

EXPDTE.: EMSF/2019/00068

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL **SERVICIO DE ATENCIÓN AL DUELO** Y CELEBRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CEREMONIAS DE DESPEDIDA PERSONALIZADAS O BREVES A LAS FAMILIAS PARA LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A. A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Madrid, 13 de diciembre de 2019

ÍNDICE

CLÁUSULA 1: OBJETO DEL CONTRATO

CLÁUSULA 2: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

CLÁUSULA 3: CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1.- PLAZO DEL SERVICIO

3.2.- PROGRAMA DE TRABAJO (MEMORIA TÉCNICA)

3.3.- MEDIOS PERSONALES

3.4.- COBERTURA DE RIESGOS

CLÁUSULA 4: EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 5.- FACTURACIÓN

CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente pliego los servicios de escucha, orientación y atención al duelo a las familias de los fallecidos que acudan a los Tanatorios (M-30 y Sur) de la SFM, S.A., así como la celebración de las ceremonias personalizadas de despedida a los fallecidos.

Al no estar definido con exactitud el número de ceremonias a realizar por el adjudicatario, dependiendo de las necesidades del contrato, SFM no está obligada a agotar la totalidad del presupuesto máximo del contrato, quedando limitado el gasto real al que resulte de aplicar los precios ofertados por el adjudicatario para cada servicio al número de servicios solicitados y efectivamente realizados, sumado al fijo mensual.

CLÁUSULA 2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio deberá favorecer el comienzo del duelo como una etapa adaptativa normalizada, desde el respeto por todas las culturas, religiones y actitudes.

Las funciones del adjudicatario serán principalmente:

- Ofrecer una atención cercana, personalizada y profesional a las familias que en esos momentos se encuentran en las salas de los Tanatorios de SFM, interesándose por su situación y ofreciéndoles su ayuda bien espiritual, bien ofreciendo un servicio de escucha.
- Dentro del proceso de despedida y como parte de la gestión del duelo, se ofrecerá a las familias la posibilidad de solicitar la realización de una ceremonia de despedida al fallecido completamente personalizada. La organización, gestión, preparación y ejecución de la misma, será tarea a realizar por el adjudicatario.
- Así mismo también deberá poder realizar una breve ceremonia de despedida de fallecidos cuyo destino final sea alguno de los hornos crematorios de los que dispone SFM en Madrid y cuyas familias prefieran realizar la ceremonia de despedida en el mismo tanatorio, evitando así el traslado al crematorio

La prestación de este servicio se realizará tanto en el Tanatorio M-30 como en el Tanatorio Sur donde el adjudicatario deberá disponer del personal necesario

los 365 días del año para realizar los servicios de escucha y ceremonias en base al número de servicios que se estén dando en ese momento.

El proveedor dispondrá de teléfono móvil y cuantos sistemas de información sean necesarios para realizar las diferentes gestiones en el momento de atención, escucha y celebraciones con las familias. En definitiva, el proveedor del servicio deberá contar con una dotación suficiente de medios y personas para su dirección para poder cumplir con los requisitos de disponibilidad exigidos a fin de atender debidamente en tiempo y forma a todas las familias que lo soliciten.

Tanto en el Tanatorio de M30 como en el Tanatorio Sur, SFM facilitará al adjudicatario un despacho que el proveedor deberá decorar y acomodar en base a las necesidades que entienda que el servicio requiere para ofrecer a las familias. En general un espacio acogedor y de calma en el que las familias puedan sentirse relajadas y el proveedor pueda escuchar y comprender sus deseos y necesidades con objeto de preparar la ceremonia adecuada, incluyendo también la no ceremonia. La decoración de este espacio deberá ser previamente aprobada por el Departamento Comercial de SFM. Todos los elementos necesarios para el desarrollo del servicio en dicho despacho, así como para su decoración (ordenador, impresora, cuadros...) serán a cuenta del adjudicatario, sin que suponga ningún coste adicional para SFM, aunque SFM, podrá facilitarle algunos elementos que así considere oportuno.

Con carácter previo a cada ceremonia el adjudicatario deberá comunicar a SFM los elementos decorativos y materiales para la personalización de las ceremonias acordada con las familias (fotografías del fallecido, objetos relacionados con el difunto, la elaboración de videos, música de acompañamiento...) a utilizar en dicho acto, para su aprobación. El adjudicatario gestionará y proveerá todos los materiales necesarios para su celebración en base a la personalización que haya acordado con las familias. SFM podrá poner a disposición del proveedor otros servicios complementarios con los que éste pueda ampliar la ceremonia.

Las ceremonias breves o personalizadas, se llevarán a cabo en las salas de ceremonias de ambos tanatorios, teniendo el adjudicatario que coordinar la

disponibilidad de esta con otras ceremonias que puedan llevarse a cabo por otros celebrantes, como las ceremonias católicas que actualmente se celebran en dichas. La consulta y reserva de las salas de ceremonias se realizará a través de un sistema de agendado de salas de ceremonias que facilitará SFM.

Los servicios de celebración de ceremonias personalizadas o breves serán ofrecidos a las familias por los asistentes comerciales de SFM, siendo los mismos concretados y definidos en el servicio de escucha realizado en las salas velatorio.

Se realizarán dos tipos de ceremonias:

1.- Ceremonias personalizadas:

Dicha personalización proporcionará unos recursos que ayudan en la gestión del duelo que, a día de hoy, son desconocidos para las familias, resultan de gran ayuda y facilitan la comunión familiar. La duración media deberá ser de veinticinco minutos, aunque deberá amoldarse a los recursos implementados.

- Se centrará en la acción de gracias por la vida del difunto
- En la intimidad de la familia
- Se usarán elementos de homenaje

Recursos: fotos del difunto, vídeo, músicas representativas de su vida y cualquier elemento añadido, elegido por los familiares. Las familias podrán participar con lecturas y otras intervenciones.

Con la única variación de distinguir religioso o laico, realizamos:

A.- Celebración Religiosa o exequial

Una celebración católica que cumplirá las expectativas espirituales clásicas pero que además incluirá elementos personalizados tanto en los discursos, como en los recursos y en las intervenciones de la familia. El celebrante preparará previamente la celebración con la familia, según criterios e

intereses de la misma. El grado de personalización será definido por la familia, siempre que no incluya elementos ofensivos y/o transgresores.

B.- Celebración Laica

Contará con una decoración sin símbolos, pero igualmente personalizada con los recursos que desee y ofrezca la familia (fotografías, videos, objetos que recuerden al fallecido...). Constará de tres partes:

- Introducción por el Maestro de ceremonias
- Desarrollo por el Maestro de ceremonias
- Homenaje con participación de la familia

Las partes estarán separadas por interludios musicales, elegidos previamente por la familia. Igualmente se personalizará el entorno según las demandas de la familia.

2.- Ceremonias de Despedidas breves para incineración posterior.

La duración aproximada será de siete minutos:

- Responso: Última oración de la liturgia de difuntos que se reza por la persona que ha fallecido. La persona asignada para esta celebración y con la preparación necesaria, realizará el responso y despedirá a la familia, en la sala de ceremonias adaptada a la confesión.
- Despedida Laica: comprenderá palabras de consuelo basadas en textos prefijados. La realizará un Maestro de Ceremonias, en una sala neutra, sin imágenes.

CLÁUSULA 3.- CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1.- PLAZO DEL SERVICIO

El adjudicatario realizará los servicios descritos durante todo el plazo de vigencia del contrato, que constará de 12 meses, con la posibilidad de realizar una prórroga de hasta 12 meses más.

3.2.- PROGRAMA DE TRABAJO (MEMORIA TÉCNICA)

El adjudicatario tendrá la obligación de presentar una memoria técnica con una propuesta de plan de trabajo, relativa a los siguientes aspectos:

- Relación de los servicios ofertados y forma en que se llevarán a la práctica
- Personal destinado directamente a la ejecución de los trabajos
- Frecuencia de los servicios, horarios, medios materiales (mobiliario, material y decoración para las ceremonias), adscritos al contrato.
- Plan de control de calidad y prestación del servicio

El contenido de la documentación presentada tendrá carácter contractual, estando el adjudicatario obligado a mantenerlo en las condiciones expuestas en su propuesta y que sirvieron para la valoración de la misma por SFM.

3.3.- MEDIOS PERSONALES

El adjudicatario se comprometerá a contar con el número de profesionales suficientes para la prestación del servicio los 365 días del año. Dicho compromiso deberá ser acreditado en el momento de presentación de la oferta.

El personal adscrito a la prestación de este servicio se encontrará vinculado únicamente con la empresa adjudicataria. En ningún caso el personal adscrito al contrato tendrá vinculación laboral alguna con SFM, no pudiendo alegar en ningún caso derecho alguno en relación con SFM.

La persona que se designe por el adjudicatario como responsable del contrato deberá contar con formación en:

- Formación reglada en Acompañamiento (al menos una de las siguientes):
 - o Máster o titulación propia universitaria
 - o Postgrado
 - o Título de especialista o curso superior universitario
 - o Título universitario homologado
- Atención al duelo (al menos una de las siguientes):
 - o Máster o titulación propia universitaria
 - o Postgrado
 - o Título de especialista o curso superior universitario
 - o Título universitario homologado

- Ciencias religiosas (al menos una de las siguientes):
 - o Máster o titulación propia universitaria
 - o Postgrado
 - o Título de especialista o curso superior universitario
 - o Título universitario homologado

Además, deberá contar con experiencia en comunicación y oratoria; en la gestión de herramientas informáticas de audio, vídeo y realización de presentaciones; y en la organización de eventos y ceremonias. Esto deberá acreditarse mediante una relación de los servicios prestados en los últimos tres años.

Respecto a los profesionales adscritos al contrato, podrán disponer de la formación requerida anteriormente para el responsable del contrato, siendo esta formación valorable de conformidad con lo que se establezca en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

3.4.- COBERTURAS DE RIESGOS.

El adjudicatario tendrá obligación de contratar un Seguro de R.C. que cubra las posibles incidencias ocasionadas en el servicio.

Todos los profesionales adscritos a este servicio deberán cumplir con todos los requisitos legales en materia laboral.

CLÁUSULA 4.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario se obliga a la ejecución del contrato con exacto cumplimiento de las condiciones recogidas en el, así como en el PCAP y en el presente pliego, comprometiéndose a procurar todos los elementos necesarios para llevar el mismo a buen término y a realizar cuantas gestiones sean necesarias para ello.

Corresponderá al adjudicatario la selección del personal que, reuniendo los requisitos necesarios, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación que realizará el responsable del contrato de SFM, del cumplimiento de aquellos requisitos. El adjudicatario procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a SFM.

El adjudicatario asume la responsabilidad de ejercer de modo real y efectivo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo, el control para velar por que ejecuten la actividad objeto del contrato sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato. Además, designará al menos a un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá las obligaciones siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa adjudicataria frente a SFM.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a SFM sobre la variación en la composición del equipo de trabajo afectado a la ejecución del contrato.
- f) Deberá disponer de teléfono móvil con el que realizar las diferentes gestiones y atender a las familias
- g) Tras cada ceremonia celebrada, se recogerán todos los objetos utilizados, dejando la sala tal y como estaba antes de comenzar la celebración.

El personal adscrito al contrato tendrá la obligación de comprobar al inicio de cada jornada los servicios programados para el día en ambos Tanatorios, acudiendo a ofrecer los servicios descritos a las familias que acudan a ellos. El adjudicatario, se compromete a atender a todos los servicios que se presenten en horario de 9:00 a 21:00 horas de lunes a domingo.

SFM avisará al adjudicatario de las ceremonias que sean solicitadas por las familias. La distribución de las horas de trabajo entre el personal adscrito al contrato correrá a cargo del coordinador técnico o responsable, de tal forma que siempre haya al menos una persona haciéndose cargo del servicio durante las 12 horas de jornada.

CLÁUSULA 5.- FACTURACIÓN

El servicio se facturará a meses vencidos. El pago de los servicios se realizará mensualmente tras la presentación de la correspondiente factura y una vez realizada la aprobación de la misma por el responsable del contrato que designe SFM. El pago efectivo se realizará dentro de los plazos legales establecidos en la LCSP.

Las facturas se enviarán en formato digital al correo electrónico facturasproveedores@sfmadrid.es y se presentarán en formato papel junto con el parte de los trabajos realizados, al responsable del contrato, indicando en las mismas el número de expediente de licitación. Se acompañará a la factura un listado de los servicios prestados, en el que deberá constar al menos: n° de expediente de SFM, fecha de realización del servicio, nombre del fallecido, tanatorio, y tipo de ceremonia.

Este lo remitirá al Departamento de Contratación y Compras, previa conformidad, y una vez realizada la aprobación de la factura por el responsable del contrato,

Por SFM

CONFORME: El adjudicatario