

INTRODUCCIÓN

Bilbao Zerbitzuak es el 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, como Entidad Pública Empresarial Local del Ayuntamiento de Bilbao, bajo la dependencia del Área de Salud y Consumo, que empezó a operar como tal a partir del 1 de enero de 2011.

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

El Cementerio de Begoña fue clausurado por Resolución de 4 de octubre de 2006 de la Directora de Salud Pública del Gobierno Vasco, por la que se concedió la autorización administrativa de suspensión de enterramientos en el mismo, en virtud del acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Bilbao en sesión de fecha 8 de septiembre de 2006.

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.

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 de la villa de Bilbao.

Además, nos responsabilizamos 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, gestionamos 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.



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.

PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS EN 2017

Realizamos los pequeños grandes trabajos

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 acometido las obras consistentes en la reparación de las cubiertas de las construcciones que alojan los nichos en las zonas V, 24 y 25, en la zona situada a la izquierda de la entrada principal del Cementerio municipal de Bilbao, mediante el picado de acabados sueltos y limpieza de las cubiertas, la creación de pendientes con mortero aligerado con arlita, colocación de tela asfáltica tipo pizarra con baquetón de zinc a modo de goterón, picado de raseos de techos y frentes deteriorados, aplicación de mortero de reparación y pintado de los mismos.



También se han acometido obras de reparación de paredes, aleros y suelos de los nichos ubicados en las zonas T, V y 37 del Cementerio municipal de Bilbao.

De otra parte, se ha puesto en servicio un sistema de video vigilancia en el interior del Cementerio municipal de Bilbao con la instalación de cuatro cámaras.

Y, en lo referido a la gestión de los Mercados municipales se ha llevado a cabo la mejora de la impermeabilización del pavimento en el piso superior del Mercado de La Ribera en evitación de filtraciones de agua a los locales de la planta inferior; la instalación de un polipasto de 30 metros de cable en la cúpula central del Mercado de La Ribera destinado a la colocación de publicidad de eventos; la colocación de una puerta de barrotes metálicos en uno de los laterales del Mercado de La Ribera para impedir el acceso al edificio y evitar que el hueco existente se usase para la estancia de personas.

El conjunto de estas mejoras ha supuesto una inversión que ha ascendido a 140.000€, más IVA.

Compromiso con el medio ambiente

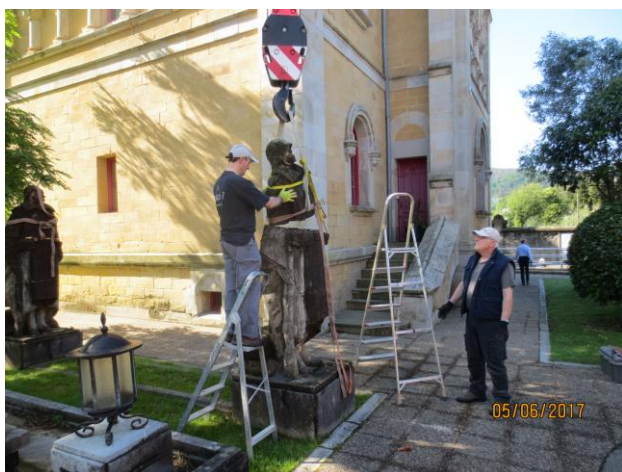
El Cementerio municipal de Bilbao dispone de dos crematorios que funcionan los 365 días del año y están equipados con tecnologías de última generación para la depuración de gases contaminantes, totalmente respetuosa con el medio ambiente ya que cuenta con un sistema de filtros dobles de dioxinas que permiten reducir al mínimo las partículas de polvo (menos de 10 mg/Nm³, inferior a los 20 mg/Nm³ exigidos en la normativa vigente por el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco), hasta el punto de que podemos afirmar que los hornos crematorios del Cementerio municipal de Bilbao son de los menos contaminantes de la atmósfera de todo el País Vasco.

Para mejorar el sistema de incineración instalado en el crematorio del Cementerio municipal de Bilbao se ha adquirido un nuevo compresor.

Cumplimiento de la Ley de Memoria Histórica

La Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura, popularmente conocida como Ley de la Memoria Histórica, sienta las bases para

que los poderes públicos lleven a cabo políticas públicas dirigidas al conocimiento de nuestra historia y al fomento de la memoria democrática, como establece su exposición de motivos.



Aunque en el año 1989 el Pleno del Ayuntamiento de Bilbao ya aprobó la supresión de determinados símbolos existentes en el Cementerio, aún permanecieron algunos elementos que han sido objeto de tratamiento, entre otros, el denominado “*panteón de los soldados*”, conjunto escultórico formado por cuatro soldados, que ha sido desmontado de su anterior ubicación y depositado temporalmente en un almacén, dentro de las instalaciones del propio Cementerio.

Asimismo, se ha procedido a la eliminación de los caracteres metálicos de los listados en los que estaban inscritos los nombres de las 19 personas fusiladas en el conocido como muro oeste, colocados sobre los machones laterales a cada lado del muro.

Y a tapar la inscripción colocada sobre el dintel de entrada al mausoleo de la entrada principal del Cementerio de Bilbao, erigido en conmemoración de las personas asesinadas el 4 de enero de 1937, en el asalto a las cárceles de Larrinaga, Casa Galera, Convento de los Ángeles Custodios y El Carmelo tras los bombardeos de Bilbao por la aviación franquista, y en los asaltos a los barcos prisión Cabo Quilates y Altuna–Mendi el 31 de agosto, el 25 de septiembre y el 2 de octubre de 1936, mediante una placa ciega de dimensiones 30x58 cm., construida en piedra caliza gris, de material y color similares al resto de la fachada.

En la ejecución de los trabajos descritos, que fueron realizados por la empresa Equipo 7, especializada en la restauración de obras de arte, y ejecutados por licenciados/as en Bellas Artes en el mes de junio de 2017, se ha tratado de preservar en todo momento la reversibilidad y la conservación de todos los elementos retirados, sin destruirlos ni dañarlos.

El importe total de los trabajos realizados ha ascendido a 14.350€, más IVA.

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

Con el fin de garantizar que, quien lo desee, pueda seguir disponiendo de la opción de inhumar los cuerpos de sus familiares fallecidos, nos ocupamos de recuperar y optimizar el espacio disponible en el Cementerio municipal de Bilbao mediante la adecuada gestión de las concesiones existentes y, a este efecto, en noviembre procedimos al levantamiento de los restos de la manzana 42 (bloques numerados del 136 al 157 y del 206 al 240, respectivamente), una vez finalizado el tiempo de la concesión y cumplidos los trámites de comunicación a sus familiares.

Mejora de la atención a las personas visitantes del Cementerio municipal de Bilbao

Con el objetivo de mejorar la atención a las personas que visitaron el Cementerio municipal de Bilbao con motivo de la festividad de todos los santos, se reforzó el personal de atención a la

ciudadanía en nuestras oficinas centrales para poder informar a las personas familiares del lugar de enterramiento de sus difuntos, durante el fin de semana anterior, los días 28 y 29 de octubre, y el día 1 de noviembre.

Y se amplió el horario de atención al público en las oficinas del Cementerio municipal de Bilbao el día 1 de noviembre, desde las 8 de la mañana hasta las 6 de la tarde.

De otra parte, posibilitamos el 1 de noviembre el acceso de los vehículos al espacio reservado en la zona central de la entrada principal del Cementerio municipal de Bilbao, lo que contribuyó a la fluidez de las visitas y a evitar problemas de circulación y de estacionamientos irregulares en la carretera del Txorierrri BI 737-Erandio/Larrabetzu.

Para ello se contó con la inestimable colaboración de la Policía Municipal de Bilbao, que desplazó un importante número de Agentes para prestar un servicio especial permanente ordenando el tráfico en los accesos de entrada y salida y en las proximidades del Cementerio municipal de Bilbao, garantizando la seguridad y evitando situaciones de peligro para las personas.

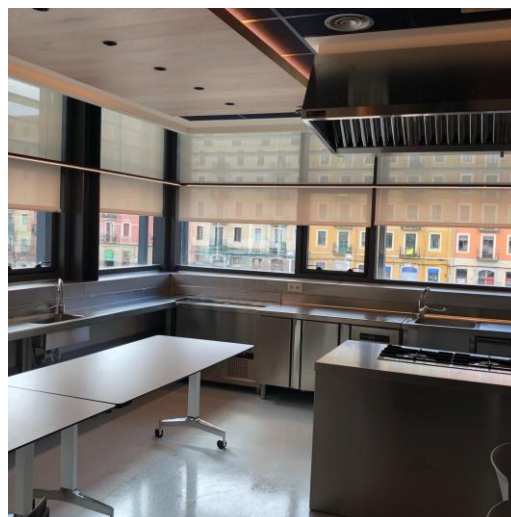
Aula Gastronómica en el Mercado de La Ribera

El mes de febrero de 2017 se establecieron las bases de la colaboración entre Bilbao Zerbitzuak y la Escuela Superior de Hostelería de Bilbao (ESHBI) para abrir una Escuela de Cocina en el Mercado de La Ribera, a fin de promover la transmisión de los valores del comercio y de la gastronomía tradicional y dar valor añadido a la actividad del Mercado de La Ribera al posicionar y potenciar el propio Mercado y el Casco Viejo de Bilbao en su condición de espacio referente para el comercio y el ocio, pero también para la cultura y la generación del conocimiento, por cuanto la ESHBI es un centro de alta cualificación en la formación e innovación de las artes culinarias, la tecnología aplicada a la cocina, la gastronomía y la salud.

El Mercado de La Ribera, tras del Guggenheim, es el segundo edificio más visitado de Bilbao por lo que esta iniciativa pretende contribuir también al posicionamiento del Casco Viejo como corazón histórico de Bilbao y espacio referente cultural, comercial y turístico de Bilbao, mediante la puesta en marcha de nuevos productos turísticos vinculados al Casco Viejo a través del Mercado de La Ribera, reforzando las rutas turísticas existentes para poner en valor los recursos patrimoniales y culturales del Casco Viejo.

Además, esta iniciativa permite una mayor flexibilidad en la gestión y mantenimiento del propio Mercado de La Ribera, pues al tiempo que se garantiza la prestación de un servicio público de mayor calidad, pone en servicio un local desocupado, reduciendo los costes de explotación del Mercado de La Ribera y, por tanto, una mayor eficiencia de su gestión.

El Aula Gastronómica se ha ubicado en el local situado en el nivel 2, en la zona del ala de San Antón, en la esquina sureste del Mercado de La Ribera.



Tiene una superficie útil de 35 m². Ahora el espacio es un continuo sin diferenciación entre la zona de cocina y de estancia destinada a comedor. El equipamiento se distribuye perimetralmente bajo una encimera de apoyo de acero inoxidable.

Dispone de una cocina eléctrica y una plancha de cocina, que se complementa con un espacio de comedor resuelto mediante un conjunto de mesas y sillas apilables para dotar al espacio de funcionalidad como comedor y aula en la que se puedan impartir clases de cocina a grupos.

El presupuesto final de la obra, instalaciones y mobiliario ha ascendido a 99.789,21€, más IVA.

Mercado de Deusto

El Mercado de Deusto ha venido sufriendo reiteradas inundaciones desde el mes de agosto de 2013, en agosto y octubre de 2014, en abril de 2015, en junio de 2016, y en agosto y diciembre de 2017, que han afectado de manera especialmente intensa y grave al local identificado con el número 26, y que supuso la salida de la mercantil SCHLECKER en 2014, sin que dicho local haya podido ser utilizado nuevamente como local de venta, lo que condiciona de manera negativa la gestión económica del Mercado de Deusto.

Ante esta situación, en Bilbao Zerbitzuak hemos aprobado la reducción del canon que debe abonar la concesionaria Mercado Deusto, S.L., por importe de 10.826,39€, proporcional a la superficie fuera de uso, con carácter temporal, hasta que, de manera definitiva, sean reparadas las causas origen de los siniestros que sufre el Mercado de Deusto por las filtraciones de agua cada vez que llueve fuerte.

Apoyo al comercio de los Mercados municipales

Con motivo de la campaña de Navidad se contrató con TELEBILBAO, por un importe total de 3.750€, más IVA, la realización de un reportaje en cada uno de los Mercados municipales, de 3 minutos de duración, aproximadamente, para su difusión en los noticiarios la cadena local de TV, del mediodía y de la noche, durante tres días consecutivos, a fin de poner en valor la compra de productos frescos, de calidad, servidos por profesionales de confianza en un espacio de relación, con una atención exquisita.

En cada reportaje se informa de las características y cualidades de los puestos de cada Mercado y de las personas que los atienden, con especial énfasis en la atención personalizada a los/as clientes, a quienes se entrevistaba para recabar su opinión, además de a algunas personas comerciantes representativas.

Los siguientes enlaces contienen el audio y el vídeo de los reportajes realizados en cada Mercado.

 DEUSTO_mail.mp4	 EL_ENSANCHE_mail.mp4	 LA RIBERA_mail.mp4
--	---	---

 LABAYRU_mail.mp4	 OTXARKOAGA_mail.mp4	 SAN_IGNACIO_mail.mp4
 TRAUKO_mail.mp4		

OTRAS ACTUACIONES A DESTACAR

Gestión del personal

El Consejo de Administración de Bilbao Zerbitzuak aprobó el 21 de noviembre de 2017, junto con el Presupuesto, la Plantilla Orgánica y la Relación de Puesto de Trabajo de la Entidad para el año 2018, en la que se estableció una nueva clasificación de los puestos con el objetivo de facilitar la definición y comprensión de sus competencias, atendiendo a su naturaleza y características, entre personal de alta dirección, técnico, de administración y de oficios, respectivamente.

Se han producido las renunciaciones a los puestos de Oficial de Crematorio-Portería, el 31 de julio de 2017, y al de Oficial de Mantenimiento, el 1 de septiembre de 2017.

En diciembre finalizó el proceso de selección, mediante promoción interna, convocado para cubrir la vacante del puesto de Jefe/a de Servicio, encargado/a de Servicios de Enterramiento, Mantenimiento y Servicios Múltiples.

Asimismo, con fecha 13 de diciembre se aprobó la reasignación de una persona que ocupaba el puesto de un Oficial de Cementerios, a otro puesto vacante de Oficial Administrativo, por motivos de salud.

Igualdad ante la muerte

En Bilbao Zerbitzuak prestamos el servicio público de cementerio a toda la sociedad de Bilbao, sociedad en la que el sentimiento religioso sigue teniendo un importante arraigo social, motivo por el que nuestro servicio se desarrolla con neutralidad ideológica y religiosa, respetando todas las creencias de acuerdo con la proclamación de la libertad religiosa como un derecho fundamental, reconocido en el artículo 16 de la Constitución española, y desarrollado por la Ley Orgánica de Libertad Religiosa, entendido como el derecho a recibir sepultura digna sin discriminación por motivos religiosos, y a no ser obligado/a a practicar actos de culto o recibir asistencia religiosa contraria a sus convicciones.

En consecuencia, se facilita a cualquier persona que lo demande la posibilidad de recibir asistencia religiosa según sus convicciones, para lo que basta que exprese su voluntad en la solicitud de inhumación para reflejar la asistencia religiosa a cargo de la Iglesia Católica que responde a la razón de notorio arraigo de esta confesión religiosa, y que ha puesto a disposición de los ciudadanos y ciudadanas de Bilbao un servicio de estas características a través del Obispado de Bilbao quien organiza, dispone de su personal y decide el modo en que presta sus servicios religiosos a las personas interesadas.

Cartas de Servicios

El 24 de octubre tuvo lugar en el Ayuntamiento de Bilbao, presidido por el Alcalde, acompañado de la Directora de AENOR en el País Vasco, el acto de entrega de las certificaciones de cartas de servicio según la Norma UNE 93200 a un total de 11 servicios municipales, entre ellos, los correspondientes a los Cementerios Municipales y al Mercado de La Ribera, adscritos al Área de Salud y Consumo y gestionados por Bilbao Zerbitzuak.

INDICADORES

1. Servicios de Cementerio

Inhumaciones en los Cementerios municipales	Nº
En panteones, de cadáveres/ restos sin reducir	99
En panteones de restos reducidos/cenizas	41
En sepulturas de cadáveres/restos sin reducir	273
En sepulturas de restos reducidos/cenizas	139
En panteones comunitarios de cadáveres/restos sin reducir	241
En nichos de cadáveres/restos sin reducir	102
En nichos de restos reducidos/cenizas	113
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas	101
TOTAL	1.109
Exhumaciones en los Cementerios municipales	Nº
En panteones	66
En sepulturas	276
En panteones comunitarios	122
En nichos	98
TOTAL	220
Cremaciones y Depósito de cenizas	Nº
Cremaciones	1.256

Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo	167
TOTAL	1.423
Gestión de concesiones	Nº
Transmisiones de panteones	35
Transmisiones de sepulturas	90
Transmisiones de nichos	69
Transmisiones de columbarios	39
Renovaciones de panteones	5
Renovaciones de sepulturas	13
TOTAL	251

2. Gestión de quejas

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	30
Mercados	10

El tiempo medio de respuesta ha sido de 2,9 días hábiles.

3. Procedimientos sancionadores

Ámbito	Motivo	Nº
Mercado de La Ribera	Fumar	4
	Impago de canon	2
	Aparcamiento en andén	3
	Obras sin autorización	2
	Gastrobares	6
Mercado de Deusto	Impago de canon	1
Total		18

4. Encuesta de satisfacción

Las personas visitantes que se acercaron al Cementerio municipal de Bilbao los días 28 y 29 de octubre y el 1 de noviembre, recibieron a su llegada una encuesta de cara a valorar las mejoras realizadas hasta el momento y los servicios recibidos. De las 3.000 encuestas repartidas se recibieron por correo postal 273 respuestas.

La encuesta planteaba 25 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 y personas discapacitadas, instalaciones, aparcamiento, paneles informativos, fuentes, baños públicos, zonas verdes y limpieza; y de nuestro personal como su imagen o presencia, amabilidad, razonabilidad del coste del servicio...

De los 25 ítems analizados el resultado es positivo en 24 al mejorar el resultado del año anterior, en algún caso, de manera significativa, como en materia de accesibilidad para personas discapacitadas que ha pasado de un 3,75 en 2016 a una puntuación de 5,59.

La evaluación de nuestro personal ha bajado de 7,63 en 2016 a 7,17 en 2017.

Grado de satisfacción	2016	2017
1. Facilidad de acceso al recinto (ubicación, transporte público...)	6,22	7,12
2. Adecuación del espacio de entrada principal y aparcamiento	6,00	6,50
3. Horario adecuado de apertura y cierre del recinto	7,44	7,57
4. Horario adecuado de apertura y cierre de las oficinas	6,57	6,92
5. Distancia desde el aparcamiento al lugar de visita	6,00	6,24
6. Accesibilidad para personas discapacitadas	3,75	5,59
7. Adecuación y suficiencia de paneles informativos	5,38	6,18
8. Si durante su estancia ha contactado con nuestro personal		
• Imagen y presencia de nuestro personal	6,71	6,77
• Información suficiente y precisa	6,14	7,02
• Trato adecuado y amable	7,29	7,39
9. Estado de caminos y viales	5,22	6,97
10. Estado de zonas ajardinadas	7,11	7,38
11. Estado del entorno de la unidad de enterramiento	6,00	7,16

12. Servicio de fuentes de agua	6,67	7,45
13. Escaleras de acceso a nichos	6,38	6,94
14. Servicios públicos (W.C.)	6,00	6,54
15. Grado de limpieza general de las instalaciones	7,13	7,45
Si ha contratado nuestros servicios en el último mes		
16. Conveniencia del horario de enterramiento o cremación	8,00	6,95
17. Puntualidad de dicho horario	6,50	7,51
18 Dignidad/decoro general del acto	6,50	7,63
19. Imagen/presencia de nuestro personal	9,00	7,13
20. Amabilidad y atención de nuestro personal	9,00	7,53
21. Adecuación del servicio religioso, en su caso	8,00	7,20
22. Razonabilidad del coste del servicio	6,50	5,16
Evaluación del mantenimiento (9 a 15)	6,36	7,13
Evaluación de nuestro personal (8.1 a 8.3,19 y 20)	7,63	7,17
Evaluación Global del Servicio	6,22	7,17

Encuesta de satisfacción ciudadana

