

1 INTRODUCCIÓN

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



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

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

2 MISIÓN / VISIÓN

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

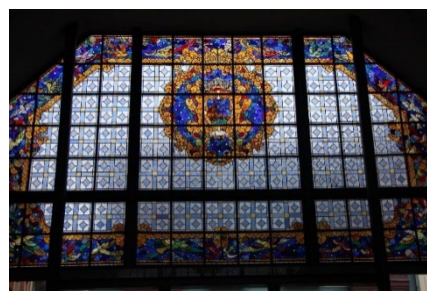


La **misión de los Cementerios municipales** es realizar el tratamiento sanitario a cadáveres, restos de cadáveres, restos humanos y cenizas, para atender las necesidades higiénicas de la Villa de Bilbao.

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

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

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



3 PRINCIPALES OBJETIVOS DE BILBAO ZERBITZUAK

En materia de **Cementerios**:

1. Dar respuesta a las necesidades actuales y futuras de inhumación y cremación de todas las personas nacidas, residentes o fallecidas en la Villa de Bilbao, mediante una adecuada gestión de las concesiones sobre las unidades de enterramiento.

2. Prestar los servicios de inhumación, exhumación y cremación de cadáveres, restos cadavéricos o restos humanos y depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo, con dignidad y decoro, ofreciendo un servicio de calidad y respetuoso con el entorno y con las familias, por cuanto la función del Cementerio es custodiar los restos de sus seres queridos y que puedan acudir para homenajear, despedir y recordarlos con cariño y sensibilidad.



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

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

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

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

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

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

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

4 PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS EN 2020

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 el año pasado, a través de los proyectos siguientes.

4.1.1 Creación de un “jardín de los aromas” en la manzana 63



Se ha regenerado la pradera del lado derecho de la manzana 63, conocida como cementerio civil, con una superficie de 1.700 m², mediante el aporte de una capa de 5 cm de mantillo especial (80 m³), nivelación, creación de un muro biológico Krainer y nueva siembra con gramíneas mezcladas con variedades de pradera.

Se ha rematado la zona mediante la creación de un pasillo central embaldosado con adoquín en piedra natural en color crema de 12x6, para lo que se ha retirado la capa de tierra vegetal y ejecutado una solera de hormigón armado de 15 cm de espesor con hormigón de planta HA-25 y armado con mallazo 20/30/5.

4.1.2 Camino entre plantaciones

Se ha generado una red de caminos interiores entre los parterres de la manzana 63, a base de elemento drenante y de relleno con acabado de arena albero amarilla y con estabilizador de suelo Bera gravel Fix Pro fabricado en polipropileno de alta calidad soldado a malla geotextil antihierba.

4.1.3 Siembra de césped en el memorial de las víctimas del Circo del Ensanche

En la zona del memorial de las víctimas del Circo del Ensanche el césped plantado el año pasado no arraigó convenientemente por lo que se ha llevado a cabo la resiembra con gramíneas y variedades de pradera para conseguir crear un césped de bajo mantenimiento y con floraciones autóctonas mediante bulbos de narcisos, crocus, etc., para dar más color a la zona.

4.1.4 Replantación en el muro del fusilamiento este e instalación de riego automático

Se ha procedido a la replantación en el muro de fusilamiento este a base de **soleirolia** en marco de plantación pequeño para favorecer su crecimiento. Además de la instalación de un riego por aspersión automático para poder satisfacer las necesidades hídricas de la planta.

4.1.5 Tala y apeo de árboles y reducción de tocones

Se ha ejecutado la tala, apeo controlado y retirada de ramas y restos de 6 árboles en la manzana 14, que afectaban a la zona en la que se han realizado obras de impermeabilización de tejados de diez edificios de nichos, además de la reducción del tocón de dichos ejemplares con máquina destocadora.

4.2 Construcción de tres nuevos bloques con una capacidad para 588 nichos osarios

La exhumación de los restos cadavéricos de los panteones comunitarios, una vez finalizado el tiempo de la concesión, provoca una importante demanda de nichos osarios para inhumar las cenizas o los restos cadavéricos, hasta el punto de que desde mayo de 2020 ya no disponíamos de ningún nicho libre de estas características.

Y, dado que era previsible que la demanda de los nichos osarios continuara en los próximos años se hacía necesario proveer a la construcción de nuevos nichos para poder atender la misma, sobre todo en un momento como el actual, en el que la cremación gana terreno a la inhumación de los cadáveres.



El 2 de marzo de 2020 se adjudicó a Emilio Puertas Tejedor, Arquitecto, S. L., la redacción del proyecto de construcción de los nuevos nichos.

El proyecto técnico elaborado define la construcción de tres edificios con una capacidad para 588 nichos osarios en el muro perimetral interior este de la manzana 4 del Cementerio municipal de Bilbao.

También, la construcción de varias zonas estanciales con bancos y papeleras para dar servicio a las personas que se congregan en el Cementerio los días más señalados o en visitas de mantenimiento.

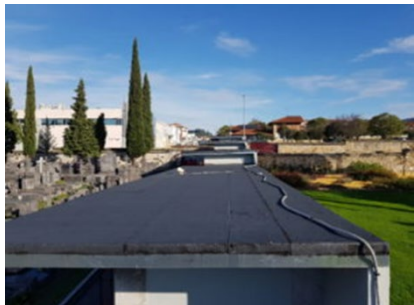
Los nuevos edificios se han ejecutado mediante elementos prefabricados, sobre una cimentación superficial sobre losa zapata corrida de hormigón armado.

Sobre los prefabricados se ha colocado una cubierta de losas prefabricadas posteriormente impermeabilizadas.

El conjunto se adapta a las dimensiones, materiales y tipología constructiva del bloque existente para dar cerramiento unitario a todo el frente. Además se ha rehecho completamente la solera.



4.3 Obras de impermeabilización de las cubiertas de diez edificios destinados a nichos en el Cementerio municipal de Bilbao



Se ha actuado en los edificios de nichos situados a la derecha de la entrada de la carretera de Mungia del Cementerio, entre las manzanas 14, 15 y 63.

Con esta intervención se pretende prevenir y evitar que se puedan producir entradas de agua de lluvia a los nichos, al tiempo que recuperamos las partes deterioradas por el efecto del agua y que provocan una imagen negativa del mantenimiento del conjunto arquitectónico afectado y del propio Cementerio de Bilbao, en general.

Las obras han consistido en la reparación de las cubiertas de los nichos 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.

4.4 Instalación de climatización con bomba de calor en la zona del personal y equipos del Crematorio

Se ha llevado a cabo la instalación de un equipo de climatización con bomba de calor en el habitáculo del Crematorio destinado a zona de despacho, donde además se ubican los ordenadores centrales que gestionan los dos hornos crematorios del Cementerio.

De esta forma, además de garantizar las condiciones de seguridad y el óptimo funcionamiento de los ordenadores que gestionan los hornos, manteniéndoles en un rango de temperatura adecuado para que no les afecte el calor extremo que, sobre todo en verano, se produce en el interior del local, y la confortabilidad del personal del Crematorio, dotando a la zona de trabajo de un sistema de climatización que garantice la renovación del aire, el calor en invierno y una temperatura, regulable, fresca en verano, dado que en la actualidad esta dependencia no dispone de ventilación directa al exterior.

4.5 Trabajos de reparación de varios componentes refractarios del Horno Crematorio Shelton nº 1, instalado en el Cementerio municipal de Bilbao

Como consecuencia del uso intensivo a que se han visto sometidos, en un régimen continuado de altas temperaturas, los hornos crematorios de que dispone el Cementerio municipal de Bilbao durante el momento álgido de la pandemia de COVID-19, entre los meses de marzo y abril de 2020, ha sido necesario reparar los daños producidos en uno de los dos hornos.

La intervención ha consistido en la sustitución completa de la parrilla principal, compuesta por 15 tejas especiales patentadas por JG Shelton, 10 arcos de sustentación y 5 apoyos, 20 cuñas y losa final, fabricadas con un contenido de alúmina del 80%, debido a las altas temperaturas que sufren y al desgaste por el rozamiento del féretro.

Asimismo se ha reconstruido la solera intermedia, fabricada con losas refractarias elaboradas en hormigón especial para choque térmico y mecánico, al saneamiento de los pilares de sustentación y de los dinteles de las puertas de inspección superior e inferior y de la puerta de carga, la renovación del fondo del horno con hormigones refractarios especiales de alta resistencia al choque térmico y la sustitución de la pletina de extracción de cenizas.

4.6 Fidelización del Servicio de Crematorio



Con el objetivo de fidelizar el crematorio del Cementerio municipal de Bilbao ante las empresas de servicios funerarios, éstas pueden acceder a los siguientes porcentajes de descuento por volumen anual de actos de este tipo realizados en el mismo:

Entre **101 y 300** cremaciones al año se aplicará un porcentaje del **5%** de descuento sobre el precio establecido, al total de cremaciones.

Entre **301 y 600** cremaciones al año se aplicará un porcentaje del **10%** de descuento sobre el precio establecido, al total de cremaciones.

Entre **601 y 1.200** cremaciones al año se aplicará un porcentaje del **15%** de descuento sobre el precio establecido, al total de cremaciones.

A partir de **1.201** cremaciones al año se aplicará un porcentaje del **20%** de descuento sobre el precio establecido, al total de cremaciones.

Cerrado el ejercicio 2020, segundo de aplicación de la antecitada medida, tres empresas de servicios funerarios han superado el número de 100 cremaciones en los hornos crematorios del Cementerio municipal de Bilbao, FUNESPAÑA que realizó un total de 1.040 cremaciones; GRUPO ALBIA realizó un total de 257 cremaciones y LA AUXILIADORA que realizó un total de 302 cremaciones en el Cementerio municipal de Bilbao en el año 2020.

4.7 Mejora del sonido de la Capilla del Cementerio de Bilbao

Mediante la instalación de 4 columnas acústicas, apta para exteriores, en sustitución de los dos anteriores, con el objeto de mejorar la audición de los sonidos de la Capilla, y el suministro de 1 mezclador que permite discriminar la salida del sonido captado por los micrófonos de ambiente, de modo que se pueda reproducir el sonido del interior de la Capilla en el Claustro, sin afectar a la audición del sonido en el interior de la Capilla.

4.8 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/as, 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 13 de marzo se han realizado las operaciones de levantamiento de los restos de la manzana 43, iniciadas en noviembre de 2019, después de la festividad de Todos los Santos para evitar molestias innecesarias a las personas que en esa fecha visitan el Cementerio para recordar a sus familiares fallecidos/as.



Inicialmente teníamos previsto terminar el 30 de mayo de 2020 el plan de exhumaciones de los bloques numerados del 71 al 250, respectivamente, dado que entre los meses de junio a septiembre, ambos incluidos, conforme dispone el artículo 26 del Reglamento de Sanidad Mortuoria de la Comunidad Autónoma del País Vasco se suspende temporalmente la exhumación de cadáveres y restos humanos, salvo las ordenadas por la autoridad judicial.

Sin embargo, como consecuencia de la aprobación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, para adaptar la carga de trabajo a esta situación se suspendió la realización de las tareas de exhumación de cadáveres en los panteones comunitarios desde el 13 de marzo.

4.9 Plan de Empleo Juvenil

En colaboración con Lanbide - Servicio Vasco de Empleo, Bilbao Ekintza promovió en 2019 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 del muro perimetral de piedra del Cementerio de Bilbao (4 personas); 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 (4 personas); servicio de traducción, corrección y supervisión de textos a euskera y atención de consultas del personal de Bilbao Zerbitzuak, en la normalización de los formularios y documentos que integran los procedimientos de trabajo de la Entidad, preferentemente, los que tienen como destinataria o se solicitan a instancia de la ciudadanía (1 persona); la gestión administrativa del Plan Joven 2019/2020 en Bilbao Zerbitzuak (1 persona); y la implantación de contenidos multimedia y comunicación en Bilbao Zerbitzuak (1 persona).

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

Las tareas de limpieza, consolidación y restauración del muro perimetral del Cementerio de Bilbao han ido dirigidas a evitar o corregir los efectos de la exposición del muro a la erosión y a los agentes climatológicos que han originado un importante deterioro del mismo mediante un proceso de arenificación o descomposición de la parte superficial que es característico de la piedra arenisca



Sin embargo, debido a la aprobación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, este personal dejó de trabajar en el Cementerio de Bilbao a partir del 16 de marzo, al no ser considerada su actividad como esencial.

La suspensión de esta actividad se prolongó del 14 de marzo hasta el 27 de julio de 2020. Por este motivo, se modificó la planificación inicialmente prevista de las tareas a realizar y se ha reducido el objetivo concentrando la actividad en la recuperación del lado derecho de la parte del muro que da frente a la carretera del Txorierrri BI 737-Erandio / Larrabetzu.

El trabajo de restauración ha consistido en una limpieza superficial de la piedra, la limpieza de juntas mediante la retirada de restos herbáceos y raíces y la aplicación de un mortero de cal con arena de sílice, al que se ha agregado un color mineral que armoniza con el de la arenisca, así como el relleno de las partes más deterioradas de la arenisca.

4.11 Tareas de mantenimiento en el Mercado de La Ribera

Se ha acometido la realización de las obras de reposición de la resina epoxi de alta penetración existente en el suelo de la segunda planta de la Merced, en el Mercado de La Ribera, ante el desgaste de dicho material y como medio de garantizar la impermeabilización del suelo

afectado a fin de evitar filtraciones de agua a la zona de los gastrobares, ubicada inmediatamente debajo, en la primera planta del Mercado, en una superficie de 596,41 m².

La ejecución de la obra se ha llevado a cabo en los días festivos de la Semana Santa de 2020, a fin de no entorpecer la actividad diaria de los puestos de venta tradicionales del Mercado de La Ribera.

5 OTRAS ACTUACIONES A DESTACAR: PRINCIPALES AFECCIONES A LA GESTIÓN DE BILBAO ZERBITZUAK OCASIONADAS POR EL COVID-19

5.1 Cronología y efectos de la declaración de alarma por la pandemia del COVID-19

El Gobierno Vasco aprobó el Decreto 6/2020, de 13 de marzo, del Lehendakari, por el que avocaba para sí la dirección del Plan de Protección Civil de Euskadi, Larrialdiei Aurregiteko Bidea-LABI, ante la situación generada por la alerta sanitaria derivada de la propagación del Covid-19.

El sábado, 14 de marzo de 2020, el Gobierno de España aprobó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

El estado de alarma, que se declaró por un periodo inicial de quince días naturales, fue objeto de seis prórrogas hasta las 0:00 horas del 19 de junio de 2020, mediante la aprobación del Real Decreto 476/2020, de 27 de marzo; del Real Decreto 487/2020, de 10 de abril; del Real Decreto 492/2020, de 24 de abril; del Real Decreto 514/2020, de 8 de mayo; del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo; y del Real Decreto 555/2020, de 5 de junio.

Los principales efectos de la declaración del estado de alarma en nuestra gestión estuvieron directamente vinculados con la **limitación de la libertad de circulación de las personas**, excepto que se trataran de **“desplazamientos al lugar de trabajo para efectuar su prestación laboral, profesional o empresarial”**, establecida con carácter general en el artículo 7 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Con el objeto de facilitar los desplazamientos desde su domicilio a su centro de trabajo a las personas que trabajaban en Bilbao Zerbitzuak, y a todas las personas que trabajaban en los Mercados municipales, tanto como titulares de los puestos como a su personal asalariado, el 16 de marzo se elaboraron y entregaron los **documentos nominativos** necesarios para que sirvieran de **justificante** y que el personal afectado pudiera acudir a su puesto y cumplir su función de dar tratamiento sanitario a cadáveres, restos de cadáveres, restos humanos y cenizas, para atender las necesidades de la Villa de Bilbao, en el caso de los cementerios, o de facilitar a la ciudadanía de Bilbao el acceso a la compra de alimentos variados y de calidad, en el caso de los mercados.

Y, de otra parte, con la **suspensión de la apertura al público de los locales y establecimientos minoristas excepto los de alimentación**, regulada en el artículo 10 del citado Real Decreto.

Ambos aspectos son objeto de desarrollo en el siguiente apartado.

5.2 Adopción de medidas de salud pública

Con anterioridad a la aprobación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y, en previsión de que el gobierno de España o el gobierno de Euskadi dictaran medidas de intervención en el marco de la situación y evolución del COVID-19, por las que se ordenara, como posteriormente se confirmó, la suspensión de la actividad en todo el ámbito territorial de España o de Euskadi, en su caso, salvo de aquellos servicios que se declararan esenciales para garantizar los suministros de productos básicos y de alimentación a la población, en Bilbao Zerbitzuak elaboramos un **Plan de Contingencia** con el objetivo de que pudiera ser aplicado desde el mismo momento en que se aprobara dicha suspensión.

5.2.1 En el ámbito de la gestión de personas

El **principal riesgo** identificado en nuestro Plan de Contingencia derivaba de la posibilidad de que se produjera el **contagio** de un/a trabajador/a en el servicio de atención ciudadana o en el enterramiento o durante la cremación de cadáveres, y se tuviera que aplicar la medida de **cuarentena** a todo el personal del servicio afectado, incluso de toda la Entidad, al mismo tiempo.

Para evitarlo, con efectos del lunes, día 16 de marzo de 2020, **“dividimos en dos la Entidad”**, de modo que si una parte de la misma se contagiaba de COVID-19 aún nos quedara la otra mitad para dar continuidad a la tarea, incluso reducir a la mitad el problema que implicaría tener que sustituir a un equipo completo por contagio del coronavirus.

En consecuencia, los servicios quedaron así:

1. **Atención ciudadana:** tenemos 4 personas con las que se formaron dos equipos de 2 personas cada uno. Cada grupo trabajaba, de manera alterna, presencialmente una semana completa mientras el otro estaba en su domicilio, realizando teletrabajo, de modo que no se pudiera producir contacto directo entre sus integrantes.

2. **Personal de enterramiento y de cremación:** tenemos 12 personas con las que se formaron dos equipos de 6 personas cada uno (el equipo mínimo para un enterramiento son 4 personas, más otra para atender el funcionamiento de los hornos crematorios). Igualmente, cada grupo trabajaba, alternativamente, una semana completa y el otro estaba en su domicilio, de modo que no se pudiera producir contacto directo entre sus integrantes.

Para adaptar la carga de trabajo a esta situación se suspendió la realización de las tareas de exhumación de restos en los panteones comunitarios cuya finalización, en condiciones ordinarias, estaba prevista para el 31 de mayo de 2020.

3. **Personal de mantenimiento:** tenemos 4 personas con las que se formaron dos equipos de 2 personas cada uno. Cada grupo trabajaba, alternativamente, una semana completa y el otro estaba en su domicilio, para evitar que se pudiera producir contacto directo entre sus integrantes.

4. **Personal de oficina:** que desarrolla funciones de gestión económica y contabilidad, asesoría jurídica y de administración electrónica (3 personas), respectivamente, pasaron a desarrollar sus tareas ordinarias mediante teletrabajo.

Una administrativa de gestión fue adscrita temporalmente a uno de los dos equipos de atención ciudadana, adaptando su ritmo de trabajo al mismo.

5. **Dirección:** el Jefe de Servicios Múltiples y el Director Gerente se alternaron semanalmente para desarrollar su trabajo de manera presencial en las oficinas de Bilbao Zerbitzuak y a través de teletrabajo, con el objetivo de no coincidir en el mismo espacio mientras durara la situación de crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

6. A partir del **24 de marzo se suprimió el horario de visitas** del Cementerio de Bilbao, que hasta ese momento tenía lugar de 8 a 14:30 horas, todos los días, ante la dificultad que implicaba para la empresa ILUNION cubrir el servicio hasta las 18 horas con personal que pudiera alternar su servicio cada semana para evitar situaciones de riesgo por contaminación cruzada en la oficina de Bilbao Zerbitzuak, donde se presta el servicio de conserjería.

El Servicio de Cementerio es el **último eslabón de la cadena de la salud pública** de este país, por lo que **no nos hemos quedado en casa**, ni hemos sido invisibles. Al contrario, hemos tratado en todo momento de adaptarnos a la nueva realidad y responder con **coraje, empeño y dedicación** para ayudar a frenar la pandemia de COVID-19 con el **esfuerzo físico y emocional** que requería el momento y dar respuesta a las necesidades higienistas de la ciudadanía de Bilbao.

Tampoco podemos obviar que con los medios de que disponemos y las exigencias legales y ambientales con que nuestro personal ha afrontado su trabajo se ha visto sometido a niveles de estrés elevados que ha provocado **agotamiento físico** y, sobre todo, **psicológico**.

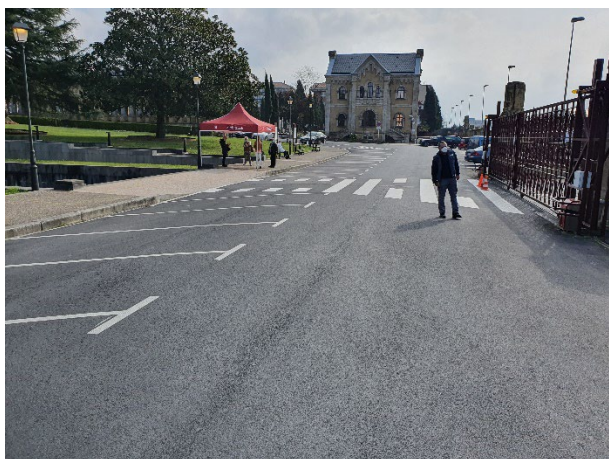
Sin olvidar que nuestros trabajadores tienen padres mayores o hijos pequeños por lo que durante su trabajo también han sufrido el miedo y nerviosismo propio de sentirse en situación de riesgo por contagio del COVID-19, y el consiguiente riesgo de contagiar a sus familias.

Considero relevante dejar constancia ahora de que todo el personal de Bilbao Zerbitzuak se ha implicado de manera activa desde el primer instante, entendiéndolo la importancia del momento que estábamos viviendo y, por tanto, la necesidad de **adaptar la jornada y su horario a la realidad del día a día**, mientras durara esta situación de crisis sanitaria.

5.2.2 En el ámbito de la gestión de cementerios

El artículo 11 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, estableció que la **asistencia a las ceremonias fúnebres** se condicionaría a la **adopción de medidas organizativas** consistentes en **evitar aglomeraciones de personas**, en función de las dimensiones y características de los lugares de manera que se garantizara a las personas asistentes la posibilidad de respetar la distancia entre ellas de, al menos, **un metro**.

En consecuencia, **desde el sábado**, día **14 de marzo de 2020**, se aplicaron las siguientes **medidas de salud pública en el Cementerio de Bilbao** (en el Cementerio de Deusto no se presta servicio de atención ciudadana ni servicios de cremación), con el objetivo de que al mismo tiempo que las familias pudieran iniciar el duelo, evitar que la asistencia al Cementerio se convirtiera en una fuente de contagio indeseada.



1. Con carácter general, **no se permitió el acceso** al recinto del Cementerio a las personas **familiares de las fallecidas por COVID-19**, siguiendo las recomendaciones que contenía el documento técnico elaborado por el Ministerio de Sanidad sobre *“Procedimiento para el manejo de cadáveres de casos de COVID-19”*, en el que se estableció el protocolo específico para el tratamiento de víctimas mortales del coronavirus que señala que las personas fallecidas por el COVID-19 deben ser considerados cadáveres del Grupo II según lo establecido en el Decreto 2263/1974, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de policía Sanitaria Mortuoria, que en

nuestro ámbito territorial se regula mediante el Decreto 202/2004, de 19 de octubre, última modificación por Decreto 166/2028, de 20 de noviembre.

Y que el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que el Gobierno español declaró el estado de alarma en todo el país, estableció diversas limitaciones a la movilidad de las personas en general, incrementadas hasta el punto de ordenar su **confinamiento** (antes de que se extendiera con la primera prórroga del estado de alarma al resto de la población), a las que eran **contactos directos de personas afectadas por COVID**, en este caso fallecidas por COVID-19.

2. Se limitó la **atención presencial** a los casos estrictamente urgentes relacionados con los **servicios de enterramiento o cremación del día**.

Para el resto de atenciones las personas interesadas podían llamarnos al 944 231 019, en horario de 8:30 a 14 horas, en días laborables.

O formular las preguntas que quisieran realizarnos a través de la dirección de correo electrónico info@zkb.bilbao.eus

3. Se **suspendió la celebración de ceremonias de despedida en los servicios de cremación** dado que el lugar destinado al efecto es un local cerrado.

Al realizarse al aire libre se mantuvo la celebración de estas ceremonias en los enterramientos, si bien las personas asistentes debían guardar la distancia de seguridad de un metro entre sí y con el personal de enterramiento.

4. Inicialmente se permitió el **acceso de cuatro personas familiares** en cada servicio que, en aplicación del Real Decreto 476/2020, de 27 de marzo, por el que se prorrogó el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, pasó a **tres personas** a partir del 30 de mayo, y en aplicación del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, fue de **veinticinco personas** quienes podían integrar la comitiva de despedida en caso de inhumaciones, que se redujo a **quince personas** en caso de cremaciones, a partir del 25 de mayo.

5.3 En el ámbito de la gestión de mercados

El artículo 10 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, estableció la **suspensión de la apertura al público de los locales y establecimientos minoristas excepto los de alimentación.**

En consecuencia, cerraron el restaurante La Ribera Bilbao-Jazz bar, la zona de los Gastrobares y la Escuela de Cocina en el Mercado de La Ribera, y los bares de los Mercados de Deusto, Labayru y Otxarkoaga.

Y se mantuvieron abiertos los puestos de venta tradicionales de los Mercados municipales.

Entre las medidas de salud pública implantadas en los Mercados municipales, empezando por los de gestión directa (La Ribera y San Ignacio) y alcanzando al resto en atención a su tamaño o número de puestos de cada mercado (Labayru, 12 puestos; Deusto, 11 puestos; Otxarkoaga, 9 puestos; Ensanche, 7 puestos; Trauko, 4 puestos), destacamos las siguientes:

1. Colocación en el **suelo** de **bandas adhesivas de señalización**, en el frente de cada puesto, para marcar la **distancia de 1 metro** de separación entre las personas clientes, medido tanto al frente como en posición lateral.



Con posterioridad, se realizó esta misma señalización con **pintura amarilla** en el suelo en el **Mercado de La Ribera** dado que las bandas colocadas inicialmente no resistieron el uso intensivo del Mercado ni el empleo de medios mecánicos empleados en la limpieza de los suelos.

Mediante esta intervención hemos pretendido **evitar** el problema que supone la obligación de instalar mamparas u otros medios de separación entre los productos de venta y los/as clientes, que afectó, principalmente, a las **pescaderías y fruterías** pues al resto de puestos que disponen de vitrinas la medida no les afectaba, por razones obvias, cuando no exista 1 metro de separación entre un puesto y la persona cliente y los productos están expuestos a la vista, directamente.

2. El 16 de marzo de 2020 se entregaron en cada Mercado a las personas titulares de puestos y su personal asalariado, en su caso, tarjetas nominales para que sirvieran a modo de “*salvoconducto*” o autorización de circulación o movilidad entre municipios, por ejemplo si se reside en otro que no sea Bilbao, dado que entre las medidas que se adoptaron se encontraba la de confinamiento o de limitación de movimientos entre poblaciones.

3. Suministro de uno o varios (entre 2 y 4) elementos de distribución de **gel hidroalcohólico** para cubrir las entradas de cada Mercado, según las entradas de que dispone cada Mercado. Asimismo, desde Bilbao Zerbitzuak hemos asumido el suministro periódico de los **repuestos** de gel hidroalcohólico en todos los Mercados municipales.

4. Como recursos de **información**, se colocaron carteles informativos sobre cómo son los accesos al Mercado y las medidas de seguridad que deben adoptar los/as clientes mientras dure la actual situación de crisis sanitaria, en las puertas de acceso a cada Mercado.

5. El 5 de mayo comunicamos por escrito a todas las personas titulares de los puestos de venta en todos los Mercados municipales el contenido de la Orden SND/388/2020, de 3 de mayo, que estableció la **obligación de usar mascarilla dentro de los puestos** cuando haya dos o más personas vendiendo o no se pueda mantener la distancia de seguridad con los/as clientes.

6. El 14 de mayo implantamos, para las **personas usuarias o clientes**, la **obligación de usar mascarilla** para poder acceder a todos los Mercados municipales, ante la imposibilidad de poder garantizar la distancia mínima de seguridad establecida en dos metros, entre clientes.

Con el fin de facilitar que esta medida pudiera ser implantada sin problemas suministramos **7.950 mascarillas de tisú seco** al conjunto de los Mercados municipales con el objetivo de que las pudieran entregar a las personas que se acercaran al respectivo Mercado los primeros días, dando tiempo a que la medida fuera conocida, y evitar que ningún cliente se tuviera que ir sin comprar por no disponer de mascarilla.

Con posterioridad, esta obligación ha sido impuesta por la Orden SND/422/2020, de 19 de mayo, por la que se regulan las condiciones para el uso obligatorio de mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en la vía pública, en espacios al aire libre y **en cualquier espacio cerrado de uso público o que se encuentre abierto al público, siempre que no sea posible mantener una distancia de seguridad interpersonal de al menos dos metros.**

Finalmente, la Orden de 15 de julio de 2020, de la Consejera de Salud, por la que se modifica el anexo de la Orden de 18 de junio de 2020, sobre medidas de prevención necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superada la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, ha impuesto el uso obligatorio de la mascarilla en Euskadi, también en los espacios abiertos.

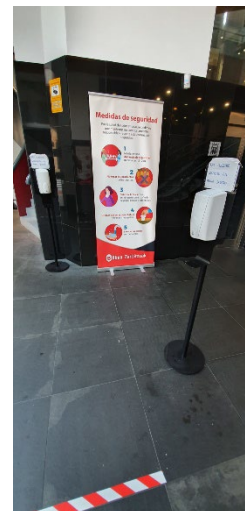
Asimismo, en el **Mercado de La Ribera** se adoptaron las medidas siguientes, desde el martes, día **7 de abril**:

1. El **control del aforo en el Mercado de La Ribera** para lo que se cerraron los accesos desde las alas de San Antón y de la Merced, respectivamente, canalizando la entrada y salida de clientes por la calle Ribera.

El 8 de mayo instalamos una **señalización** de techo, en la primera planta, y mediante postes señalizadores, en la segunda planta del Mercado de La Ribera para establecer unos **flujos internos de circulación** de las personas usuarias del Mercado, con el objeto de evitar que las personas se cruzaran de frente a corta distancia.

Asimismo pusimos en marcha una nueva medida consistente en la realización de un control de aforo adicional en el interior del Mercado, para regular los accesos a los puestos de la planta primera, principalmente, donde se concentra el mayor número de clientes.

Sin embargo, desde el mismo día de su implantación pudimos comprobar que esta última medida no daba el resultado esperado pues resultaba incontrolable que las personas que entraban



en la zona siguieran circulando entre puestos respetando la señalización, al tiempo que se concentraban en determinados puestos mientras que en otros apenas había, o directamente no había, clientes/as.

En consecuencia, las aglomeraciones interiores que pretendíamos evitar se seguían produciendo y, por tanto, el riesgo de seguridad sanitaria que pretendíamos evitar, en realidad, persistía.

El control de aforos exterior por el personal de seguridad se vino realizando hasta el 27 de junio, una vez finalizado el estado de alarma, para lo que se reforzó el servicio de la mañana mediante la contratación de una persona más para controlar el acceso de la calle Ribera.

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

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

2. El **control de la distancia de seguridad** entre las personas usuarias del Mercado, cuya vigilancia se encomendó a un segundo guarda del Servicio de Seguridad, que tenía el encargo de recorrer los puestos y si veía aglomeraciones avisaba a los/as clientes de la necesidad de mantener la distancia de seguridad entre personas.

3. Como recurso de **información**, se colocaron carteles informativos sobre cómo son los accesos al Mercado y las medidas de seguridad que deben adoptar los/as clientes mientras dure la actual situación de crisis sanitaria, en las puertas de acceso al Mercado.

En todos los puestos se han colocado carteles para recordar a las personas usuarias la necesidad de guardar la distancia de seguridad entre ellas.

Se activó el hológrafo del atrio y en el mismo se pasan las imágenes y mensajes generales que también se exhiben en los carteles.

Finalmente, cada cierto tiempo se programó la emisión de un mensaje de audio por megafonía recordando la necesidad de guardar la distancia de seguridad entre personas.

6 INDICADORES DE GESTIÓN

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de 2020.

6.1 Servicios de Cementerio

Inhumaciones en los Cementerios municipales	
En panteones, de cadáveres/restos sin reducir	84
En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos o cenizas	256
En sepulturas de cadáveres/restos sin reducir	223
En panteones comunitarios de cadáveres	200
En nichos murales de cadáveres	97
En nichos columbarios de cenizas	167
TOTAL	1.027

Reducción de restos	
En panteones	67
En sepulturas	275
En nichos	99
TOTAL	441
Exhumaciones en los Cementerios municipales	
En concesiones	81
En panteones comunitarios	440
TOTAL	521
Cremaciones	
Cremaciones de cadáveres	1.771
Cremaciones de restos	212
TOTAL	1.983
Depósito de cenizas	
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo	155
TOTAL	155
Gestión de concesiones	
Transmisiones de titularidad en panteones	20
Transmisiones de titularidad en sepulturas	79
Transmisiones de titularidad en nichos murales	72
Transmisiones de titularidad en nichos columbarios	69
Renovaciones de panteones	13
Renovaciones de sepulturas	43
Adquisiciones de nichos osarios	76
TOTAL	372
TOTAL SERVICIOS DE CEMENTERIO	4.499

6.2 Gestión de quejas

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	15
Mercados	22

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 **10,2 días hábiles**.

6.3 Acceso a la información

Se han gestionado 16 solicitudes de información pública.

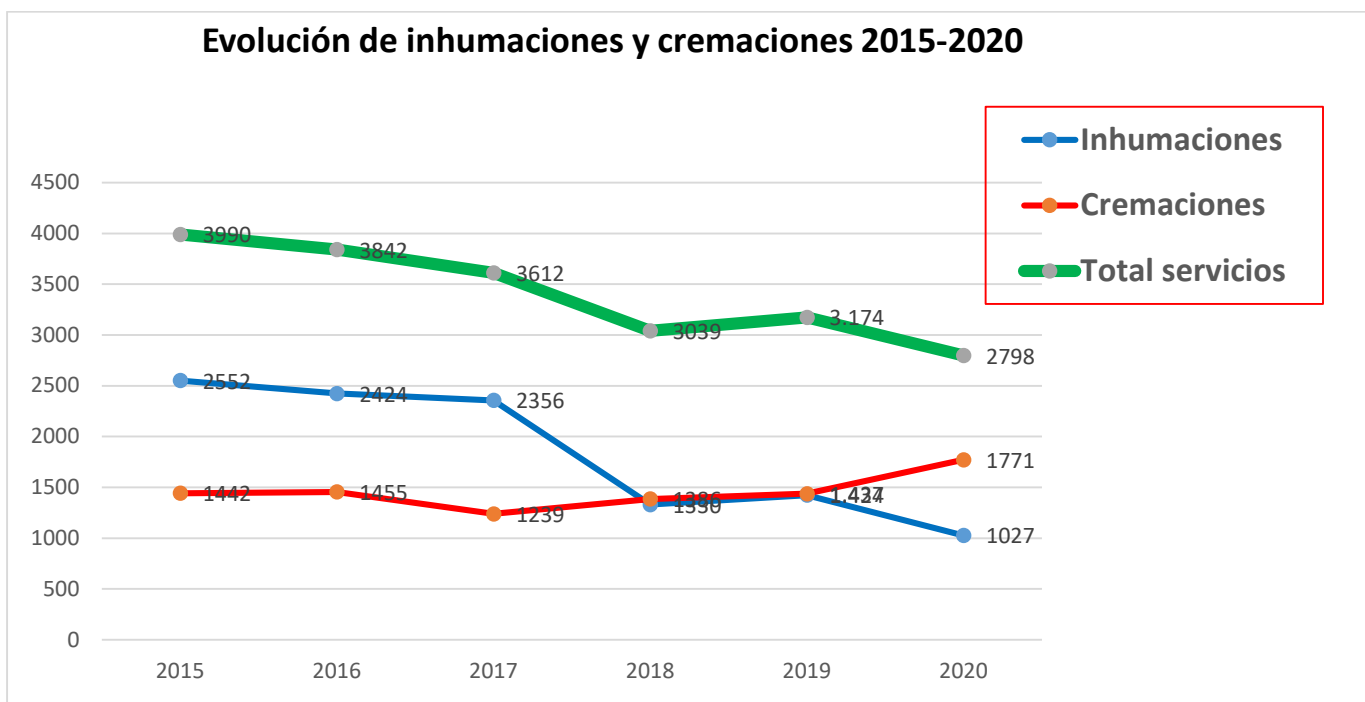
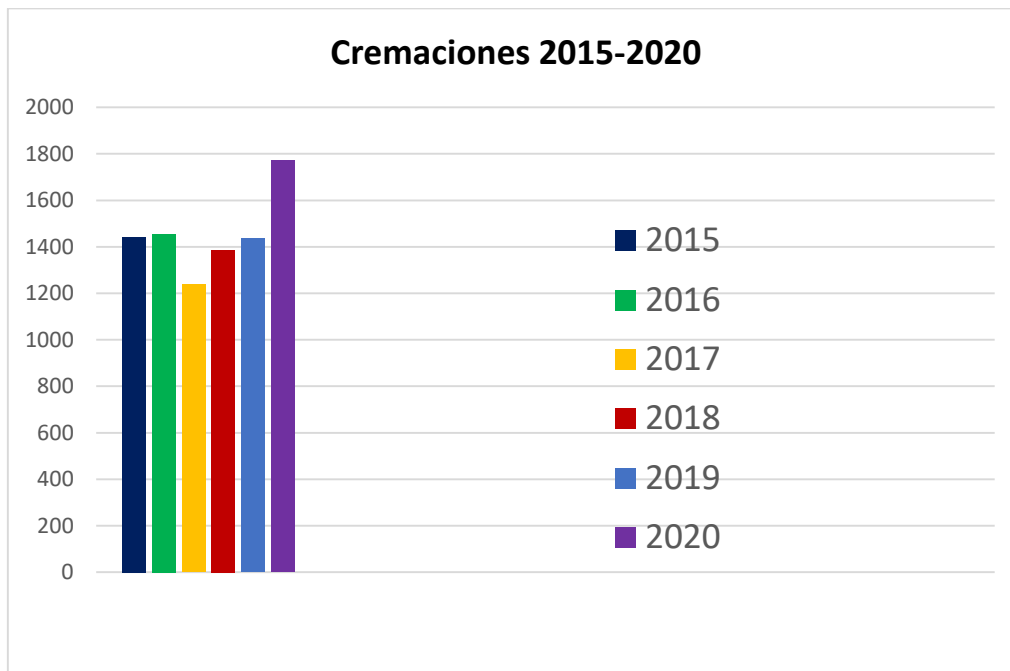
6.4 Procedimientos sancionadores

Ámbito	Motivo	Nº
Mercado de La Ribera	Altercado	1
	Impago de canon	6
	Incorrecta utilización del ascensor	2
	Incorrecta colocación de envases	2
	Fumar	1
TOTAL		12

6.5 Evolución de las inhumaciones / cremaciones

Evolución de las inhumaciones y cremaciones en el Cementerio de Bilbao entre 2015 y 2020.

Servicio	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
Inhumaciones	2.552	63,9 %	2.424	2,5 %	2.356	65,5 %	1.330	49,0 %	1.424	49,8 %	1.027	36,7 %
Cremaciones	1.442	36,1 %	1.455	7,5 %	1.239	34,5 %	1.386	51,0 %	1.437	50,2 %	1.771	63,3 %
Total	3.994	100 %	3.879	100 %	3.595	100 %	2.716	100 %	2.861	100 %	2.798	100 %



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

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

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

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

6.6 Adquisición / Renovación de concesiones de enterramiento

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

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

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

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

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

En el ejercicio 2021 se procederá a la notificación a las 385 personas titulares del vencimiento de sus concesiones, que ascienden a 124 (48 menos que en 2020).

Evolución de los ingresos por concesiones administrativas entre los años 2014 y 2020

Año	Importe €
2014	3.558.732,00
2015	1.058.092,56
2016	733.831,75
2017	448.347,23
2018	971.339,25
2019	1.084.393,20
2020	647.912,00
TOTAL	8.502.647,80