

Argemí Curto Secanella, Cap de la Unitat Administrativa de Secretaria Governació, en relació amb la valoració dels criteris subjectes a un judici de valor, en relació amb la licitació dels serveis d'inhumació i exhumació al cementiri de Vilafranca del Penedès, segons l'expedient 34/2024/1408,

INFORMO:

1.- Definició del procediment de millora d'atenció als usuaris en les fases de contractació del servei.

1.1.- Valorar l'atenció directa oferta pel personal de l'empresa licitadora als usuaris que s'adrecin per a obtenir un servei d'inhumació, exhumació o trasllat de restes. Fins a 5 punts.

L'empresa Gestió Integral Cementiris de Nombor, SL, manifesta en la documentació aportada que actualment tramiten el servei funerari al mateix temps que també fan el tràmit del servei d'inhumació al cementiri, tot en el mateix moment sense que l'usuari s'hagi de desplaçar. Manifesten que per fer tràmits directament de cementiri tenen informatitzades totes les ordenances per poder fer els esmentats tràmits d'una forma ràpida i senzilla. Amb la informació presentada, s'estima adient valorar aquest apartat en 5 punts.

L'empresa FOLCH, S.A., manifesta en la documentació aportada que els usuaris que s'adrecin a ells rebran un butlletí informatiu i/o fulla informativa dels procediments o passos necessaris que s'han de fer per resoldre els tràmits (serveis d'inhumació, exhumació, etc.) i de qualsevol tràmit administratiu (concessió o lloguer de sepultura, canvis de titularitat, etc.) així com sobre qualsevol altre que estigui contemplat al Reglament del Cementiri. També manifesten que informaran als usuaris sobre els diferents tràmits de cementiri publicats a la web de l'ajuntament així com recollir les incidències i queixes que puguin rebre dels usuaris en relació amb cementiri. També s'ofereixen a poder realitzar alguns tràmits de cementiri si l'ajuntament els hi autoritza. Amb la informació presentada, s'estima adient valorar aquest apartat en 5 punts.

1.2.- Valorar els diferents canals de relació entre l'empresa licitadora i els usuaris del servei (presencial, telefònic i/o telemàtic), així com els canals de relació entre dita empresa i l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès. Relació d'ordinadors de sobre taula, portàtils, netbooks o PDAs. Fins a 5 punts.

L'empresa Gestió Integral Cementiris de Nombor, SL, manifesta en la documentació aportada que disposa en les seves oficines a Vilafranca de 8 ordinadors i telèfon. També disposen d'un sistema propi de gestió guiada que es diu ASSESSORA, on s'inclouen els tràmits del servei funerari o els del cementiri o incineració. També disposen d'una eina informàtica dins del seu portal web que és un gestor d'operacions, des d'on coordinen els diferents serveis funeraris i de cementiri. Pel que fa als canals de relació que tenen amb l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès, setmanalment fan arribar per cada actuació realitzada al cementiri les llicències de les sepultures, títols de sepultures i ordres de treball del seu sistema, numerades per

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
34/2024/1408

Codi validació document:
15702177466443144014



ordre d'actuació i contracte de la concessió o lloguer, segons el cas. Per tot això, s'estima adient valorar aquest apartat amb 5 punts.

L'empresa FOLCH, S.A., manifesta en la documentació aportada que disposarà a la seva oficina de com a mínim 2 ordinadors de sobre taula, 2 portàtils, 2 netbooks o PDAs i telèfons mòbils per al seu personal. L'atenció amb els usuaris manifesten que podrà ser presencial a la mateixa oficina o a domicili en casos especials, així com telefònica, per e-mail o WhatsApp. En la documentació aportada no fan referència a que disposin d'una eina o programa informàtic específic per a la gestió del servei i tampoc concreten cap canal de relació entre dita empresa i l'ajuntament. Per tot l'anterior, s'estima adient valorar aquest apartat amb 2 punts.

2.- Definició del sistema de coordinació amb el tanatori o tanatoris associats.

Fins a 5 punts.

En aquest apartat l'Ajuntament de Vilafranca ha de valorar els diferents canals de relació (presencial, telefònic i/o telemàtic) entre l'empresa licitadora i l'empresa o empreses amb tanatori. També la disponibilitat per a poder atendre diversos serveis funeraris en un mateix dia, incloent-hi els dissabtes i diumenges.

Revisada la documentació presentada per les dues empreses en resulta el següent:

L'empresa Gestió Integral Cementiris de Nombert, SL, manifesta disposar actualment d'un tanatori i oficines a Vilafranca del Penedès des d'on pot gestionar amb les famílies i dins un mateix espai i moment, tant el servei funerari com el tràmit de servei d'inhumació en el cementiri. També la resta de serveis del cementiri com les exhumacions o els trasllats de restes. Per aquest motiu, atès que pot gestionar en un mateix moment els tràmits funeraris i els d'inhumació, exhumació i trasllat de restes, s'estima adient valorar aquest apartat amb 5 punts.

L'empresa FOLCH, S.A., justifica en la documentació aportada el següent sistema de coordinació amb l'empresa funerària: La família contacta amb l'empresa funerària per gestionar el servei d'inhumació. La funerària recull les dades necessàries i contacta amb l'empresa licitadora per verificar la documentació i la disponibilitat de la sepultura, a més de reservar data i hora per a la inhumació i confirmar els detalls logístics. Un cop verificat, l'empresa licitadora dona la pertinent confirmació i aprovació del servei a l'empresa funerària. Per aquest motiu i atenent al fet de que en aquest cas el servei funerari i el d'inhumació, no es poden concretar d'una manera immediata, si més no en bona part dels supòsits, i que, per tant, requereixen una coordinació necessària, s'estima adient valorar aquest apartat amb 3 punts.

3.- Propostes sobre la capacitació i preparació del personal, tant en les tasques d'inhumació i exhumació com en les tasques administratives i d'atenció a l'usuari.

3.1.- Valorar el personal adscrit al servei proposat per part de l'empresa licitadora, destinat a donar servei a les tasques del contracte (atenció a l'usuari i relació amb l'ajuntament com per a la realització de les tasques d'inhumació i exhumació de cadàvers). Fins a 5 punts.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702177466443144014



Revisada la documentació presentada per les dues empreses, totes dues proposen un nombre similar de personal adscrit al servei. 1 responsable coordinador, personal administratiu necessari en funció de la disponibilitat horària i un mínim de 2 operaris per servei d'inhumació en nínxols, ampliable en funció del servei a realitzar.

Per tot això, s'estima adient valorar amb la mateixa puntuació aquest apartat a les dues empreses que es presenten a la licitació. En aquest cas, 5 punts a cada una d'elles.

3.2.- Valorar la descripció dels uniformes del personal així com dels equips de protecció utilitzats. Fins a 5 punts.

Revisada la documentació presentada per les dues empreses, totes dues manifesten disposar de vestimenta formal corporativa per al/la responsable de coordinació del servei així com pel personal administratiu. Respecte els operaris, totes dues empreses manifesten que portaran indumentària de treball adient amb el logo de la respectiva empresa així com equips de protecció individual (EPIs) per a les diferents tasques d'inhumació i exhumació.

Per tot això, s'estima adient valorar amb la mateixa puntuació aquest apartat a les dues empreses que es presenten a la licitació. En aquest cas, 5 punts a cada una d'elles.

Així doncs, els criteris subjectes a un judici de valor són:

Empresa GESTIÓ INTEGRAL CEMENTIRIS DE NOMBRE, SL:

Atenció directa oferta als usuaris	5 punts
Canals de relació amb els usuaris i l'ajuntament	5 punts
Sistema de coordinació amb el tanatori	5 punts
Personal adscrit al servei	5 punts
Uniformes i equips de protecció	5 punts
Total	25 punts

Empresa FOLCH, S.A.

Atenció directa oferta als usuaris	5 punts
Canals de relació amb els usuaris i l'ajuntament	2 punts
Sistema de coordinació amb el tanatori	3 punts
Personal adscrit al servei	5 punts
Uniformes i equips de protecció	5 punts
Total	20 punts

El que informo als efectes adients

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
15702177466443144014

