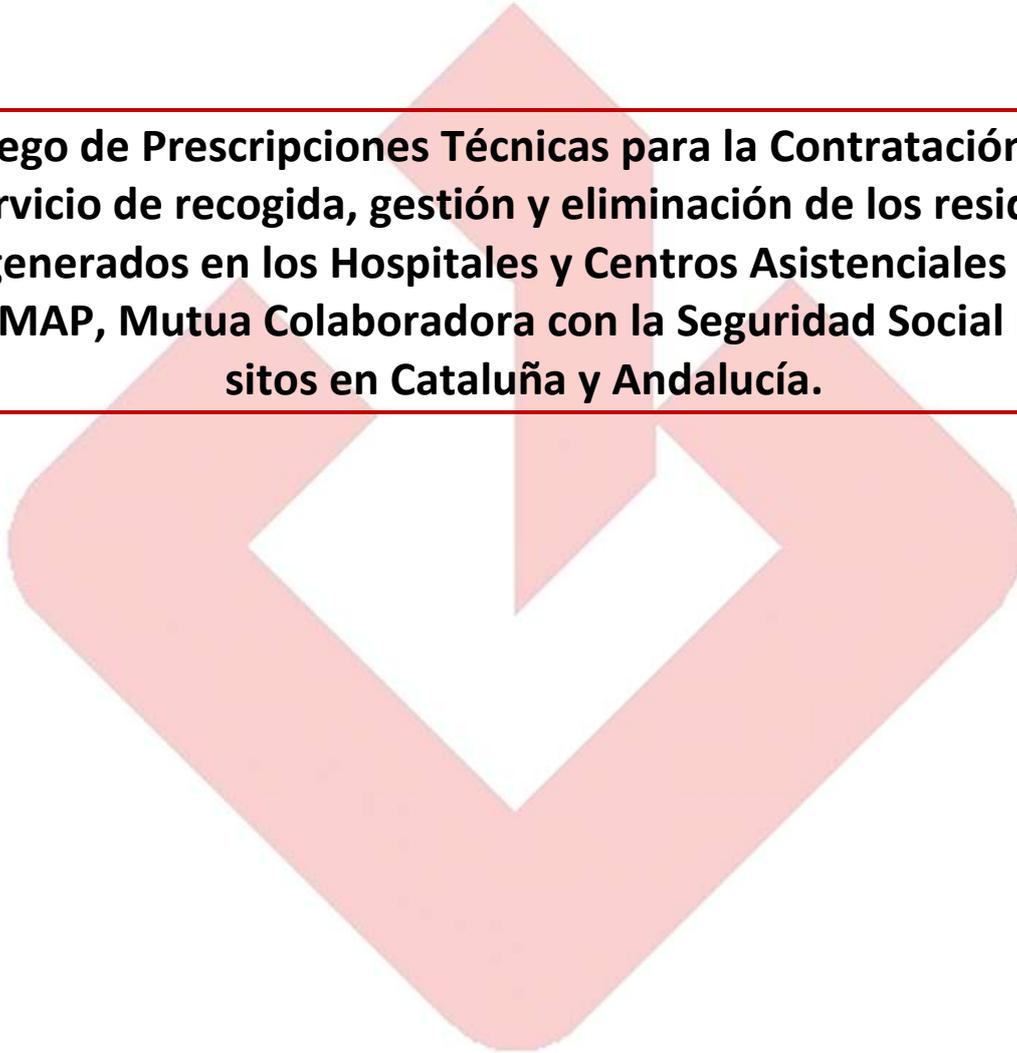


**Expediente Nº. LICT/99/024/2020/0024**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del Servicio de recogida, gestión y eliminación de los residuos generados en los Hospitales y Centros Asistenciales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, sitios en Cataluña y Andalucía.**



## 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>5</b>
<b>5.3. Transporte de residuos a almacenes de transferencia o plantas de tratamiento .....</b>	<b>6</b>
<b>5.4. Tratamiento de residuos .....</b>	<b>7</b>
<b>5.5. Sistema de información del servicio prestado.....</b>	<b>7</b>
<b>5.6. Delegación telemática de trámites administrativos .....</b>	<b>8</b>
<b>6. MEDIOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.....</b>	<b>9</b>
<b>7. MEDIOS MATERIALES .....</b>	<b>9</b>
<b>8. ÓRGANO DE CONTROL .....</b>	<b>10</b>
<b>9. RETIRADA DE EQUIPOS FINALIZADO EL CONTRATO .....</b>	<b>10</b>
<b>10. CONTROL DE CALIDAD.....</b>	<b>10</b>
<b>11. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES .....</b>	<b>11</b>
<b>12. RECLAMACIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>13. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>12</b>
<b>14. ANEXOS .....</b>	<b>12</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 los Hospitales y Centros Asistenciales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, sitios en Cataluña y en Andalucía.

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 se divide de la siguiente forma:

### **LOTE 1:**

**Hospital FREMAP de Barcelona (C/Madrazo 8-10).  
Centros Asistenciales de FREMAP en Cataluña.**

### **LOTE 2:**

**Hospital FREMAP de Sevilla (Avda. de Jerez s/n).  
Hospitales de Día y Centros Asistenciales de FREMAP en Andalucía.**

A efectos informativos, y sin que se pueda entender como listado excluyente, el ámbito de aplicación de esta licitación se encuentra recogido en el **Anexo 3** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el cual se indican las direcciones y consumos estimados de cada Hospital y Centro Asistencial.

## 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, 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, así como las demás disposiciones de carácter reglamentario aplicables.

## B) Seguridad y salud:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, de Señalización de Seguridad y Salud 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, por el que se aprueba el 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.
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Decreto 73/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos 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 II o Residuos Biosanitarios Asimilables a Urbanos.
- b) Clase III o Residuos Biosanitarios Especiales.
- c) Clase V o Residuos Químicos.
- d) Residuos municipales específicos (equipos eléctricos y electrónicos desechados).
- e) Residuos de Servicios Médicos (restos de medicación).

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

## 5. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO

---

Las actuaciones a realizar por la empresa adjudicataria se extienden desde el suministro de contenedores, sistemas de actuación frente a derrames, retirada, transporte externo, tratamiento, eliminación y gestión administrativa inherente a las anteriores actividades. Asimismo, realizará las labores de asesoramiento y asistencia en la gestión integral y administrativa con los Organismos Públicos correspondientes en cada Comunidad Autónoma.

### 5.1. Suministro de envases y contenedores

La empresa adjudicataria del servicio suministrará, según las necesidades de los Hospitales y Centros Asistenciales, el número suficiente de envases y contenedores que permitan la adecuada segregación, acumulación, almacenamiento y transporte (interno y externo) de las distintas clases de residuos objeto del contrato y con la periodicidad requerida. También suministrará los envases y contenedores necesarios (estos últimos deben estar correctamente identificados con sus pictogramas correspondientes) para disponer en cada Hospital y Centro Asistencial 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 envases adecuados y homologados dentro de la reglamentación autonómica correspondiente, con cierre de tapa irreversible y dotados de sistemas de seguridad para evitar riesgos, de volúmenes variados para poder segregar y retirar los residuos especificados en el **Anexo 1 y 3** del presente pliego. El suministro de este 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 el 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.

No obstante, y de acuerdo con lo anterior, la empresa adjudicataria del contrato vendrá obligada 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, así como para responder a las peticiones de los Hospitales y Centros Asistenciales.

### 5.2. Recogida de residuos

La periodicidad en las recogidas deberá realizarse en los siguientes términos:

#### **LOTE 1- Hospital FREMAP de Barcelona y Centros Asistenciales en Cataluña:**

- En el Hospital de Barcelona se realizará la recogida de los residuos indicados en el **Anexo 3** con una periodicidad **diaria**, mientras que en los Centros Asistenciales sitos en Cataluña se realizará la recogida de los residuos según queda establecido en la normativa autonómica y local vigente. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá atender cualquier comunicación por parte de FREMAP para la retirada en un plazo inferior al límite máximo establecido en la normativa, que podrá ser establecida previamente al inicio del contrato o modificarse durante la ejecución del mismo.

## **LOTE 2- Hospital FREMAP de Sevilla, Hospitales de Día y Centros Asistenciales en Andalucía:**

- En el caso del Hospital de Sevilla se realizará la recogida de los residuos indicados en el **Anexo 3** con una periodicidad **semanal**, mientras que en los Centros Asistenciales sitos en Andalucía se realizará la recogida de los residuos según queda establecido en la normativa autonómica y local vigente. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá atender cualquier comunicación por parte de FREMAP para la retirada en un plazo inferior al límite máximo establecido en la normativa, que podrá ser establecida previamente al inicio del contrato o modificarse durante la ejecución del mismo.

Junto con los residuos antes mencionados y debido a su excepcionalidad, tanto en el Hospital de Barcelona como en el Hospital de Sevilla se deberán recoger sin coste para FREMAP los equipos eléctricos y/o electrónicos que se produzcan, con periodicidad **bajo demanda**.

Para ambos lotes, la recogida de los residuos se realizará en el horario que se acuerde previamente con el Hospital o Centro Asistencial y en los puntos habilitados para ello. En el caso de que la ubicación de recogida sea otra, se comunicará previamente por parte del Hospital o Centro Asistencial, conviniendo la mejor forma de entrega del residuo.

A estos efectos, y sin que tenga carácter excluyente ni vinculante, se aporta en el **Anexo 3**, una estimación con los consumos de los residuos de carácter anual para cada uno de los lotes. No vincula a FREMAP consumir la totalidad de los litros y/o kilogramos establecidos, utilizándose exclusivamente a efectos del cálculo del presupuesto máximo de licitación. El consumo real podrá variar en relación con el consumo estimado, contemplándose una posible modificación por este concepto que será como máximo del 20%, porcentaje que permite la LCSP.

En aquellos supuestos en los que no se recoja ningún consumo durante el año de referencia no implica que esta entidad en el supuesto de tener previsto la gestión de algún tipo de residuo que requiera un envase específico realice la petición a la empresa adjudicataria, la cual vendrá obligada a suministrarlo en el plazo de **72 horas** desde la petición.

### **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 en cada lote 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.

La empresa adjudicataria 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.

Las personas físicas o jurídicas que realicen actividades de transporte deberán estar inscritas en el Registro de Transportistas de Residuos en la Comunidad Autónoma correspondiente, 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.

La empresa adjudicataria 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 y 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.

En lo que respecta al lote 1 (Hospital de Barcelona), el procedimiento antes mencionado sólo será aplicable para el residuo de los “envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por ellas” (Código LER 15 01 10), debiendo realizarse el control de la eliminación del resto de residuos teniendo en cuenta la capacidad de volumen de los envases y contenedores recogidos.

La empresa adjudicataria deberá poseer un sistema de información y pesaje que garantice el correcto funcionamiento de todo el proceso, que necesariamente deberá incluir y 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 de 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 sistema de información del servicio prestado deberá realizarse en los siguientes términos:

##### **LOTE 1- Hospital FREMAP de Barcelona y Centros Asistenciales en Cataluña:**

- La empresa adjudicataria deberá enviar con carácter mensual siempre dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente, un informe de la actividad realizada al responsable del Hospital o Centro Asistencial nombrado por FREMAP y al responsable del contrato.

Estos informes deberán indicar al menos la siguiente información:

- **Datos de la actividad:**

- 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 (en el caso del Hospital de Barcelona, en litros de volumen) retirados por tipo y fecha y centro, mensual y uno anual.
- Documentos de identificación de residuos.
- Total de kilogramos (o litros de volumen en el caso del Hospital de Barcelona) 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 recogidas 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 adjuntará en el informe un resumen conforme a lo que establece la ley, que contenga como mínimo, el albarán de retirada (con nombre y apellidos de la persona que autoriza la recogida), fecha de la retirada, el centro en el que ha retirado, tipo de residuo retirado, sistema de transporte o retirada y peso del residuo.

- **Datos económicos:**

- 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.

## **LOTE 2- Hospital FREMAP de Sevilla, Hospitales de Día y Centros Asistenciales en Andalucía:**

- Lo señalado anteriormente respecto al informe no es aplicable en el lote 2 puesto que todos los Hospitales de Día y Centros Asistenciales cumplimentarán un libro-registro de las retiradas de residuos, con su respectivo albarán y documento de identificación, para verificar la posterior facturación mensual del proveedor.

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. La empresa adjudicataria 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 y trámites en materia de producción, gestión y traslado de residuos. 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 en cada uno de los lotes que participe, 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 que el responsable de FREMAP considere necesarias 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 de FREMAP y con 15 días naturales de preaviso, se podrá convocar una reunión a la empresa adjudicataria 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. MEDIOS MATERIALES

---

La empresa adjudicataria dispondrá de un domicilio social o delegación, disponiendo de un local definido y provisto 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.

Se deberá proporcionar un sistema de información y pesaje que garantice el correcto funcionamiento de todo el proceso, como aquellas herramientas mencionadas en el apartado 5.4 que permitan una correcta realización del pesaje.

Para la formalización del contrato y durante la vigencia del mismo, la empresa adjudicataria deberá poseer autorización como gestor de residuos incluyendo todos los códigos LER, así como autorización para su transporte y, en el caso que corresponda, del centro temporal de recepción o destino final, siendo ineludible que en la autorización consten los códigos LER correspondientes con los residuos que no puedan ser subcontratados con arreglo a lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

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 de tal manera que se consiga una eficiente ejecución del contrato tal y como se describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la presente licitación.

## 8. 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.

Asimismo, se nombrarán una persona responsable por Hospital o Centro Asistencial, los cuales apoyarán al responsable del contrato en su labor en su labor de coordinación y seguimiento del contrato de gestión de residuos.

En cada uno de los lotes, la empresa adjudicataria realizará una reunión previa al inicio del contrato para coordinar la prestación del servicio, y cerrar la dotación de medios materiales (contenedores etc.,) frecuencia en las retiradas de los distintos residuos en los Hospitales y Centros Asistenciales.

Periódicamente, a instancias de FREMAP, podrán realizarse las reuniones necesarias para el correcto seguimiento del servicio, incidencias detectadas y mejoras a llevar a cabo.

## 9. 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.

La empresa adjudicataria 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 los responsables de los Hospitales y Centros Asistenciales, con la condición esencial de que los mismos deberán mantenerse operativos en todo momento.

## 10. 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 el 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.

Si a raíz de estos controles se confirman deficiencias, sean de carácter cuantitativo o cualitativo, FREMAP levantará un acta de disconformidad, que será notificada a la empresa adjudicataria, la 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.

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.

## 11. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES

---

La empresa adjudicataria 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 causado por la empresa adjudicataria, responderá la misma frente a las consecuencias que pudieran derivarse del incidente, liberando a FREMAP de cualquier responsabilidad y restaurando el entorno medioambiental alterado.

Para evitar cualquier incidencia de origen medioambiental, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, y en especial, las referidas a evitar emisiones contaminantes a la atmósfera, abandono de cualquier tipo de residuo y 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 a la empresa adjudicataria, incluso por escrito, la información al respecto que considere oportuna.

## 12. RECLAMACIONES

---

La empresa adjudicataria 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***

La empresa adjudicataria 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.

Recibida la reclamación, la empresa adjudicataria enviará acuse de recibo a FREMAP.

Antes del vencimiento del plazo máximo, la empresa adjudicataria deberá responder e 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).

### 13. 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.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- **Declaración de modalidad PRL (\*)**

(\*) documentación disponible en el perfil del contratante de la Mutua:

**Hacer clic en el Hipervínculo (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>):**

1. En el campo "Nombre O. Contratación" buscar FREMAP
2. Seleccionar la pestaña "Director Gerente de FREMAP"
3. Seleccionar la pestaña "Documentos"
4. Dentro del apartado "Otros documentos"
5. Descargar el documento "DECLARACION MODALIDAD PRL"

### 14. 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 la Licitación**

**Anexo 2 Dotación Mínima de Contenedores y Envases**

**Anexo 3 Consumos Anuales Estimados**