con el personal técnico responsable para hacer el seguimiento de los servicios realizados, así como para potenciar la mejora continua de toda la operativa en cuanto a la segregación, recogida y gestión de todos los residuos.

## **7. RELACIONES Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER LABORAL**

---

El pago de las retribuciones del personal propio que emplee para la realización del objeto de esta licitación será única y exclusivamente a cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario queda obligado a que todo el personal propio que emplee para la ejecución de los trabajos contratados, esté afiliado y de alta en la Seguridad Social, obligándose asimismo a cumplir con dicho personal toda la legislación laboral vigente.

Todos los gastos de carácter social, y los relativos a tributos del referido personal, serán por cuenta del adjudicatario.

En el supuesto de huelga laboral, el adjudicatario vendrá obligado a requerimiento de la persona designada por FREMAP como responsable del contrato, y en el plazo y forma que la autoridad gubernativa determine, a designar las personas que han de cumplir los servicios mínimos dictados, deduciéndose del importe del contrato el coste económico de la huelga.

En ningún caso FREMAP resultará responsable de las obligaciones del adjudicatario con sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas disciplinarias que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación del presente contrato.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo como personal de FREMAP.

En definitiva, del adjudicatario es de quien depende única y exclusivamente todo el personal, tendrá todos los derechos y deberes sobre dicho personal con arreglo a la legislación vigente y aquella que en lo sucesivo pueda promulgarse.

## **8. MEDIOS MATERIALES**

---

La empresa adjudicataria dispondrá de teléfono y dirección de correo electrónico, debiendo estar disponibles las 24 horas.

Serán por cuenta del adjudicatario las herramientas, equipos de medida, elementos elevadores, plataformas y utillaje necesario para llevar a cabo las actividades objeto del presente pliego (aunque esto suponga el tener que alquilar algunos de estos elementos, cuyo coste será a cargo de la empresa adjudicataria), dotándose al personal, de aquellas herramientas, que en función de su especialidad sean necesarias para una perfecta ejecución de los trabajos. La presentación de los citados medios de trabajo podrá ser exigida en cualquier momento por el responsable del contrato de FREMAP durante el periodo de vigencia del contrato.

## **9. ÓRGANO DE CONTROL**

---

FREMAP designará a una o varias personas con carácter de responsable del contrato de gestión de residuos, el cual tendrá como atribuciones la labor de coordinación y seguimiento del trabajo a efectuar, así como el cumplimiento de los Pliegos de la presente licitación.

El adjudicatario realizará como mínimo dos reuniones con el hospital, coordinadas por el responsable correspondiente, para todos los aspectos que afecten al objeto del contrato y aquellos que puedan afectar a la garantía del cumplimiento legal o de la mejora de la gestión de los residuos, conforme a un orden del día que se comunicará por parte del hospital. De estas reuniones, dos se realizarán con los servicios del hospital afectados por el objeto del contrato, de forma que puedan garantizarse la más correcta preparación del residuo para su retirada, aportando conocimiento en cuanto a seguridad de manipulación de residuos y otros.

## **10. RETIRADA DE EQUIPOS FINALIZADO EL CONTRATO**

---

Una vez finalizado el contrato se restituirá al adjudicatario el material y equipo depositado por aquel en las instalaciones de FREMAP, los cuales deberán ser desmontados y retirados a su cargo, no pudiendo generar coste alguno a FREMAP.

El adjudicatario se responsabilizará de los trabajos necesarios para efectuar las actuaciones señaladas en el párrafo anterior, respondiendo de los perjuicios o deterioros que pudieran producirse tanto a FREMAP como a terceros.

Las labores de la retirada de los equipos se realizarán en coordinación con el responsable del centro y con la condición esencial de que el centro objeto del contrato deberán de mantenerse operativos en todo momento.

---

## **11. CONTROL DE CALIDAD**

---

FREMAP, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos controles que estime oportunos para la verificación de la calidad y grado de cumplimiento del contrato en aquellas situaciones en las que se adviertan malas prácticas en la ejecución del contrato, cuestión esta que será determinada por FREMAP, los cuales podrán ser realizados por entidades independientes,

siendo por cuenta del adjudicatario los gastos de realización de los mismos. En todo caso, el máximo de pruebas, por ejercicio, no será superior a dos.

En el caso del Hospital del Vigo se podrán establecer reuniones de seguimiento con la periodicidad que FREMAP requiera.

Si a raíz de estos controles, se confirman deficiencias, sean de carácter cuantitativo o cualitativo, FREMAP levantará un acta de disconformidad, que será notificada al adjudicatario, el cual deberá subsanar las citadas deficiencias con la mayor inmediatez, (no pudiendo superar las 72 horas), emitiendo a FREMAP un informe pormenorizado de las causas que las han motivado, medios puestos en práctica para corregirlas y, finalmente, tiempo de resolución.

Treinta días antes de la finalización del periodo de vigencia del contrato, el gestor técnico de la empresa adjudicataria acompañado por las personas de contacto en los centros objeto del contrato y el responsable del contrato designado por FREMAP, realizarán una visita de inspección y comprobación del estado de conservación y funcionamiento de las instalaciones objeto del contrato. De no observarse ninguna incidencia, se levantará acta de conformidad, en caso contrario la empresa deberá subsanar las deficiencias técnicas o anomalías observadas.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria no realizase las actividades conducentes a la subsanación de las deficiencias observadas, FREMAP procederá a subsanar las mismas, repercutiendo el coste sobre la última factura a emitir por el adjudicatario.

## **12. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES**

---

El adjudicatario deberá velar por el estricto cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, así como aquella que se pudiera promulgar durante la duración del contrato, en relación al objeto de licitación, adoptando para ello las medidas necesarias para su cumplimiento.

En el supuesto de producirse cualquier incidente medioambiental por él causado, el adjudicatario responderá frente a las consecuencias que pudieran derivarse del mismo, liberando a FREMAP de cualquier responsabilidad y restaurando el entorno ambiental alterado.

Para evitar cualquier incidencia de origen medioambiental, el adjudicatario deberá adoptar las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las referidas a evitar, emisiones contaminantes a la atmósfera, abandono de cualquier tipo de residuo, ruidos, teniéndose éstos también en cuenta a la hora del uso de maquinaria.

Si a pesar de lo señalado en el párrafo anterior tiene lugar, durante la ejecución de los trabajos, cualquier tipo de incidente medioambiental, éste se comunicará inmediatamente a FREMAP, que podrá requerir al adjudicatario, incluso por escrito, la información al respecto que considere oportuna.

## **13. RECLAMACIONES**

---

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada en relación a la calidad del servicio, demoras, facturas emitidas, etc. Estas reclamaciones deberán realizarse por canales unificados e integrados detallados más adelante, por el personal autorizado al efecto por FREMAP.

- **Gestión de Reclamaciones**

El ofertante debe llevar a cabo el proceso de control de gestión de las reclamaciones presentadas, actualizando en todo momento el estado de la reclamación. Será imprescindible el acuse de recibo de cada reclamación presentada y el aviso de cierre, una vez efectuada su resolución.

- **Tiempo de resolución**

FREMAP establece como plazo máximo para la resolución, por el adjudicatario, ante reclamaciones presentadas por la Mutua, el siguiente:

- Si se refieren a aspectos del mantenimiento (incumplimiento del plazo, daños ocasionados, etc.): 3 días.
- Si se refieren a aspectos administrativos (facturación, albaranes, etc.): 7 días.

- **Procedimiento de comunicación de reclamaciones**

Una vez producida una incidencia FREMAP presentará al adjudicatario la reclamación por correo electrónico dirigido al gestor de cuenta única asignado a la Mutua.

- Una vez recibida la reclamación, el adjudicatario enviará acuse de recibo a FREMAP.
- Antes del vencimiento del plazo máximo el adjudicatario deberá responder/informar a FREMAP del estado de la reclamación indicando, expresamente, las acciones y medios puestos en marcha para la solución de la incidencia motivo de la reclamación.

Se entenderá que la incidencia motivo de la reclamación ha sido solucionada cuando exista conformidad expresa de FREMAP, sobre el restablecimiento del servicio en las condiciones normales (se incluyen en el servicio tanto los aspectos técnicos del servicio como los administrativos).

## 14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

---

La empresa adjudicataria facilitará a sus trabajadores la totalidad de equipos de protección individuales y colectivos derivados de su evaluación de riesgos, estando los mismos obligados a su uso correcto en todas aquellas operaciones donde existan riesgos de accidentes que puedan prevenir con su utilización.

En el momento de inicio de actividades en las instalaciones de FREMAP, la empresa adjudicataria recibirá las **Normas de prevención para empresas externas**, documento que será de obligado cumplimiento durante toda la vigencia del contrato, así como cualquier actualización que pueda producirse en las mismas.

## 15. ANEXOS

---

Los Anexos que a continuación se enumeran podrán descargarse desde la carpeta anexos técnicos la cual se encuentra ubicada dentro de la carpeta "ANEXOS. Zip":

### Anexo 1 Tipos de Residuos objeto de licitación.

**Anexo 2 Dotación mínima de contenedores y envases.**

**Anexo 3 Consumos estimados.**

**Anexo 4 Sistemas de seguridad**

