

Expte. nº.: 0768326/2013

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES Y COMPLEMENTARIOS DE ORNATO, ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTE EN EL CEMENTERIO DE TORRERO.

1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Desde el año 2010 se lleva a cabo una profunda adaptación normativa en materia de cementerios, tanto en los aspectos generales (Ordenanza municipal de Cementerios de Zaragoza aprobada el 28.05.2010), fiscales (Ordenanza Fiscal nº 19 de tasas por prestación de servicios o aprovechamiento especiales en el Cementerio municipal de Torrero) y organizativos, como soporte del proceso de cambio en la gestión de este servicio.

Desde la perspectiva de que "*El cementerio es ciudad*" se está dedicando una especial atención al Cementerio municipal de Torrero como equipamiento diferenciado. Se han llevado a cabo grandes inversiones que han supuesto importantes mejoras en la escena urbana del recinto.

Se ha incidido en mejorar la gestión, la administración electrónica, en un mayor acercamiento al ciudadano, en la implementación de un Plan de regularización de situaciones administrativas, en recuperación de nichos tras la oportuna declaración de extinción de concesiones, y revisar el Padrón de unidades de enterramiento para incrementar el número de titulares en la tasa de mantenimiento con lo que generar mas recursos para dedicar a estos servicios (justificación de la tasa en relación al coste real del servicio).

Ahora bien, todo lo anterior pone en un primer plano una cuestión problemática que requiere solución:

Necesidad de dotar de servicios alternativos que complementen la accesibilidad a determinadas unidades de enterramiento (nichos) en la parte antigua y primera ampliación de este cementerio, para su puesta a disposición en los servicios de inhumación.

Tradicionalmente se arrastra un problema derivado de la tipología constructiva de las manzanas de nichos de la parte antigua y primera ampliación del Cementerio de Torrero. Existe un número importante de nichos sin acceso (sin escaleras de obra o móviles) en filas 4ª y 5ª, sin utilización (en torno a los 1.000 unidades más los que resultarían de las declaraciones de extinción de concesiones).

En estas zonas del cementerio se utilizan escaleras manuales portátiles de aluminio, lo que provoca situaciones de inseguridad, a lo que hay que añadir la incomodidad que supone el tener que transportarlas desde la portería (en la entrada de la parte antigua) a distancias alejadas.

La propuesta que se presenta supone implantar un servicio de limpieza y ornato y, en su caso, acomodo de flores de las unidades de enterramiento, con transporte opcional de personas, y préstamo gratuito de escaleras, que mejore la accesibilidad de los nichos y columbarios citados y amplíe, sin necesidad de inversión, la oferta de unidades de enterramiento disponibles.

2.- OBJETO Y FINANCIACIÓN

El objeto del presente contrato comprende la realización del servicio de limpieza y ornato de las unidades de enterramiento y, en su caso, acomodo de flores, con transporte opcional de personas –complementario del anterior–, y préstamo gratuito de escaleras a los de usuarios en el Cementerio de Torrero, ubicado en Avda. América, 94 y Prolongación de Fray Julián Garcés, s/n.

Así, se centra el objeto en los siguientes servicios:

- Limpieza y ornato de lápidas de nichos y columbarios y, en su caso, acomodo de flores previamente facilitadas por los usuarios.
- Limpieza de lápidas sobre rasante de sepulturas y, en su caso, acomodo de flores previamente facilitadas por los usuarios.
- Ayuda a la accesibilidad y transporte de personas a las unidades de enterramiento, en su caso. Este servicio será complementario del anterior.
- Préstamo gratuito de escaleras.

2.1. Descripción de los servicios a realizar

2.1.1. Limpieza, ornato y acomodo de flores.

El servicio comprende la limpieza y ornato de lápidas y, en su caso, acomodo de flores de las unidades de enterramiento (nichos, columbarios y sepulturas) según tipo y tarifa. La limpieza incluirá el material, herramientas y productos necesarios para el servicio.

Se entenderá por sepultura, a efectos de este pliego y para los servicios contemplados sujetos a precio, las que no superen los 4 m² y sean de material no poroso.

2.1.2. Ayuda a la accesibilidad y transporte de usuarios

El servicio, siempre complementario del servicio anterior, comprende el transporte de usuarios hasta el nicho, columbario o sepultura de destino. El inicio y final de trayecto será, con carácter fijo, la portería de la parte antigua del Cementerio (recayente a Avda. América) y, en su caso y previa solicitud del usuario, la plaza de los Olivos junto a parada de autobús y taxi. El trayecto comprenderá ida y vuelta desde el punto de inicio.

2.1.3. Préstamo gratuito de escaleras

Comprende el préstamo gratuito de escaleras manuales portátiles de aluminio a los usuarios que lo soliciten, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan. Este servicio no incluirá el traslado de la escalera hasta el punto de destino, que se realizará por el propio usuario, salvo que se contraten los servicios descritos en los apartados 2.1.1. y 2.1.2. La persona o empresa adjudicataria se encargará diariamente del

suministro de escaleras en el punto preestablecido, así como de su mantenimiento, conservación y guarda.

2.2. Tipos y condiciones de uso de los Servicios

2.2.1. Los servicios a prestar en el Cementerio de Torrero, descritos en el apartado anterior, se ajustarán y vendrán condicionados por:

- Los horarios fijados para el recinto y los de prestación de los servicios del contrato.
- El acceso al recinto, a través de dos puntos (Avda. América y Fray Julián Garcés).
- El movimiento de usuarios particulares y profesionales.
- El acceso, circulación y zonas de aparcamiento de los vehículos.
- Las características del recinto, con dos zonas ("antigua" y "nueva") con viario y accesibilidad diferentes, con diverso equipamiento, instalaciones y mobiliario.
- Los puntos de inicio y final de trayecto fijados en el servicio de ayuda a la accesibilidad y transporte de usuarios.
- Punto de oferta de servicios: instalaciones portería parte antigua.

2.2.2. El servicio se oferta a los usuarios solicitantes desde el interior del equipamiento, sin excluir la realización de servicios similares por particulares o empresas externas.

De forma especial en determinadas fechas -como el entorno del 1 de noviembre, Día del Padre, Día de la Madre, Navidad, entre otras festividades- se regulará por el Ayuntamiento, a través de la Delegación de Cementerios, la exclusividad del servicio dentro del recinto del cementerio por la persona o empresa adjudicataria.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Los adjudicatarios estarán obligados a prestar como mínimo los servicios descritos en el apartado 2. y al cumplimiento de las siguientes condiciones:

3. 1. Catálogo de servicios, tarifas y lista de precios

El adjudicatario estará obligado a prestar, como mínimo, todos los servicios sujetos a precio contenidos en el Anexo y el préstamo gratuito de escaleras.

La carta de servicios y la lista de precios, deberán estar expuestas al público en la portería, oficina administrativa del Cementerio de Torrero y web municipal.

La tarifa en concepto de ayuda por accesibilidad y transporte de usuarios, es unitaria por servicio y comprende el trayecto de ida y vuelta desde el punto de origen.

Las tarifas bonificadas están previstas para personas mayores de 65 años pensionistas o jubilados y menores de 65 años con invalidez absoluta para trabajar. Se acreditarán mediante presentación de título/carnet.

En el supuesto de tarifas bonificadas se entenderá como beneficiario al demandante del servicio y, en el supuesto de transporte, cuando al menos uno de los usuarios reúna las condiciones establecidas para acceder a la bonificación.

3.2. Vehículos autorizados para el transporte

El adjudicatario dispondrá, como mínimo, de un vehículo para transporte de personas con capacidad para al menos dos usuarios además del conductor. Este vehículo contará con las prestaciones necesarias para garantizar la calidad de los servicios y trayectos (estado de conservación y puesta a punto, limpieza,...) y cumplirá toda normativa referida al mantenimiento y seguridad de los vehículos (ITV, seguros,...). Deberá contar con bandeja, vaca o soporte homologado y debidamente señalizado para transporte de escaleras.

Será requisito obligatorio la utilización de vehículos autorizados para el transporte de personas. Dispondrá de seguro de Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria para todos los vehículos que sean utilizados en la ejecución del servicio, y están sujetos a la Ley de Uso de Circulación de Vehículos de Motor.

El adjudicatario deberá acreditar la condición de los mismos, aportando los correspondientes certificados, expedidos por entidades certificadoras reconocidas.

Fuera del horario del servicio, el vehículo no permanecerá en el recinto del cementerio.

Deberá estar debidamente matriculado e identificado como vehículo prestador del servicio.

3.3. Instalaciones auxiliares y suministros

El material y productos de limpieza serán aportados por el contratista, y se entienden incluidos en los correspondientes precios, debiendo igualmente aportar sin incremento de precio las herramientas o útiles adicionales necesarios para realizar el servicio.

Las escaleras manuales portátiles de aluminio serán facilitadas por el Ayuntamiento de Zaragoza, siendo obligación de la empresa adjudicataria su conservación, mantenimiento y reposición, toda vez que las recibe en depósito, haciéndose constar su entrega mediante documento a parte y debe devolverlas al Ayuntamiento a la finalización del contrato en correctas condiciones de uso y conservación.

Las instalaciones auxiliares de propiedad municipal con destino al servicio adjudicado son: portería parte antigua, almacén para depósito de escaleras y almacén-cuarto en parte antigua para depósito de materiales, herramientas y productos. El adjudicatario se compromete a garantizar su limpieza y conservación, y se responsabilizará de los materiales y herramientas en ella depositados.

Los suministros necesarios de agua y luz y servicios higiénicos, serán los generales de la instalación municipal, sin que existan tomas y contadores particulares mientras los consumos no sean ajenos al servicio que se presta.

La limpieza de los espacios cedidos, así como los gastos de telefonía móvil e internet propios para su gestión y comunicación correrán por cuenta del adjudicatario.

3. 4. Control de servicios y expedición de tiques

3.4.1. El adjudicatario utilizará un sistema manual de expedición y control de servicios durante el primer año. En el segundo año, deberá utilizarse, un sistema de expedición y control de tiques o facturas de los servicios que repercuta a los usuarios (sistema informático o de caja adecuado), con capacidad suficiente de clasificación por tipos y servicios y los datos exigidos por la normativa vigente.

Por otro lado, elaborará los informes que se determinen y los entregará en los plazos que se indiquen, con arreglo a las instrucciones recibidas del Servicio de Información y Atención al Ciudadano de la Gerencia de Urbanismo.

Sin perjuicio de ello, la empresa adjudicataria facilitará a indicación del órgano municipal contratante cuanta información le sea solicitada acerca del servicio. A tal efecto designará un responsable de la empresa ante la administración municipal.

3.4.2. En los casos de servicios prestados a personas que disfruten de bonificación, el sistema manual o informático dispondrá de utilidades adecuadas que permitan el control y registro del mismo.

3.5. Calidad en el servicio.

El adjudicatario prestará los servicios con los niveles de calidad demandada.

La empresa adjudicataria deberá contar y tener en funcionamiento desde el inicio del contrato un servicio de atención telefónica y de correo electrónico de atención al usuario, como mínimo durante el horario del servicio.

3.6. Derechos de los usuarios.

La empresa adjudicataria adoptará las medidas procedentes para la efectividad de los derechos de los usuarios contemplados en los arts. 5 a 19 LSPU.

3.7. Gestión de incidencias del servicio.

La empresa adjudicataria está obligada a comunicar las reclamaciones realizadas por los ciudadanos y cualquier otra incidencia en relación con el servicio. El responsable designado por la empresa realizará los informes necesarios, poniendo en conocimiento los hechos al responsable del Ayuntamiento, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

3.8. Horarios y calendario de prestación del servicio

3.8.1. Los servicios descritos en el apartado 2. se prestará:

- Todos los días, incluidos festivos, excepto los lunes y fechas señaladas (puente de agosto, día del Pilar, Navidad y Año Nuevo).

- Por un mínimo de 4 horas por día, ajustándose a una banda horaria previamente acordada, según demanda presencial de usuarios y cita previa. Esta banda horaria será entre las 11:00 a 13:00 horas y las 14:00 a 17:00 horas en horario de invierno y, en horario de verano, entre las 11:00 a 13:00 horas y las 17:00 a 20:00 horas.
- Se realizará refuerzo mínimo de dos horas sobre el horario ordinario, las festividades siguientes: Día del Padre, Día de la Madre y 1 de Noviembre -incluyendo los fines de semana anterior y posterior a ésta última fecha-.

3.8.2. El servicio de limpieza y ornato y, en su caso, colocación de flores se llevará a cabo previa petición de los usuarios, de manera inmediata desde su solicitud dentro de las franjas horarias establecidas en el apartado anterior. En el supuesto de que el servicio demandado incluya el transporte, el adjudicatario se reserva la posibilidad de que los servicios se presten bajo cita previa.

3.8.3. Como el horario establecido podrá tener un carácter flexible, el Excmo. Ayuntamiento se reserva la facultad de acomodación, derivada de las necesidades del funcionamiento del Cementerio y de la demanda en situaciones especiales, siempre previo acuerdo con el adjudicatario.

I.C. de Zaragoza, 19 de mayo de 2014.

LA JEFE DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elena de Marta Uriol

