

## 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 2022

### 4.1 Jardinería y zonas verdes del Cementerio de Bilbao

Además de las habituales labores de pintura, limpieza, jardinería, cuidado de plantas y parterres, poda de árboles y arbustos que desplegamos a lo largo de todo el año para garantizar la correcta conservación de los Cementerios de Bilbao en Zamudio / Derio, y el de Deusto, hemos dado continuidad al proceso de transformación paisajística del Cementerio municipal de Bilbao iniciado en 2020.



De otra parte, en la zona **Memorial Covid-19** se procedió a la instalación de un sistema de riego automático controlado por programador de móvil; suministro y extendido de 36 m<sup>3</sup> de mantillo especial para plantación de tepe; suministro y colocación de césped natural en rollos; y suministro y colocación de piedra de jardín de color blanco para el espacio circundante de las arquetas del sistema de agua de la fuente del Memorial.

### 4.2 Nuestra ciudad no tendrá problema de espacio para entierros durante mucho tiempo

Hasta el 30 de mayo de 2022, inclusive, se han realizado las operaciones de levantamiento de los restos de la **manzana 44** (**bloques** numerados **del 1 al 70**, respectivamente), iniciadas en noviembre de 2021, una vez finalizado el tiempo de la concesión y cumplidos los trámites de comunicación a sus familiares.

### 4.3 Mejora de la accesibilidad a la Galería o Claustro en el Cementerio municipal de Bilbao

Se ha procedido a la mejora de la accesibilidad de la Galería o Claustro interviniendo en el rebaje de dos aceras y la ejecución de sendas rampas de acceso en los laterales de la Capilla, de manera que se pueda garantizar la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, especialmente, de las personas con movilidad reducida que visitan el Cementerio municipal de Bilbao.

#### 4.4 Mejoras en la zona ajardinada delante de la Capilla y en el muro este de fusilamiento del Cementerio municipal de Bilbao

Se han llevado a cabo obras de acondicionamiento de jardinería delante de la Capilla y en el muro este de fusilamiento, y a la colocación de dos placas con los nombres de las personas fusiladas en las paredes laterales de los nichos, lo que exigía modificar la zona ajardinada existente en el muro este de fusilamiento para que las personas pudieran acceder al lugar, para lo que se hizo necesario construir una zona embaldosada, accesible para personas con movilidad reducida, incluso en sillas de ruedas, para que puedan posicionarse delante de cada placa y leer los nombres de las personas inscritas en ellas con comodidad y seguridad.

#### 4.5 Renovación de vehículos por eléctricos



Entre los valores promulgados por Bilbao Zerbitzuak se encuentra la voluntad de ser reconocida como una organización medioambientalmente sostenible, por tanto, la apuesta decidida por las **energías renovables** y la **“movilidad eléctrica”** se encuentra plenamente alineada con los objetivos de la Política Energética del Gobierno Vasco, materializados en el documento Estrategia Energética de Euskadi 2030 (3E2030), y con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

#### 4.6 Sustitución de maquinaria de servicio de Cementerio, por eléctrica

Con el mismo objetivo de **reducir las emisiones de gases de efecto invernadero** a la atmósfera y otros contaminantes atmosféricos perjudiciales para la salud, hemos acometido la renovación y sustitución de las herramientas y pequeñas máquinas que utilizaban combustibles fósiles para su funcionamiento como podadoras, desbrozadoras, etc., por sus equivalentes eléctricas, en el servicio de Cementerio.

#### 4.7 Elaboración de un libro sobre la flora del Cementerio de Bilbao

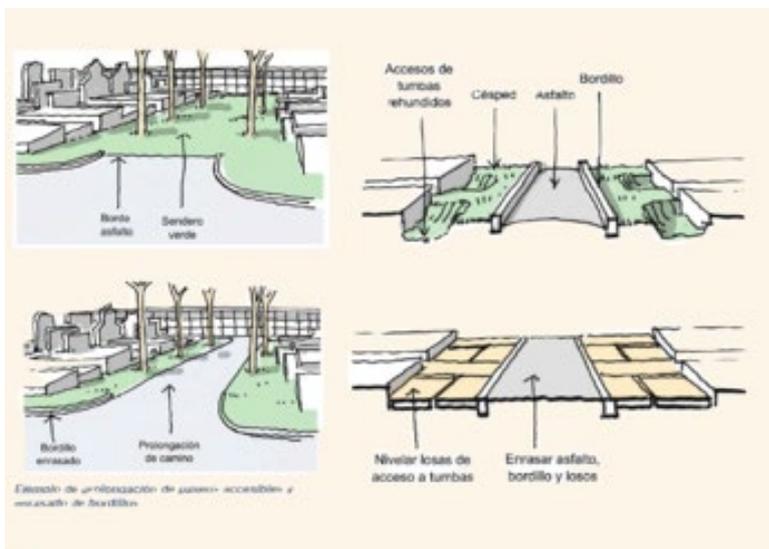


A pesar de la majestuosidad del Cementerio de Bilbao muchas personas aún no han tenido el placer de pasear por sus floridas calles y disfrutar de su espectacular arbolado. Por ello, desde Bilbao Zerbitzuak hemos querido realizar un minucioso **inventario** de cada una de las especies de **árboles** (28), **arbustos** (34) y **plantas herbáceas** (12) del Cementerio de Bilbao, una pequeña muestra representativa de las más de 100 especies de flora presente en el Cementerio de Bilbao.

#### 4.8 Redacción del proyecto de mejora de la accesibilidad, iluminación y de los edificios del Cementerio municipal de Bilbao

El Cementerio municipal de Bilbao fue construido hace 120 años bajo unas condiciones que hoy en día son muy distintas, en particular, en lo que se refiere a la accesibilidad de las personas usuarias o visitantes del Cementerio, personas que, en la mayoría de las ocasiones tienen una edad avanzada por lo que presentan importantes limitaciones en su movilidad.

Por ello, nos hemos propuesto abordar la **mejora de las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas** de la zona delimitada por la entrada y aparcamiento de vehículos, el Crematorio, el Depósito y las aceras perimetrales del Claustro, mediante la supresión de bordillos, el ensanchamiento de las aceras, la conexión mediante la construcción de una acera nueva desde el edificio de oficinas al Crematorio, el rebaje de los pasos naturales de las aceras afectadas, la mejora de las escaleras donde no se pueda ejecutar rampas y, en su caso la colocación de barandillas o pasamanos, y el acceso a la Capilla para salvar las escaleras actuales.



Y, entre las necesidades de mejoras en el Cementerio para hacer más agradable y segura la experiencia de la visita al Cementerio destaca la **mejora de la iluminación del Cementerio**, que resulta manifiestamente insuficiente en su estado actual a pesar del avance que ha supuesto la instalación durante 2019 de iluminación en la zona central de entrada y recepción de las personas que vienen al Cementerio, que constituye una demanda reiterada en todas las encuestas de satisfacción realizadas a las personas visitantes del Cementerio.

Asimismo, se contempla la **rehabilitación del tejado de los edificios principales** del Cementerio, con especial atención al del Claustro mediante la sustitución de las piezas de pizarra deterioradas o que faltan, la aplicación de pintura epoxi en las juntas y la limpieza y reparación, en su caso, de las bajantes de aguas, incluso la canalización a colector de las mismas.

Todo ello con un objetivo, **poner en valor el patrimonio cultural y paisajístico** del Cementerio de Bilbao que es una joya arquitectónica que recoge la memoria histórica y refleja el momento sociocultural de cada época en nuestra ciudad, desde su inauguración en 1902 hasta nuestros días, y ampliar, de este modo, la oferta turística de Bilbao en un ámbito que, en la actualidad, no está suficientemente desarrollado, al promover el turismo funerario como actividad turística centrada en un recurso cultural de primer orden como es el Cementerio municipal de Bilbao, recurso turístico poco habitual, aún muy desconocido, pero que reúne interesantes valores culturales, artísticos, monumentales y paisajísticos, y demostrar que en este lugar también se encuentra una belleza particular que anime a descubrirlo, además, en un entorno medioambientalmente sostenible.

#### 4.9 Levantamiento 3D por técnicas de escaneo láser terrestre en el Cementerio de Bilbao

Como consecuencia de la progresiva necesidad de situar geográficamente los servicios públicos se hace imprescindible disponer de productos cartográficos actualizados, fiables y precisos, por cuanto la producción cartográfica es, junto con el callejero municipal, la base para la georreferenciación tanto de la gestión urbanística, como de gran parte de la gestión de cualquier institución municipal, en nuestro caso, circunscrita a la gestión del servicio de Cementerio, y es fundamental en las aplicaciones con soporte geográfico de internet e intranet (visualizador urbanístico, plano del

cementerio, gestor de las unidades de enterramiento, etc.), poniéndose también a disposición de la ciudadanía a través de la web de Bilbao Zerbitzuak, por ejemplo, en el buscador de personas enterradas en los cementerios municipales.

#### 4.10 Programación de actividades culturales en el Cementerio municipal de Bilbao

Desde Bilbao Zerbitzuak nos hemos propuesto llevar a cabo diversas actividades culturales con el objetivo de **dar a conocer el Cementerio Municipal de Bilbao** y **poner en valor su riqueza artística**, como depositario que es de una parte importante del patrimonio cultural, histórico-artístico, paisajístico y funerario de Bilbao.

Asimismo, también perseguimos la **generación de una corriente de debate y opinión sobre el eje de la muerte**, considerada como una parte del ciclo vital y natural en el cual confluyan todas las perspectivas de las distintas religiones e ideologías y que, en definitiva, nos ayuden a aceptarla y a convivir en armonía con ella, como un tránsito natural, en línea con la tendencia actual de los cementerios europeos, con el fin de acercar a las personas, a los vivos, al Cementerio, a disfrutarlo en vida, como un lugar de paz, tranquilidad, consuelo y reflexión, como un lugar en el que poder disfrutar del patrimonio histórico cultural y observar el rastro de la evolución social a lo largo del tiempo.

Por todo ello, y con la cautela necesaria para no herir sensibilidades de los sectores más reacios a esta tendencia, hemos promovido la realización de actividades en el Cementerio. Actividades que no son lúdico-festivas sino **actividades culturales y armónico - emocionales**, realizadas con toda la sensibilidad, cuidado y respeto que este espacio merece. Actividades que muchas veces no son grandiosas, adaptadas a nuestra economía y a nuestros medios, pero eso sí, han sido muy cuidadas en el aspecto emocional.



Un elemento diferencial de las actividades que hemos desarrollado consiste en la retransmisión de todos los eventos en streaming, esto es, en directo a través de una plataforma on line, por cuanto entendemos que es una gran oportunidad para aumentar el alcance de su audiencia y producir un

gran material de marketing al mismo tiempo que, posteriormente, publicamos en nuestra web para su visionado en cualquier momento.

Las actividades culturales desarrolladas en 2022 han sido las siguientes:

#### **4.10.1 Acto de homenaje a todos los padres celebrado en el mes de marzo**

Nuestro objetivo ha sido que, por medio de la celebración del Día del Padre en el Cementerio municipal de Bilbao, las familias pudieran estar en unión con todos sus seres queridos en un ambiente de paz y tranquilidad, con un propósito, **recordar a los padres que ya no están** y lo importante que es estar con nuestros seres queridos más cercanos y brindarles el cariño que merecen.

El acto se celebró el sábado, día **19 de marzo**, a las **12 horas**, en la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao.

La actividad consistió en un **recital de poesía acompañado de música clásica**.

#### **4.10.2 Concurso de fotografía celebrado el 23 de abril**

Nuestro **objetivo** ha sido premiar las mejores fotografías relacionadas con el Cementerio municipal de Bilbao, con el fin de promocionarlo y prestigiarlo a través de la imagen.

El concurso de fotografía, en el que participaron 25 personas, se desarrolló el sábado, **23 de abril**, **entre las 9 y las 14 horas**, en el Cementerio municipal de Bilbao.

El mismo día, a las 12 horas, en la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao tuvo lugar un **recital de poesía acompañado de música clásica**.

#### **4.10.3 Acto de homenaje a todas las madres celebrado el primer domingo de mayo**

Nuestro objetivo ha sido que, por medio de la celebración del **Día de la Madre** en el Cementerio municipal de Bilbao, las familias pudieran estar en unión con todos sus seres queridos en un ambiente de paz y tranquilidad, con un propósito, **recordar a las madres que ya no están** y lo importante que es estar con nuestros seres queridos más cercanos y brindarles el cariño que merecen.

El acto se celebró el primer domingo, día **1 de mayo**, a las **12 horas**, en la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao.

La actividad consistió en un **recital de poesía acompañado del cuarteto femenino 4kote**.

#### **4.10.4 Concurso de pintura rápida al aire libre celebrado el 4 de junio**



Sobre el **arte funerario** en su más amplia expresión, con especial relevancia de los aspectos monumentales, artísticos, paisajísticos y singulares, simbología funeraria y valor patrimonial, así como la captación de la sensación de paz y armonía que impregna el recinto del Cementerio municipal de Bilbao.

El concurso de pintura se desarrolló el sábado, **4 de junio**, **entre las 8:30 y las 14 horas**, en el Cementerio municipal de Bilbao.

Para acompañar y ambientar el concurso, a las 12 del mediodía las personas asistentes pudieron disfrutar de un recital de poesía.

#### **4.10.5 Recorrido nocturno por las tumbas de personajes ilustres celebrada el 9 de julio (de 21 a 22:30 horas)**

Se ha tratado de una experiencia única en la que las personas participantes vieron anochecer mientras realizaban una **visita nocturna teatralizada y guiada**, de una hora y media de duración, en la que recorrieron y descubrieron (o redescubrieron) a través de diferentes espacios (entrada,

tumbas, panteones...) la historia de Bilbao a través de las personas que están enterradas en el Cementerio de una forma que nunca habrían imaginado, a la luz de las velas.

De esta manera, hemos pretendido acercar la cultura funeraria a la sociedad, como “herramienta pedagógica”, en una iniciativa que fue una mezcla de elementos, con su formato híbrido, de las visitas guiadas y la “performance.”

La visita nocturna teatralizada y guiada se desarrolló el sábado, **9 de julio, entre las 21 y las 22:30 horas**, en el Cementerio municipal de Bilbao.

La actividad desarrollada consistió en una **representación teatralizada armonizada con música clásica**.

La actividad corrió a cargo de diez personajes ilustres y una guía o presentadora del espectáculo, todas ellas miembros de la Asociación Artística Vizcaína, que representaron a las personas enterradas, sus allegados, por ejemplo, sus sirvientes y sirvientas, etc.

#### 4.10.6 Acto de homenaje a todos los difuntos el 1 de noviembre



V Concierto lírico  
Día de Todos los Santos  
01.11.2022

Bilbao Zerbitzuak está comprometida con acercar la lírica a la ciudadanía de Bilbao en una fecha tan señalada como es el día de Todos los Santos, el 1 de noviembre, como medida para honrar a los seres queridos que nos dejaron, mediante la celebración de un concierto exclusivo compuesto por una cuidada y delicada selección musical de obras sacras de los más célebres compositores (Mozart, Puccini, Verdi, Donizetti, Bach, Schubert, Sorozabal, Webber, Caccini, Franck, Morricone ...), en un clima íntimo y en un escenario maravilloso, la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao, que tiene una acústica ideal para cantar en directo, en el que ha participado la Agrupación “**Bilbao Bel Canto**” formada por 5 personas (tenor, soprano, viola, violín y piano), que han hecho florecer la emoción musical en las personas asistentes.

El concierto se desarrolló mediante la celebración de una actuación musical **entre las 13:00 y las 14:15 horas**, en la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao.

El acto se retransmitió, íntegramente, en directo (streaming) a través de la programación del día de la cadena de televisión TELEBILBAO y, en diferido, se puede visualizar cuando se desee a través de los canales de youtube de Bilbao Zerbitzuak y de TELEBILBAO.

#### 4.10.7 Concierto de Iñaki Bermúdez

La Capilla del Cementerio de Bilbao acogió el sábado, **20 de noviembre**, a las **12 horas**, un **concierto de saxo y piano** titulado “**Fantasie**”.

El programa abarcaba obras de estilos y periodos diversos, mezclando alguna transcripción, un viaje desde Telemann hasta compositores más actuales dentro del repertorio clásico del saxofón.

#### 4.11 Sostenibilidad y mejora medioambiental: sustitución del sistema de frío industrial del Mercado de La Ribera

La obsolescencia técnica de la anterior instalación de frío industrial del Mercado de La Ribera, con equipos antiguos y poco eficientes desde un punto de vista energético, lo que aumentaba la huella de carbono de la instalación, su coste de operación, así como los costes de su mantenimiento hizo que abordáramos la sustitución de la instalación de frío industrial en el Mercado de La Ribera, y la

contratación del mantenimiento de la instalación ejecutada, con la misma empresa instaladora, durante este ejercicio.

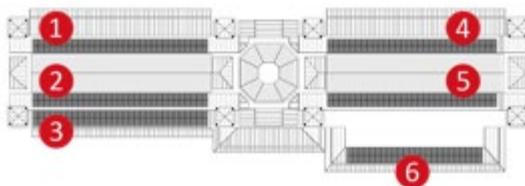
Sin olvidar que la variable energía está siendo especialmente penalizada por el uso de gases frigoríficos de alto potencial de calentamiento de la atmósfera y de agotamiento de la capa de ozono. Además del alto coste de los gases de efecto invernadero empleados en el anterior sistema de refrigeración los mismos están condenados a su desaparición dado el riesgo medioambiental que su uso lleva asociado, conforme establece el Reglamento UE nº 517/2014, que tiene por objeto proteger el medio ambiente mediante la reducción de las emisiones de gases fluorados de efecto invernadero (GFEI).

#### **4.12 Suministro, instalación y puesta en funcionamiento de una instalación eléctrica de generación fotovoltaica en el Mercado municipal de La Ribera, en la modalidad de autoconsumo**

Se ha procedido a ejecutar la puesta en funcionamiento de una **instalación solar fotovoltaica** sobre **seis cubiertas** del Mercado municipal de La Ribera de Bilbao, en la modalidad de **autoconsumo**, y la instalación de **dos equipos dobles de carga** de vehículos eléctricos en el aparcamiento subterráneo del Mercado de La Ribera con **22 KW de potencia de carga** en cada punto, para facilitar la carga de los vehículos de las empresas proveedoras y de las personas titulares de los puestos de venta del Mercado de La Ribera, durante el tiempo en que realicen la descarga de mercancías.

En la instalación de las placas solares se ha combinado eficiencia energética, aprovechando el espacio y adaptación de la instalación solar al edificio, con los requerimientos de protección arquitectónica de que goza el edificio para que tengan el menor impacto visual y se compenetren con la cubierta del Mercado de La Ribera.

La instalación se ha proyectado para conseguir el máximo rendimiento posible. La potencia nominal de la instalación es, aproximadamente, de hasta **129,6 KWp**.



Una característica destacada de este proyecto es que se trata de una intervención en un edificio que dispone de una **protección especial** como consecuencia de su ubicación en el **Casco Histórico de Bilbao**, que fue **declarado Conjunto Histórico-Artístico de carácter nacional** mediante Decreto 3290/1972, de 9 de noviembre (BOE de 28 de noviembre de 1972), conforme a lo establecido en la entonces vigente Ley de 13 de mayo de 1933 sobre defensa, conservación y acrecentamiento del patrimonio histórico-artístico nacional.

En definitiva, con la instalación de placas solares en el tejado del Mercado de La Ribera pretendemos hacer efectivo el objetivo de hacer

del **Mercado de La Ribera** un **servicio medioambientalmente sostenible** mediante la producción de energía renovable para autoconsumo y, por ende, la reducción de la factura asociada al consumo eléctrico actual en el Mercado de La Ribera.

La simulación realizada con los datos del proyecto técnico elaborado contempla que este sistema de generación fotovoltaica de origen renovable permitirá reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de la generación eléctrica convencional **evitando emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera** por un equivalente a **33.699 kg/año**.

Y se evitará cada año la tala de **5.270 árboles**.

#### 4.13 Colaboración con el Área de Salud y Consumo en los “Talleres de alimentación saludable” y otras acciones formativas

Durante 2022 hemos colaborado en la puesta en marcha de una iniciativa, promovida por el Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao y con la participación de la Escuela Superior Hostelería Bilbao (ESHBI), que gestiona mediante convenio la Escuela de Cocina ubicada en el Mercado de La Ribera, con el objetivo de contribuir a mejorar hábitos alimentarios y ampliar conocimientos sobre autosalud, entre personas de colectivos vulnerables por razones médicas o sociales, compartiendo inquietudes y soluciones prácticas sobre una alimentación saludable, sostenible y con un presupuesto ajustado.

El personal especializado del Área de Salud y Consumo ha impartido la formación teórica en el Centro Municipal de San Francisco con personal especializado del Área y las prácticas se han impartido en la Escuela de Cocina del Mercado de La Ribera, de la mano de las y los profesionales de la ESHBI.

El programa “Talleres de Alimentación Saludable” es una de las actividades del proceso de participación comunitaria en salud “Tejiendo Salud” de los barrios San Francisco y Bilbao La Vieja. Este proceso fue creado para fomentar la salud utilizando el barrio como unidad de acción. En una jornada realizada en diciembre del año 2021, la Red Local de “Tejiendo Salud” propuso un taller teórico-práctico sobre alimentación saludable.

48 personas vecinas del barrio de San Francisco-Bilbao la Vieja han pasado por estos cursos de cocina durante 2022.

Además una vez al mes estos talleres han ido dirigidos, a través de la Asociación ALCER Bizkaia, a personas con enfermedad renal, una enfermedad que afecta a un 10% de la población general y a un 25% de las y los mayores de 65 años.

84 personas miembros de la Asociación ALCER Bizkaia han pasado por estos cursos de cocina durante 2022.

Otras 288 personas, hasta completar un total de 420 personas, también han participado en esta iniciativa, integrantes de Lantegi Batuak, Ogi Festa Irala, Bilbao ciudad amigable con las personas mayores, Cruz Roja: Banco de Alimentos, Izangai y del Centro Comunitario Aluceta.

#### 4.14 Colaboración con la Red de Caminantes del Área de Salud y Consumo



La Red de Caminantes es un programa del Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao de promoción de la salud que se ofrece de una manera abierta a todos los bilbaínos y bilbaínas a partir de 18 años que deseen incorporar hábitos más saludables basados en un estilo de vida activo mediante la celebración diaria de una caminata por una docena de rutas por diferentes

zonas verdes y parques de los distritos de la ciudad, de alrededor de 2 horas de duración. El objetivo es que las y los personas participantes eviten el sedentarismo al tiempo que amplían las relaciones sociales.

Desde Bilbao Zerbitzuak hemos colaborado con esta iniciativa del Área de Salud y consumo programando, como complemento, tres visitas a mercados municipales para resaltar la importancia de incorporar una alimentación saludable a la actividad física de cara a mantener un estilo de vida saludable además de impulsar la economía circular y el consumo de productos de proximidad. En diciembre de 2021, las y los caminantes hicieron un alto en el camino en el Mercado Municipal de Labayru; en abril de 2022, en el de Otxarkoaga; y en junio, en el del Ensanche.

En estas visitas se ha suministrado a las personas participantes en esta actividad dos piezas de fruta de temporada y un botellín de agua, adquiridas por Bilbao Zerbitzuak entre los puestos de cada mercado visitado.

#### **4.15 Plan de promoción comercial de los mercados municipales de gestión indirecta**

Los Mercados de Deusto, Ensanche, Labayru, Otxarkoaga y Trauko son de gestión indirecta, es decir, son los propios comerciantes constituidos en figuras societarias quienes gestionan los mercados.

En la labor de promoción de la actividad comercial de cada mercado municipal Bilbao Zerbitzuak ha asumido la realización de tareas transversales de comunicación y relación con la clientela de los mercados municipales, mientras que la organización de eventos que den notoriedad a los mercados de barrio se han llevado a cabo por cada mercado, pues sus comerciantes son quienes mejor conocen sus propias necesidades en materia de animación y dinamización de la actividad de cada mercado, como medio para dar visibilidad a los mercados, hacer comunidad con su entorno y animar los procesos de compra.

Por ello, en el **Plan de promoción comercial para 2022** se ha partido de un criterio de **coparticipación** mediante el cual hemos posibilitado **que cada mercado pueda decidir qué acciones de dinamización o promoción de su actividad comercial quiere llevar a cabo**, para lo que se le ha atribuido una cantidad económica para su desarrollo.

#### **4.16 Plan de ayudas para la reducción de costes energéticos en los mercados municipales de gestión indirecta**

Entre las medidas que nos hemos propuesto realizar se encuentra la de ofrecer a las personas titulares de los puestos de venta en cada mercado municipal de gestión indirecta **la opción de transferir a Bilbao Zerbitzuak la titularidad del contrato de suministro de energía eléctrica de los elementos comunes del mercado**, de modo que, en adelante, se suministre a dichos mercados la energía eléctrica al precio que tiene contratado con Iberdrola el Ayuntamiento de Bilbao, al menos durante este año y la prórroga del siguiente, esto es, 2022 y 2023, dado que los precios contratados son fijos, iguales al que tenía la energía eléctrica en 2020, sensiblemente inferior al coste actual, lo que determina que se pueda reducir sustancialmente el coste de la energía eléctrica que vienen soportando las personas titulares de los puestos de venta de los mercados municipales de gestión indirecta, sólo por la adopción de esta simple medida.

Con posterioridad, a mes vencido, Bilbao Zerbitzuak repercute a cada mercado el coste de su consumo de energía eléctrica.

#### **4.17 Avances en Administración electrónica**

Continuando con la apuesta por modernizar la gestión de la Entidad, hemos actualizado la dotación de recursos tecnológicos desde el punto de vista del software, en los siguientes ámbitos de nuestra gestión:

##### **4.17.1 Gestión administrativa**

- Gestión de la información de los cementerios: actualización de versión del programa FC90.
- Actualización y migración del programa de contabilidad Microsoft Navision de la versión 2009 a la versión Microsoft Navision Business Central.

- Adecuación de los recibos que emite la Entidad a los requisitos de la Pasarela de pagos online de Euskadi, con el fin de que las personas obligadas puedan realizar los pagos de forma electrónica, independientemente de su entidad bancaria o de qué tarjeta de crédito dispongan.
- Adaptación del sistema de facturación a las exigencias establecidas por la Hacienda Foral en lo que se denomina, dentro del Territorio Histórico de Bizkaia, Ticket BAI.
- Adquisición de módulos complementarios al gestor de expedientes, orientados al cumplimiento de exigencias en materia de administración electrónica: conexión con SIR (Sistema de Interconexión de Registros), conexión con REA (Registro Electrónico de Apoderamientos).

#### **4.17.2 3.18.2. Gestión de atención al cliente y comunicación**

- Adquisición de un software para gestionar un sistema de cita previa que permita a las personas usuarias hacer reservas de citas por Internet o teléfono y que permita gestionar las colas de espera en la oficina de atención al público.
- Adquisición de un software de gestión de centralita telefónica en la nube que permitirá atender llamadas independientemente de la ubicación de los/as agentes y facilitará la gestión de las llamadas incrementando la satisfacción tanto de la ciudadanía como del personal de Bilbao Zerbitzuak.
- Adquisición de un software de atención integral al cliente, también denominado Help Desk, que nos va a permitir concentrar en un único sistema todas las atenciones realizadas, independientemente del canal utilizado, y obtener indicadores de atención de manera automática.
- Desarrollo de un buscador de personas enterradas en los cementerios, para que las personas visitantes puedan localizar de forma autónoma el emplazamiento de enterramiento de sus seres queridos.
- Implantación de un software de trabajo colaborativo en la organización que permita el trabajo en red de documentos, la comunicación vía chat, audio o videollamada entre miembros de la organización y muchas más opciones.
- Dotación de Smartphone a cada operario de servicios múltiples que les permitirá realizar su trabajo de manera digital de tal forma que quede trazabilidad de sus tareas y permita la colaboración entre miembros de la organización.
- Implantación de la herramienta de gestión de dispositivos móviles que permite gestionar la seguridad y el contenido de cada dispositivo móvil de la organización.

#### **4.17.3 3.18.3. Gestión de expedientes**

Centrándonos en el sistema de gestión de expedientes, en 2022 hemos montado procesos automáticos en la gestión administrativa de los siguientes procedimientos:

- Gestión de concesiones administrativas de las unidades de enterramiento de los cementerios (adquisición, renovación, modificación y renuncia de concesiones).
- Avisos de vencimiento de concesión (es un proceso masivo que se lanza cada año).
- Avisos de exhumación. Las concesiones de unidades de enterramiento de tipo panteón comunitario tienen una duración de 5 años, de tal manera que transcurrido este tiempo, contactamos con todas las personas allegadas para comunicarles que vamos a exhumar los restos de su familiar, ofreciéndoles todas las posibilidades que tienen a su alcance. Esta tramitación afecta a centenares de personas cada año.

## 4.18 3.19. Encuestas de satisfacción

### 4.18.1 3.19.1. Del Cementerio municipal de Bilbao

Las personas visitantes que se acercaron al Cementerio municipal de Bilbao los días 28 y 29 de octubre y el 1 de noviembre de 2021, recibieron a su llegada una encuesta de cara a valorar las mejoras realizadas hasta el momento y los servicios recibidos. Este año con la novedad de que podían rellenar la encuesta de forma electrónica también escaneando el **Qr** de la encuesta en la carta que se les entregaba. De las encuestas repartidas se han recibido **174 encuestas por correo postal** y **9 encuestas** rellenas de la **web** de Bilbao Zerbitzuak, lo que hace un total de **183 encuestas**.



La encuesta planteaba 22 preguntas 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, instalaciones, aparcamiento, paneles informativos, fuentes, baños públicos, zonas verdes y limpieza; y de nuestro personal como su imagen o presencia, amabilidad...

El 99% de las personas encuestadas se ha referido al Cementerio de Bilbao mientras que un 1% lo ha hecho al Cementerio de Deusto.

En líneas generales se obtienen unos datos similares a los obtenidos en la última encuesta realizada en 2019. En 2021 se ha considerado no preguntar por la razonabilidad del precio de los servicios y tanto la encuesta en papel como la digital se han realizado en lectura fácil.

La evaluación de nuestro personal ha subido de 7,90 en 2019 a 8,1 en 2021.

Entre las **áreas de mejora** identificadas por las personas encuestadas se identifican las siguientes: **caminos y viales** (34,55%), **facilidad de acceso** (31,82%) y **escaleras de acceso a nichos** (26,36%).

### 4.18.2 3.19.2. Del Mercado de La Ribera

La encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Mercado de La Ribera se realizó durante los días 12 y 19 de noviembre de 2021. Este año con la novedad de que podían rellenar la encuesta de forma electrónica también escaneando el **Qr** de la encuesta en la carta que se les entregaba. De las encuestas repartidas se han recibido **89 encuestas por correo postal**, **4 encuestas** escaneando el código **Qr** de las encuestas en papel y **1 encuesta** rellena de la **web** de Bilbao Zerbitzuak, lo que hace un total de **94 encuestas**.

De las personas encuestadas en torno a un 32% compran en el mercado una vez a la semana, alrededor de un 28% varias veces a la semana, un 17% de vez en cuando, un 13% cada 15 días y cerca de un 8% todos los días.

Más del 60% de las personas encuestadas eligen el Mercado de La Ribera por tener la mejor relación calidad/precio, cerca del 25% por la calidad de los productos y por la variedad de la oferta, alrededor de un 20% porque les gusta la manera en la que les atienden, un 17% por la cercanía a su lugar de residencia, un 10% por el precio y apenas un 1% por la cercanía a su lugar de trabajo. También ha habido respuestas que motivan elegir este mercado por la limpieza y lo ordenado que se encuentra. Cerca de un 10% de las personas que compran en el Mercado de La Ribera aprovechan para dar una vuelta por los gastrobares.

Se obtiene una valoración general de notable a los diferentes aspectos planteados. En dos preguntas se obtiene un suspenso, concretamente en lo relativo al Servicio de restauración en Café Teatro La Ribera y la respuesta ante quejas, reclamaciones o sugerencias.

## 5 INDICADORES DE GESTIÓN

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de **2022**.

### 5.1 Servicios de Cementerio

<b>Inhumaciones en los Cementerios municipales</b>	
En panteones, de cadáveres/restos sin reducir	92
En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos reducidos. Del exterior	339
En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos reducidos. Del propio Cementerio	213
En sepulturas de cadáveres/restos sin reducir	178
En panteones comunitarios de cadáveres/restos sin reducir	188
En nichos murales de cadáveres/restos sin reducir	85
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas. Del exterior	125
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas. Del propio Cementerio	179
<b>Total</b>	<b>1.430</b>
<b>Reducción de restos</b>	
En panteones	72
En sepulturas	248
En nichos	86
<b>Total</b>	<b>356</b>
<b>Exhumaciones en los Cementerios municipales</b>	
En concesiones	115
En panteones comunitarios (gratuito)	680
<b>Total</b>	<b>795</b>
<b>Cremaciones</b>	
Cremaciones de cadáveres	1.450

Cremaciones de restos	282
<b>Total</b>	<b>1.732</b>
<b>Depósito de cenizas</b>	
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo. Exterior	86
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo. Del propio Cementerio	142
<b>Total</b>	<b>228</b>
<b>Gestión de concesiones</b>	
Transmisiones de titularidad en panteones	20
Transmisiones de titularidad en sepulturas	101
Transmisiones de titularidad en nichos murales	82
Transmisiones de titularidad en nichos columbarios	93
Renovaciones de panteones	18
Renovaciones de sepulturas	60
Adquisiciones de nichos osarios. De 1ª	70
Adquisiciones de nichos osarios. De 2ª (agotados)	0
<b>Total</b>	<b>444</b>
<b>TOTAL SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>	<b>4.985</b>

## 5.2 Gestión de quejas

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	42
Mercados	4
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>46</b>

Se han recibido 1 agradecimiento por escrito.

El **tiempo medio de respuesta** de las quejas relacionadas con la gestión de los **cementerios** ha sido de **24,75 días hábiles**.

El **tiempo medio de respuesta** de las quejas relacionadas con la gestión de los **mercados** ha sido de **6,6 días hábiles**.

**Evolución** de las quejas en los últimos seis años **(2017-2022)**

Ámbito de gestión	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cementerios	30	36	24	21	30	42
Mercados	10	7	9	14	10	4
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>46</b>

### 5.3 Acceso a la información

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de **2022**.

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	6
Mercados	2
<b>TOTAL ACCESO INFORMACIÓN</b>	<b>8</b>

El tiempo medio de respuesta de las solicitudes de información relacionadas con la gestión de los **cementerios** ha sido de **1 día hábil**.

El tiempo medio de respuesta de las solicitudes de información relacionadas con la gestión de los **mercados** ha sido de **1,5 días hábiles**.

### 5.4 Procedimientos sancionadores

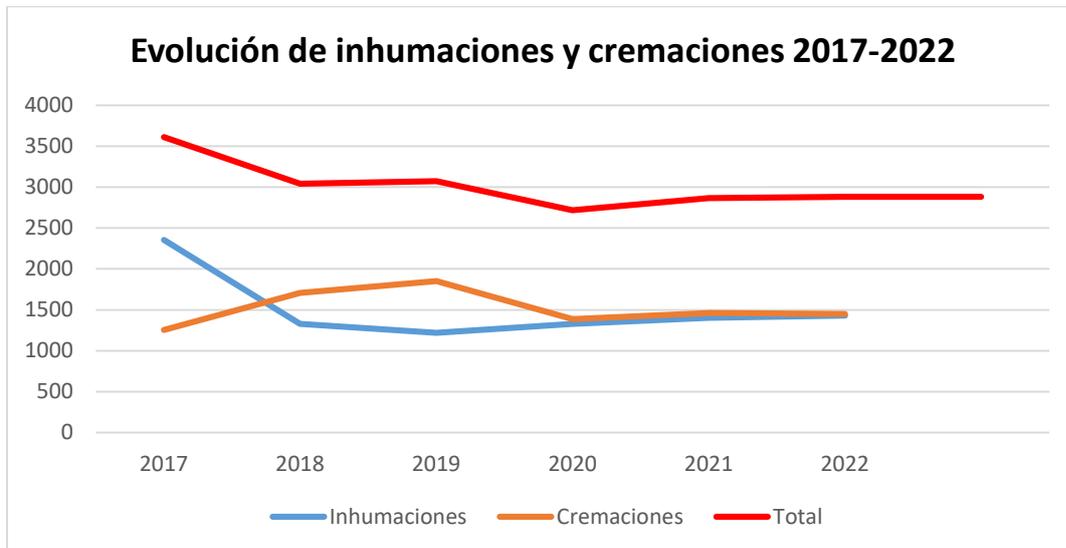
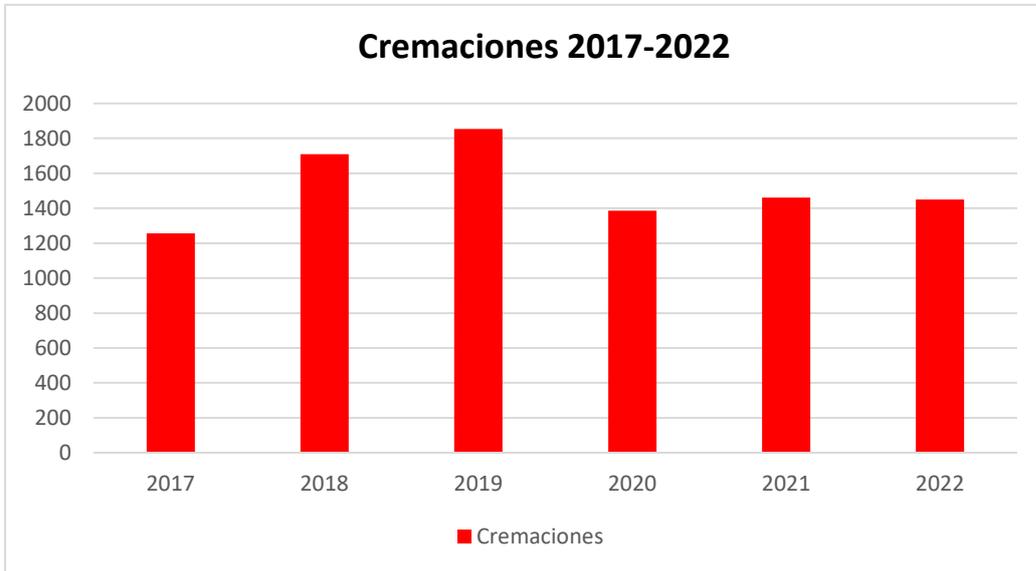
Ámbito	Motivo	Nº
Mercado de La Ribera	Colocación indebida de cartel	0
	Impago de canon	2
	Incorrecta utilización del andén	0
	Fumar	0
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>

### 5.5 Evolución de las inhumaciones / cremaciones

Evolución de las inhumaciones y cremaciones en el Cementerio de Bilbao entre 2017 y 2022.

Servicio	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	Inhumaciones	2.356	65,2%	1.330	43,7%	1.221	39,7%	1.330	43,7%	1.405	49,1%	1.430
Cremaciones	1.256	34,8%	1.709	56,3%	1.853	60,3%	1.386	56,3%	1.461	50,9%	1.450	50,4%

Total	3.612	100%	3.039	100%	3.074	100%	2.716	100%	2.866	100%	2.880	100%
-------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------	------



## 5.6 Adquisición / Renovación de concesiones de enterramiento

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 €**.

En el ejercicio de 2023 se procederá a la notificación a sus titulares de las concesiones vencidas en 2022.

**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
<b>TOTAL</b>	<b>8.896.250,40</b>

## 5.7 Encuestas de satisfacción

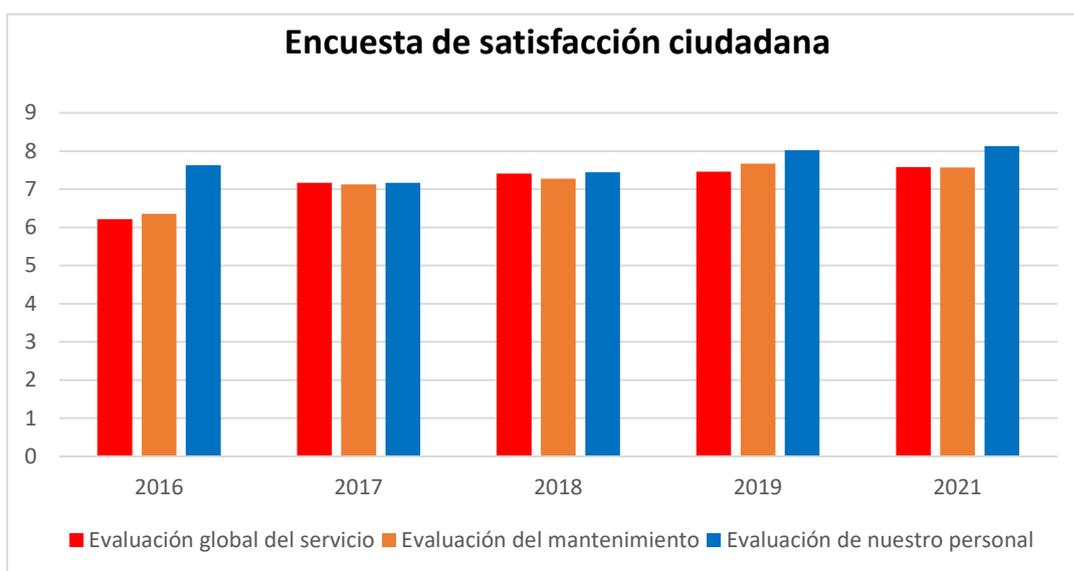
### 5.7.1 Del Cementerio

Evolución del grado de satisfacción ciudadana con el Servicio de Cementerio de Bilbao entre 2016 y 2021.

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021
<b>A. Accesibilidad, horarios e información</b>					
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
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

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
7. Adecuación y suficiencia de paneles informativos	5,38	6,18	6,58	6,97	6,51
<b>B. Si durante su estancia ha contactado con nuestro personal</b>					
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
<b>C. Instalaciones</b>					
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
<b>D. Si ha contratado nuestros servicios en el último mes</b>					
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

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021
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	
<b>Evaluación del mantenimiento (11 a 15)</b>	<b>6,36</b>	<b>7,13</b>	<b>7,28</b>	<b>7,67</b>	<b>7,57</b>
<b>Evaluación de nuestro personal (8 a 10 y 19)</b>	<b>7,63</b>	<b>7,17</b>	<b>7,45</b>	<b>8,02</b>	<b>8,13</b>
<b>Evaluación Global del Servicio</b>	<b>6,22</b>	<b>7,17</b>	<b>7,41</b>	<b>7,46</b>	<b>7,58</b>



### 5.7.2 Del Mercado La Ribera

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

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

