

1 Antecedentes

En la sesión celebrada el **28 de marzo de 2025** el **Consejo de Administración** de Bilbao Zerbitzuak aprobó **someter a consulta pública previa** el nuevo Reglamento de los cementerios municipales de Bilbao, que sustituirá al actualmente vigente, aprobado en 2012.

La fase de consulta pública previa a la aprobación de cualquier norma jurídica ha sido configurada en el **artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, como un **trámite sustancial** para **posibilitar que la ciudadanía y las organizaciones o asociaciones reconocidas por la ley que agrupen o sean más representativas, cuyos derechos o intereses legítimos potencialmente se puedan ver afectados por las ordenanzas y reglamentos que se deban aprobar pueda conocer, debatir y dar su opinión sobre los mismos**.

Este derecho incluye la publicación de los documentos necesarios y toda la información precisa para que quien lo desee pueda pronunciarse sobre la materia. En consecuencia, en la **dirección electrónica** de la web de Bilbao Zerbitzuak <https://bilbaozerbitzuak.bilbao.eus/inicio/bilbao-zerbitzuak-informacion-ciudadana-proyectos-normativos/>, hemos publicado, **desde el 28 de marzo hasta el 23 de abril de 2025** inclusive, la documentación siguiente:

- a) Informe jurídico.
- b) Memoria justificativa.
- c) Encuesta de Consulta pública.
- d) Formulario de presentación de sugerencias o aportaciones.

2 Información global de la participación

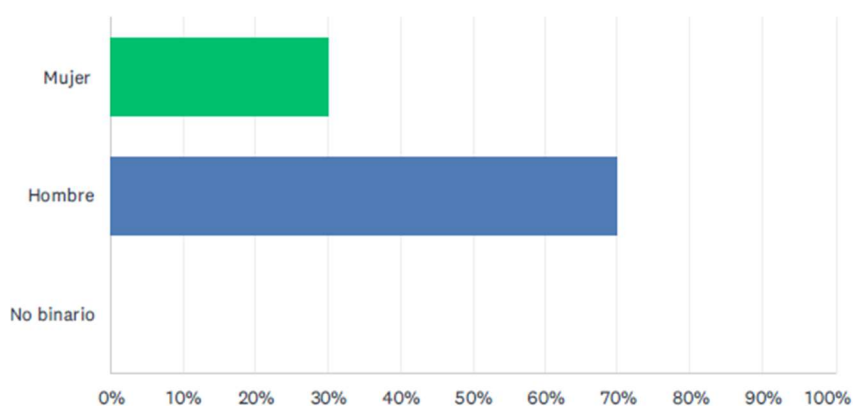
Además de poder recabar la opinión de la ciudadanía sobre el nuevo Reglamento, desde la Dirección de Bilbao Zerbitzuak se comunicó personalmente, por escrito, esta circunstancia al **personal que presta sus servicios profesionales en la Entidad** con el objeto de que pudiera dar su opinión y realizar aportaciones al nuevo Reglamento, respondiendo a la encuesta sobre los principales aspectos que el nuevo Reglamento está llamado a resolver que, asimismo, se ha publicado en la web.

Asimismo, se ha procedido a realizar una comunicación a las **Direcciones de las principales empresas funerarias** (ENALTA, GRUPO ALBIA, FUNERARIA BILBAINA / MÉMORA, FUNERARIA SERVISA, ASIFUNE / TANATORIO DEUSTO e INTERFUNERARIAS), que tienen un papel preponderante en nuestra actividad y, en consecuencia, pueden resultar potencialmente afectadas por la futura norma, y a la **Presidenta de la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS FUNERARIOS DE BIZKAIA**, para que, igualmente, pudieran darnos su opinión y realizar aportaciones al nuevo Reglamento.

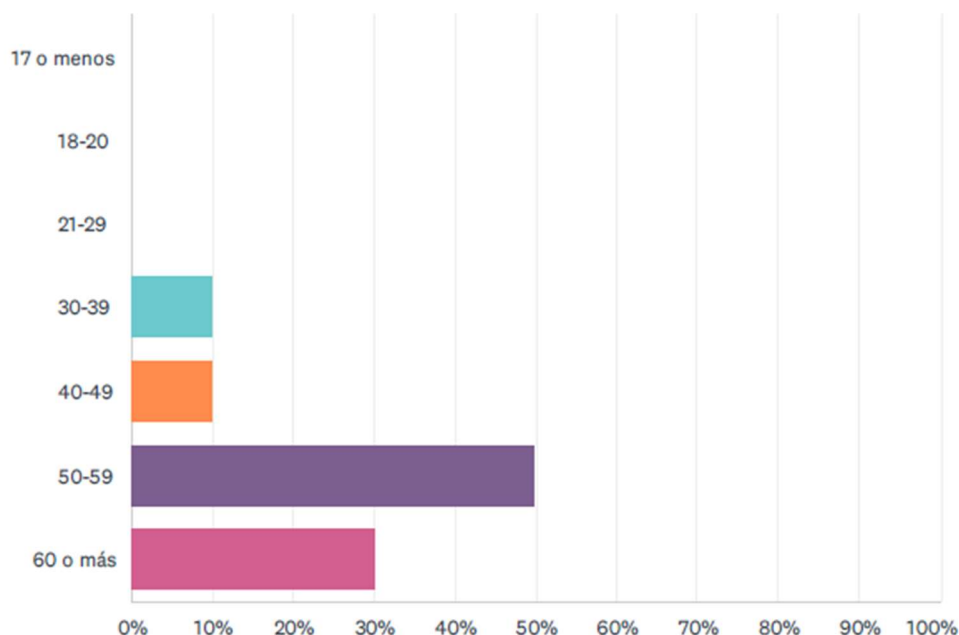
En similares términos, también se ha puesto en conocimiento de las **Alcaldías de Derio y de Zamudio**, municipios en cuyos territorios se asienta el Cementerio de Bilbao, y de las personas representantes de las distintas confesiones religiosas que integran la Mesa por la Diversidad Religiosa de Bilbao, la apertura de la fase de consulta pública previa a la aprobación inicial del nuevo Reglamento, en su condición de entidades o asociaciones más representativas y recabar su opinión sobre el mismo.

Finalizado el 23 de abril de 2025 el plazo de participación en la encuesta habilitada para conocer los principales ámbitos de interés de la ciudadanía y sus reflexiones sobre los aspectos sobre los que versaba la encuesta realizada, se han formulado **10 respuestas** a la encuesta.

Por **género**, las personas que han respondido a la encuesta se han encuadrado en los siguientes:



Y, respecto al **grupo de edad** al que pertenecen las personas que han contestado se clasifican en los tramos siguientes.



3 Formato de la consulta pública

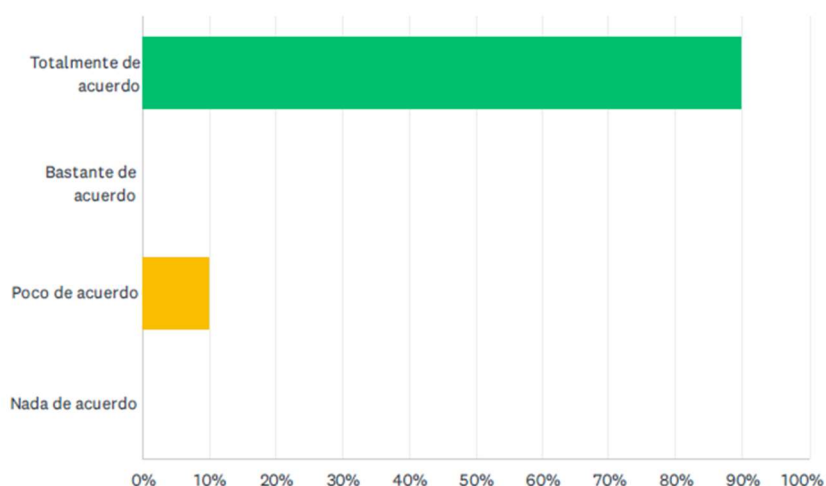
En particular, preguntamos a la ciudadanía su opinión sobre su consideración del servicio de cementerio como servicio público esencial, su relevancia para las familias y el carácter universal del mismo, si debe ampliarse a dar destino final a los animales, su interés en lo referido a su valor arquitectónico, artístico, paisajístico y cultural, en materia de gestión del recuerdo y su posición ante el cambio climático y sostenibilidad, con el resultado siguiente:

3.1. El Servicio de Cementerio es un servicio público

Conservación de cementerios

Pregunta 1:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que se inviertan recursos públicos para la conservación de los Cementerios municipales de Bilbao?



Cementerios abiertos al público

Pregunta 2:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que, como ocurre en otros países, los cementerios puedan ser como grandes parques abiertos al público como un espacio alternativo de paseo, meditación y ocio al aire libre?

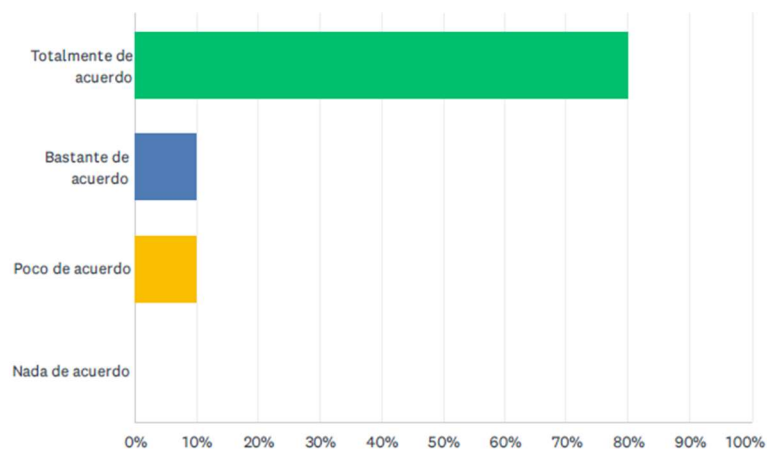
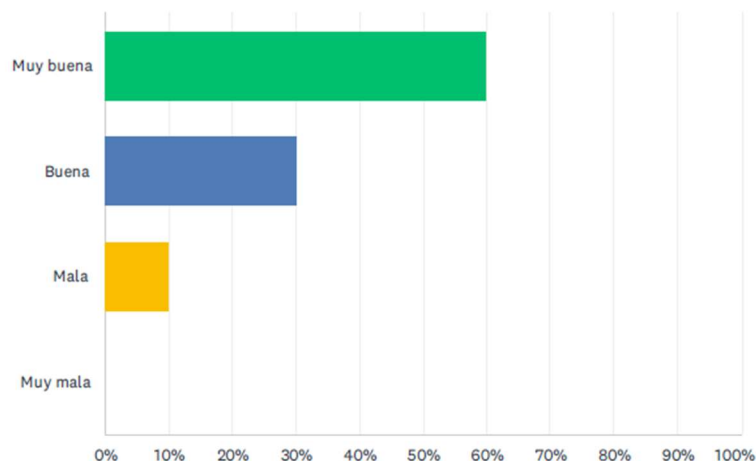


Imagen del Servicio de Cementerio

Pregunta 3:

¿Qué imagen tiene usted del Servicio de Cementerio?



Comunicación con el Servicio de Cementerio

Pregunta 4:

En una escala de 1 a 10 en la que 1 es poco importante y 10 muy importante, ¿qué importancia tienen para usted cada uno de los siguientes aspectos en la comunicación con el personal del Servicio de Cementerio?

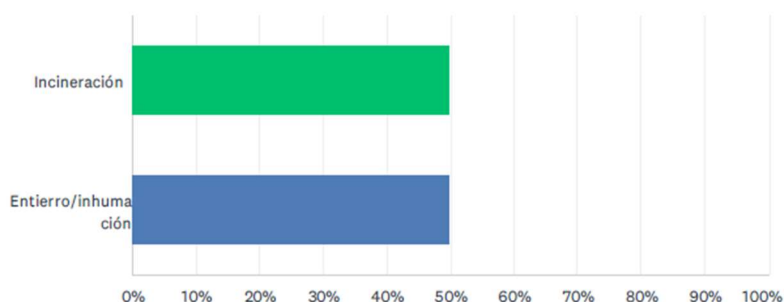
	1 (POCO IMPORTANTE)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (MUY IMPORTANTE)
La transparencia en los precios y servicios cubiertos	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	10.00% 1	10.00% 1	0.00% 0	80.00
La agilidad de respuesta de la empresa para resolver incidencias durante la prestación de sus servicios	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	10.00% 1	0.00% 0	10.00% 1	0.00% 0	80.00
La rapidez en el tiempo de respuesta a los servicios solicitados	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	10.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	10.00% 1	80.00
La empatía con los familiares	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	90.00
La respuesta a quejas o reclamaciones posteriores	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	10.00% 1	10.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	80.00
El asesoramiento sobre las distintas opciones que puede elegir	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	10.00% 1	10.00% 1	10.00% 1	70.00
El lenguaje utilizado, que sea natural, sencillo y comprensible	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	20.00% 2	80.00

3.2. El Servicio de Cementerio es un servicio público esencial

Pregunta 5:

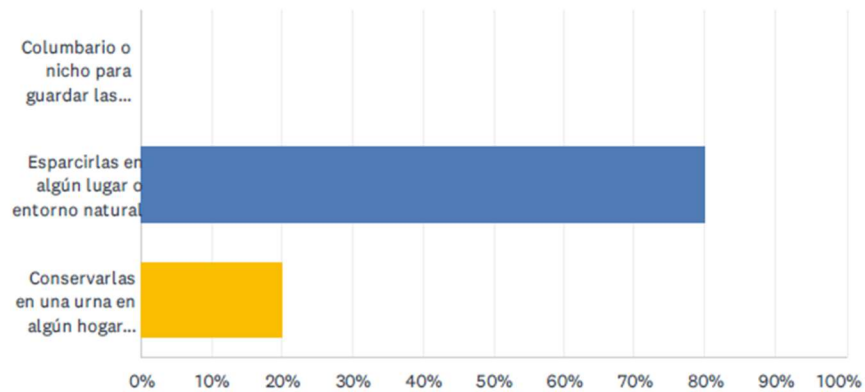
Entierro o incineración

¿En su caso prefiere incineración o entierro / inhumación?



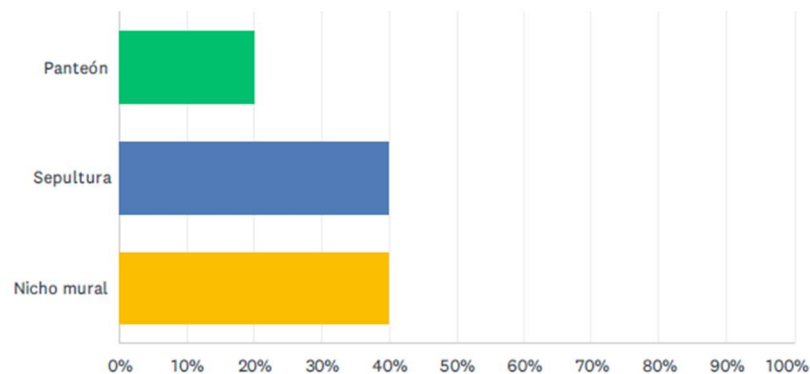
Pregunta 6:

Si ha preferido la incineración, ¿qué destino elegiría para sus cenizas?



Pregunta 7:

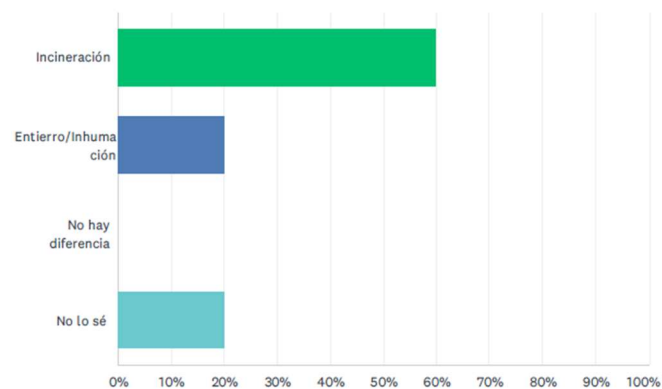
Si ha preferido el entierro o inhumación, ¿qué unidad de enterramiento elegiría?



Procedimiento más económico

Pregunta 8:

¿Qué procedimiento cree usted que es más económico?

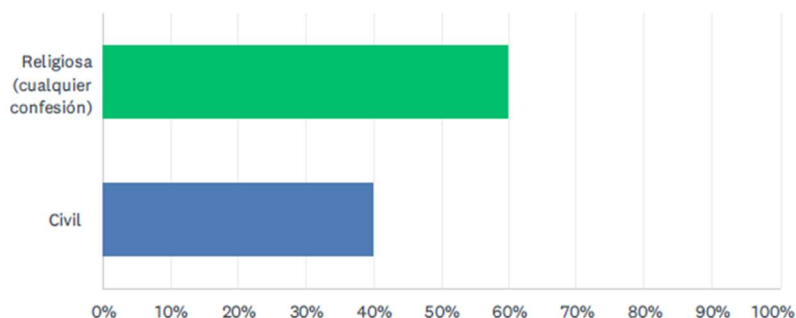


3.3. La misión del Servicio de Cementerio es servir a las familias

Tipos de despedidas

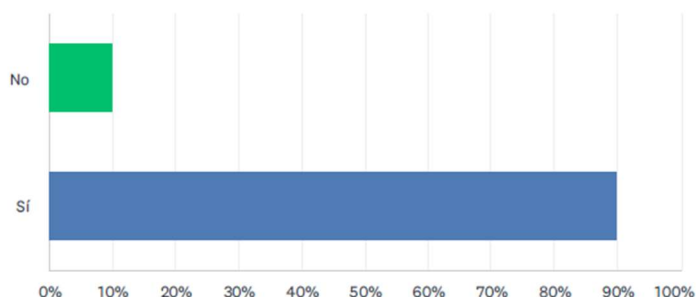
Pregunta 9:

¿En su caso, preferiría una ceremonia de despedida religiosa o civil?



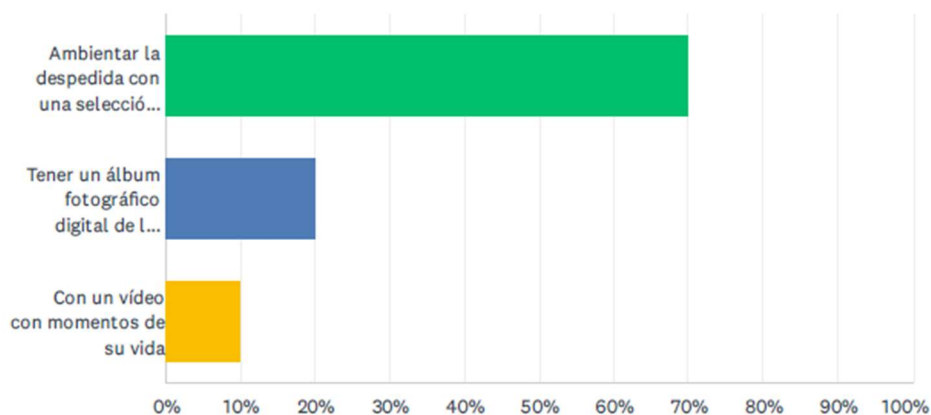
Pregunta 10:

Actualmente, la ceremonia de despedida de un ser querido es demasiado formal e impersonal, ¿cree que se deberían poder personalizarlas de acuerdo con los gustos de la persona fallecida o sus familiares?



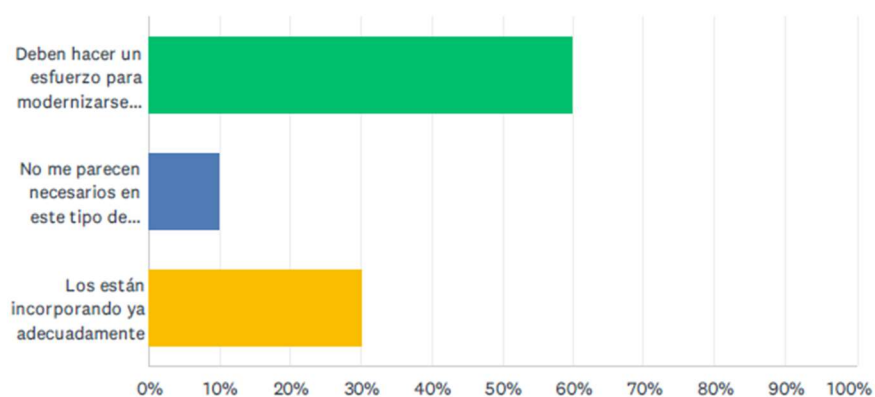
Pregunta 11:

Si tuviera que organizar la despedida de un ser querido, ¿en qué medida le gustaría personalizarla con alguna de estas opciones?



Pregunta 12:

¿Con cuál de las siguientes frases está usted más de acuerdo sobre la integración de los avances tecnológicos y la digitalización en el servicio de cementerio?

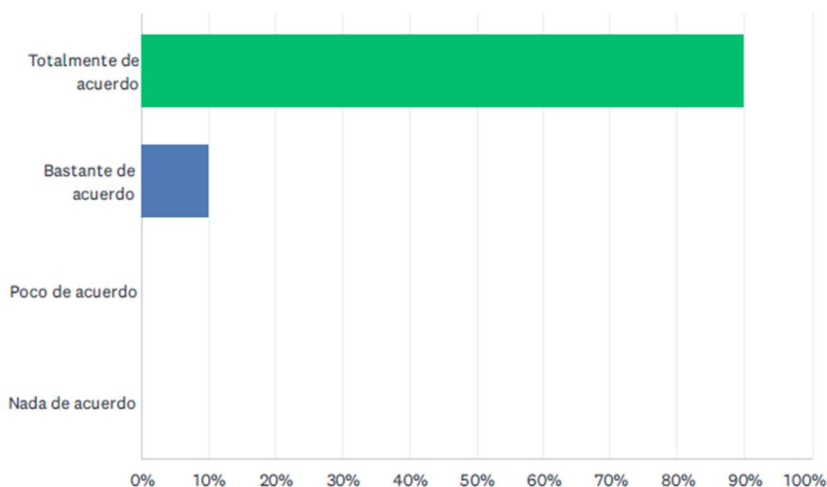


3.4. El Servicio de Cementerio es universal y se presta a todas las personas

Universalidad del Servicio de Cementerio

Pregunta 13:

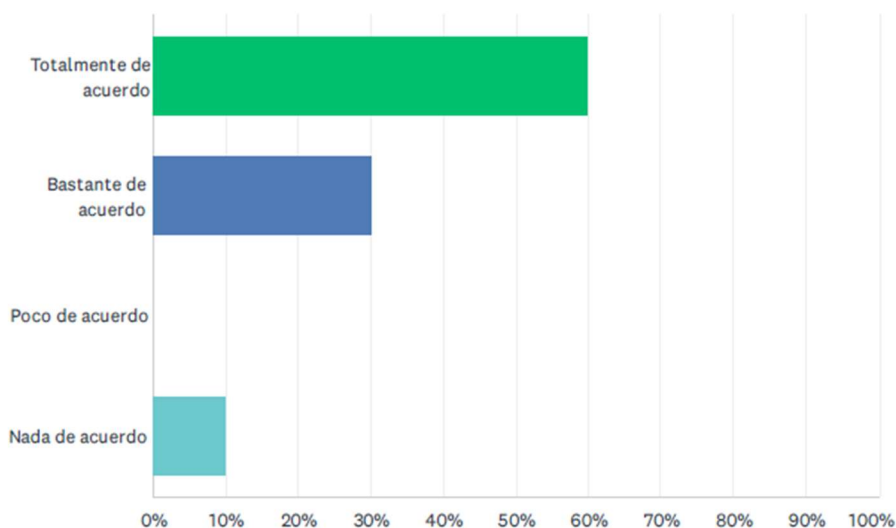
¿En qué medida está usted de acuerdo con que el Servicio de Cementerio se preste a todas las personas de cualquier creencia sea o no religiosa?



Cesión de restos óseos con fines académicos

Pregunta 14:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que el Servicio de Cementerio pueda facilitar material óseo no reclamado por las familias a las Facultades de Medicina para la formación de sus estudiantes para el estudio y práctica de la asignatura de Anatomía Humana?



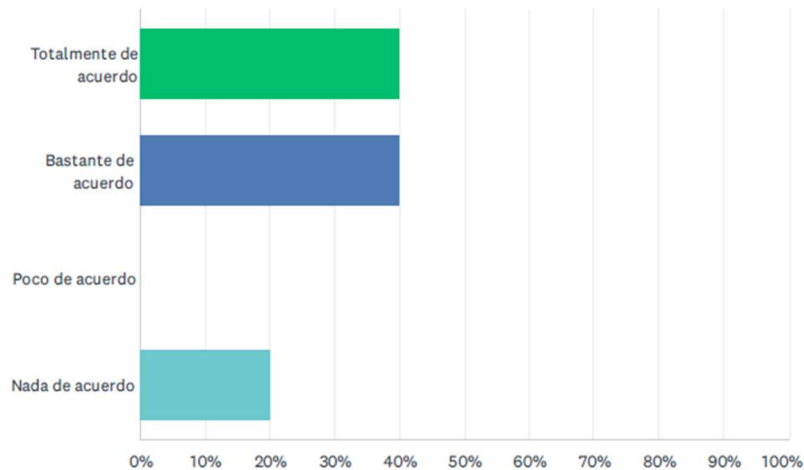
3.5. El Servicio de Cementerio también alcanza a los animales

Entrada de animales de compañía en los Cementerios

Pregunta 15:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que se permita el acceso de animales de compañía o mascotas, exclusivamente, durante el tiempo necesario para acompañar a sus

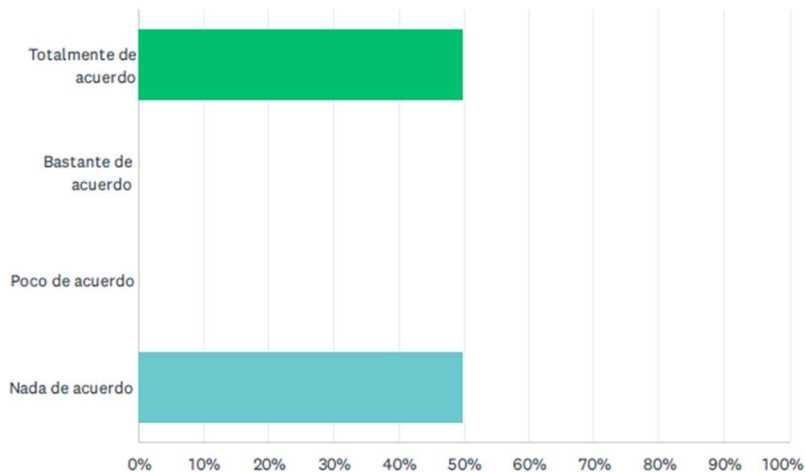
dueños en los actos de despedida que se organicen en el Cementerio, y siempre a los perros guías acompañando a las personas invidentes que sean sus titulares?



Cementerio de mascotas

Pregunta 16:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que el Servicio de Cementerio se dote de una instalación adecuada para dar destino final a los animales de compañía o domésticos, como respuesta a la sensibilidad social existente hoy en día en lo referido al respeto y cuidado de los animales?

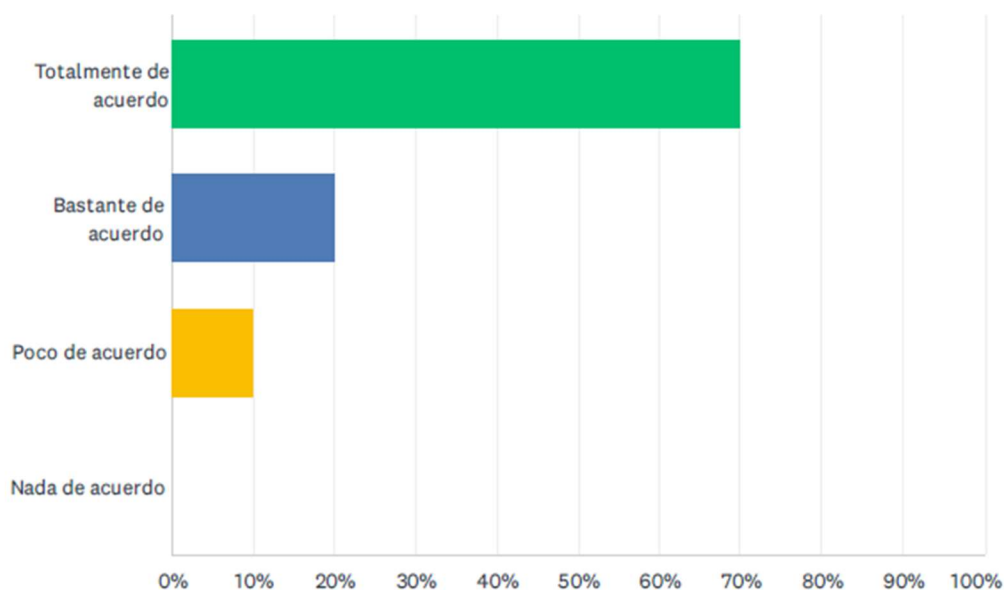


3.6. El valor arquitectónico, artístico, paisajístico y cultural del Cementerio

Cementerios: patrimonio artístico

Pregunta 16:

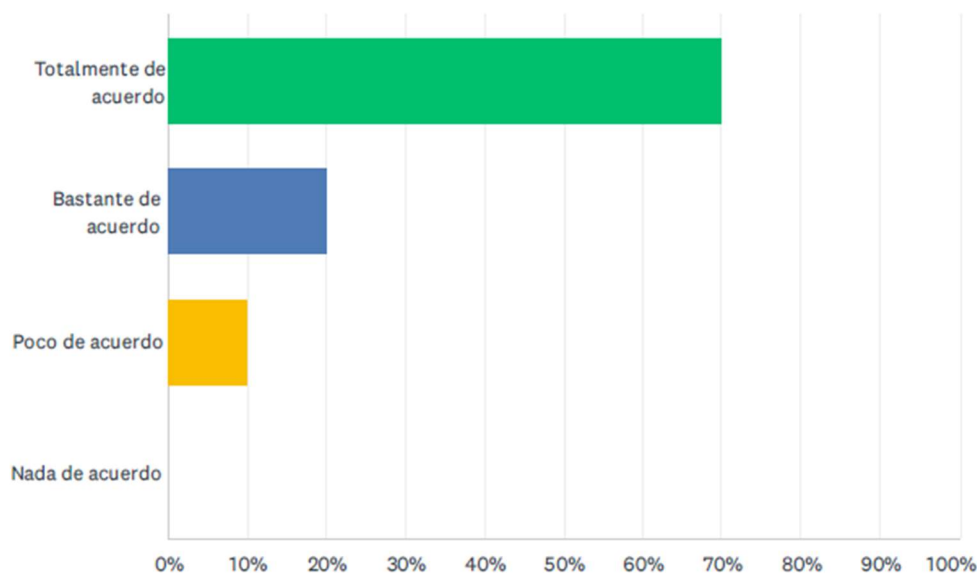
¿Cree usted que el Cementerio de Bilbao contiene un importante patrimonio artístico y cultural?



Uso cultural del cementerio

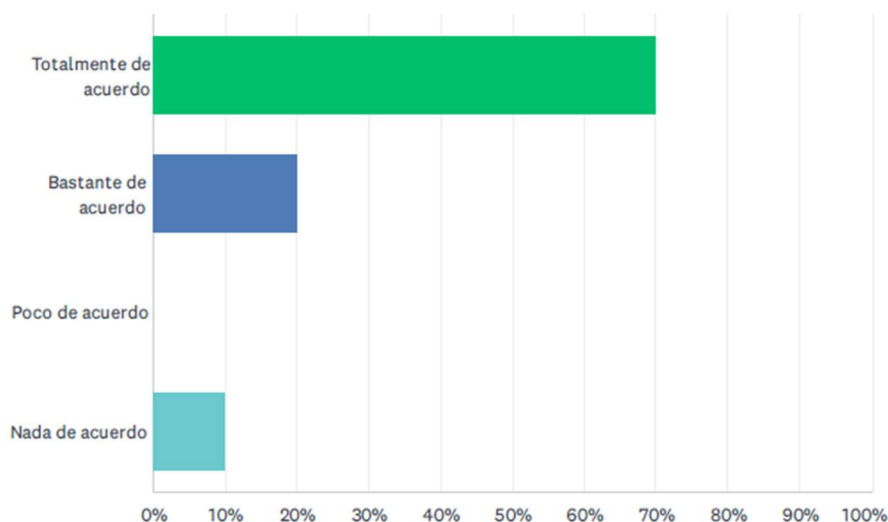
Pregunta 18:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que, como en otros países, se potencie la visita del Cementerio de Bilbao como lugar de interés cultural e histórico por las personalidades enterradas en ellos o el valor artístico de esculturas, panteones, etc.?



Pregunta 19:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que el Cementerio de Bilbao pueda ser un espacio multifuncional en el que haya espacios en los que se organicen eventos culturales?

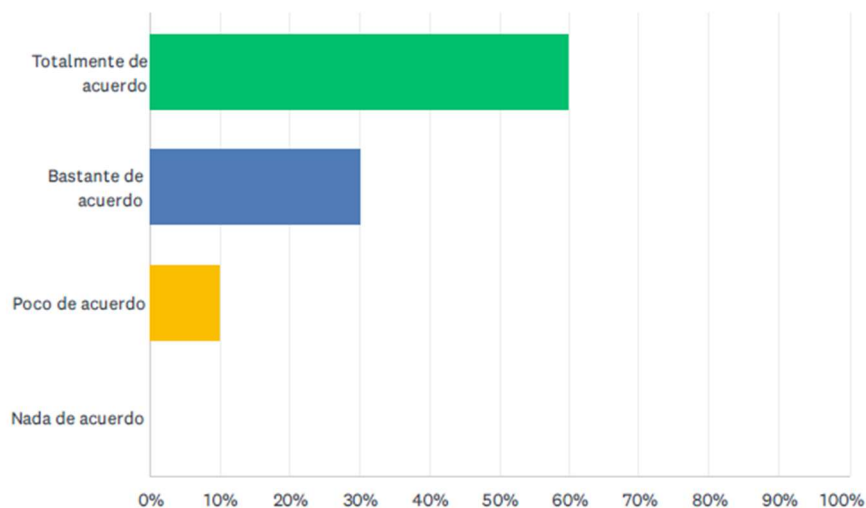


3.8. El Servicio de Cementerio: custodio de cuerpos y gestión del recuerdo

Memoria colectiva de Bilbao

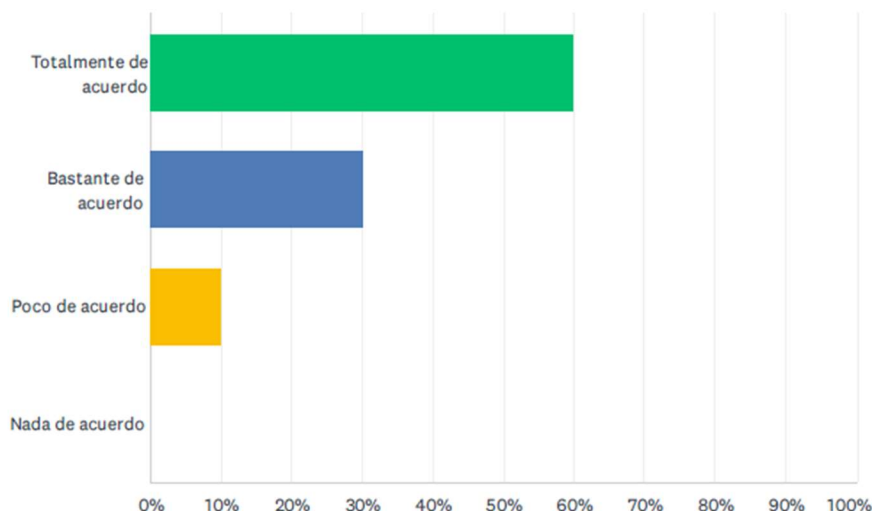
Pregunta 20:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que el Servicio de Cementerio atienda y cuide el patrimonio histórico y artístico del Cementerio de Bilbao con el objetivo de convertirlo en un espacio representativo del pasado social del vecindario histórico de nuestros antepasados?



Pregunta 21:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que el Servicio de Cementerio de a conocer y difunda la vida y obra de las personas, nacidas o no en Bilbao y que han sobresalido en diversos aspectos sociales de manera notable a fin de conservar la memoria de la ciudad?

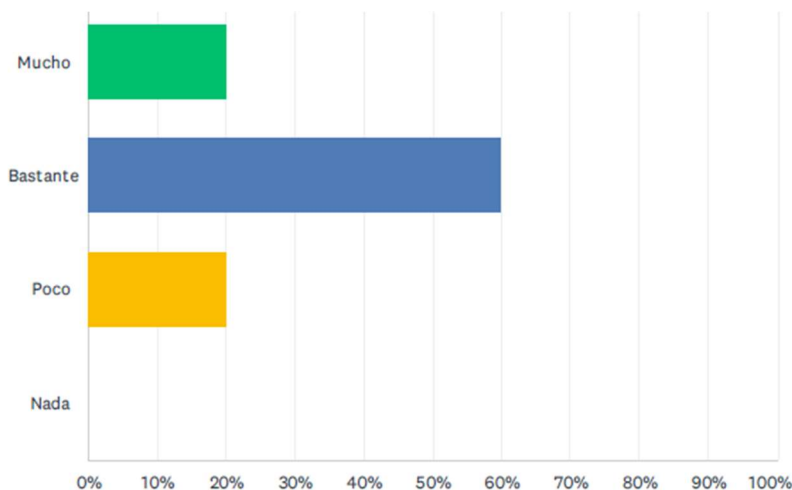


3.9. El Servicio de Cementerio ante el cambio climático: sostenibilidad

Sostenibilidad y cambio climático

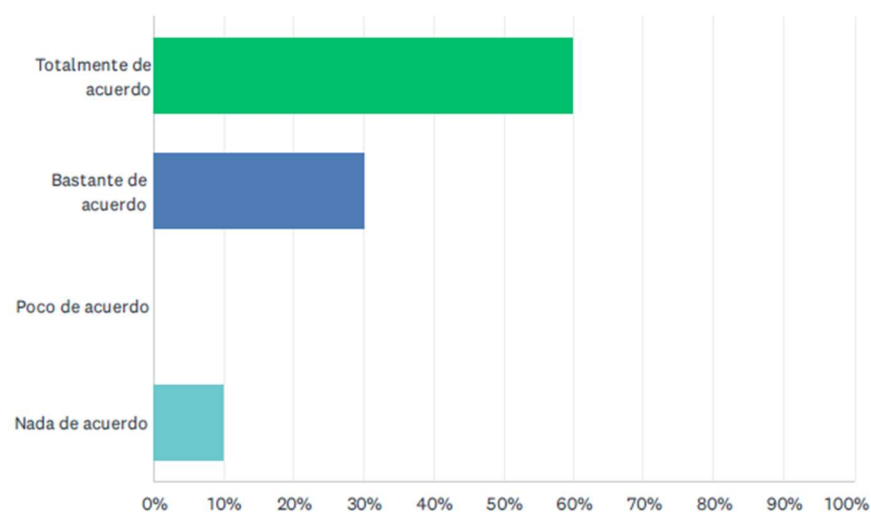
Pregunta 22:

¿En qué medida cree usted que todos los elementos y procesos implicados en las inhumaciones (entierros) y cremaciones (incineraciones) impactan sobre el medioambiente y el cambio climático?



Pregunta 23:

¿En qué medida está usted de acuerdo con que se limite llevar a los Cementerios municipales de Bilbao flores de plástico, al tratarse de un material altamente contaminante y con un grado de afección medioambiental muy elevado?



Pregunta 19:

Para combatir las emisiones contaminantes a la atmósfera, ¿en qué medida está usted de acuerdo con que el Servicio de Cementerio pueda implementar buenas prácticas como la supresión de elementos de vestido y calzado que contienen elementos acrílicos como los tejidos de poliéster, o las partes metálicas de los cinturones o la goma de los tacones de los zapatos con que se viste todavía a los cadáveres, altamente contaminantes, en vez de usar una simple mortaja de algodón?

