

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

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

2 MISIÓN / VISIÓN

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

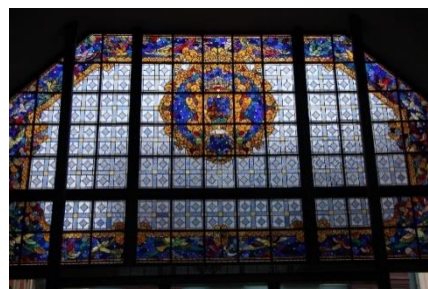


La **misión de los Cementerios municipales** es realizar el tratamiento sanitario a cadáveres, restos de cadáveres, restos humanos y cenizas, para atender las necesidades higiénicas de la Villa de Bilbao.

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

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 Bilbao y Bizkaia, 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 2023

4.1 Jardinería y zonas verdes del Cementerio de Bilbao

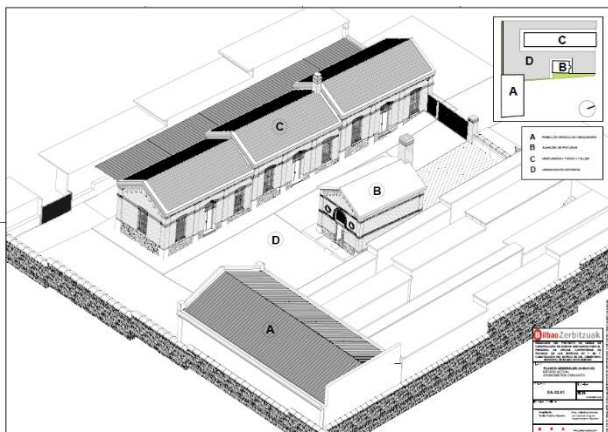
Además de las habituales labores de pintura, limpieza, jardinería, cuidado de plantas y parterres, poda de árboles y arbustos que desplegamos a lo largo de todo el año para garantizar la correcta conservación de los Cementerios de Bilbao en Zamudio / Derio, y el de Deusto, hemos dado continuidad al proceso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

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

Hasta el 30 de mayo de 2023, inclusive, se han realizado las operaciones de levantamiento de los restos de la **manzana 44 (bloques numerados del 71 al 145, respectivamente)**, iniciadas en noviembre de 2022, una vez finalizado el tiempo de la concesión y cumplidos los trámites de comunicación a sus familiares.

4.3 Redacción del proyecto de obras de construcción de nuevos vestuarios para el personal de oficios del Cementerio municipal de Bilbao

Tradicionalmente, el personal de enterramiento y de mantenimiento ha sido masculino por lo que **sólo existe un único espacio destinado a vestuario de hombres**. Sin embargo, la realidad de los nuevos tiempos se impone y la mujer está hoy presente cuando se trata de la contratación de personas que integran los denominados Plan Ordinario de Empleo y el Plan de Empleo Joven.



Hasta ahora, hemos venido utilizando las salas libres del antiguo edificio de oficinas del Cementerio, ubicado a la izquierda de la entrada al mismo, para alojar al personal femenino, y aunque se ha conseguido habilitar unas instalaciones dignas, lo cierto es que no cuentan con todo el equipamiento que debe tener unos vestuarios para el personal del Cementerio de Bilbao, tanto fijo como eventual.

Por tanto, la primera necesidad a satisfacer con la redacción de este proyecto ha sido **dotar al conjunto de dos vestuarios diferenciados para**

hombres y mujeres, y completos, esto es, con una zona para cambiarse dotada de taquillas de ropa y calzado, una zona de duchas, una zona para secar la ropa de agua usada y lavandería.

4.4 Cementerio sostenible: fomento de la biodiversidad

En el segundo semestre de 2023 hemos adoptado la decisión de abordar un proceso de **renaturalización** de la pradera de las manzanas 1, 2, 3 y 4 del Cementerio de Bilbao, y segar sólo una o dos veces al año la hierba de los 40.000 m² disponibles dejando que el césped evolucione hacia prados por razones ecológicas, como medio para generar un herbazal que acoja una mayor diversidad de insectos.

Esta iniciativa nos exige **cambiar la visión tradicional tanto de las personas usuarias como de nuestro propio personal de mantenimiento**, que tienden a considerar que estos espacios así tratados son espacios descuidados cuando, en realidad, son un **crisol de biodiversidad**.

Somos conscientes de que esta iniciativa, por sí sola, va a tener una contribución limitada a la biodiversidad global, sin embargo, puede **evitar que ciertas especies desaparezcan** a nivel regional porque cortar la hierba de nuestras praderas con menos frecuencia contribuye a fomentar la biodiversidad de artrópodos (insectos, arácnidos, mariposas, etc.), y también **incrementa su abundancia**.

4.5 Cementerio sostenible: creación de un santuario de insectos, anfibios y aves

Como contribución al objetivo general de convertir al Cementerio municipal de Bilbao en un cementerio sostenible hemos creado, en la pradera aneja a la manzana 39, un **jardín de vida silvestre** con el objetivo de que sirva de santuario de insectos, anfibios y aves, en el que se ha plantado una gran diversidad de plantas y estructuras verdes que incluye la siembra de plantas autóctonas con mucha floración, contribuyendo de esta manera a atraer, fomentar y ayudar en el desarrollo y establecimiento de la biodiversidad local.



Esta iniciativa se enmarca en el programa **Cementerios Vivos** de la Asociación de Funerarias y Cementerios Municipales (AFCM), a la que pertenece el Cementerio municipal de Bilbao desde su fundación, cuyo objetivo es la promoción de los valores naturalísticos, patrimoniales, culturales y artísticos de los cementerios.

El objetivo es crear una **isla donde la diversidad biológica local se enriquezca** y los insectos, entre multitud de otros animales, encuentren un lugar idóneo donde vivir.

Para ello, en su composición se ha utilizado abundante y diversa flora, en la medida de lo posible autóctona, **rica en floración y frutos comestibles**, incluida la plantación de **ortigas**, una planta hospedera de las mariposas por excelencia.

Y se ha dotado al medio de elementos artificiales como dos hoteles o refugios de insectos, tres cajas-nido para aves, un estanque para anfibios y dos fuentes de agua que servirán de puntos de hidratación para los animales.

4.6 Mejora de accesos y pavimento en la manzana 39

Si bien la manzana 39 se encuentra en una zona poco transitada del Cementerio, no es menos cierto que nos interesa potenciar esta zona en la que disponemos de un importante número de nichos urna mural, actualmente sin uso.

Para aumentar su atractivo, además de la construcción en el entorno de un santuario y espacio de observación de insectos, aves y anfibios, hemos acometido la mejora de la accesibilidad de la manzana 39 mediante la realización de nuevos accesos a través de rampas, y del suelo del entorno mediante el reasfaltado del pavimento.

4.7 Evaluación del impacto económico y ambiental de la instalación de placas solares en el Cementerio municipal de Bilbao

En 2021 procedimos a la instalación de 266 placas solares sobre la cubierta de diez edificios o elementos destinados a nichos en el Cementerio municipal de Bilbao, 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 los edificios de mantenimiento del Cementerio.

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

Transcurrido el primer año de funcionamiento de esta instalación, tras su conexión a la red eléctrica e inicio de la operación el 23 de enero de 2022, hemos abordado la evaluación de su impacto económico y medioambiental y obtenido los siguientes resultados:

- Energía producida: 73,51 MWh.
- ✓ **62,4 % (45,8 MWh) de la energía producida es consumida en el Cementerio.**
- ✓ Se revierte un 37,6 % (27,67 MWh) a la red.
- Energía consumida: 112,82 MWh
- ✓ **40,6 % procedente de las placas solares (45,8 MWh).**
- ✓ 59,4 % suministrada por la red eléctrica convencional.

Y, desde el punto de vista económico, se analiza tanto el ahorro por la **energía autoconsumida** que supone un **menor suministro de la Red**, como los **ahorros por energía revertida a la red** (abono excedente). Estos excedentes se tarifican al precio del mercado, que fluctúa en cada momento y que tiene un límite ya que la compensación de excedentes está limitada por el valor de la energía facturada de acuerdo al Real Decreto 244/2019. Por lo que en los meses de más sol, donde hay más excedentes, sin embargo la energía facturada suele ser menor aunque haya más producción pues una parte de lo revertido a la red que no se consume no se llega a poder cobrar.

El ahorro económico en concepto de energía facturada para 2022 ha ascendido a 5.948,00 €, que supone una reducción versus el año anterior de un **59,4 %** del coste del suministro de energía eléctrica en el Cementerio municipal de Bilbao.

En los meses de mayo a septiembre el ahorro obtenido por los excedentes revertidos a la red llega a su máximo, compensando el 100 % del coste de la energía facturada que ha sido de 0 €.

En cuanto al **coste de mantenimiento** de las placas solares no se integra en el análisis puesto que en el contrato de adjudicación figura que su coste es cero (0) durante los próximos cinco (5) años. Por lo que **hasta 2027 no supondrá un gasto**.

Desde el punto de vista medioambiental, esta instalación fotovoltaica posee un sistema de monitorización telemático que muestra tanto la información acumulada como instantánea. Y permite comparar la energía solar producida, que puede haber sido autoconsumida o revertida como excedente a la red, y la energía consumida o consumo, bien sea procedente de las placas solares o suministrada por la red eléctrica.

La instalación solar fotovoltaica de origen renovable instalada en el Cementerio municipal de Bilbao nos ha **permitido reducir 35,83 toneladas de CO₂** derivadas de la generación eléctrica convencional, un **ahorro de carbono equivalente a 30,17 toneladas**, lo que equivale a la **plantación de 49 árboles, durante 2023**.

4.8 Programación de actividades culturales en el Cementerio municipal de Bilbao



En Bilbao Zerbitzuak hemos dado continuidad a un importante programa de actividades culturales con el ánimo de cambiar la imagen que se tiene del Cementerio, reivindicando su función pedagógica, que no suele ser reconocida y que es fundamental para contribuir a la **transformación de la percepción social ante la muerte** para poner en valor el patrimonio funerario existente y recuperar nuestra memoria colectiva en su relación con la muerte.

Las actividades culturales desarrolladas en 2023 han sido las siguientes:

4.8.1 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 domingo, 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**.

En el acto se entregaron 100 macetas de primula vulgaris alba plena o flor de San José a las personas asistentes al acto, hasta agotar existencias.

La lectura de poesía corrió a cargo de tres rapsodas de la Asociación Artística Vizcaína que recitaron 15 poemas seleccionados para este acto.

4.8.2 Concurso de fotografía celebrado el 22 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 38 personas, se desarrolló el sábado, **22 de abril**, **entre las 9 y las 14 horas**, en el Cementerio municipal de Bilbao.

La instantánea de José Luis Rodríguez Morán titulada *“Abrazo”* se alzó con el primer premio de la II Edición del Concurso de Fotografía del Cementerio Municipal de Bilbao. El segundo premio recayó en la imagen titulada *“Jarrones”*, de Estíbaliz Mugeta Pérez de Mendiola; y el tercero fue para *“Elkarrekin”* de Uxue Díaz Perea.

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**.

La lectura de poesía corrió a cargo de tres rapsodas de la Asociación Artística Vizcaína que recitaron 15 poemas seleccionados para este acto.

4.8.3 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 **7 de mayo**, a las **12 horas**, en la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao.

La actividad consistió en un **recital de poesía** acompañado con la interpretación musical y coral del **cuarteto femenino 4kote**.

En el acto se entregaron 100 bouquets / ramos de margarita / flor variada a las personas asistentes al acto, hasta agotar existencias.

La lectura de poesía corrió a cargo de tres rapsodas de la Asociación Artística Vizcaína que recitaron 15 poemas seleccionados para este acto.

4.8.4 Concurso de pintura rápida al aire libre celebrado el 3 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, en el que participaron 19 personas, se desarrolló el sábado, **3 de junio**, **entre las 8:30 y las 14 horas**, en el Cementerio municipal de Bilbao.

La obra de Esther Gutiérrez Cifrián titulada *“Claustro del Cementerio de Bilbao”*, se alzó con el primer premio de la II Edición del Concurso de Pintura del Cementerio Municipal de Bilbao. El segundo premio recayó en la obra titulada *“De los ángeles”*, creada por Leticia Gaspar García; y el tercero fue para *“Nuestro destino”* de Zara García Saiz.

Para acompañar y ambientar el concurso, a las 12 del mediodía las personas asistentes pudieron disfrutar de un **recital de poesía** a cargo de tres rapsodas de la Asociación Artística Vizcaína que recitaron 15 poemas seleccionados para el momento. La lectura estuvo acompañada de varias piezas musicales.

4.8.5 Recorrido nocturno por las tumbas de personajes relevantes celebrada el 8 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) la historia de Bilbao a través de diferentes espacios (entrada, tumbas, panteones...) y 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”*.

Las visitas tenían como objetivo ampliar la atención a las familias, más allá del momento de la despedida de sus seres queridos. Se trata, en definitiva, de una iniciativa que pretende recuperar el conocimiento de un pasado que, aunque enterrado en 21 hectáreas de terreno, sigue latente y a partir del que se puede entender mucho mejor nuestro presente y las diferentes corrientes arquitectónicas y artísticas que con su belleza adornan la muerte, las lápidas y los panteones.

La **visita nocturna teatralizada y guiada** se desarrolló el sábado, **8 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**.

Así, bajo el abrigo de la noche conocieron la historia del Cementerio municipal de Bilbao, el arte que conserva y la vida de los importantes personajes del siglo XX que descansan en el Cementerio, como el campeón de motorismo Santiago Herrero, el poeta Gabriel Aresti, el poeta barbateño Julio Fernández Varo, el actor Simón Cabido (Doña Croqueta), el Teniente José Espinosa Orive, el futbolista del Athletic Rafael Moreno Aranzadi (Pichichi); o Doña Casilda Iturrizar; entre otras muchas personas ilustres con sus deslumbrantes panteones y estatuas de piedra o bronce.

4.8.6 Concierto de Iñaki Bermúdez y Yume Takasaki

La Capilla del Cementerio de Bilbao acogió el sábado, **23 de septiembre**, a las **12 horas**, un **concierto de saxo y piano** titulado "**Fantasie**".

El programa, brillantemente interpretado por el saxofonista de Sopela, Iñaki Bermúdez, y la pianista japonesa Yume Takasaki, abarcaba obras de estilos y periodos diversos, mezclando alguna transcripción, un viaje desde Telemann hasta compositores más actuales dentro del repertorio clásico del saxofón.

El concierto mezcló cronológicamente los temas para contrastar los diferentes estilos y mostrar así las diferentes facetas de este instrumento no tan conocido dentro del mundo clásico.

4.8.7 I Concurso de recetas de cocina vinculadas al Día de Todos los Santos

Con el fin de recordar y promocionar las recetas de cocina vinculadas a la celebración del día de Todos los Santos, convocamos el I Concurso de recetas de cocina ligadas a dicha fecha, en la que las personas interesadas nos han hecho llegar sus recetas favoritas, describiendo los ingredientes y cómo las elaboran.

Un jurado compuesto por cocineros/as de la ESHBI seleccionaron las dos mejores recetas y sus autores/as fueron invitados/as a ejecutarlas en las instalaciones de la Escuela de Cocina del Mercado de La Ribera, acompañados/as de un/a cocinero/a de la ESHBI.

La elaboración de la receta ha sido grabada y emitida en la programación de TELEBILBAO.

4.8.8 Acto de homenaje a todos los difuntos el 1 de noviembre

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, 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**".

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, que contó con el patrocinio de la empresa de servicios funerarios SARRIA-FUNETXEA, 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.

4.9 Instalación de placas solares en los Mercados del Ensanche y de Otxarkoaga



Se ha procedido a la **contratación de la obra** para llevar a cabo el suministro, instalación y puesta en funcionamiento de una instalación solar fotovoltaica en los Mercados municipales del Ensanche y de Otxarkoaga, respectivamente, en la modalidad de autoconsumo individual con excedentes acogido a compensación en un primer momento y cuatro meses después de haber finalizado el proceso de legalización, se prevé

iniciar, en el primer semestre de 2024, un nuevo expediente para legalizar la instalación como **autoconsumo colectivo** con excedentes acogida a compensación.

Sobre la cubierta del **Edificio del Ensanche**, donde se ubica el Mercado municipal del mismo nombre, se ha procedido a realizar dos instalaciones fotovoltaicas independientes que ocupan los siguientes porcentajes aproximados de la potencia instalable en la cubierta: 40% para suministro de energía eléctrica a la planta semisótano (instalación Ensanche II); y 60% para suministro de energía eléctrica al resto de las plantas del edificio (Ensanche I).

La instalación solar fotovoltaica ejecutada en el **Mercado de Otxarkoaga** dispone de 276 metros cuadrados de ocupación en la **fachada** y de 440 metros cuadrados de ocupación en la **pérgola de la plaza Ángela Arregui**, sobre la cubierta del Mercado de Otxarkoaga.

Con estas instalaciones queremos que los Mercados municipales del Ensanche y de Otxarkoaga tiendan a su completa **sostenibilidad medioambiental** y para ello promovemos un crecimiento basado en la **utilización de energías renovables** mediante la implantación de instalaciones eléctricas de generación fotovoltaica.

La potencia nominal de la instalación será de hasta **80,64 kWp para la instalación Ensanche I**, de hasta **65,52 kWp para la instalación Ensanche II**, y de hasta **88,65 KWp, en el Mercado de Otxarkoaga**.

4.10 Reparación de humedades en el Mercado de La Ribera

En 2023 hemos dado continuidad a las tareas de localización de averías o fugas de agua en el restaurante bar La Ribera / Jazz situado en el sótano del ala de la Merced del Mercado de La Ribera, habiéndose localizado debajo de la escalera que da acceso desde el exterior en la zona de la ría hasta la planta 2 (salida de emergencia), una cantidad importante de agua, en un local cerrado que se encuentra anejo a los baños de mujeres de los gastrobares (gestionado por el concesionario de los gastrobares).

Asimismo se ha ejecutado la conducción de las aguas que bajan de la cubierta y otras que bajan por las escaleras, de modo que en lugar de que vertieran directamente al solado se han conducido mediante tubo a sumidero de nueva construcción, reparando las juntas de las escaleras y protegiendo a su vez la pared, realizando en la misma guías para reconducir el agua para que salga al exterior. Finalmente, se ha levantado del suelo del exterior, para proceder a reponer la tela asfáltica, recubriendo la zona de pared, y procedido a la limpieza de toda la canaleta exterior y los desagües que dan a la ría.

De otra parte, se ha llevado a cabo la instalación de varias bandejas de recogida de agua, en la zona de San Antón, en una zona que afectaba a los puestos 121, 123, 127, 129 y 131, de modo que el agua que recogen se conduce posteriormente a dos sistemas de drenaje de las propias bandejas. Así, en aquellas que disponían de un acceso rápido a bajantes se ha realizado la conexión a las mismas, dejando una toma de grifo para poder vaciar aquellas otras que no tenían un acceso apropiado a las bajantes.

4.11 Sostenibilidad y mejora medioambiental de los Mercados municipales: sustitución del sistema de frío industrial de los Mercados de Deusto, Ensanche, Labayru, Otxarkoaga y de Trauko, y mejora de la climatización en el Mercado de La Ribera

Para poder formalizar la solicitud de ayudas correspondientes a la convocatoria del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (**MINCOTUR**) para el **apoyo a mercados**, zonas urbanas comerciales, comercio no sedentario y canales cortos de comercialización **2023**, en la que finalmente no hemos obtenido subvención, procedimos a adjudicar la redacción de un proyecto que contemplara, entre otros gastos subvencionables, la mejora medioambiental en el conjunto de los mercados municipales mediante la sustitución del actual sistema de frío industrial basado en el empleo de gases refrigerantes, altamente contaminante, por otro basado en el empleo de agua, de características similares a la intervención llevada a cabo en 2022 en el Mercado de La Ribera.

Asimismo, en el **Mercado de La Ribera** se propone **aprovechar la energía sobrante del lazo de agua** que sirve para refrigerar las cámaras y vitrinas de los puestos de venta tradicionales, para climatizar (calor en invierno) la zona común de los gastrobares mediante el aprovechamiento del calor producido en el sistema, que actualmente se disipa a través de un evaporador externo.

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 estos sistemas 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 Realización de obras de mejora de la accesibilidad, ventilación y otras medidas higiénico-sanitarias necesarias en los Mercados de Labayru y de La Ribera

Con cargo a las ayudas del **MINCOTUR** del ejercicio, comentado en el apartado anterior, procedimos a la redacción de un proyecto para llevar a cabo, en el **Mercado de Labayru**, la supresión de las barreras arquitectónicas actualmente existentes en los accesos al mercado desde la calle Ávila y desde la calle Iparraguirre, respectivamente, mediante la modificación del forjado para ejecutar una rampa accesible por cuanto garantizar la accesibilidad universal a los mercados municipales, más que ser una condición de fácil acceso, es un derecho de la ciudadanía de modo que cualquier persona pueda acceder a los mercados municipales y realizar la compra, de manera libre y autónoma.

La actuación incluía la modificación del forjado para eliminar los escalones de acceso y la prolongación de la rampa para reducir su pendiente, de forma que se eliminaran totalmente las barreras arquitectónicas.

Para ello, se proponía retirar el solado, demoler la zona de forjado afectada previo apeo interior de la estructura, el refuerzo estructural necesario y la ejecución de una nueva losa de forjado, así como la restitución de la impermeabilización y el pavimento

En el **Mercado de La Ribera** el proyecto contemplaba la **reparación de las humedades** existentes en el interior del Mercado, por cuanto entendemos que dar una solución duradera al problema de las humedades va más allá de ser una cuestión estética pues afecta a la seguridad del edificio, por el riesgo de desprendimientos de las zonas afectadas.

De otra parte, se proponía la **ejecución de 4 cierres** de características singulares según su ubicación para evitar la yuxtaposición desordenada de elementos, con el objetivo de poder **cerrar parcialmente, en horario nocturno**, el espacio por el que discurre el denominado **"camino de**

sirga", que se ubica alrededor de este edificio, con el fin de evitar la estancia de personas sin control en ese lugar. En definitiva, mejorar la seguridad ciudadana en el entorno del Mercado de La Ribera y, por extensión, del Casco Viejo de Bilbao, dando respuesta a una demanda ciudadana de mayor seguridad, ampliamente manifestada y reflejada en los medios de comunicación.

4.13 Mejora de la señalética de los Mercados de Deusto, Ensanche, Labayru, Otxarkoaga y de Trauko

Para poder formalizar la solicitud de ayudas correspondientes a la convocatoria del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (**MINCOTUR**) para el **apoyo a mercados**, zonas urbanas comerciales, comercio no sedentario y canales cortos de comercialización **2023**, en la que finalmente no hemos obtenido subvención, procedimos a adjudicar la redacción de un proyecto que contemplara, entre otros gastos subvencionables, la solución a la actual problemática derivada de las carencias en la señalización de los mercados municipales, excepto en el Mercado de La Ribera, de modo que se pueda ver por todos lados, desde las puertas de acceso donde en un directorio se indique un listado de los puestos, el horario de visita, la limitación de la entrada de animales, en su caso, dónde se encuentran los servicios comunes, los baños públicos, etc.

Todo ello creado de una forma muy visual, con colores e iconos para diferenciar y visualizar de una forma rápida tanto los puestos que hay, como lo que es posible encontrar en cada uno de ellos.

4.14 Colaboración con el Área de Salud y Consumo en el “Programa de Alimentación Saludable” y otras acciones formativas

Durante 2023 hemos dado continuidad a la colaboración con el Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao y su iniciativa de contribuir a mejorar hábitos alimentarios ampliando 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 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 Escuela Superior Hostelería Bilbao (ESHBI), que gestiona mediante convenio la Escuela de Cocina ubicada en el Mercado de La Ribera.

1.128 personas pertenecientes a **29 colectivos** han participado en los **94 talleres prácticos y teóricos** impartidos este año 2023.

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

En 2023 hemos dado continuidad al Plan de promoción comercial de los Mercados municipales de Deusto, Ensanche, Labayru, Otxarkoaga y Trauko, que son gestionados por los/as propios/as comerciantes constituidos/as en figuras societarias.

En esta labor de promoción de la actividad comercial de cada mercado municipal Bilbao Zerbitzuak asume 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, por ejemplo, exposiciones, presentaciones, etc., se llevan a cabo por cada mercado dependiendo de su dimensión y disponibilidad de espacio, 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 2023** se ha mantenido el 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 la cantidad de 50.000,00 €, establecida en el Presupuesto de la Entidad

para desarrollar las acciones de promoción comercial en los mercados municipales de gestión indirecta, que se distribuye proporcionalmente entre cada mercado teniendo en cuenta el número total de puestos de que dispone.

4.16 Plan de Empleo Juvenil y Ordinario promovido por Bilbao Ekintza

Bilbao Zerbitzuak ha participado en la iniciativa desarrollada por Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, en colaboración con Bilbao Ekintza, para la contratación de personas en desempleo por Entidades Locales.

La aportación del personal administrativo ha posibilitado la culminación de las tareas que hemos venido desarrollando en los últimos tres años para la digitalización de parte de la información que tenemos en el archivo del historial de enterramientos del Cementerio de Bilbao.

El personal de pintura ha trabajado, prioritariamente, en el pintado de las paredes del sótano (zona de carga y descarga) y de las zonas comunes del Mercado de La Ribera.

A su vez, el personal de albañilería ha centrado su actividad, principalmente, en la ejecución de pequeñas obras de reparación en las criptas y en el refuerzo del muro perimetral de la pared derecha del Cementerio de Deusto, según se mira desde la entrada al mismo. Y, en el Mercado de La Ribera, han acometido la reparación de blandones en la zona de carga y descarga de la planta sótano, y en zonas de paso de público en la planta primera del ala de San Antón.

El personal de paisajismo ha ejecutado la mejora del suelo de la manzana 37, mediante la aportación de compost, el replantado de hierba en varias zonas del Cementerio y la creación de un santuario de insectos, anfibios y aves en la manzana 39, que ha sido objeto de comentario detallado en el apartado 4.5.

4.17 Avances en Administración electrónica

Así como el año 2022 supuso un esfuerzo por la adquisición de tecnología de diversa índole desde el punto de vista de su contratación, 2023 ha exigido iniciar el proceso de instalación y configuración de toda la tecnología adquirida, tanto hardware como software.

4.17.1 Programas actualizados de contabilidad y gestión de cementerios

En lo que respecta al software, hemos migrado la información generada en la versión antigua del programa de contabilidad (migración de Navision 2009 a Microsoft Dynamics Business Central) y del programa de gestión de cementerios (migración de FC90 a GesfunNet) desde su implantación.

4.17.2 Implantación de Batuz

También, y puesto que vamos a facturar desde los dos programas, hemos adaptado ambas aplicaciones a los requerimientos de control tributario establecidos por la Hacienda Foral de Bizkaia en lo que denomina Batuz (Ticket Bai en el País Vasco).

4.17.3 Implantación de la Pasarela de Pagos de Euskadi

Hemos puesto en marcha la pasarela pagos para el cobro de las tasas de conservación en período voluntario. Para la ciudadanía la implantación de esta forma de pago ha supuesto una gran mejora simplificando el acto de pago y aumentando el abanico de posibilidades de formas de pago (Mi Pago Wallet, Bizum, tarjeta bancaria de cualquier entidad, cajeros automáticos y banca electrónica de Kutxabank y BBVA).

4.17.4 Proyecto de cobro en ejecutiva de la tasa de conservación

Ligado a esto, hemos suscrito un convenio para el cobro de recibos impagados en vía ejecutiva por el Área de Hacienda del Ayuntamiento de Bilbao (Bilbao Zerbitzuak no dispone de esa competencia) que permitirá la recaudación, por esta vía, de las cantidades adeudadas a Bilbao Zerbitzuak, por cualquier concepto.

4.17.5 Implantación de programa MDM y entrega de teléfono móvil al personal de Bilbao Zerbitzuak

La Entidad ha distribuido un dispositivo móvil a cada operario/a de servicios múltiples, y al personal de las empresas de seguridad contratadas para los cementerios y para el Mercado de La Ribera. Todos estos dispositivos se configuran y mantienen de forma centralizada con el software MDM del que dispone Bilbao Zerbitzuak.

Gracias a esta adquisición es posible que tanto los operarios de servicios múltiples de Bilbao Zerbitzuak como de seguridad puedan hacer uso de aplicaciones móviles para el desempeño, ágil y seguro, de su trabajo.

En el primero de los casos, actualmente pueden fichar la entrada y salida de su turno de trabajo, pueden consultar el correo electrónico corporativo y utilizar la herramienta de comunicación interna entre empleados/as.

En el segundo de los casos, en la actualidad permite la apertura en remoto de la barrera de acceso al Mercado de La Ribera, consultar el correo electrónico corporativo y acceder a comunicaciones enviadas por WhatsApp.

4.17.6 Pantallas de reuniones con sistemas de videoconferencia y presentación inalámbrica

Se han colocado y están funcionando adecuadamente las 2 pantallas adquiridas: la pizarra táctil de 85 pulgadas está situada en el sótano de las oficinas del Cementerio y ya permite la celebración de reuniones de formación, Mesas de Contratación, etc., de una forma cómoda y ágil.

En la planta 1 se ha colocado la otra pantalla de 65 pulgadas que permite el desempeño de reuniones y jornadas de formación antes del horario de atención al público, mientras que dentro de éste se utiliza para mostrar información con el sistema de cartelería de Bilbao Zerbitzuak, de la misma manera que sucede con la pizarra electrónica táctil.

4.17.7 Tabletas para firma biométrica de ciudadanía en trámites presenciales

Se ha procedido a instalar 5 tabletas cuya finalidad es facilitar la firma biométrica de la ciudadanía que venga a realizar trámites de forma presencial a nuestras oficinas.

4.17.8 Centralita telefónica en la nube

Se ha procedido a implantar la solución de centralita telefónica en la nube, lo que ha supuesto la sustitución de los teléfonos IP de Alcatel por auriculares inalámbricos conectados a dichos equipos. Esta centralita se integra con Office 365 por lo que se mejora de manera significativa la gestión de la atención al público. También abre la puerta para abrir más canales de comunicación con la ciudadanía desde la web corporativa de Bilbao Zerbitzuak (chat, videoconferencia, etc.), lo que supondrá una mejora significativa de la atención ciudadana.

4.17.9 Adecuación del hardware de comunicaciones y ampliación de puntos WiFi

Los problemas globales de escasez de semiconductores y chips ha retrasado la implantación del hardware contratado en el ejercicio anterior. Finalmente se han podido implantar en el último trimestre del año estos elementos:

- Unificación del rack de comunicaciones y telefonía situado en el sótano de las oficinas del Cementerio de Bilbao. Aprovechando la unificación se han colocado 2 nuevos switch de comunicaciones ya que los anteriores se encontraban obsoletos y fuera de soporte.
- Instalación de rack de comunicaciones en el edificio del Crematorio, así como la instalación de 2 puestos de trabajo. Esto ha sido posible gracias a que se ha llevado fibra óptica del edificio de oficinas al Crematorio.
- Ampliación de antenas WiFi colocando una de ellas en el sótano del edificio de oficinas del Cementerio de Bilbao, y 2 más en el edificio de Crematorio.

4.18 Encuestas de satisfacción

4.18.1 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 2023, recibieron a su llegada una encuesta de cara a valorar las mejoras realizadas hasta el momento y los servicios recibidos.

La encuesta planteaba 24 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.

La **evaluación** de nuestro **personal** ha sido de **8,27** en 2023.

La **valoración global** de los servicios que prestamos vuelve a ser un **7,99**, igual que en 2022.

4.18.2 Del Mercado de La Ribera

En el último trimestre de 2023 se han realizado las encuestas en el Mercado de La Ribera a las personas usuarias.

La encuesta planteaba 21 preguntas mediante las cuales se evalúa el servicio global del Mercado de La Ribera y, en particular, los aspectos relacionados con el mantenimiento del mismo como la accesibilidad al interior del mercado, instalaciones como ascensores y escaleras mecánicas, señalización comercial tanto externa como de los propios puestos, limpieza de los elementos comunes y baños públicos; y de los servicios de restauración de la zona de gastrobares y del café Teatro...

La **valoración media** de los servicios que prestamos en el Mercado de La Ribera es de **7,70**, la más alta de todas las evaluaciones realizadas hasta la fecha.

5 INDICADORES DE GESTIÓN

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de **2023**.

5.1 Servicios de Cementerio

Inhumaciones en los Cementerios municipales	
En panteones, de cadáveres/restos sin reducir	67

En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos reducidos. Del exterior	266
En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos reducidos. Del propio Cementerio	220
En sepulturas de cadáveres/restos sin reducir	164
En panteones comunitarios de cadáveres/restos sin reducir	163
En nichos murales de cadáveres/restos sin reducir	62
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas. Del exterior	107
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas. Del propio Cementerio	135
Total	1.184
Reducción de restos	
En panteones	61
En sepulturas	193
En nichos	68
Total	322
Exhumaciones en los Cementerios municipales	
En concesiones	673
En panteones comunitarios (gratuito)	320
Total	993
Cremaciones	
Cremaciones de cadáveres	1.270
Cremaciones de restos	207
Total	1.477
Depósito de cenizas	
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo. Exterior	113
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo. Del propio Cementerio	104
Total	217

Gestión de concesiones	
Transmisiones de titularidad en panteones	53
Transmisiones de titularidad en sepulturas	132
Transmisiones de titularidad en nichos murales	134
Transmisiones de titularidad en nichos columbarios	102
Renovaciones de panteones	12
Renovaciones de sepulturas	34
Adquisiciones de nichos osarios. De 1ª	60
Adquisiciones de nichos osarios. De 2ª (agotados)	0
Total	527
TOTAL SERVICIOS DE CEMENTERIO	4.720

5.2 Gestión de quejas

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	18
Mercados	10
TOTAL QUEJAS	28

Se han recibido 2 agradecimientos y 3 sugerencias por escrito.

El **tiempo medio de respuesta** de las quejas relacionadas con la gestión de los **cementerios** ha sido de **3,17 días hábiles**.

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

Evolución de las quejas en los últimos siete años (**2017-2023**)

Ámbito de gestión	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cementerios	30	36	24	21	30	42	18
Mercados	10	7	9	14	10	4	10
TOTAL	40	43	33	35	40	46	28

5.3 Acceso a la información

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de **2023**.

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	6
Mercados	0
TOTAL ACCESO INFORMACIÓN	6

El tiempo medio de respuesta de las solicitudes de información relacionadas con la gestión de los **cementerios** ha sido de **1,66 días hábiles**.

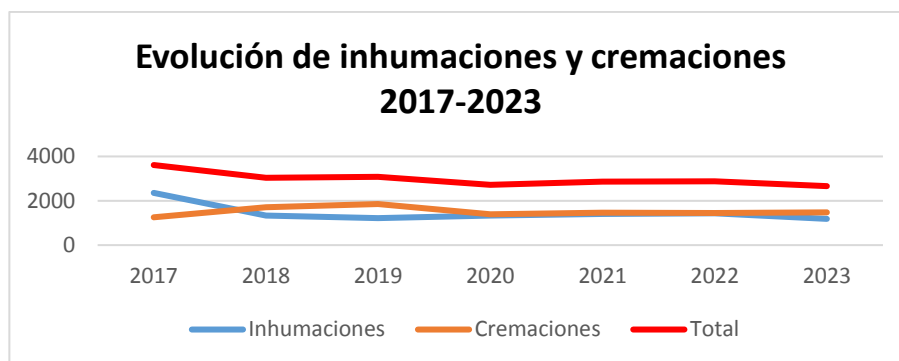
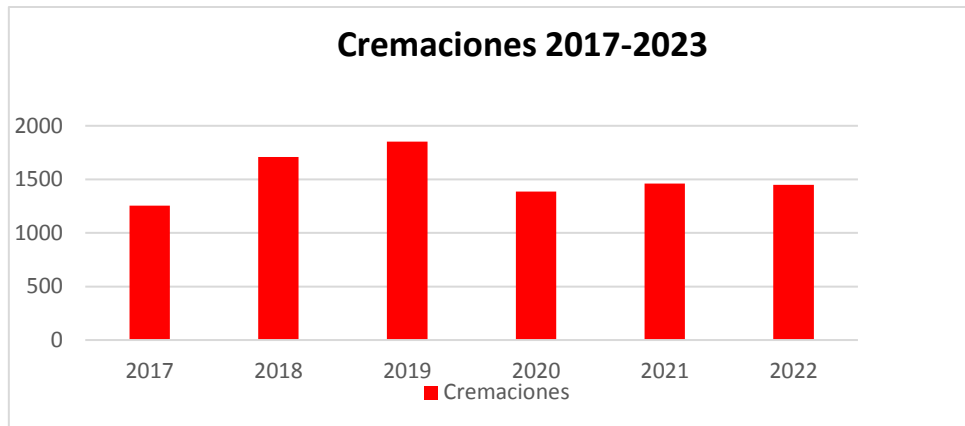
5.4 Procedimientos sancionadores

Ámbito	Motivo	Nº
Mercado de La Ribera	Colocación indebida de cartel	1
	Impago de canon	2
TOTAL		3

5.5 Evolución de las inhumaciones / cremaciones

Evolución de las inhumaciones y cremaciones en el Cementerio de Bilbao entre 2017 y 2023.

Año	Inhumaciones		Cremaciones		Total
	Nº	%	Nº	%	
2017	2.356	65,2	1.2561	34,8	3.612
2018	1.330	43,7	1.709	56,3	3.039
2019	1.221	39,7	1.853	60,3	3.074
2020	1.330	43,7	1.386	56,3	2.716
2021	1.405	49,1	1.461	50,9	2.866
2022	1.430	49,6	1.450	50,4	2.880
2023	1.184	44,5	1.477	55,5	2.661



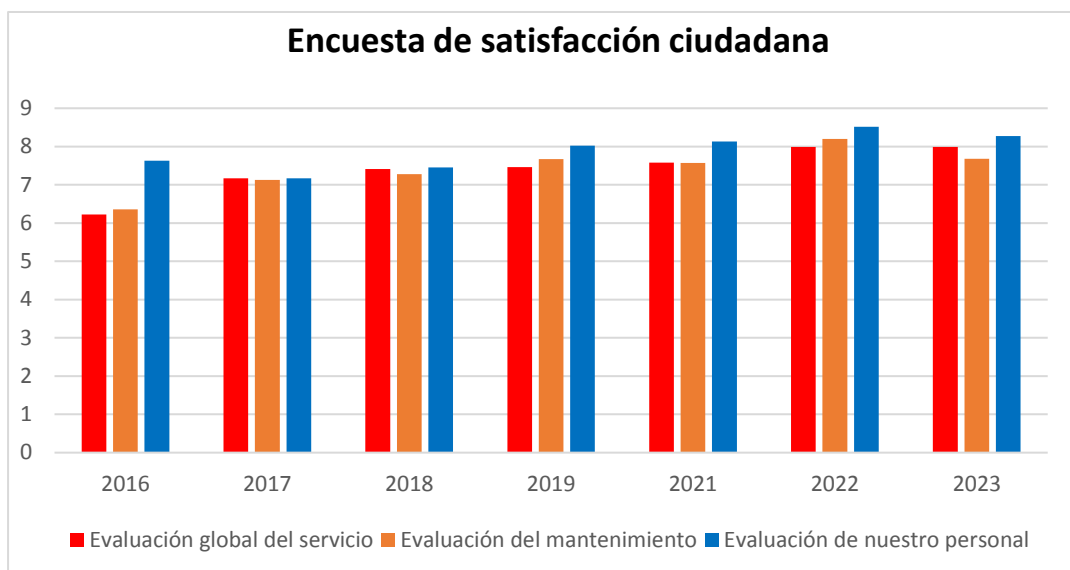
5.6 Encuestas de satisfacción

5.6.1 Del Cementerio

Evolución del grado de satisfacción ciudadana con el Servicio de Cementerio de Bilbao entre 2016 y 2023.

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
1. Facilidad de acceso al recinto (ubicación, transporte público ...)	6,22	7,12	7,36	7,61	7,73	8,18	7,97
2. Espacio de entrada principal y aparcamiento adecuados	6,00	6,50	7,01	7,30	7,25	7,64	7,58
3. Horario adecuado de apertura y cierre del recinto	7,44	7,57	7,62	8,18	7,91	7,96	8,04
4. Horario adecuado de apertura y cierre de las oficinas	6,57	6,92	7,02	7,66	7,42	7,68	7,71
5. Camino adecuado desde el aparcamiento al lugar de visita	6,00	6,24	6,48	6,66	7,49	8,16	7,68

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
6. Accesibilidad para personas con movilidad reducida	3,75	5,59	6,19	6,73	5,82	6,99	6,93
7. Paneles informativos suficientes y adecuados	5,38	6,18	6,58	6,97	6,51	7,09	6,87
8. Si durante su estancia ha contactado con nuestro personal							
• Imagen y presencial	6,71	6,77	7,24	7,76	7,82	8,53	7,89
• Información suficiente y precisa	6,14	7,02	7,12	8,02	8,05	8,49	8,02
• Trato adecuado y amable	7,29	7,39	7,85	8,45	8,25	8,81	8,49
9. Instalaciones adecuadas (arquitectura, paisaje, buen estado y conservación)	5,22	6,97	7,71	8,00	8,08	8,65	8,07
10. Servicio de fuentes de agua	6,67	7,45	7,47	7,51	7,64	8,34	7,81
11. Escaleras de acceso a nichos	6,38	6,94	7,13	7,43	7,08	7,75	7,49
12. Servicios públicos (WC)	6,00	6,54	6,54	7,40	7,19	8,05	7,38
13. Limpieza de las instalaciones	7,13	7,45	7,59	8,01	7,86	8,28	8,03
Si ha contratado nuestros servicios en el último mes							
14. Suficiente oferta de servicios para dar destino a las cenizas			7,77	7,31	7,27	8,25	7,63
15. Servicio de Bosque del recuerdo			7,94	6,64	7,17	8,59	7,57
16. Horario del servicio adecuado y conveniente	8,00	6,95	7,40	6,96	7,51	7,71	7,75
17. Puntualidad en el servicio	6,50	7,51	8,00	7,31	8,11	8,46	8,31
18. Servicio prestado con dignidad y respeto. Trato amable	6,50	7,63	8,40	7,96	8,27	8,30	8,65
19. Imagen y presencia de nuestro personal	9,00	7,13	7,61	7,89	8,41	8,40	8,19
20. Adecuación del servicio religioso, en su caso	8,00	7,20	8,69	7,21	8,04	8,67	8,00
21. Razonabilidad del coste del servicio	6,50	5,16	6,21	5,70	-	-	
Evaluación del mantenimiento (9 a 12)	6,36	7,13	7,21	7,58	7,49	8,20	7,68



Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
Evaluación de nuestro personal (8.1 a 8.3,17 y 18)	7,63	7,17	7,45	7,90	8,1	8,52	8,27
Evaluación Global del Servicio	6,22	7,17	7,33	7,74	7,79	7,99	7,99

5.6.2 Del Mercado La Ribera

Con el fin de analizar la evolución de los indicadores, disponemos de datos de los años 2018, 2021 y 2023:

Pregunta	2018	2021	2023
Amplio horario de apertura todos los días del año	8,1	8,11	7,95
Variedad suficiente de puestos	7,69	8,58	7,88
Accesibilidad al interior del mercado	8,34	8,70	8,47
Facilidad para la movilidad interior (espacios comunes libres de obstáculos)	7,25	7,97	7,56
Malos olores, residuos a la vista	7,17	7,21	7,14
Señalización comercial externa (forma de llegar para peatones y coches)	6,77	6,44	7,36
Señalización comercial interna (puestos de venta disponibles, horarios, localizaciones)	7,05	7,76	7,46
Información de los servicios clara (mapa de puestos de venta, horarios, eventos, etc.)	7,17	7,38	7,27
Información de los servicios suficiente (sobre puestos de venta, horarios, eventos, etc.)	6,85	6,73	6,99
Iluminación exterior	7,92	7,80	7,88

Pregunta	2018	2021	2023
Iluminación interior	8,22	8,30	8,09
Mantenimiento adecuado de las instalaciones	7,81	7,93	7,70
Buen estado del edificio y de las instalaciones (limpieza diaria de espacios comunes y baños, retirada de residuos)	7,64	7,33	7,88
Disponibilidad y estado de la infraestructura (escaleras mecánicas, ascensores)	8,02	7,29	8,15
Distribución de puestos	6,64	7,29	7,14
Imagen de los puestos y del mercado en general	7,78	8,45	8,08
Climatización	7,36	7,84	7,86
Servicio de restauración en zona de gastrobares (en caso de que lo utilice)	7,7	5,04	8,00
Servicio de restauración en Café Teatro La Ribera (en caso de que lo utilice)	7,04	2,39	7,86
Respuesta ante quejas, reclamaciones o sugerencias	6,36	1,78	6,68
Valoración general del mercado	8	8,60	8,33
Valoración media	7,47	7,09	7,70

