



AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

Informe avaluació de la memòria explicativa de la prestació del servei, presentada per les empreses licitadores al concurs.

En el plec de clàusules administratives aprovades per regir el concurs del contracte de gestió del servei municipal en modalitat de concessió, per a la prestació dels serveis funeraris al municipi de Batea, gestió de la sala de vetlla i donar sepultura als difunts al cementiri municipal, en la seva clàusula H1, s'estableix l'obligació per part dels licitadors de presentar una memòria descriptiva o projecte d'explotació de la prestació del servei proposada per cada licitador.

En la mateixa clàusula s'estableix la puntuació i la ponderació de la puntuació que ha de tenir en compte el tribunal, que s'ha de fonamentar en:

- La proposta de funcionament o organització del servei que faciliti millor el desenvolupament del servei, tenint en compte les funcions dels professionals, coordinació entre ells i eines de gestió a utilitzar.
- Les propostes detallades, argumentades i coherents globalment i que tècnicament impliquin la millor prestació i gestió del servei.

A tal efecte s'ha de valorar:

- L'organització del personal a executar el servei: proposta d'horaris, rols, funcions, competències, etc., fins a un màxim de 20 punts.
- La coordinació i seguiment del servei: mecanismes i circuits destinats a la coordinació del personal a executar el servei, al seguiment del servei i a la coordinació amb l'Ajuntament, fins un màxim de 20 punts.

La ponderació de la puntuació establerta als plecs és la següent:

- Molt adequada al servei: 100 %
- Adequada al servei: 75%
- Suficientment adequada al servei 50%
- No adequada al servei: 0%

Tenint en compte els criteris exposats, a continuació la mesa de contractació valora cadascuna de les dues ofertes:

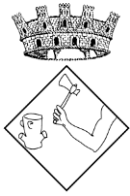
a. Oferta presentada per Tanatoris i Serveis Funeraris Mena S.L.U.

a.1. Valoració de l'organització del personal a executar el servei:

-Pel que fa a la proposta d'horaris, a l'apartat primer de la memòria aportada per l'empresa, s'indica que es preveu facilitar dues línies telefòniques de servei permanent, d'atenció les vint-i-quatre hores del dia, tant per cobrir els serveis com per facilitar informació al públic en general.

Pel que fa al funcionament de la sala de vetlles es preveu la prestació dels serveis funeraris de 24 hores, amb un horari des de les 9:00 h fins les 21:00 h a l'hivern i fins les 22:00 h a l'estiu ininterrompudament. Es preveu també l'opció d'adaptar l'horari a les necessitats específiques de les famílies, si es el cas.

Cas de que no hi hagi servei de vetlla, es preveu funcionar com a oficina funerària d'atenció i assessorament al públic.



AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

-Pel que fa al rol, funcions, competències, etc, del personal, a l'apartat personal i funcions de la memòria aportada, s'explica el personal que s'adscriurà al servei i les seves funcions. Es detalla que l'empresa està formada per un total de 8 empleats amb capacitat per realitzar les tasques pròpies del servei que es divideixen en 4 llocs de treball tipus: Administratiu-comptable; Assessor familiar-tramitador; Conductor funerals i ajudant funerari; i Operari cementiri i treballs generals, tots aquests sota la coordinació d'una direcció-gerència.

Per altra banda s'explica que s'adscriuran dos vehicles al servei, un furgó fúnebre i un furgó recollida i serveis. Excepcionalment, i a demanda de les famílies, es dona l'opció de destinar un vehicle comercial pel desplaçament dels familiars, si es sol·licita.

No es dona cap especificació referenciada d'altres serveis no contemplats en els plecs de clàusules tècniques sobre la prestació del servei.

L'empresa no presenta una justificació concreta de l'adequació del personal i mitjans de que disposa adscriure al servei tenint en compte la participació d'aquests en altres serveis a realitzar per la mateixa empresa en altres contractes i municipis, diferents del de referència.

La valoració que es fa de la memòria presentada és de suficientment adequada al servei ja que presenta la prestació dels serveis que especificats als plecs de clàusules administratives i tècniques, incloent el servei d'atenció 24 hores, i els mitjans personals i tècnics que l'empresa planteja adscriure al servei funerari de Batea es consideren suficients i adequats per prestar-lo de forma adient, tenint en compte els antecedents que consten a l'arxiu municipal sobre el servei de referència.

A la vista de tot l'exposat, es proposa una puntuació de l'apartat d'organització del personal a executar el servei, tenint en compte una ponderació del 50%, de 10 punts.

a.2. Valoració coordinació i seguiment del servei:

En relació a la coordinació i seguiment del servei, a la memòria es descriu amb detall suficient els procediments previstos a seguir en els diferents serveis, tant funeraris com de cementiri. Malgrat això no s'indiquen mecanismes i circuits específics destinats a la coordinació del personal a executar el servei ni al seguiment del servei.

Respecte a la coordinació entre l'ajuntament i l'empresa a la memòria s'indica que:

-Pel que fa al servei funerari es preveu coordinar amb l'ajuntament el tema del cementiri, cas que el destí final fos al cementiri de Batea, i el pregó de la defunció pels canals municipals, si així ho vol la família. Es detalla també que es preveu coordinar el servei religiós, si escau, amb la parròquia o bé l'organització d'un funeral civil.

-Pel que fa al servei de cementiri s'indica que es preveu col·laborar estretament amb l'ajuntament en qualsevol incidència que es pugui produir als cementiris municipals per tal de donar-hi resposta de la manera més ràpida i eficaç



AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

possible i que es preveu col·laborar a l'hora de tramitar noves concessions de nínxols i parcel·les al cementiri, que tot i ser una competència exclusiva reservada a l'Ajuntament. Tanmateix es detallen els passos, referents a la coordinació amb l'Ajuntament, que es preveu seguir en els casos de: Inhumació en un nínxol o panteó ocupat o no ocupat; Adquisició d'un nínxol nou o panteó; i Obertura de nínxols o panteons per efectuar exhumacions, trasllats de restes o inhumació d'urnes.

En aquest apartat es proposa una ponderació del 75%, amb una puntuació de 15 punts.

a.3. Puntuació total.

La puntuació total de l'oferta de l'empresa Tanatoris i Serveis Funeraris Mena S.L.U. resulta de: 10 + 15 = **25 punts**.

b. Oferta presentada per REMSA Memorial S.A.

b.1. Valoració de l'organització del personal a executar el servei:

-A la memòria aportada es detalla, en primer lloc, una descripció general de l'empresa a nivell de trajectòria, serveis, implantació territorial i organització interna. S'indica que l'empresa, actualment, ofereix serveis en diferents tanatoris (7 propis i 2 municipals), crematoris (3) i cementiris (6 municipals de gestió integral i 11 més amb activitats de sepultura i exhumacions).

-Pel que fa a la proposta d'horaris es detalla: La disponibilitat permanent, durant les 24 hores els 365 dies de l'any, telefònicament i per altres mitjans com correus electrònics, whatsapp i presencialment durant l'horari d'apertura de les instal·lacions; Departament Administratiu suport i atenció a peticions de famílies i usuaris de Batea i al seu Ajuntament durant l'horari d'atenció al públic de 9:00 a 15:00 (restant localitzables en cas d'urgència la resta d'hores); Horari d'obertura i tancament de la sala de vetlles es preveu consensuar amb l'ajuntament, respectant l'horari actual: de 9:00 a 21:00 havent un difunt a la instal·lació; Les inhumacions, exhumacions i trasllats de restes realització durant l'horari d'obertura del cementiri, o consensuat amb l'ajuntament; Departament informàtic disponible i de guàrdia per urgències, presencialment de 15:00 a 18:30; Operativitat del Departament de Manteniment de dilluns a divendres segons les pautes setmanals, podent ser requerits en qualsevol moment alterant la programació (guàrdia per urgències els caps de setmana i festius); Àrea de neteja realització d'una visita setmanal a les instal·lacions per mantenir-les netes i a petició de les altres Àrees o de l'Ajuntament previsió de realització d'actuacions d'urgència; Àrea de Floristeria confecció i repartiment de les peces els 365 dies de l'any, operativa els 7 dies de la setmana de 8:30 fins les 20:00.

-Pel que fa als rols, funcions, competències, etc, del personal a executar el servei es detalla que es preveu que l'estructura actual de l'empresa sigui



AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

suficient per donar el servei de gestió de la Sala de Vetlla de Batea i als serveis de sepultura del Cementiri, objecte de la licitació.

Es presenta un esquema dels departaments que formen l'empresa i es detalla que la plantilla està formada per un total de 35 treballadors/es.

S'enumeren i descriuen els següents departaments, funcions o rols, personal adscrit: Director General (1 persona); Gerència (1 pers.); Cap d'Operacions (1 pers.); Departament Administratiu (3 pers.); Departament Legal (1 pers.); Departament de Serveis Funeraris, amb Àrea de Serveis Funeraris, Àrea de Coordinació i Àrea de Floristeria (12+1+5 = 18 pers.); Departament de manteniment, amb Àrea Tècnica i Àrea de Neteja (3+2 = 5 pers.). El total de persones adscrites segons aquesta enumeració és de 30 (i no de 35).

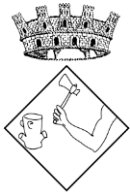
Es preveu aportar als serveis funeraris de Batea uns mitjans materials informàtics, telefonia i dades, eines i productes que es poden utilitzar en la prestació del servei ordinador i impressora amb el software; Datàfon per a facilitar el pagament de serveis per part dels usuaris; Programa de gestió dels serveis funeraris; Correus electrònics; Aplicació informàtica Remsa Serveis al telèfon mòbil; i Telèfon fix i connexió a internet).

Pel que fa als vehicles es detalla que es preveu posar a disposició del servei de Batea la flota de vehicles de que disposa l'empresa amb un total de 29, distribuïts en diferents àrees: 4 vehicles de recollida; 6 vehicles funeraris; 7 vehicles d'acompanyament; 1 vehicle coronari; 5 vehicles de desplaçament intern; 2 vehicles floristeria; 2 vehicles manteniment i tècnica; i 2 vehicles neteja

L'empresa no presenta una justificació concreta de l'adequació del personal i mitjans de que disposa adscriure al servei tenint en compte la participació d'aquests en altres serveis a realitzar per la mateixa empresa en altres contractes i municipis, diferents del de referència.

Per altra banda, es preveu: De manera habitual i gratuïta, fer entrega del conte per als infants "On van els que estíem?" i de "La caixa dels records" i l'oferirem de participar en els "Grups de Dol"; Aportar una màquina d'aigua i una de cafè a instal·lar al hall, per fer-ne ús tots els visitants, i la instal·lació de 2 TV per donar informació als usuaris sobre el servei en particular que s'està duent a terme (nom, horaris, etc.), sobre prestacions del servei en general i vídeos corporatius de l'empresa. També la creació de "la zona infantil", un petit espai amb una taula, dos seients, colors, dibuixos per pintar i passatemps per a que els infants que acudeixen a la sala de vetlles de Batea puguin distreure's una estona.

A la vista de tot l'exposat, tenint en compte els antecedents que consten a l'arxiu municipal sobre el servei de referència i malgrat que la plantilla de personal i mitjans de l'empresa tot i ésser amplis s'utilitzen per la prestació de diversos serveis a gairebé 20 municipis de les Terres de l'Ebre es considera que l'empresa amb els mitjans personals i tècnics que planteja adscriure al servei funerari de Batea pot fer front i prestar adequadament els serveis especificats als plecs de clàusules administratives i tècniques de la licitació.



AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

Així doncs, es proposa una puntuació de l'apartat d'organització del personal a executar el servei, tenint en compte una ponderació del 75%, de 15 punts.

b.2. Valoració coordinació i seguiment del servei:

En relació a la coordinació i seguiment del servei, a la memòria aportada es descriu amb detall els treballs i procediments que ha de realitzar cada departament o rol integrat en el procés dels serveis previstos. Malgrat això no s'indiquen mecanismes i circuits específics destinats a la coordinació del personal a executar el servei ni al seguiment del servei.

Respecte a la coordinació entre l'ajuntament i l'empresa a la memòria s'indica que: Tot l'equip humà, sense excepció, participarà en la coordinació, organització, seguiment i execució del servei funerari i de cementiri de Batea; S'assigna al Director General la funció de coordinar la relació amb l'Ajuntament en aspectes contractuals, estratègics o econòmics; S'assigna a la Gerència la planificació i coordinació amb l'Ajuntament d'aspectes com la realització, la periodicitat i l'entrega d'informes i les dades que han de contenir de les defuncions que es produeixen, les inhumacions, trasllats realitzats al cementiri, incidències als serveis, reparacions realitzades i programació de mesures de manteniment de les instal·lacions de la sala de vetlles i de les específiques ubicades al cementiri "dels Soldats" (reunions presencials amb l'Ajuntament); Es preveu que des del Departament Administratiu el personal encarregat de la facturació, comptabilitat i suport administratiu a les diferents Àrees i Departaments de l'empresa, mantingui una relació estreta amb el departament administratiu de l'Ajuntament per atendre qualsevol petició i enviament de documentació; Es preveu que el Departament de Serveis Funeraris sigui el de més contacte amb l'Ajuntament de Batea per temes de gestió de documentació (registre civil, llicència de sepultura, documents relacionats amb el cementiri), coordinació i més contacte amb les famílies i usuaris de la sala de vetlles i cementiri per la gestió directa amb ells, pel temps d'atenció a la sala, per l'ajuda i consells donats personalment, etc; S'assigna a l'Àrea de Coordinació l'atenció de les indicacions o qüestions que respecte el servei el concret plantegi l'Ajuntament de Batea, el control de la recollida i l'entrega de la documentació preceptiva tant a l'Ajuntament de Batea com altres administracions i familiars; Pel que fa al Departament de Manteniment es preveu realitzar revisions sistemàtiques de les instal·lacions per a contribuir al correcte funcionament i a l'estat d'aquestes (acordades amb l'Ajuntament); Es preveu gestionar les tasques derivades de les decisions preses durant la tramitació conjuntament amb: l'Àrea de Coordinació, l'Ajuntament de Batea, el responsable parroquial del poble i tots aquells departaments i administracions implicats en el servei funerari.

En aquest apartat es proposa una ponderació del 75%, amb una puntuació de 15 punts

b.3. Puntuació total.



AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

La puntuació total de l'oferta de l'empresa REMSA Memorial S.A. resulta de: 15
+ 15 = 30 punts.

El secretari interventor

L'arquitecte municipal

Batea, a data de la signatura