

1 INTRODUCCIÓN

Bilbao Zerbitzuak es una **Entidad Pública Empresarial Local** del Ayuntamiento de Bilbao, adscrita orgánicamente al Área de Salud y Consumo, que empezó a operar a partir del 1 de enero de 2011 como resultado de la refundición en el año 2010 de la empresa Servicios Funerarios de Bilbao, S. L., y de la Entidad Bilbao Merkatuak - Mercados Municipales de Bilbao.



Bilbao Zerbitzuak gestiona los Cementerios municipales de Bilbao, sitios entre los términos municipales de Derio y Zamudio, y de Deusto, respectivamente.

Bilbao Zerbitzuak gestiona de manera directa los Mercados municipales de San Ignacio y de La Ribera, y de manera indirecta, a través de las sociedades mercantiles constituidas por los/as comerciantes de cada Mercado, los de Deusto, Trauko, Otxarkoaga, Ensanche y Labayru (Abando).

2 MISIÓN / VISIÓN

La misión de Bilbao Zerbitzuak es gestionar la competencia municipal del Ayuntamiento de Bilbao en materia de cementerios y de mercados.



La **misión de los Cementerios municipales** es realizar el tratamiento sanitario a cadáveres, restos de cadáveres, restos humanos y cenizas, para atender las necesidades higiénicas de la Villa de Bilbao.

Además, Bilbao Zerbitzuak se responsabiliza de la administración, gestión, explotación, mantenimiento y conservación de los Cementerios municipales y de su patrimonio histórico y artístico.

La **misión de los Mercados municipales** es facilitar a la ciudadanía de Bilbao el acceso a la compra de alimentos variados y de calidad.

Para ello, Bilbao Zerbitzuak gestiona los espacios físicos necesarios para el desarrollo de las personas comerciantes y usuarias de los Mercados municipales, la gestión de los contratos de uso de los puestos de venta y la vigilancia del cumplimiento de la normativa municipal.



3 PRINCIPALES OBJETIVOS DE BILBAO ZERBITZUAK

En materia de **Cementerios**:

1. Dar respuesta a las necesidades actuales y futuras de inhumación y cremación de todas las personas nacidas, residentes o fallecidas en la Villa de Bilbao, mediante una adecuada gestión de las concesiones sobre las unidades de enterramiento.
2. Prestar los servicios de inhumación, exhumación y cremación de cadáveres, restos cadavéricos o restos humanos y depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo, con dignidad y decoro, ofreciendo un servicio de calidad y respetuoso con el entorno y con las familias, por cuanto la función del Cementerio es custodiar los restos de sus seres queridos y que puedan acudir para homenajear, despedir y recordarlos con cariño y sensibilidad.



3. Ofrecer información y asesoramiento personalizado a la ciudadanía sobre los servicios que presta Bilbao Zerbitzuak.

4. Proteger, salvaguardar y difundir el patrimonio arquitectónico, artístico e histórico y arbóreo del Cementerio de Bilbao.

En materia de **Mercados** que gestionamos directamente:

1. Garantizar el acceso a la oferta de productos frescos de los Mercados.

2. Disponer de las instalaciones adecuadas para el uso previsto con un correcto mantenimiento y limpieza de los edificios e instalaciones.

3. Ofrecer información básica a las personas usuarias sobre el tipo y situación de los puestos de venta, actos y actividades de los Mercados.

4. Prestar servicios complementarios de gestión de concesiones, autorización de usos de espacios comunes y apoyo a la promoción y actividades comunes organizadas por las personas comerciantes.

4 PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS EN 2021

4.1 Creación de un espacio de duelo perinatal o gestacional en el Cementerio de Bilbao: “Jardín de las estrellas”

El Cementerio municipal de Bilbao tiene su propia constelación en la que padres, madres y familiares acuden al Espacio de Duelo Perinatal, situado en la manzana 63, junto al acceso al Cementerio por la puerta de la carretera de Mungia, a recordar a todos aquellos y aquellas bebés que fallecieron durante el embarazo, parto o poco después de nacer.

Hemos querido dotar al Cementerio de un memorial que visibilice estas pérdidas y ayude a los y las progenitoras en su duelo, haciendo visible un dolor que sigue siendo invisible.

Este espacio, conocido como Jardín de las Estrellas, está abierto a todas aquellas personas que lo necesiten y no tiene ningún tipo de connotación religiosa. Para su construcción, se utilizaron materiales con poco impacto ecológico que respeta tanto el entorno del Cementerio como su simbología.

Para ello, se ha construido una plaza en la que se concede un espacio de honor a las obras de arte conmemorativas situadas en el centro, justo en frente del muro perimetral. Además, gracias a los dos muros de gaviones que abrazan la plaza, quienes se acercan podrán hacerlo con una gran intimidad. Estos dos muros, de unos 50 centímetros cada uno, cumplen la función de elementos de descanso o bancos y de jardinera, lo que refuerza la sensación de intimidad.



Varias obras de arte fueron preseleccionadas como posibles candidatas para formar parte del diseño y los adornos que formarían parte del espacio de duelo para las familias.

La propuesta de **Iván Gómez** se llama “*Theaetatus*”, una obra que está llena de sensibilidad y poesía, en la que destaca el carácter íntimo en consonancia con el lema “*Izar umeak*”, haciendo referencia al vacío que se crea en las familias que han perdido a un ser querido no nacido, haciendo una metáfora del impacto y la marca fractural que dicho vacío les deja.

La segunda obra que ha sido seleccionada para formar parte de este espacio ha sido “**Espacio para el duelo perinatal**”, de **Zuhar Iruretagoiena**. Esta propuesta brinda a las familias la oportunidad de participar y visualizar la dura realidad de la pérdida de bebés en la sociedad. La obra

de Zuhar consiste en un muro corten perforado e iluminado en su interior, de modo que representa un nuevo cielo en el que cada ser amado simboliza una estrella.

4.2 Creación de un memorial de las personas fallecidas durante la crisis sanitaria del COVID-19

Bilbao cuenta con un nuevo memorial en recuerdo de las 961 víctimas del COVID-19 que fueron inhumadas o incineradas en el Cementerio municipal de Bilbao mientras duró la situación de crisis sanitaria, del 14 de marzo al 21 de junio de 2020, sin que en la mayoría de los casos sus familiares les pudieran acompañar, abrazarles, decirles una palabra de despedida, sentir su aliento, escucharles, despedirse de ellas.

Tampoco pudieron celebrar un funeral y sentir el calor humano de sus amigos y amigas. Ese abrazo, beso, caricia, palabra de ánimo que tanto nos hace falta cuando se nos va un ser querido.

Sin duda, estos meses fueron especialmente duros para estas familias y, aunque no les sirva de consuelo, desde el Cementerio de Bilbao hemos querido transmitirles nuestra cercanía y solidaridad y decirles que no están solos/as y que sientan el calor de la sociedad de Bilbao y de su Ayuntamiento.

Con este fin se ha construido una fuente memorial compuesta por tres bandejas rectangulares de acero inoxidable, escalonadas entre sí formando tres láminas de agua de 13 metros de longitud total.

El memorial utiliza el elemento agua, inexistente en el Cementerio municipal de Bilbao, como elemento evocador de la memoria y la esperanza de la vida. El agua fluye de manera continua mediante un circuito cerrado que permite su reciclaje e incorpora un sistema de clorado continuo y automatizado como medida de prevención ante el mosquito tigre.

En definitiva, el memorial evoca la idea de que, si bien la vida es breve la memoria es infinita.

4.3 Instalación de placas solares en el Cementerio municipal de Bilbao



Aunque el consumo eléctrico actual del Cementerio municipal de Bilbao es relativamente bajo, se ha procedido a la instalación y puesta en funcionamiento de una instalación solar fotovoltaica en el Cementerio municipal de Bilbao, en la modalidad de autoconsumo, con el objetivo de que se convierta en un espacio público medioambientalmente sostenible, basado en la utilización de energías renovables mediante la implantación de instalaciones eléctricas de generación fotovoltaica. Además, contribuye a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía de Bilbao por integrar de forma activa las energías renovables en la economía local productiva y luchar contra el cambio climático, en concordancia con lo establecido en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

La instalación se ha llevado a cabo sobre la cubierta de diez edificios o elementos destinados a nichos en el Cementerio municipal de Bilbao y en el tejado a dos aguas del edificio de vestuarios del personal del propio Cementerio, en la zona situada a la derecha de la entrada de la carretera de Mungia del Cementerio, entre las manzanas 14 y 63 y 16 y edificios de mantenimiento del Cementerio.

La potencia nominal de la instalación (suma de la potencia nominal de los inversores) es de 76,8 kWp.

La instalación funciona en régimen de autoconsumo hibridado con la red eléctrica, con capacidad de generación extra para el vertido de excedentes a la red eléctrica, consiguiendo de esta forma una compensación neta en la factura de la compañía eléctrica.

La instalación fotovoltaica posee un sistema de monitorización telemático que permite el acceso de forma remota al volcado de todos los datos registrados por el sistema.

La simulación realizada con los datos actuales del proyecto técnico elaborado contempla que este sistema de generación fotovoltaica de origen renovable permite reducir las emisiones de CO₂ derivadas de la generación eléctrica convencional evitando emisiones de CO₂ a la atmósfera por un equivalente a 21.893,8 kg/año.

Y se evitará cada año la tala de 3.423,9 árboles.

4.4 Restauración y consolidación del muro perimetral de piedra del Cementerio de Bilbao

Como desarrollo del Plan de Empleo de Bilbao Ekintza 2020 – 2021 se han llevado a cabo labores de conservación en el lado suroeste del muro de la entrada principal del Cementerio de Bilbao, con una duración de 6 meses.

Asimismo, se han realizado otros trabajos de limpieza, consolidación y restauración en panteones y sepulturas, ya que algunas son consideradas de interés patrimonial, histórico y artístico, como la sepultura del ingeniero Recaredo Uhagón Vedia.

Los trabajos realizados han estado enfocados a la preservación del patrimonio, básicamente, una limpieza para eliminar la capa de suciedad, aplicación de biocida y de mortero, y en casos más puntuales aplicación de adhesivo. Este proceso de intervención no se aplica a todo el patrimonio que hay en el Cementerio, ya que cada pieza está en condiciones muy diferentes y no es posible tratar a todo por igual, cada pieza es única.

Alrededor del muro, había zonas con bastante vegetación a distintas alturas, incluso en el interior de las juntas de las piedras. En diferentes zonas, la vegetación que nacía del muro ha provocado el deterioro de la piedra y posible daño estructural, como la aparición de ampollas.

Otras zonas (parte superior, relieves y coronación) presentaban costras de suciedad, llegando a cambiar el color tan característico de la arenisca, causado por diferentes factores.

El principal daño observado en la piedra es la existencia de disgregación, craterización, redondeamiento y desconchadura, llegando a perderse parte del bloque. Asimismo, los relieves ornamentales presentaban degradaciones y en algunos casos, faltas. A estas faltas estructurales se le suman las faltas por pérdida de mortero en las juntas.



La intervención comenzó con la retirada, de manera manual, ayudadas con escalpelo, pinzas y alicates, de toda la vegetación posible. Se empezó desde la entrada y se continuó hasta la zona más al oeste del muro. En zonas más concretas se aplicó biocida para debilitar un poco la raíz y así poder extraerla con mayor facilidad.

Una vez terminada la retirada de la vegetación se realizó la limpieza de la suciedad superficial de todo el muro. Al igual que con la eliminación de la vegetación, se comenzó desde la entrada hasta la zona más al oeste. La limpieza se realizó con agua y cepillos blandos para realizar una limpieza menos agresiva, ya que el muro es completamente de arenisca y estaba en malas condiciones.

Concluida esta limpieza, se aplicó biocida en todo el muro para prevenir el crecimiento de nuevas plantas. Para ello, se utilizó biocida Remmers puro, sin rebajar, para que fuese mucho más efectivo. Una vez concluido este proceso, se utilizó un consolidante, de la misma marca que el biocida, para endurecer las zonas del muro que estaban en peores condiciones de arenización y prevenir una mayor alteración en cuanto a la forma del muro, ya que se estaban creando cavidades profundas y muy notorias.

Para finalizar el proceso de intervención en el muro, se utilizó mortero en todas las juntas y en los agujeros que se han ido creando por el paso del tiempo. Los morteros han sido de cal y de arena y pigmentos de colores, tierras y ocre, ya que se pretendía simular el color de la arenisca.

4.5 Mejora de la accesibilidad del Cementerio: adquisición de dos sillas eléctricas



El Cementerio de Bilbao presenta una orografía complicada para buena parte de las personas que lo visitan, dificultad que en el caso de las personas de edad avanzada se convierte en una limitación absoluta.

Con estas sillas pretendemos facilitar la visita a estas personas para que sea más atractiva, cómoda y fácil también para sus acompañantes, que son quienes deben manejar la silla, no la persona usuaria/beneficiaria, avanzando de este modo en la mejora de la accesibilidad universal del Cementerio de Bilbao.

Para ello, hemos adquirido dos sillas eléctricas modelo Urban con asiento de 46 cm, con mando de acompañante, parte de la tapicería en rojo, chasis en azul, alta capacidad de carga y durabilidad de la batería.

4.6 Festividad de Todos los Santos el 1 de noviembre de 2021

La vuelta paulatina a la normalidad también se reflejó en los Cementerios municipales de Bilbao con el goteo incesante de visitantes el 1 de noviembre, Día de Todos los Santos, que aprovecharon la festividad para visitar a quienes ya no se encuentran físicamente entre nosotros con el gesto simbólico de depositar flores y ramos en tumbas, panteones y nichos que, a la vez, engalanan los camposantos.



El Cementerio de Bilbao permaneció abierto de 8 a 18 horas y el de Deusto mantuvo su horario habitual, de 8 a 15 horas, excepto el 1 de noviembre, que abrió sus puertas a disposición de la ciudadanía de 8 a 18 horas.

Este año en el Cementerio recuperamos el clásico concierto lírico, que cumplió ya su cuarta edición, a cargo del grupo musical "Bilbao Bel Canto", compuesto por Patricia Sesar, soprano; Martín Barcelona, tenor; Alfonso Rodríguez, violín;

Miren de Diego, viola; e Iñaki Velasco, piano. Estos músicos y músicas bilbainas de reconocida trayectoria interpretaron 14 obras de Kall Jenkins, Monteverdi, Caccini, Donizetti, Bach, Franck, Sorozabal, Webber, Guridi, Olaizola, Morricone y Verdi, entre otros. Una de las novedades de este año ha consistido en que el concierto se retransmitió en directo a través de la cadena local de televisión Telebilbao y el canal de youtube de Bilbao Zerbitzuak.

4.7 Mejora de los medios de elevación del Mercado de La Ribera



Se han adecuado las instalaciones y medios mecánicos de elevación (5 ascensores, 6 montacargas, 9 escaleras mecánicas y 1 salva escaleras), instalados en el Mercado de La Ribera, a las mejores condiciones de servicio y funcionamiento, así como a las observaciones practicadas por la Inspección Periódica realizada los días 19 y 23 de febrero de 2021, por el organismo de control BUREAU VERITAS, a la normativa técnica vigente que resulta de aplicación y, en consecuencia, garantizar la

seguridad de la instalación y de las personas usuarias.

Instalación de un sistema automatizado de control de aforos en el Mercado de La Ribera

Entre las medidas adoptadas por el Gobierno de España para tratar de paliar la situación de crisis sanitaria padecida como consecuencia del COVID-19 destaca la obligación de controlar el aforo de los establecimientos comerciales de todo tipo, entre ellos, el Mercado de La Ribera.

En el primer estado de alarma aprobado para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, a partir del 7 de abril y hasta el 27 de junio, durante el estado de alarma se reforzó el servicio de seguridad del Mercado de La Ribera, en el turno de la mañana, mediante la contratación de una persona más para controlar el acceso desde la calle Ribera.

Para ello se procedió al cierre de los accesos desde las alas de San Antón y de la Merced, respectivamente, canalizando la entrada y salida de clientes por la calle Ribera, donde un miembro del servicio de seguridad del Mercado procedía al conteo manual de las entradas y salidas de personas.

Inicialmente el aforo se estableció en el 30% (200 personas) de la total capacidad del Mercado de La Ribera, que es de 710 personas, excluida la zona ocupada por los Gastrobares, que tienen su propio aforo establecido en 386 personas.

A partir del 25 de mayo de 2020, con motivo del paso a la fase 2 del proceso de desescalada el aforo pasó a ser del 40%, esto es, de 280 personas.

Tras la aprobación del Decreto 39/2021, de 6 de octubre, del Lehendakari, por el que se declaró la finalización en Euskadi de la situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia de COVID-19, el aforo del Mercado de La Ribera volvió a situarse en el 100% de su capacidad.

La experiencia de la gestión del control de aforo del Mercado de La Ribera durante el primer estado de alarma aconsejó optar por un sistema automatizado de control de aforo, mediante cámaras IP de alta resolución y capacidad.

4.8 Plan para la reactivación de los Mercados Municipales

Hasta los años 70, los mercados municipales de abastos constituyeron la principal vía de comercialización del alimentario fresco de las ciudades. Desarrollados como herramienta para la garantía de suministro en condiciones higiénico-sanitarias adecuadas, su desarrollo alcanzó en la primera mitad del siglo XX su máximo esplendor. En ese contexto los mercados municipales,

además de edificios singulares en muchos casos (en el caso de Bilbao el Mercado de La Ribera es muestra de ello), constituían una red de espacios de vida económica y social intensa a través de la ciudad; y generaban sentimiento de pertenencia en los barrios o zonas donde se ubicaban.

A partir de los años 70, el desarrollo de la industria alimentaria que propiciaba nuevas condiciones de manufactura y mantenimiento del producto, las mejoras de las infraestructuras de transporte que favorecían el aprovisionamiento y los hábitos y gustos de las personas consumidoras que vivían favorablemente la modernidad de esos cambios desarrollistas propiciaron un nuevo modelo de comercialización centrado en torno a la figura del supermercado urbano y sus derivadas posteriores en forma de hipermercados, etc.

En ese escenario general se inició el declive progresivo de los mercados municipales como formato. Un declive que en los últimos veinte años se ha visto acompañado de distintas iniciativas y líneas de trabajo para su reversión: desde la integración de supermercados en su oferta a modo de motores tractores, a procesos de “gourmetización”, pasando por la modernización y reestructuración de sus superficies para propiciar la mezcla con usos hosteleros, comerciales no alimentarios y de servicios, etc., y que ha desembocado en un escenario muy diverso de situaciones.



Bilbao no es ajena a esa dinámica histórica y la ha vivido igualmente de forma intensa, contando actualmente con una red de 7 mercados de abastos municipales de distintos rango, características y potencialidad; pero que viven de forma compartida la problemática general de languidecimiento que afronta el formato en buena parte de los casos, la falta de sintonía con los gustos y hábitos de una parte significativa de las personas consumidoras, la dificultad para afrontar procesos de modernización competitiva por un colectivo de comerciantes de edad ya considerable, el progresivo vaciamiento de paradas activas que difícilmente encuentran sucesión o renovación, la pérdida de peso o referencia en el entorno...

En ese contexto, el Plan Estratégico de Comercio de Bilbao 2025 (PECB25) abrió un marco de interés para profundizar en torno a la situación y posibilidades de mejora de los mercados municipales de la ciudad, de forma que su puesta en valor contribuya a reforzar el comercio urbano tanto a nivel de área central comercial o corazón de ciudad (Mercado de La Ribera) como a nivel de corazones de barrio (resto de los mercados de abastos de los diferentes distritos).

Concebido como continuación del mencionado Plan Estratégico de Comercio de Bilbao 2025 en Bilbao Zerbitzuak abordamos el desarrollo de un estudio que plantea una Reflexión y Diagnóstico sobre la situación y perspectivas de la red de Mercados de Abastos de Bilbao y fija una Hoja de Ruta para su impulso y futuro desarrollo de los mismos (Esquema Director de la Red Municipal de Mercados de Abastos de Bilbao).

Con este estudio se ha pretendido fijar un retrato base de la situación actual de los distintos mercados municipales, situarlo en el marco de tendencias comerciales y de comportamientos de las personas consumidoras respecto a este formato y establecer un esquema director de trabajo u hoja de ruta a medio plazo que, en coherencia con el escenario dibujado, oriente la actuación de Bilbao Zerbitzuak y optimice el rol de los mercados municipales en cada uno de sus barrios o zonas, de manera realista y de acuerdo a su potencial y posibilidades efectivas.

4.9 Ampliación de la red WiFi en los Mercados municipales

Se ha llevado a cabo la implantación de antenas WiFi en los Mercados municipales, con especial incidencia, por su volumen, en el Mercado de La Ribera, para uso exclusivo de las personas titulares de los puestos de venta ubicados en cada Mercado lo que les permitirá prestar algunos servicios de valor añadido. Entre ellos, permitirá a estos puestos a conectar sus TPVs, datáfonos y básculas digitales a Internet para el envío de tickets electrónicos a la Diputación de Bizkaia y cumplir con las obligaciones derivadas de la implantación de Batuz.

Batuz es una estrategia de control de la tributación diseñada para luchar contra el fraude fiscal en Bizkaia y aflorar las actividades que se desarrollan en el ámbito de la economía sumergida, ya que refuerza el control tributario de todas las actividades económicas que realizan tanto las empresas como los trabajadores autónomos.



Inicialmente su uso iba a ser obligatorio a partir del 1 de enero de 2021 pero debido a la pandemia la Diputación Foral de Bizkaia decidió posponer esta actuación para enero de 2022. Sin embargo, tras recabar las aportaciones de colegios profesionales y asociaciones empresariales y de la asesoría fiscal, ha considerado conveniente flexibilizar el plazo establecido para la adopción obligatoria de Batuz, trasladándolo hasta el 1 de enero de 2024.

Por tanto, todas las empresas, bares, restaurantes y comercios, incluidos autónomos, deberán adaptar sus sistemas de facturación (haciendo que sus programas de contabilidad y los terminales de venta sean compatibles teniendo que estar dadas de alta en la lista de software garante de la Diputación de Bizkaia), para que estos programas puedan crear cada factura, firmarla digitalmente y enviarla a la Hacienda Foral de la Diputación de Bizkaia para que

les asigne un código QR identificativo.

Con la ampliación de la red WiFi en los Mercados municipales queremos apoyar a las personas titulares de los puestos de venta de cada Mercado, de modo que el cumplimiento de esta nueva obligación no les suponga un incremento de sus costes al gestionar Bilbao Zerbitzuak sus necesidades de conexión a Internet.

4.10 Tareas de mantenimiento en el Mercado de La Ribera

Se ha acometido la realización de las obras de reposición de la resina epoxi de alta penetración existente en el suelo de la segunda planta de la Merced, en el Mercado de La Ribera, ante el desgaste de dicho material y como medio de garantizar la impermeabilización del suelo afectado a fin de evitar filtraciones de agua a la zona de los gastrobares, ubicada inmediatamente debajo, en la primera planta del Mercado, en una superficie de 596,41 m².

Se trata de una zona donde mayoritariamente se han instalado puestos dedicados a la venta de pescado, cuya limpieza diaria se llevaba a cabo mediante el empleo de agua a presión, hasta que con la aparición de humedades por presuntas filtraciones de agua en los techos de los gastrobares, en los dos últimos años, cambiamos el procedimiento de trabajo y se ha pasado a desarrollar estas tareas de limpieza mediante el empleo de fregadora mecánica a fin de reducir el uso del agua y, en consecuencia, el riesgo asociado a dicho uso en la zona afectada.

La ejecución de la obra se llevó a cabo en los días festivos de la Semana Santa de 2021, a fin de no entorpecer de modo alguno la actividad diaria de los puestos de venta tradicionales del Mercado de La Ribera.

4.11 Ampliación de disco HPE para las cámaras de seguridad del Mercado de La Ribera

En el mes de diciembre de 2020 Bilbao Zerbitzuak completó la sustitución en el Mercado de La Ribera de las cámaras de seguridad analógicas existentes por cámaras IP, de tecnología digital, para mejorar la calidad de las imágenes a captar, incluso en condiciones adversas de iluminación ambiental.

Esta sustitución ha supuesto un incremento sustancial en el empleo de recursos tecnológicos y que el almacenamiento en disco de las imágenes captadas por las cámaras fuera muy insuficiente hasta el punto de que sólo se podía guardar la memoria de las imágenes captadas en las últimas 24 horas (un día), lo que resultaba manifiestamente insuficiente para la finalidad del sistema de video vigilancia instalado en el Mercado de La Ribera, que no es otro que garantizar la vigilancia de la seguridad material de los espacios públicos, las instalaciones y efectos del Mercado de La Ribera, para proteger la seguridad pública, protección civil así como la integridad física de las personas trabajadoras y usuarias o que, simplemente, acudan, independientemente de la causa, a las instalaciones del Mercado de La Ribera.



Y, que para el cumplimiento de dicha finalidad las imágenes deben ser conservadas durante un plazo máximo de un mes desde su captación, transcurrido el cual se procede al borrado, salvo que sea necesaria la comunicación a la Ertzaintza, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o Juzgados y Tribunales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

en lugares públicos, complementada por el Decreto 168/1998, de 21 de julio, por el que se desarrolla el régimen de autorización y utilización de videocámaras por la Policía del País Vasco en lugares públicos.

En consecuencia, ha sido necesario proceder a la adquisición de 4 discos de almacenamiento HPE 3PAR 8K 3.84TB+SW SFF Reman SSD, de Hewlett Packard Enterprise y otros equipamientos y sistemas asociados.

4.12 Plan de Empleo Juvenil promovido por Bilbao Ekintza

Desde Bilbao Zerbitzuak participamos activamente en esta oportunidad laboral para los/as jóvenes, y hemos contado con 8 de ellos/as para realizar el diseño e implantación de un Plan de Paisajismo en el Cementerio de Bilbao (4 personas); servicio de traducción, corrección y supervisión de textos a euskera y atención de consultas del personal de Bilbao Zerbitzuak, en la normalización de los formularios y documentos que integran los procedimientos de trabajo de la Entidad, preferentemente, los que tienen como destinataria o se solicitan a instancia de la ciudadanía (1 persona); la gestión administrativa del Plan Joven en Bilbao Zerbitzuak (1 persona); y la creación de una base de datos de las personas inhumadas o incineradas en el Cementerio municipal de Bilbao desde 1902 hasta nuestros días (2 personas).

Su contratación, de un año de duración, se desarrolló entre octubre de 2020 y noviembre de 2021.

4.13 Apertura de la nueva web y sede electrónica de Bilbao Zerbitzuak

El 31 de marzo de 2021 Bilbao Zerbitzuak estrenó una nueva página web acorde a los nuevos tiempos, nuevos dispositivos y nuevas necesidades de la ciudadanía. Entre las mejoras de la herramienta on line, destaca la incorporación de la solución “responsive”. El nuevo tipo de

navegación, que mejora la accesibilidad de la información y la usabilidad del sitio, garantiza que pueda visualizarse correctamente desde cualquier dispositivo, con un diseño adaptable.

Con el objetivo de simplificar la navegación, en la nueva página web la información se estructura en cuatro grupos de navegación más fácilmente identificables para las personas usuarias de forma que puedan encontrar fácilmente la información dando prioridad a la que más maneja la ciudadanía.

Si la navegación anterior estaba muy centrada en la estructura administrativa de Bilbao Zerbitzuak más que en los servicios que se ofrecen a las y los ciudadanos, el cambio se ajusta a un menú más comprensible con el contenido general: Conoce Bilbao Zerbitzuak, Sede Electrónica, Cementerios y Mercados.



Asimismo, desde el 31 de marzo de 2021 Bilbao Zerbitzuak dispone de una sede electrónica que pone todos sus servicios a disposición de la ciudadanía en cualquier momento y desde cualquier lugar, 365 días al año, 24 horas al día.

De ese modo, y a través de la web bilbaozerbitzuak.bilbao.eus, todas las personas que lo deseen pueden acceder a esta herramienta que facilita, sin necesidad de desplazamientos ni citas presenciales, cualquier procedimiento de los servicios de cementerios y mercados municipales, otorgándole seguridad jurídica mediante el servicio de verificación de códigos de documentos electrónicos, así como el seguimiento de la tramitación del expediente a través de la carpeta ciudadana “Mi carpeta.”

El objetivo de Bilbao Zerbitzuak no es otro que facilitar cualquier gestión que la ciudadanía necesite de Bilbao Zerbitzuak y hacer de sus servicios un recurso ágil, con los que las y los ciudadanos puedan relacionarse desde su domicilio y de los que obtengan una respuesta eficaz, rápida y resolutive, adaptada a sus necesidades.

Así, la sede electrónica de Bilbao Zerbitzuak ofrece de una forma muy visual e intuitiva el acceso a toda la información y tramitación de los servicios más demandados por la ciudadanía. Por ejemplo, se pueden tramitar las solicitudes del servicio de cementerio para realizar el enterramiento, el desenterramiento o la incineración de cadáveres, o cualquier trámite relacionado con el pago de las tasas y precios públicos asociados a dichos servicios, así como toda la información necesaria para que las empresas puedan optar a las licitaciones convocadas por Bilbao Zerbitzuak.

4.14 Adaptación de la información a la ciudadanía a las pautas de “Lectura Fácil”

El derecho a acceder a una información en formato “Lectura Fácil” está reconocido en el Plan de Mandato 2019-2023 del Ayuntamiento de Bilbao, que en su acción 10.4 pretende “mejorar la información a la ciudadanía desde la perspectiva de la accesibilidad universal y el diseño para todos y todas”, correspondiente a la línea de actuación 10 sobre “Transparencia, participación, rigor y buena gestión.”

Como desarrollo del concepto de “Lectura Fácil” respecto a la información y documentación de mayor interés para la ciudadanía, y contando con el asesoramiento de la Asociación Lectura Fácil de Euskadi - Irakurketa Erraza, en Bilbao Zerbitzuak hemos seguido las directrices Internacionales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) y de Inclusion Europe en cuanto al lenguaje, el contenido y la forma, con el objetivo de favorecer la accesibilidad cognitiva, es decir, que la información sea más fácil de entender para todas las personas.

La nueva web de Bilbao Zerbitzuak incorpora en el pie de página el logo LF, en castellano, e IE, en euskera, como medio para acreditar el cumplimiento de este objetivo.

4.15 Suministro de equipos de protección

Bilbao Zerbitzuak ha participado en el Convenio suscrito el 1 de octubre de 2020 por parte de EUDEL y del ente público Osakidetza - Servicio Vasco de Salud, con el objetivo de poder proceder a la compra centralizada de material sanitario necesario para dotar de seguridad a nuestro personal frente a la acción del COVID-19, inicialmente suscrito hasta el 31 de marzo de 2021 y que fue prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2021.

Mediante este Convenio conseguimos asegurar un suministro continuo, y en condiciones económicas ventajosas, con el fin de dotar al personal de Bilbao Zerbitzuak de los EPIS necesarios para desempeñar su trabajo con seguridad ante el COVID-19, principalmente, de buzos especiales de los que se emplean, de ordinario, en las tareas de exhumación.

4.16 Implantación de la Administración electrónica en Bilbao Zerbitzuak

Los avances en este ámbito han girado en torno a:

1. Publicación de **nueva página web** de Bilbao Zerbitzuak y puesta en marcha de sede electrónica.
2. **Formación al personal de oficinas** en la herramienta de gestión de expedientes, e implantación de utilidades como registro de entrada y salida, y registro y notificación electrónicos.

Digitalización de la documentación entrante, generación de copias electrónicas auténticas, y custodia de documentación susceptible de ser requerida a futuro.

3. Definición y publicación en sede electrónica de información de algunos **trámites** incorporando criterios de lectura fácil y cláusulas de tratamiento de datos personales acordes a la legislación vigente.

Puesta a disposición para su descarga de modelos rellenables para facilitar su cumplimentación y entrega presencial.

4. En materia de tratamiento de datos personales, definición del **Registro de actividades de tratamiento de datos de carácter personal** e incorporación de cláusulas informativas en los modelos de recepción de información personal.

5. En materia de **contratación**

- ✓ Tramitación automatizada de los procedimientos para anticipos de caja fija y contratos menores.
- ✓ Publicación de la actividad contractual en la página web y en las plataformas de contratación estatal y autonómica.
- ✓ Implantación de la licitación electrónica, emisión en streaming de sesiones de las Mesas de Contratación.

6. **Archivo**. Transcripción de datos de archivo, gracias a la ayuda extraordinaria del Plan de Empleo Juvenil.

7. Implantación de un sistema de **cita previa como una opción que la persona interesada** puede usar o no. Es opcional pero no imprescindible.

4.17 Encuestas de satisfacción

Durante 2020, con motivo de las limitaciones a la movilidad de las personas no realizamos las encuestas que tradicionalmente llevábamos a cabo el 1 de noviembre a las personas visitantes del Cementerio municipal de Bilbao.

Y, por la misma causa, tampoco se realizaron encuestas en el Mercado de La Ribera.

En 2021 hemos recuperado esta buena práctica con normalidad, tanto en el cementerio municipal de Bilbao como en el Mercado de La Ribera, y hemos incorporado la posibilidad de contestar las encuestas online, modalidad que en lo sucesivo vamos a mantener disponible durante todos los días del año.

A continuación, explicamos las áreas de mejora identificadas a través de las encuestas de satisfacción de nuestras personas usuarias.

4.17.1 Del Cementerio municipal de Bilbao

Si bien en las mejoras a realizar hay cierta cohesión entre las propuestas, en el caso de nuevos servicios nos encontramos con sugerencias puntuales. Por un lado se solicita la oferta de visitas guiadas en el propio Cementerio, el uso de coches eléctricos para traslado de personas dependientes por el interior del Cementerio o que se suban los datos de las personas fallecidas a internet. En cuanto al material descargable para realizar la vista se nos informa de inexactitudes en la información de la audio guía.

Aunque individual la petición de servicio de tanatorio es digna de ser resaltada.

El resto de propuestas tienen un nexo común que también se ve en las mejoras, el de la accesibilidad, dado que un número importante de visitantes son personas de edad avanzada, en la mayoría de las ocasiones, con importantes limitaciones de movimiento. Como la sugerencia de facilitar sillas de ruedas o un servicio de acompañamiento personal, especialmente para poder hacer uso de las escaleras de acceso a los nichos superiores.

La mayor preocupación de las personas encuestadas tiene relación directa con el uso de las premisas del Cementerio por parte de personas de edad avanzada. En este sentido una de las mejoras más repetida es la solicitud de instalar bancos a lo largo del recinto para que puedan hacer paradas en sus visitas a sus allegados sin necesidad de buscar alternativas como sentarse sobre las lápidas.

A propósito de las necesidades de este colectivo varias solicitudes destacan la necesidad de proceder al asfaltado de los caminos de hierba o tierra, ya que como indican, tenemos un clima lluvioso que hace que dichos caminos resulten intransitables o de difícil tránsito los días de lluvia y posteriores.

El estado de las escaleras y la accesibilidad a los nichos más altos es otra de las preocupaciones o quejas de las personas usuarias, dado que como indican es un aspecto disuasorio para las personas mayores en su intención de visita al Cementerio.

Una petición generalizada tiene que ver con la situación de la parte alta del Cementerio. Destacan tres peticiones, la instalación de unos baños en esa zona, una mayor iluminación y finalmente unificar horarios de la entrada sita en esa parte y la del acceso principal.

Unido a la solicitud de una mayor vigilancia en el recinto del Cementerio, pues se nos notifica de un ataque sufrido a unas personas usuarias en la parte alta. Siendo éste el motivo más importante de la necesidad de una mayor vigilancia, e iluminación, también se presentan quejas sobre el hurto de flores y plantas de las sepulturas.

Se nos notifican dos situaciones aisladas relacionadas con el mal funcionamiento de la megafonía y de la alarma de la puerta principal.

También son numerosas las peticiones de mejora del aparcamiento, algunas sin especificar motivo, pero otras solicitando mayor cabida de vehículos mediante la construcción de nuevos aparcamientos, por ejemplo, en la parte superior del Cementerio. Hay quien indica que las actuales paradas de Bizkaibus y Euskotren son disuasorias de visitas por su lejanía.

Por último hay un cierto malestar con las labores de mantenimiento tanto de los accesos y elementos comunes, (resalta el malestar con el estado de las escaleras de la Capilla, que algunas personas usuarias ven como potencialmente peligrosas), como del estado de las sepulturas. Se reclama una mayor atención a las mismas junto con un mayor trabajo de limpieza y jardinería, incluido el vaciado de contenedores de basura con mayor frecuencia en especial los días de más afluencia.

A pesar del número de propuestas y quejas, las encuestas que desarrollan por escrito sus preocupaciones son escasas teniendo en cuenta el volumen total de personas encuestadas, por lo que son especialmente significativas aquellas que se han tomado la molestia de agradecer y felicitar los servicios y la atención recibida por parte del personal del Cementerio. En concreto muy efusivas ha sido las dos felicitaciones por el concierto ofrecido el 1 de noviembre con motivo de la festividad de Todos los Santos, y otras tres a nuestro personal por el trato dispensado. Incluso una persona valora positivamente el simple hecho de que se haga la encuesta como forma de tener en cuenta la opinión de las personas usuarias de nuestras instalaciones.

En el cuadro siguiente se ofrece de manera resumida los **aspectos a mejorar** valorados por el número de respuestas coincidentes (iguales o superiores a 5) de las personas encuestadas.

Facilidad de acceso	28	Horarios de apertura y cierre	13
Información disponible	22	Escaleras de acceso a nichos	11
Servicios públicos – W.C.	20	Limpieza general	10
Disponibilidad de panteones, sepulturas y nichos	16	Horarios de enterramiento/cremación	8
Caminos y viales	16	Dignidad/decoro de la inhumación/cremación	8
Fuentes de agua	15	Atención de nuestro personal	5

4.17.2 Del Mercado de La Ribera

Una de las preguntas abiertas que recoge la encuesta persigue conocer las expectativas de las personas usuarias sobre los productos o servicios que el mercado actualmente no ofrece. Otra pregunta invita a hacer comentarios de cualquier tipo.

Las respuestas son variadas. Vamos a exponerlas atendiendo a la frecuencia:

- ✓ El comentario más repetido hace referencia a la deficiencia del servicio de limpieza y mantenimiento. Englobamos en este epígrafe los servicios de elevación.
- ✓ Muchas personas consideran importante incrementar la seguridad en el edificio.
- ✓ Una de las mayores demandas es la venta de productos preparados como bebidas, vino, precocinados, bacalao, aceite, etc.
- ✓ Otra muy frecuente reclama una mayor oferta en productos frescos como frutas, verdura u hortalizas, flores y plantas. Varias personas apuntan su interés por puestos especializados en productos locales o de km 0.
- ✓ Numerosos comentarios muestran disconformidad con la distribución intercalada de tipologías de puestos, a veces se habla de pasillos estrechos, y se menciona a menudo la excesiva altura de los mostradores.

- ✓ No es el primer año que se plantea un servicio de arreglos de ropa, de zapatos, paraguas, servicio de afilado. Incluso hay quien sugiere un puesto de mercería.
- ✓ Como viene siendo tradicional, hay demanda de cajeros automáticos de otras entidades financieras (actualmente existe cajero del Banco Santander), y consignas para poder guardar las bolsas mientras se continúa con la compra.
- ✓ Hay varios comentarios que manifiestan sus dudas sobre el control sanitario de los puestos.
- ✓ Dos personas sugieren instalar un puesto de información, una de ellas lo plantea como servicio de información turística.
- ✓ También se echa de menos poder hacer la compra online.
- ✓ Se echa en falta la apertura de los puestos en horario de tarde.
- ✓ Una persona se lamenta de la infrautilización de la planta superior.
- ✓ Otras sugieren cursos de cocina para niños, patrocinio de productos.

Algunos comentarios denotan desconocimiento por parte de quienes los manifiestan ya que proponen servicios que ya existen como la compra online o los cursos de cocina.

Hay que destacar que son numerosas las personas que se muestran conformes con el servicio que representa el mercado y no plantean ninguna necesidad.

Aspectos a mejorar	Demanda
Limpieza y mantenimiento	10
Seguridad	9
Bacalao, precocinados, bebidas, ultramarinos, supermercado	9
Conforme	8
Flores, especias, fruta, verdura y hortalizas, aldeanas	8
Mezcla de tipología de puestos	4
Mostradores alto, pasillos estrechos	4
Arreglos, mercería	3
Cajero	3
Control sanitario	3
Puesto información	2
Compra online	2
Horario	2
Prensa y chucherías	1
Consignas	1
Planta superior infrautilizada	1

En el siguiente cuadro se ofrece información sobre las personas encuestadas y su interés por el Mercado de La Ribera. Es interesante señalar que un año tras otro, los indicadores (edad, frecuencia y motivación) se mantienen en las mismas proporciones.

Edad de quien cumplimenta la encuesta	Menos 39	4
	40-64	38
	Más 65	42
Frecuencia de compra en el Mercado	Todos los días	7
	Varias veces semana	27
	Una vez semana	31
	Cada 15 días	13
	De forma esporádica	16
Motivo de elección del Mercado	Proximidad al trabajo	1
	Proximidad a la vivienda	16
	Calidad de los productos	23
	Buenos precios	10
	Relación calidad/precio	58
	Variedad de la oferta	23
	Atención al cliente	19
	Ocio	9
Otros	1	

5 PRINCIPALES AFECCIONES A LA GESTIÓN DE BILBAO ZERBITZUAK OCASIONADAS POR EL COVID-19

5.1 En el ámbito de la gestión

Aunque en 2021 se mantuvieron algunas **limitaciones a la libertad de circulación de las personas**, no se manifestaron con la intensidad y duración que en 2020, lo que facilitó el acceso a las instalaciones del Cementerio a las personas familiares que acompañaron a sus seres queridos fallecidos, sin que fuera necesario ordenar la supresión del horario de visitas del Cementerio de Bilbao, ni la adopción de medidas organizativas extraordinarias para evitar aglomeraciones de personas con motivo de la asistencia a las ceremonias fúnebres.

En el ámbito de la gestión de mercados, la situación de alerta sanitaria siguió, durante 2021, afectando negativamente a la actividad de los Gastrobares, del Restaurante La Ribera Bilbao / Jazz Bar y de la Escuela de Cocina del Mercado de La Ribera, que permanecieron abiertos entre los días 1 y 18 de enero de 2021. Y del 19 de enero al 9 de febrero, inclusive, tuvieron que permanecer cerrados.

El restaurante La Ribera Bilbao / Jazz bar, la zona de los Gastrobares y la Escuela de Cocina en el Mercado de La Ribera, y los bares de los Mercados de Deusto, Labayru y Otxarkoaga, estuvieron cerrados del 19 de enero al 9 de febrero, inclusive, y durante el resto del tiempo sufrieron limitaciones en el horario de cierre y en la ocupación y servicio en barra o en el interior de los locales.

El Restaurante La Ribera Bilbao / Jazz Bar reabrió sus puertas el 10 de febrero sólo los viernes y sábados en horario de 11 a 14 y los domingos de 11 a 22 horas. A partir del 19 de junio los viernes y sábados abrió en horario de 11 a 2 horas y los domingos mantuvo el anterior horario.

Los Gastrobares abrieron el 10 de febrero, sólo con siete establecimientos, de los 10 locales de que disponen, en horario de 8 a 20 horas, de jueves a domingo. A partir del 19 de abril lo hicieron en horario de 9 a 9:30 y de 13 a 16:30 horas. La terraza estuvo abierta de 9 a 20 horas.

A partir del 19 de junio lo hicieron de lunes a viernes, de 9 a 22 horas; los sábados de 9 a 23 horas y los domingos de 11 a 22 horas.

La Escuela de Cocina volvió a programar cursos de cocina a partir del 10 de febrero, al 50% de su capacidad.

Por el contrario, los puestos de venta tradicionales de los Mercados municipales se mantuvieron abiertos en todo momento, con el cumplimiento de las medidas de higiene, mediante la distribución de **gel hidroalcohólico** en las entradas de cada Mercado, y de los **recursos de información** sobre las medidas de seguridad que debían adoptar los/as clientes mientras duró la situación de crisis sanitaria, junto al uso obligatorio de las **mascarillas**.

Inicialmente el aforo se estableció en el **30% (200 personas)** de la total capacidad del Mercado de La Ribera, que es de **710 personas**, excluida la zona ocupada por los Gastrobares, que tienen su propio aforo establecido en 386 personas.

A partir del 25 de mayo de 2020, con motivo del paso a la fase 2 del proceso de desescalada el aforo pasó a ser del **40%**, esto es, de **280 personas**. Y, a partir del 19 de junio de 2021 pasó a ser del **60%**, esto es, de **426 personas**.

Tras la aprobación del Decreto 39/2021, de 6 de octubre, del Lehendakari, por el que se declaró la finalización en Euskadi de la situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia de COVID-19, el aforo del Mercado de La Ribera volvió a situarse en el 100% de su capacidad.

5.2 Ayudas a la actividad de Mercados

Dentro de las medidas del Plan Bilbao Aurrera 2021 aprobadas por el Ayuntamiento de Bilbao para la Cohesión Social, la Reactivación Económica y del Empleo y la Cultura de Bilbao ante la situación generada por el COVID-19, se encontraba la intervención **“2.5.1. Exenciones y reducciones en el pago del canon para las actividades económicas desarrolladas mediante concesiones municipales o Entidades Públicas empresariales dependientes de algún Área municipal que se hayan visto afectadas por la pandemia, así como la tasa para mercados de venta ambulante que tengan limitados por noma su actividad. Quedarán excluidas del pago del canon por los periodos en los que las citadas actividades económicas no puedan desarrollarse con motivo de las medidas adoptadas en el estado de emergencia sanitaria, por otro lado, en caso de poder ejercerse estas actividades se aplicará una bonificación del 50% del canon durante los primeros 6 meses del año...”**

En la práctica, esta medida concreta se tradujo en la bonificación del canon que abonan los/as concesionarios/as que estuvieron cerrados o que desarrollaron su actividad con limitaciones

horarias durante el primer semestre de 2021, que les fue descontado en los recibos de enero a junio, inclusive, con el detalle siguiente:

Mercado	Beneficiarios/as	Importe €
La Ribera	BAIKA (Gastrobares)	23.662,92
	LASTUR (Restaurante La Ribera Bilbao / Jazz Bar)	10.702,21
	ESHBI (Escuela de Cocina)	1.500,00
Deusto	11 puestos tradicionales	6.160,00
Trauko	4 puestos tradicionales	408,81
Otxarkoaga	9 puestos tradicionales	6.525,12
Labayru	12 puestos tradicionales	3.372,00
Ensanche	7 puestos tradicionales	8.625,74
TOTAL		60.956,80

6 INDICADORES DE GESTIÓN

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de 2021.

6.1 Servicios de Cementerio

Inhumaciones en los Cementerios municipales	
En panteones, de cadáveres/restos sin reducir	75
En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos reducidos. Del exterior	266
En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos reducidos. Del propio Cementerio	245
En sepulturas de cadáveres/restos sin reducir	180
En panteones comunitarios de cadáveres/restos sin reducir	186
En nichos murales de cadáveres/restos sin reducir	68
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas. Del exterior	141
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas. Del propio Cementerio	244

	Total	1.405
Reducción de restos		
En panteones		56
En sepulturas		205
En nichos		74
	Total	335
Exhumaciones en los Cementerios municipales		
En concesiones		83
En panteones comunitarios (gratuito)		1.416
	Total	1.499
Cremaciones		
Cremaciones de cadáveres		1.461
Cremaciones de restos		374
	Total	1.835
Depósito de cenizas		
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo. Exterior		111
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo. Del propio Cementerio		130
	Total	241
Gestión de concesiones		
Transmisiones de titularidad en panteones		23
Transmisiones de titularidad en sepulturas		84
Transmisiones de titularidad en nichos murales		88
Transmisiones de titularidad en nichos columbarios		66
Renovaciones de panteones		13
Renovaciones de sepulturas		13
Adquisiciones de nichos osarios. De 1ª		86

Adquisiciones de nichos osarios. De 2ª (agotados)	24
Total	397
TOTAL SERVICIOS DE CEMENTERIO	5.712

6.2 Gestión de quejas

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	30
Mercados	10

Se han recibido 2 agradecimientos por escrito.

El **tiempo medio de respuesta** de las quejas relacionadas con la gestión de los **cementerios** ha sido de **4,8 días hábiles**.

El **tiempo medio de respuesta** de las quejas relacionadas con la gestión de los **mercados** ha sido de **5,8 días hábiles**.

Evolución de las quejas en los últimos cinco años (**2017-2021**)

Ámbito de gestión	2017	2018	2019	2020	2021
Cementerios	30	36	24	21	30
Mercados	10	7	9	14	10

6.3 Acceso a la información

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de **2021**.

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	27
Mercados	0

El tiempo medio de respuesta de las solicitudes de información relacionadas con la gestión de los **cementerios** ha sido de **3,1 días hábiles**.

6.4 Procedimientos sancionadores

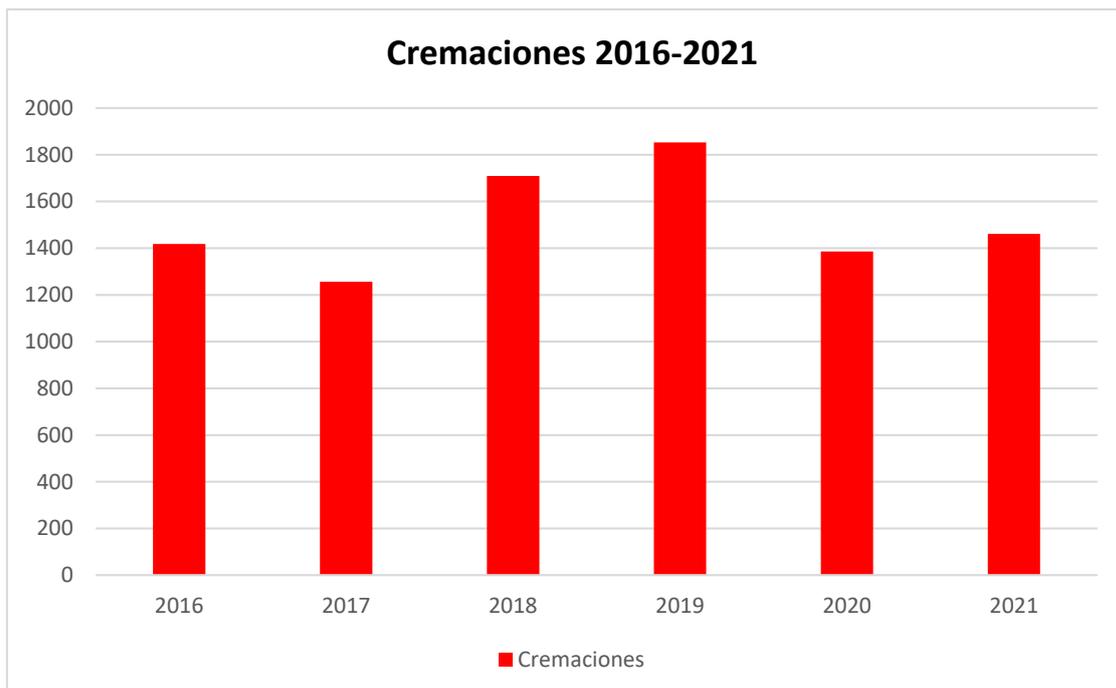
Ámbito	Motivo	Nº
Mercado de La Ribera	Colocación indebida de cartel	1
	Impago de canon	2

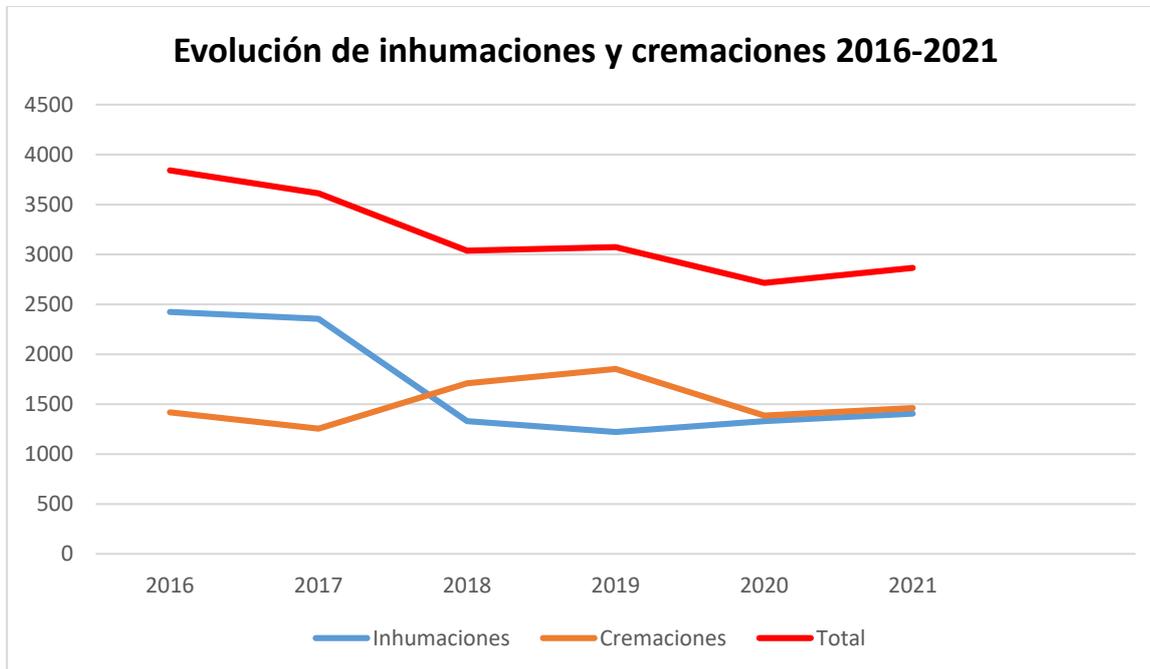
	Incorrecta utilización del anden	6
	Fumar	1
TOTAL		10

6.5 Evolución de las inhumaciones / cremaciones

Evolución de las inhumaciones y cremaciones en el Cementerio de Bilbao entre 2016 y 2021.

Servicio	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
Inhumaciones	2.424	63,1%	2.356	65,2%	1.330	43,7%	1.221	39,7%	1.330	43,7%	1.405	49,1%
Cremaciones	1.418	36,9%	1.256	34,8%	1.709	56,3%	1.853	60,3%	1.386	56,3%	1.461	50,9%
Total	3.842	100%	3.612	100%	3.039	100%	3.074	100%	2.716	100%	2.866	100%





El número de cremaciones evolucionó negativamente desde las 1.442 del año 2015 hasta las 1.239 cremaciones del año 2017.

2018 supuso un cambio de tendencia pues se llevaron a cabo 1.386 cremaciones en nuestras instalaciones, superando el registro del año anterior, el más bajo del periodo analizado, en +147 cremaciones (+11,9%).

En 2019 se consiguió recuperar el número de cremaciones de los años 2015 y 2016 habiéndose realizado 1.437, que representa un ligero crecimiento de 41 cremaciones (+3,7%), respecto al ejercicio anterior de 2018, y revierte la tendencia negativa descendente de los años precedentes.

En 2020, la aparición del COVID-19 a partir del 16 de marzo de 2020, fecha en la que se registró el primer servicio de cremación de una persona fallecida por COVID-19 en el Cementerio de Bilbao, ha supuesto un incremento sustancial, en términos absolutos, hasta alcanzar las 1.771 cremaciones de cadáveres (sin contar la cremación de restos, que han sido 212) que se han realizado en el Cementerio municipal de Bilbao, lo que debe ser tenido en cuenta para no alterar los datos de la evolución de las cremaciones en el Cementerio de Bilbao.

En 2021, aunque todavía se manifiesta la influencia del COVID-19, su incidencia en la mortalidad de la población se ha reducido sustancialmente hasta el punto de que se ha producido un ligero repunte de las inhumaciones frente a las cremaciones, que había sido la opción más utilizada durante la pandemia de COVID-19, ofreciendo unos resultados más homogéneos y acordes con la demanda social actual de estos servicios.

En cualquier caso, sí podemos deducir que las medidas adoptadas en 2018 han surtido el efecto deseado y hemos conseguido fidelizar el servicio de crematorio del Cementerio municipal de Bilbao, en particular, con la empresa de servicios funerarios FUNESPAÑA (en nuestro ámbito de actuación interviene a través de las empresas FUNETXEA y FUNERARIA SARRIA), y, en menor medida, del GRUPO ALBIA (Nuestra Señora de Begoña) y de LA AUXILIADORA (integrada en el GRUPO FUNEUSKADI).

6.6 Adquisición / Renovación de concesiones de enterramiento

En el ejercicio 2020 se ha procedido a la notificación a las 438 personas titulares del vencimiento de sus concesiones, que ascienden a 172 (126 menos que en 2019), de las que se han renovado 137 (49 nichos osarios, 1 gran panteón y 1 panteón de 1ª), lo que supone un porcentaje del 79,6%.

Estas renovaciones han supuesto unos ingresos que ascienden a 647.912,00 €. Para este ejercicio se habían previsto unos ingresos por este concepto por importe de 846.132,00 €, por lo que ha resultado una disminución por importe de -198.220,00 €.

Esta disminución de ingresos es de -436.480,20 €, respecto de los generados el ejercicio anterior por renovación de unidades de enterramiento, que ascendieron a 1.084.393,20 €.

Estimamos que la circunstancia de haber tenido cerrado el acceso al Cementerio para el público, en general, mientras duró el confinamiento domiciliario en el primer estado de alarma, desde el 14 de marzo al 21 de junio, ha condicionado sustancialmente la renovación de las concesiones afectadas.

De estas 137 concesiones, 29 se han adquirido en la modalidad de pago aplazado por importe de 338.544,00 € (1 gran panteón y 1 panteón de 1ª), y 108 (nichos osarios) se han adquirido en la modalidad de pago al contado por un importe de 309.368,00 €, por lo que el total importe correspondiente a la transmisión de concesiones sobre unidades de enterramiento en el año 2020 asciende a 647.912,00 €.

En el ejercicio 2021 se ha procedido, en el último cuatrimestre del ejercicio, a la notificación a las 385 personas titulares del vencimiento de sus concesiones, que ascienden a 124 (48 menos que en 2020) de las que se han renovado y adjudicado por primera vez a 31 de diciembre de 2021 **doce** concesiones (3 sepulturas, 7 panteones de 2ª y 2 panteones de 3ª), en la modalidad de **pago aplazado** por importe de **156.000,00 €**, y **ciento cincuenta y dos** concesiones más en la modalidad de **pago al contado** por un importe de **237.602,60 €**, por lo que el total importe correspondiente a la transmisión y venta de concesiones sobre unidades de enterramiento hasta el 31 de diciembre de 2021 asciende a **393.602,60 €**.

Evolución de los ingresos por concesiones administrativas entre los años 2014 y 2021

Año	Importe €
2014	3.558.732,00
2015	1.058.092,56
2016	733.831,75
2017	448.347,23
2018	971.339,25
2019	1.084.393,20
2020	647.912,00
2021	393.602,60
TOTAL	8.896.250,40

6.7 Encuestas de satisfacción

6.7.1 Del Cementerio

Las personas visitantes que se acercaron al Cementerio municipal de Bilbao los días 30 y 31 de octubre y el 1 de noviembre, recibieron a su llegada una encuesta de cara a valorar las mejoras realizadas hasta el momento y los servicios recibidos. De las 3.000 encuestas repartidas se recibieron por correo postal 174 respuestas, 169 más que en 2019. Este año, por primera vez, habilitamos en la web de Bilbao Zerbitzuak la posibilidad de contestar a la encuesta a través de la web, opción elegida por 9 personas.

La encuesta planteaba 22 preguntas (dos nuevas respecto a los anteriores ejercicios, de una parte, y, de otra, se suprimió la pregunta relativa a la razonabilidad del coste del servicio pues entendemos que no aportaba valor a la encuesta pues no se trata de una medida voluntaria sino de carácter dispositivo y obligatorio), mediante las cuales se evalúa el servicio global de cementerio y, en particular, los aspectos relacionados con el mantenimiento del mismo como la accesibilidad al recinto y personas discapacitadas, instalaciones, aparcamiento, paneles informativos, fuentes, baños públicos, zonas verdes y limpieza; y de nuestro personal como su imagen o presencia, amabilidad...

De los 22 ítems analizados el resultado es positivo en 11 al mejorar el resultado del año anterior, en algún caso, de manera significativa, como en materia de conveniencia del horario de enterramiento o cremación, que se incrementa en un 0,55 puntos; la puntualidad de los anteriores horarios, que mejora 0,8 puntos; y la imagen/presencia de nuestro personal que mejora 0,52 puntos.

La adecuación del servicio religioso, en su caso, ha subido de 7,21 en 2019 a 8,04 en 2021. En realidad, se trata de un servicio que presta el Obispado de Bilbao de manera autónoma.

Por el contrario, 8 ítems presentan un resultado negativo en términos de disminución, aunque en la mayoría de los casos resulta muy ligera, apenas imperceptible, en los aspectos referidos a la adecuación del espacio de entrada principal y aparcamiento (-0,05 puntos); el horario de apertura y cierre del recinto (-0,27 puntos); horario adecuado de apertura y cierre de las oficinas (-0,18 puntos); la accesibilidad para personas con problemas de deambulación (-0,91 puntos); la adecuación y suficiencia de paneles informativos (-0,46 puntos); las escaleras de accesos a nichos (-0,65 puntos); los servicios públicos o WC (-0,21 puntos); y el grado de limpieza (-0,15 puntos).

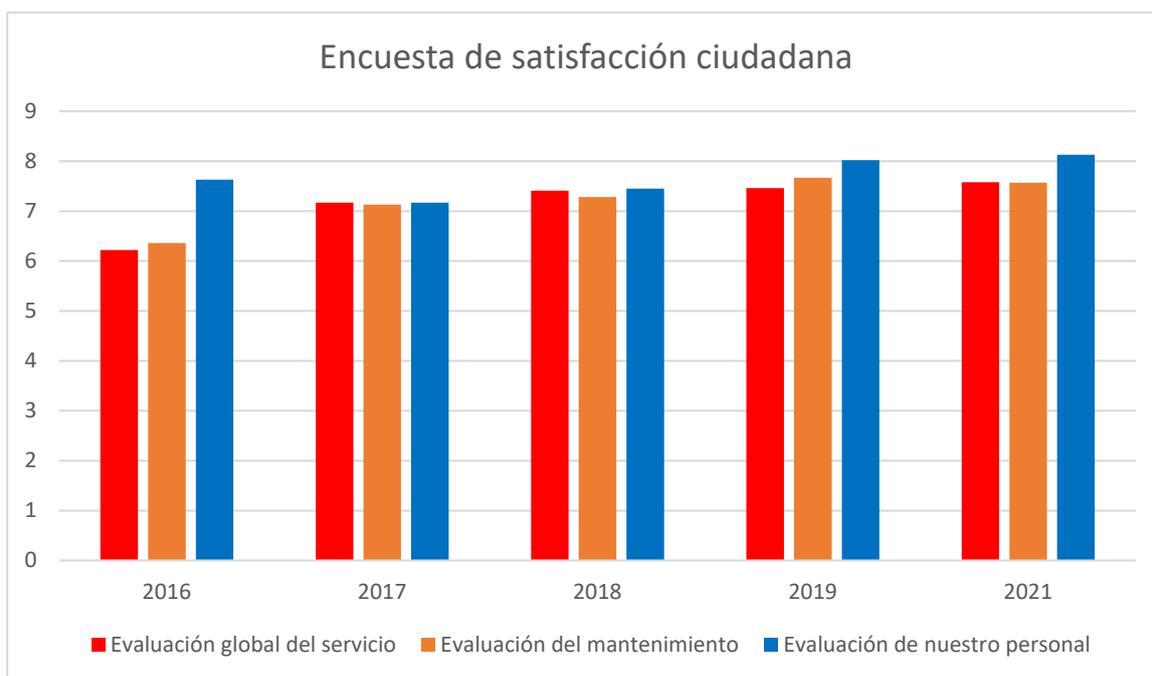
Si bien la evaluación del mantenimiento baja -0,10 puntos respecto de 2019, mejora +0,11 puntos la valoración de nuestro personal hasta alcanzar la puntuación global de 8,13 puntos, lo que significa que es lo mejor de Bilbao Zerbitzuak, sin ningún género de dudas.

La evaluación global del Servicio aumenta +0,12 puntos hasta alcanzar una puntuación de 7,58, la más alta de la serie histórica (2016-2021).

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021
A. Accesibilidad, horarios e información					
1. Facilidad de acceso al recinto (ubicación, transporte público...)	6,22	7,12	7,36	7,61	7,73
2. Adecuación del espacio de entrada principal y aparcamiento	6,00	6,50	7,01	7,30	7,25

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021
3. Horario adecuado de apertura y cierre del recinto	7,44	7,57	7,62	8,18	7,91
4. Horario adecuado de apertura y cierre de las oficinas	6,57	6,92	7,02	7,60	7,42
5. Distancia desde el aparcamiento al lugar de visita	6,00	6,24	6,48	6,66	7,49
6. Accesibilidad para personas con problemas de deambulación	3,75	5,59	6,19	6,73	5,82
7. Adecuación y suficiencia de paneles informativos	5,38	6,18	6,58	6,97	6,51
B. Si durante su estancia ha contactado con nuestro personal					
8. Imagen y presencia de nuestro personal	6,71	6,77	7,24	7,76	7,82
9. Información suficiente y precisa	6,14	7,02	7,12	8,02	8,05
10. Trato adecuado y amable	7,29	7,39	7,88	8,45	8,25
C. Instalaciones					
11. Instalaciones adecuadas para su uso con buena apariencia, con un correcto estado de mantenimiento, una adecuada protección del paisaje y de la arquitectura del Cementerio	6,11	7,17	7,71	8,00	8,08
12. Servicio de fuentes de agua	6,67	7,45	7,47	7,51	7,64
13. Escaleras de acceso a nichos	6,38	6,94	7,13	7,43	7,08
14. Servicios públicos (W.C.)	6,00	6,54	6,54	7,40	7,19
15. Grado de limpieza general de las instalaciones	7,13	7,45	7,59	8,01	7,86
Suficiente oferta de servicios para dar destino a las cenizas (se ha añadido en 2021)					7,27
Servicio de Bosque del recuerdo (se ha añadido en 2021)					7,17
D. Si ha contratado nuestros servicios en el último mes					

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021
16. Conveniencia del horario de enterramiento o cremación	8,00	6,95	7,40	6,96	7,51
17. Puntualidad de dicho horario	6,50	7,51	8,00	7,31	8,11
18 Dignidad/decoro general del acto	6,50	7,63	8,41	7,96	8,27
19. Imagen/presencia de nuestro personal	9,00	7,13	7,61	7,89	8,41
20. Adecuación del servicio religioso, en su caso	8,00	7,20	6,19	7,21	8,04
21. Razonabilidad del coste del servicio (se ha eliminado en 2021)	6,50	5,16	6,21	5,70	
Evaluación del mantenimiento (11 a 15)	6,36	7,13	7,28	7,67	7,57
Evaluación de nuestro personal (8 a 10 y 19)	7,63	7,17	7,45	8,02	8,13
Evaluación Global del Servicio	6,22	7,17	7,41	7,46	7,58



6.7.2 Del Mercado La Ribera

En diciembre de 2021, personal de Bilbao Zerbitzuak se desplazó al Mercado La Ribera durante una jornada para distribuir encuestas de satisfacción en papel. Además, como ya hemos mencionado, desde esta fecha hemos publicado en la web de Bilbao Zerbitzuak encuestas online con el propósito de que mantenerlas disponibles de forma permanente. Sin embargo, hay que reconocer que esta modalidad se ha utilizado sólo en 5 casos de las 94 encuestas recibidas. Esperemos que con el tiempo la gente vaya conociendo su existencia y adopte la costumbre de contar con ella como medio de participación.

La encuesta contiene 21 preguntas cerradas que buscan conocer la satisfacción sobre el estado de las instalaciones principalmente, aunque también se pregunta por el horario de los establecimientos y la variedad de puestos.

Con el fin de analizar la evolución de los indicadores, únicamente disponemos de datos del año 2018, y éstos son los resultados:

Pregunta	2018	2021
Amplio horario de apertura todos los días del año	8,1	8,11
Variedad suficiente de puestos	7,69	8,58
Accesibilidad al interior del mercado	8,34	8,70
Facilidad para la movilidad interior (espacios comunes libres de obstáculos)	7,25	7,97
Malos olores, residuos a la vista	7,17	7,21
Señalización comercial externa (forma de llegar para peatones y coches)	6,77	6,44
Señalización comercial interna (puestos de venta disponibles, horarios, localizaciones)	7,05	7,76
Información de los servicios clara (mapa de puestos de venta, horarios, eventos, etc.)	7,17	7,38
Información de los servicios suficiente (sobre puestos de venta, horarios, eventos, etc.)	6,85	6,73
Iluminación exterior	7,92	7,80
Iluminación interior	8,22	8,30
Mantenimiento adecuado de las instalaciones	7,81	7,93
Buen estado del edificio y de las instalaciones (limpieza diaria de espacios comunes y baños, retirada de residuos)	7,64	7,33
Disponibilidad y estado de la infraestructura (escaleras mecánicas, ascensores)	8,02	7,29
Distribución de puestos	6,64	7,29
Imagen de los puestos y del mercado en general	7,78	8,45
Climatización	7,36	7,84
Servicio de restauración en zona de gastrobares (en caso de que lo utilice)	7,7	5,04
Servicio de restauración en Café Teatro La Ribera (en caso de que lo utilice)	7,04	2,39

Pregunta	2018	2021
Respuesta ante quejas, reclamaciones o sugerencias	6,36	1,78
Valoración general del mercado	8	8,60
Valoración media	7,47	7,09

Valoración Mercado La Ribera

