

## 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 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.



## 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 2019

Las principales actuaciones en los **Mercados municipales** han sido las siguientes:

##### 4.1 Puesta en servicio de la Escuela de Cocina en el Mercado de La Ribera

El 22 de mayo de 2019 Bilbao Zerbitzuak y la Escuela Superior de Hostelería Bilbao suscribimos un **convenio** administrativo de **concesión de espacios** en el Mercado de La Ribera mediante el cual se ha puesto a disposición de la **Escuela Superior de Hostelería Bilbao** la utilización de los locales destinados a Escuela de Cocina y Aula Gastronómica, al amparo de la Ordenanza municipal de mercados del Ayuntamiento de Bilbao.

Bilbao Zerbitzuak tiene entre sus objetivos organizar y prestar el servicio de mercado, ordenar la actividad comercial en los mercados municipales de Bilbao, disponer la distribución de los puestos, zonas comerciales, instalaciones auxiliares y complementarias y cuantos otros elementos integren o formen parte de los mercados municipales, y gestionar las concesiones administrativas demaniales, concesiones especiales y concesiones temporales, de conformidad con lo dispuesto en los apartados i), j) y k) del artículo 7.1 de sus Estatutos.

Por su parte, la Escuela Superior de Hostelería Bilbao tiene entre sus objetivos poner a disposición de personas particulares y empresas **formación** mediante la organización e impartición de cursos de cocina y gastronomía en general, así como la asistencia técnica y profesional para la celebración de actividades gastronómicas.

Mediante la acción conjunta de Bilbao Zerbitzuak y de la Escuela Superior de Hostelería Bilbao, al tiempo que promueve la **transmisión de los valores del comercio y de la gastronomía tradicional** contribuye a **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 Escuela Superior de Hostelería de Bilbao 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.

Sin olvidar que el Mercado de La Ribera es el **edificio más visitado de Bilbao**, por delante del Guggenheim, por lo que esta acción conjunta de Bilbao Zerbitzuak y la Escuela Superior de Hostelería Bilbao 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.



La **duración** del convenio suscrito con la Escuela Superior de Hostelería Bilbao es de **cuatro años**, para dotar al proyecto de la necesaria estabilidad en el tiempo, pero sin hipotecar las futuras necesidades de los espacios objeto de la cesión que pudieran condicionar la gestión del propio Mercado de La Ribera, a contar a partir **del 1 de octubre de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2023**.

La Escuela de Cocina abierta en el Mercado de La Ribera fue inaugurada el **5 de julio de 2019** y comenzado su actividad formativa desde el 8 de julio de 2019.

Entre otros aspectos regulados en el convenio se destaca que la Escuela Superior de Hostelería Bilbao asume la obligación de realizar la adquisición de los productos frescos, de carnicería, charcutería, pollería y pescadería que se vayan a cocinar en las instalaciones de la Escuela de Cocina y Aula Gastronómica del Mercado de La Ribera, en los puestos tradicionales del propio Mercado.

#### 4.2 Tareas de mantenimiento en el Mercado de La Ribera

Se ha llevado a cabo la reposición y nivelado de parte del suelo del Mercado de la Ribera en la zona de venta de San Antón, que presentaba un importante deterioro por el mero transcurso del tiempo y el uso intensivo del mismo, que se ha ejecutado en fines de semana para no afectar a la actividad ordinaria del Mercado.

Asimismo, también se ha realizado el pintado del suelo de la zona de la Merced con pintura de caucho gris con el fin de proteger el suelo frente a las agresiones que sufre cada día en las operaciones de limpieza, y el deterioro producido por el uso intensivo del suelo propio de la actividad desarrollada en el Mercado.

#### 4.3 Sistema de frío industrial del Mercado de La Ribera

En el mes de abril de 2019 hemos resuelto el contrato con la anterior empresa adjudicataria y contratado a una nueva, como consecuencia de la falta de solución práctica a las continuas pérdidas de los refrigerantes fluorados que se usan en el sistema centralizado de refrigeración, de manera mayoritaria en el equipo nº 1.

Las principales actuaciones en los **Cementerios municipales** han sido las siguientes:

#### 4.4 Legado testamentario

El 21 de febrero de 2019 recibimos en Bilbao Zerbitzuak la comunicación del fallecimiento de una persona concesionaria de dos unidades de enterramiento en el Cementerio de Bilbao, quien en su testamento había instituido un legado a favor de Bilbao Zerbitzuak por importe de **5.000€**.

A todos los efectos, se ha entendido y aceptado que la cuantía del legado instituido sirve al cumplimiento de la obligación de pago de la tasa de conservación que corresponda a las unidades de enterramiento afectadas, por lo que se consideran satisfechas desde este momento hasta la finalización de la vigencia de su concesión administrativa.

#### **4.5 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 acometido las acciones siguientes:

##### **Seguridad de la carretera BI 737-Erandio/Larrabetzu**

En noviembre de 2018 recibimos en el Cementerio de Bilbao la visita de autoridades y personal técnico del Ayuntamiento de Zamudio y de la Mancomunidad de Servicios del Txorierrri, quienes nos trasladaron la necesidad de adoptar las medidas necesarias para evitar que las ramas del arbolado del Cementerio que sobresalían a la acera y a la carretera BI 737 pudieran ocasionar accidentes que perjudicaran a las personas y vehículos que las transitan.

Esas ramas tapaban parte de las luminarias del alumbrado público, reduciendo la visibilidad de la zona afectada.

Finalmente, se recibió escrito del Alcalde del Ayuntamiento de Zamudio y Presidente de la Mancomunidad de Servicios del Txorierrri, de fecha 2 de enero de 2109, por el que se nos comunicó fehacientemente la necesidad de adoptar las medidas comentadas en el arbolado afectado.

Su tala ha contribuido a realzar la imagen de la *“fachada principal”* del Cementerio constituida por la zona central de entrada al mismo, delimitada por la Capilla y el Claustro anejo, que prácticamente no se podían ver antes pues quedaban ocultos tras los árboles, por lo que tras la tala de los ejemplares afectados hemos ganado visibilidad del conjunto monumental del Cementerio.

##### **Pilotaje del proceso de transformación paisajística del Cementerio municipal de Bilbao**



Hemos aprovechado la sustitución de arbolado de gran porte por plantación arbustiva para realizar a pequeña escala una prueba piloto de la intervención paisajística que deba acometerse en el Cementerio de Bilbao, que nos permita reflexionar sobre la imagen general del Cementerio y su actual jardinería, y desarrollar una imagen final que permita actuaciones programadas de plantación arbórea sustitutivas del arbolado actual, pasando del gran porte actual a otras especies de tipo arbustivo que no presenten el problema derivado de su excesivo crecimiento en altura y consiguiente reproducción del problema que pretendemos corregir. O mediante agrupaciones de plantas, rocallas, alineaciones, pantallas, setos, etc., aplicados con distinta intensidad en función de la zona en que se deba intervenir.

Se ha intervenido en la zona de las verjas de la entrada al Cementerio, en una superficie aproximada de 120 metros lineales, para crear una plantación continua de seto mixto de plantas arbustivas con 260 unidades que dan realce al conjunto.

Se ha sustituido el arbolado del memorial del Monte Oiz por plantación de césped, 2 ejemplares de cercis siliquastrum o árbol de Judas y plantación ornamental arbustiva y de flor.

En el entorno de los edificios de oficinas se han suprimido 5 acacias comunes que presentaban un alto grado de riesgo de caída por enfermedad de los troncos.

Asimismo, en la zona ajardinada del acceso al edificio de oficinas de la derecha se ha plantado 1 ejemplar de cercis siliquastrum.

En la manzana 63, junto a la entrada al Cementerio desde la carretera de Mungia, se ha creado un jardín de plantas aromáticas.

Asimismo se ha intervenido en la pared lateral que limita con los nichos de la manzana 14, para crear una plantación continua de seto mixto de plantas arbustivas con 80 unidades.

### Operaciones comunes

Se realizado el triturado de todo el ramaje y restos de poda producidos en cada caso y su acopio en el lugar de trabajo para posterior recogida y traslado a la zona de compostaje creada el año pasado en el interior de nuestras instalaciones, en la pradera ubicada junto a la tapia que delimita el Cementerio con la cabecera de la pista 30 del aeropuerto de Bilbao.

Como resultado de esta iniciativa se ha obtenido un volumen de 350 m<sup>3</sup> de materia compostada, para su reutilización en nuestros jardines y alcorques.

## 4.6 Mejora de la accesibilidad del Cementerio

El Cementerio municipal de Bilbao fue construido hace más de cien 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, sin olvidar que, en la mayoría de las ocasiones dichas personas tienen una edad avanzada por lo que presentan importantes limitaciones en su movilidad.

En consecuencia, es una necesidad ineludible mejorar la accesibilidad al Cementerio y sus instalaciones mediante la eliminación progresiva de los obstáculos a la movilidad peatonal de las personas que visitan el Cementerio, mediante el rebaje de bordillos, la mejora de las escaleras donde no se pueda ejecutar rampas y, en su caso la colocación de barandillas o pasamanos.

Sin olvidar que la mejora de la accesibilidad del Cementerio es un aspecto destacado como área de mejora en las encuestas de satisfacción ciudadana realizadas a las personas visitantes del Cementerio.

Para llevar a cabo este importante objetivo hemos ejecutado en el aparcamiento y acceso principal del Cementerio de Bilbao los trabajos consistentes en la canalización de una red de instalaciones de electricidad y comunicaciones entre los dos edificios de oficinas y en la zona ajardinada, aprovechando la ocasión para ejecutar también trabajos de excavación y retirada de bordillos, formación de canalización de pluviales, colocación de bordillo de jardín y



formación de pasos rebajados y zona pavimentada frente al edificio principal de oficinas, en la acera frente a la cripta y en las dos aceras de acceso exterior al Cementerio de Bilbao.

Se ha reducido el espacio destinado a la plantación de arbustos a fin de ampliar la calle de rodadura del aparcamiento, que ha pasado de 4,40m a 5,50m, lo que contribuye a facilitar las maniobras de entrada y salida a cada aparcamiento y la comodidad y fluidez de la circulación de los vehículos en el interior del Cementerio.

Asimismo, se ha creado un espacio destinado a la estancia de las personas que acompañan a otras visitantes de las oficinas de Bilbao Zerbitzuak, en el que se han instalado dos bancos y un aparcamiento para tres bicicletas.

En el aparcamiento de vehículos se han señalado dos plazas reservadas a personas con movilidad reducida.

#### **4.7 Trabajos en el acceso peatonal al Cementerio de Bilbao desde la carretera de Mungia**

En el acceso peatonal desde la carretera de Mungia se ha intervenido para mejorar las condiciones de accesibilidad a los tres bloques de nichos existentes a la izquierda de la entrada, que tenían menos de un metro de acera embaldosada a modo de acceso y unas escaleras que, además de presentar un desgaste importante, tenían una altura de peldaño que dificultaba el tránsito de las personas mayores, principales visitantes del lugar.

La seguridad de las nuevas escaleras se complementa con la instalación de unas barandillas de acero inoxidable a modo de pasamanos.

Asimismo se han aprovechado estas obras para acometer la reforma de las arquetas existentes y formación de nueva arqueta de recogida de pluviales y colocación de bordillo de jardín.

Y, a la formación de unos nuevos aseos en dicha zona por cuanto el Cementerio de Bilbao sólo disponía de dos baños para una superficie de 200.000 m<sup>2</sup>, aproximadamente, situados detrás del edificio de oficinas, en la entrada principal, y junto a los panteones comunitarios, en la zona prevista como entrada norte.

Cabe significar que esta necesidad de más baños es un aspecto destacado como área de mejora por las personas visitantes del Cementerio en las encuestas de satisfacción que les realizamos anualmente.

#### **4.8 Renovación de la pavimentación de las entradas al Cementerio de Bilbao**

La realización de obras para la formación y canalización de conducciones de electricidad y comunicaciones en el aparcamiento del acceso principal del Cementerio de Bilbao exigía reponer a su correcto estado de uso la superficie afectada por las obras mediante el asfaltado del total de la superficie de la zona de aparcamiento del acceso principal al Cementerio de Bilbao, desde la entrada al recinto hasta la valla de la izquierda y los bolardos de la parte derecha.

De igual manera se ha llevado a cabo la renovación del asfaltado en la zona de acceso al Cementerio desde la carretera de Mungia tras la realización de obras de mejora de las canalizaciones existentes y construcción de una nueva red de recogida de aguas pluviales.

#### 4.9 Instalación de alumbrado ornamental interior y exterior del Claustro y en el aparcamiento del Cementerio de Bilbao



La ausencia de iluminación del acceso principal y del Claustro del Cementerio provocaba que, sobre todo en el periodo de otoño e invierno, el acceso al mismo a primera hora del día o la salida del recinto a la tarde se tuviera que llevar a cabo prácticamente a oscuras, lo que hacía que la visita al Cementerio fuera incómoda para la mayoría de las personas que nos visitaban.

En consecuencia, resultaba necesario dotar al acceso principal del Cementerio

de una adecuada iluminación con el objeto de dar seguridad a las personas visitantes, independientemente de las condiciones de luz determinadas por la hora y época en que se realice la visita.

De otra parte, se ha aprovechado la ocasión para dotar al Claustro y al jardín del Cementerio de una iluminación ornamental tanto de la parte exterior, columnas, como interior, en los arcos de las cúpulas, a fin de dar al conjunto la dignidad y prestancia que merecen.

Y dotar, asimismo, de iluminación al aparcamiento y zona de entrada al Cementerio.

La mejora de la iluminación del Cementerio, al menos de la zona principal de entrada y salida, es un aspecto destacado como área de mejora en las encuestas de satisfacción ciudadana realizadas a las personas visitantes del Cementerio.

#### 4.10 Instalación de sonido en el exterior del Claustro del Cementerio de Bilbao

El Claustro del Cementerio de Bilbao es una joya arquitectónica en sí mismo considerado que, sin embargo, no se encuentra bien aprovechado, ni siquiera como lugar de estancia.

Dado que hemos dotado al conjunto del Claustro de iluminación que contribuirá a mejorar su habitabilidad y seguridad, se ha considerado conveniente realizar también la instalación de un sistema de sonido que permita difundir música ambiental que contribuya a crear un ambiente de tranquilidad y sosiego a cuantas personas visiten la instalación por cualquier causa, incluso como lugar de paseo o, simplemente, de estancia de las personas usuarias.

#### 4.11 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, hasta el mes de mayo, inclusive, se han realizado las operaciones de levantamiento de los restos de la manzana 43 (bloques numerados del 1 al 70, respectivamente), iniciadas en noviembre de 2018, una vez finalizado el tiempo de la concesión y cumplidos los trámites de comunicación a sus familiares, hasta mayo de 2019 dado que entre los meses de junio y septiembre, ambos incluidos, conforme dispone el artículo 26 del RSMCAPV se suspende temporalmente la exhumación de cadáveres y restos humanos, salvo las ordenadas por la autoridad judicial.

Y, como buena práctica, demoramos el inicio de esta tarea hasta después del 1 de noviembre para evitar molestias innecesarias a las personas que con motivo de la festividad de Todos los Santos visita el Cementerio para recordar a sus familiares fallecidos.

A partir de 1 de noviembre de 2019 y hasta mayo de 2020 tenemos previsto continuar con la exhumación de los panteones comunitarios de la manzana 43, bloques numerados del 71 al 250.

#### **4.12 Plan de Empleo Juvenil**

En colaboración con Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, Bilbao Ekintza promovió en 2018 una iniciativa para la contratación de personas jóvenes menores de 30 años con una titulación media o superior por Entidades Locales, en el marco del Programa Operativo de Empleo Juvenil 2014-2020.

Desde Bilbao Zerbitzuak participamos activamente en esta oportunidad para los/as jóvenes, y hemos contado con 13 de ellos/as para realizar tareas de restauración y consolidación de piezas escultóricas y obras de arte existentes en el Cementerio de Bilbao (4 personas); la recopilación y compendio de la historia de los Cementerios de Bilbao (1 persona); la creación, desarrollo y diseño de una nueva web (2 personas); el diseño e implantación de un Plan de Paisajismo en el Cementerio de Bilbao (5 personas); servicio de traducción, corrección y supervisión de textos a euskera y atención de consultas del personal de Bilbao Zerbitzuak, en la normalización de los formularios y documentos que integran los procedimientos de trabajo de la Entidad, preferentemente, los que tienen como destinataria o se solicitan a instancia de la ciudadanía (1 persona).

Su contratación, con un año de duración, se desarrolla entre diciembre de 2018 y noviembre de 2019.

#### **4.13 Restauración y consolidación de piezas escultóricas y obras de arte existentes en el Cementerio de Bilbao**

Las cuatro personas contratadas en el Plan de Empleo Juvenil han ejecutado tareas de limpieza, consolidación y restauración de panteones, piezas escultóricas y elementos ornamentales de los panteones del Cementerio de Bilbao que forman parte del patrimonio municipal, por ser de titularidad del Ayuntamiento de Bilbao: Cripta, panteón de los Niños del Circo, del Monte Oiz, panteón de Dña. Casilda Iturrizar, etc.

Las tareas han ido dirigidas a evitar o corregir los efectos de la exposición de las piezas a la erosión y a los agentes climatológicos que han originado el deterioro de las piezas y la pérdida de su aspecto original. A tal efecto, en todos los casos se ha llevado a cabo una limpieza superficial de las esculturas y obras de arte para frenar el deterioro que presentaban pero sin ser tan minuciosa y exhaustiva como para que pierdan la "pátina" generada a lo largo del tiempo.



Una vez limpias las esculturas y obras de arte se ha procedido a su consolidación mediante la limpieza de juntas y la aplicación de un mortero de cal con arena de sílice, al que se agrega un color mineral que armoniza con el de la escultura o conjunto arquitectónico sobre el que se interviene.



Para el buen fin de este proyecto hemos contado con el asesoramiento de un profesor, docente e investigador, de la EHU/UPV que ha supervisado el diseño del Plan de Intervención de panteones, piezas escultóricas y elementos ornamentales del Cementerio de Bilbao, y acompañando en todo el proceso a las cuatro personas restauradoras de bienes culturales mediante la realización de 20 visitas semanales para asesorar en los trabajos de restauración y conservación programadas.

#### **4.14 Recuperación de la memoria de los Cementerios de Bilbao**

Los Cementerios de Bilbao (Mallona, Begoña, Deusto, Zamudio), forman parte de la historia de Bilbao y como tales, se han ido transformando y evolucionando según los acontecimientos y sucesos acaecidos en la Villa a lo largo de su trayectoria.

En el Archivo Histórico de la Diputación Foral de Bizkaia y en el Municipal de Bilbao se conservan numerosos expedientes en los que se detallan aspectos como reglamentaciones, registro de enterramientos, autorizaciones para la construcción de mausoleos, obras para la conservación de infraestructuras funerarias que, sin embargo, permanecen ocultas a la vista de la ciudadanía.

En sus primeros años, respondiendo al florecimiento económico de la Villa, los arquitectos que planeaban y ejecutaban la ciudad hacían lo propio en el Cementerio: Achucarro, Bastida, Basterra, Camiña, Epalza, Garamendi, Rucabado, Saracibar, Smith... Dicha floreciente etapa coincidió asimismo con una etapa dulce de la escultura vasca.

Los artistas más representados en Derio son Higinio Basterra (1876-1957) y Quintín de Torre (1877-1966) quienes ofrecen un variopinto panorama plástico de su evolución. También hay un importante trabajo de Nemesio Mogrobejo (1876-1910). No menores son las tres aportaciones de Valentín Dueñas (1888-1952). Manolo Basterra (1882-1947) tiene varias obras en las que evidencia su tendencia a la innovación. Federico Sáenz Venturini (1869-1941) es un autor para descubrir. El Cementerio cuenta también con un relieve de Lorenzo Fernández de Viana (1866-1929) y con sendos ángeles de Manuel Moreno San Román (1891-1969).

Los artistas de la generación de la República están muy bien representados con las estatuas de Joaquín Lucarini (1905-1969), Enrique Barros (1905-1990), Amador Lucarini (1907-1971) o Ricardo Iñurria (1908-1995).

Además, debe valorarse el esfuerzo de muchos maestros de obras y talleres artesanos de principios del pasado siglo. Entre los primeros, Manuel Escondrillas (1853-1922), Ángel Iturralde (1850), Pedro Peláez (1839). Entre los segundos, Serafín Basterra (1850-1927), Vicente Larrea (1852- 1922), Alfredo Lucarini, Elorriaga y Segurolo o Tomás Altuna e Hijos.

Posterior a la guerra civil, destaca la aportación del arquitecto Juan Daniel Fullaondo (1936-1994) cuyo trabajo tiene auténticos valores escultóricos de vanguardia.

Desde un punto de vista histórico y a través de sus distintos elementos queda reflejada la historia de la ciudad en el siglo XX con sus distintas fases de esplendor, guerra civil, desarrollismo, etc.

No se entendería que desde Bilbao Zerbitzuak no nos hubiéramos planteado la oportunidad de rescatar esta información, tratarla adecuadamente para que, respetando los elementos historicistas que deben regir en la materia, tratemos de poner en valor dicha información haciéndola asequible al gran público.

Por este motivo, dentro del Plan de Empleo Juvenil se ha contado con un/a historiador/a que ha recopilado la información disponible, la ha elaborado e iniciado la labor de comunicación del resultado obtenido que, no obstante, necesita de continuidad hasta su finalización, incluso en términos de Lectura Fácil, para que sea conocida por todos/as, incluyéndola en un nuevo apartado

específico de la web de Bilbao Zerbitzuak, información que merece ser recordada y conservada por las actuales y las futuras generaciones de bilbaínos y bilbaínas.

## **5 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

### **5.1 Del Cementerio municipal de Bilbao**

Si bien en las mejoras a realizar hay cierta cohesión entre las propuestas, en el caso de nuevos servicios nos encontramos con sugerencias puntuales. Por un lado se solicita la oferta de visitas guiadas en el propio Cementerio, como se realizan en el programa veraniego a otros lugares de interés. En cuanto al material descargable para realizar la vista se nos informa de inexactitudes en la información de la audio guía.

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

El resto de propuestas tienen un nexo común que también se ve en las mejoras, el de la accesibilidad, dado que un número importante de visitantes son personas de edad avanzada, en la mayoría de las ocasiones, con importantes limitaciones de movimiento. En todos los casos se trata de distintas formas de acompañar, facilitar el acceso a este colectivo, como la sugerencia de establecer un servicio de traslado interno en vehículos eléctricos, facilitar sillas de ruedas o un servicio de acompañamiento personal, especialmente para poder hacer uso de las escaleras de acceso a los nichos superiores.

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

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

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

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

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

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

También son numerosas las peticiones de mejora del aparcamiento, algunas sin especificar motivo, pero otras solicitando mayor cabida de vehículos. Hay quien indica que las actuales paradas de Bizkaibus y Euskotren son disuasorias de visitas por su lejanía.

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

incluido el vaciado de contenedores de basura con mayor frecuencia en especial los días de más afluencia.

A pesar del número de propuestas y quejas, las encuestas que desarrollan por escrito sus preocupaciones son escasas teniendo en cuenta el volumen total de personas encuestadas, por lo que son especialmente significativas aquellas que se han tomado la molestia de agradecer y felicitar los servicios y la atención recibida por parte del personal del Cementerio. En concreto muy efusiva ha sido la felicitación por el concierto ofrecido el 1 de noviembre con motivo de la festividad de Todos los Santos.

En el cuadro siguiente se ofrece de manera resumida los **aspectos a mejorar** valorados por el número de respuestas coincidentes de las personas encuestadas.

<b>De los siguientes aspectos señale TRES DE ELLOS que, desde su punto de vista, constituyen las prioridades a mejorar</b>			
<b>Facilidad de acceso</b>	<b>49</b>	<b>Caminos y viales</b>	<b>36</b>
Horarios de apertura y cierre	23	Zonas ajardinadas	10
Atención de nuestro personal	22	Fuentes de agua	23
<b>Información disponible</b>	<b>37</b>	Escaleras de acceso a nichos	23
Horarios de enterramiento/cremación	6	<b>Servicios públicos – W.C.</b>	<b>44</b>
Dignidad/decoro de la inhumación/cremación	6	Limpieza general	23
Disponibilidad de panteones, sepulturas y nichos	23	<b>Razonabilidad del coste del servicio</b>	<b>33</b>

## 5.2 Del Mercado de La Ribera

En relación a los servicios o productos que en este momento no existen o que se podrían vender en el Mercado, existe un completo abanico de propuestas variadas y puntuales, productos locales, ecológicos, congelados, preparados, supermercado...., que han sido formuladas como sugerencias, atendiendo a los gustos de la persona encuestada. Sin embargo hay 2 servicios que son reclamados por un número significativo de personas encuestadas: un puesto de flores y plantas y con menor incidencia, recuperar el servicio de afilador...

Otra demanda significativa se refiere al aparcamiento en las inmediaciones del Mercado. Se dividen entre quienes demandan un aparcamiento, sin más, y quienes piden que se articule una solución concreta.

En cuanto a servicios que las personas usuarias encuestadas consideran necesarios destacan la solicitud de instalación de cajeros automáticos, la implantación de sistemas de números/ticket a la hora de hacer cola para evitar conflictos y aumentar el confort de la compra. Y con una demanda ligeramente inferior, la existencia de consignas o lugares custodiados para los carros mientras se realizan las compras y la instalación de papeleras a lo largo del Mercado.

En cuanto a propuestas que podrían dar un valor añadido al Mercado sobresale la idea de una zona infantil vigilada, para diferentes edades, en forma de txikipark o ludoteca.

De forma genérica también se habla de dar mayor uso a la 2ª planta con una variedad notable de propuestas, talleres, degustaciones, cursos.... Y sin ofrecer una propuesta concreta hay quien recalca lo desangelado que queda por las tardes.

De manera residual también hay sugerencias de servicio a domicilio, y la opción de implantar la compra online.

Respecto a los aspectos a mejorar en el Mercado la mayor disconformidad de las personas encuestadas viene de la distribución de los puestos. Es muy significativo el número de personas encuestadas que solicitan el agrupamiento de productos por plantas. Dos son los motivos que se resaltan: comodidad a la hora de hacer la compra y posibilidad de realizar comparación de calidades y precios sin recorrer todo el Mercado, y en segundo lugar, el olor a pescado que quedaría limitado a una única zona.

Continuando con la infraestructura, dos quejas sobresalen, la altura de los puestos, que dificulta la compra, y la estrechez de los pasillos que se saturan con facilidad impidiendo un cómodo tránsito.

La segunda deficiencia/queja que se detecta de la encuesta es la higiene y el estado de los baños. Solicitan mayor asiduidad en la limpieza y control de papel y elementos propios del baño.

En cuanto a los servicios/información que ofrecen los puestos, la falta de indicación de precios es llamativa. Por otro lado también se detecta una insuficiente información sobre los productos a la venta, origen, tratamiento, trazabilidad...

Respecto al horario del Mercado destaca la falta de horario estable de algunos puestos (sin indicar cuáles, o ámbito) y la solicitud de que se amplíe el horario de pescaderías sobre todo para que alcance un horario de tarde. Las propuestas aquí varían, hay solicitudes de horario continuo, y otras de apertura algunas tardes, al menos.

La afluencia de turistas es controvertida, hay opiniones a favor de limitar o controlar los grupos de visita, especialmente los días de más afluencia del Mercado, y quienes proponen más facilidades para que el Mercado sea un reclamo turístico.

De manera residual, se reclama una mayor presencia de seguridad en el interior del Mercado alegando inseguridad frente a los hurtos.

Respecto a los Gastrobares es notable la disconformidad general existente con el servicio que se presta en los mismos, especialmente en cuanto a limpieza y atención de mesas. La queja más destacada, con un alto índice de personas encuestadas, es la situación de las mesas, pues alegan que siempre están con restos de consumiciones anteriores y la inexistencia de servicio de recogida de mesas. Esto provoca un rechazo importante hacia los Gastrobares.

Con una menor incidencia, se solicita por parte de la gestión del Mercado un control de precios y control de la exposición de pintxos, solicitando que estén cubiertos.

Por su singularidad e interés en el siguiente cuadro se ofrece información sobre las personas encuestadas y su interés por el Mercado de La Ribera.

<b>Edad</b> de quien cumplimenta la encuesta	Menos 39	35
	<b>40-64</b>	239
	<b>Más 65</b>	195
<b>Frecuencia</b> de compra en el Mercado	Todos los días	10
	<b>Varias veces semana</b>	135

	<b>Una vez semana</b>	196
	Cada 15 días	48
	De forma esporádica	72
<b>Motivo de elección del Mercado</b>	Proximidad al trabajo	6
	Proximidad a la vivienda	127
	<b>Calidad de los productos</b>	148
	Buenos precios	105
	<b>Relación calidad/precio</b>	239
	<b>Variedad de la oferta</b>	154
	Atención al cliente	80
	Ocio	25
	Otros	15

## 6 INDICADORES DE GESTIÓN

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de 2018.

### 1. Servicios de Cementerio

<b>INHUMACIONES EN LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES</b>	
En panteones, de cadáveres/restos sin reducir	72
En sepulturas de cadáveres/restos sin reducir	187
En panteones comunitarios de cadáveres/restos sin reducir	197
En nichos murales de cadáveres/restos sin reducir	104
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas	196
En panteones, sepulturas o nichos, de restos reducidos/cenizas obtenidas en cremaciones realizadas en el Cementerio municipal de Bilbao	225

En panteones, sepulturas o nichos, de restos reducidos/cenizas obtenidas en cremaciones realizadas en hornos externos	240
<b>TOTAL</b>	<b>1.221</b>
<b>EXHUMACIONES EN LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES</b>	
En panteones, sepulturas o nichos	140
En panteones comunitarios	880
<b>TOTAL</b>	<b>1.020</b>
<b>CREMACIONES</b>	
Cremaciones de cadáveres	1.440
Cremaciones de restos	413
<b>TOTAL</b>	<b>1.853</b>
<b>ESPARCIMIENTO DE CENIZAS EN EL BOSQUE DEL RECUERDO</b>	
Esparcimiento de cenizas	120
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>
<b>GESTIÓN DE CONCESIONES</b>	
Transmisiones de titularidad en panteones	25
Transmisiones de titularidad en sepulturas	83
Transmisiones de titularidad en nichos murales	69
Transmisiones de titularidad en nichos columbarios	57
Renovaciones/ventas de panteones	36
Renovaciones/ventas de sepulturas	60
Renovaciones/ventas de nichos osarios	115
<b>TOTAL</b>	<b>445</b>

<b>TOTAL SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>	<b>4.659</b>
--------------------------------------	--------------

## 2. Gestión de quejas

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	24
Mercados	8
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

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

El tiempo medio de respuesta de las quejas relacionadas con la gestión de los mercados ha sido de **10,25 días hábiles**.

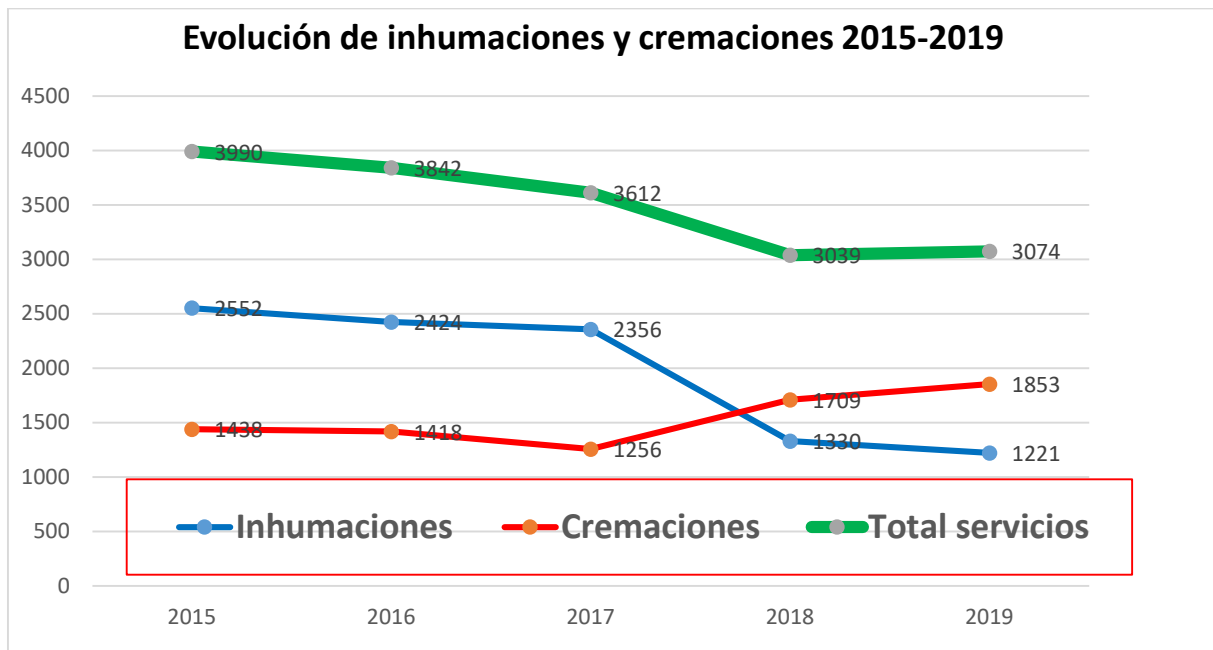
## 3. Procedimientos sancionadores

Ámbito	Motivo	Nº
Mercado de La Ribera	Impago de canon	6
	Altercado	1
	Residuos	1
	Uso indebido ascensores	2
	Colocación de cajas	1
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>

## 7 EVOLUCIÓN DE LAS INHUMACIONES/CREMACIONES

Evolución de las inhumaciones y cremaciones en el Cementerio de Bilbao entre 2015 y 2019.

Servicio	2015		2016		2017		2018		2019	
Inhumaciones	2.552	63,9%	2.424	63,1%	2.356	65,2%	1.330	43,7%	1.221	39,7%
Cremaciones	1.438	36,1%	1.418	36,9%	1.256	34,8%	1.709	56,3%	1.853	60,3%
<b>Total</b>	<b>3.990</b>	<b>100%</b>	<b>3.842</b>	<b>100%</b>	<b>3.612</b>	<b>100%</b>	<b>3.039</b>	<b>100%</b>	<b>3.074</b>	<b>100%</b>



El número de cremaciones evolucionó negativamente desde las 1.438 del año 2015 hasta las 1.256 cremaciones del año 2017.

En **2018** se llevaron a cabo 1.709 cremaciones en nuestras instalaciones, superando el registro más alto de la serie alcanzado en 2014 con 1.602 (+107), y, lo más importante, las medidas de gestión adoptadas para 2019 nos han permitido anticipar este resultado positivo ya desde 2018, hasta el punto de que podemos afirmar que hemos conseguido parar la tendencia descendente en el número de cremaciones de los tres ejercicios anteriores, que dibujaban un escenario de futuro muy preocupante para el servicio de crematorio, en particular, por cuanto se ha producido un incremento de 453 cremaciones respecto al ejercicio anterior de 2017 (+36%).

En **2019** esta tendencia al alza del número de cremaciones se ha mantenido dado que se han llevado a cabo 1.440 cremaciones de cadáveres y 2413 cremaciones de restos cadavéricos, lo que representa un total de 1.853 cremaciones realizadas en el año 2019.

En el conjunto de España se prevé que la cremación sea la opción elegida en un 60% de los fallecimientos en el año 2025. Esta proporción en el Cementerio municipal de Bilbao ha sido en 2019 del 63,9%.

## 8 ADQUISICIÓN/RENOVACIÓN DE CONCESIONES DE ENTERRAMIENTO

Los ingresos por concesiones en el Cementerio que gestiona Bilbao Zerbitzuak se estimaron para el año 2018, por razón de prudencia, en 455.599,15€, a la vista del importe efectivamente recaudado en el ejercicio 2017 (448.347,23€).

Dicha previsión se consideró prudente por cuanto se basaba en el mantenimiento de los niveles de actividad llevados a cabo hasta ese momento (primer semestre del año 2018), y que en los cuatro años anteriores la evolución de las inhumaciones y cremaciones presentaban una preocupante tendencia a la baja.

Sin embargo, esta previsión se vio sustancialmente mejorada en el ejercicio **2018** hasta el punto de que dichos ingresos se incrementaron en el **216,64%**, hasta alcanzar el importe de **971.335,25€**.

En 2018 se procedió a informar a las 836 personas que constaban en el Registro de Cementerios como titulares y cotitulares de las 176 concesiones administrativas vencidas en 2017



por haber transcurrido el tiempo fijado para su uso en exclusividad, de las alternativas y condiciones de que disponían para renovar o renunciar a su concesión.

Transcurrido el plazo de tres meses concedido a este efecto se renovaron 53 concesiones, 20 panteones y 33 sepulturas, que representan el 30,1% del total, un 15,4% superior a la media obtenida en los cinco ejercicios anteriores (14,7%).

A estas 53 concesiones renovadas se le suman las 95 concesiones que han sido objeto de venta directa en 2018 y que corresponden a nichos osarios.

De las 53 unidades de enterramiento sobre las que cabía que las personas interesadas solicitaran su adquisición mediante pago aplazado del coste de la concesión, dado que la adquisición de los nichos osarios carece de esta opción por su reducido importe, en 30 ocasiones (56,6%) sus titulares abonaron el precio de la concesión en un único pago, por un importe total de 520.066,40€.

Y en otras 23 ocasiones (43,4%) sus titulares se acogieron al aplazamiento del pago de la concesión, por un importe de 383.955,15€.

A estos importes debe añadirse el correspondiente a los 95 nichos transmitidos en el ejercicio 2018, que asciende a 81.336,70€, por lo que el total de ingresos por renovación en 2018 de concesiones administrativas sobre unidades de enterramiento del Cementerio de Bilbao ascendió a 971.335,25€, lo que representa un incremento de 522.988,02€ (+216,64%) respecto de lo recaudado por el mismo concepto en 2017 (448.347,23€).

#### **Evolución de los ingresos por concesiones administrativas entre los años 2014 y 2018**

<b>Ingresos por concesiones administrativas del Cementerio</b>					
<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Total periodo</b>
3.558.732,00	1.058.092,56	733.831,75	448.347,23	971.339,25	<b>6.770.342,79</b>

\*Sólo se refleja la información de ejercicios cerrados.

En el cuadro siguiente se puede apreciar la **relación entre el número de concesiones vencidas y el número de renovaciones** de esas mismas concesiones **desde 2013 a 2018**, si bien se hace constar que, en realidad, la gestión de las renovaciones se lleva a cabo en el ejercicio siguiente, es decir, en 2019 gestionamos las concesiones vencidas a 31 de diciembre de 2018, y, en 2020 vamos a gestionar las concesiones vencidas a 31 de diciembre de 2019.

<b>Concesiones</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>		<b>2015</b>		<b>2016</b>		<b>2017</b>		<b>2018</b>	
Vencidas	1.770		113		101		97		176		298	
Renovadas	268	15,1%	11	9,7%	9	8,9%	18	18%%	53	30,1%	148	49,6%
No renovadas	1.502		102		92		79		123		150	

En el año 2014 se gestionaron conjuntamente 1.770 concesiones concedidas a 99 años, vencidas entre el 31 de diciembre de 2000 y el 31 de diciembre de 2013, esto es, las concesiones vencidas correspondientes a 14 años, mientras que en los ejercicios siguientes el número de concesiones vencidas gestionadas, cada año, ha oscilado entre las 113 de 2014 y las 298 de 2018.

Desde el año **2000 a 2018**, de las **2.555 concesiones vencidas** sólo se han **renovado 507**, que representan el **19,8% del total** de concesiones ofertado. O, dicho de otra manera, el

Ayuntamiento de Bilbao “*se ha quedado*” con un paquete de **2.048 concesiones “sin renovar”**, y que, esto no obstante, siguen generando un coste de mantenimiento real.

En el ejercicio **2019** se ha procedido a la notificación a las 528 personas titulares y cotitulares de las 298 concesiones que vencieron con efecto del 31 de diciembre de 2018, de las que esperamos que se renueven en un porcentaje similar al de 2018 (sin contar los nichos osarios).

Se han renovado 82 concesiones y se han otorgado otras 83 concesiones correspondientes a nichos osarios de 1ª y de 2ª clase.

En consecuencia, el total de concesiones renovadas y de nueva concesión asciende a 165.

De las 82 concesiones renovadas, en 59 (71,9%) ocasiones sus titulares han abonado el precio de la concesión en un único pago, por un importe total de 618.610,00€.

Y en otras 23 (28,1%) ocasiones sus titulares se han acogido al aplazamiento del pago de la concesión, por un importe de 268.220,00€ por lo que los ingresos por renovación en 2019 de concesiones administrativas sobre unidades de enterramiento del Cementerio de Bilbao ha ascendido a 886.830,00€.

Los ingresos por nuevas concesiones en el mismo periodo ha ascendido a 68.579,20€.

El total de ingresos por renovación/nueva adquisición de concesiones administrativas sobre unidades de enterramiento en el Cementerio municipal de Bilbao, en 2019, asciende a 955.409,20€.

En el ejercicio **2020** se procederá a la notificación a las 438 personas titulares del vencimiento de sus concesiones, que ascienden a 172 (126 menos que en 2019), de las que esperamos que se renueven en un porcentaje similar al de este año, muy superior al 15,9% resultante de la media del periodo analizado desde 2000 a 2018, por lo que se prevén unos ingresos por este concepto por importe de 846.132€, que se transferirán posteriormente al Ayuntamiento de Bilbao.