

## 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 Merkatzuak - Mercados Municipales de Bilbao.



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

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

## 2 MISIÓN / VISIÓN

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



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

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

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

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



## 3 PRINCIPALES OBJETIVOS DE BILBAO ZERBITZUAK

En materia de **Cementerios**:

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

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

3. Ofrecer información y asesoramiento personalizado a la ciudadanía sobre los servicios que presta Bilbao Zerbitzuak.
4. Proteger, salvaguardar y difundir el patrimonio arquitectónico, artístico e histórico y arbóreo del Cementerio de Bilbao.

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

1. Garantizar el acceso a la oferta de productos frescos de los Mercados.
2. Disponer de las instalaciones adecuadas para el uso previsto con un correcto mantenimiento y limpieza de los edificios e instalaciones.
3. Ofrecer información básica a las personas usuarias sobre el tipo y situación de los puestos de venta, actos y actividades de los Mercados.
4. Prestar servicios complementarios de gestión de concesiones, autorización de usos de espacios comunes y apoyo a la promoción y actividades comunes organizadas por las personas comerciantes.

## 4 PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS EN 2024

### 4.1 El Cementerio de Bilbao ofrece carga gratuita de vehículos eléctricos a familiares de las personas difuntas

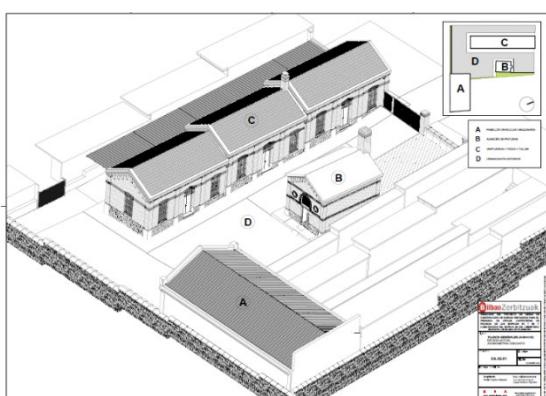
El Cementerio municipal de Bilbao ofrece desde enero de 2024 a las personas familiares y allegadas de aquellas que vayan a ser inhumadas o incineradas la posibilidad de recargar sus vehículos eléctricos de manera gratuita, durante **una hora y media como máximo**, tiempo en el que se prevé se desarrolle la despedida de sus seres queridos.



un consumo de 9.501 kWh y un ahorro de CO<sub>2</sub> de 11.021,16 ppm.

Esta iniciativa se enmarca en el compromiso de Bilbao Zerbitzuak con las familias, la mejora de la eficiencia energética y el respeto al medio ambiente. Los dos puntos dobles de carga de vehículos eléctricos de tipo 2 instalados en el aparcamiento del Cementerio, con una potencia de 7,4 kW, han estado funcionando como proyecto piloto de manera gratuita durante el segundo semestre de 2023. En este tiempo más de 500 personas han recargado sus vehículos, lo cual ha supuesto

### 4.2 Ejecución de la primera fase del proyecto de obras de construcción de nuevos vestuarios para el personal de oficios del Cementerio municipal de Bilbao



Se ha llevado a cabo la primera fase de este proyecto mediante la renovación del edificio C, con la ejecución de los nuevos vestuarios y una zona polivalente para descanso del personal y celebración de reuniones y formación, junto a la urbanización perimetral que soluciona los nuevos accesos al edificio.

El personal de oficios de Bilbao Zerbitzuak cuenta, por tanto, con **dos vestuarios diferenciados para hombres y mujeres**, completos, esto es, con una zona para cambiarse dotada de taquillas de ropa y calzado, una zona de duchas, una zona para secar la ropa de agua usada y lavandería.

#### 4.3 Elaboración del Plan Director del Cementerio de Bilbao

El objetivo de este **Plan Estratégico** es que sirva como **herramienta para la toma de decisiones** mediante la aportación de criterios y propuestas de medidas que permitan dimensionar las actuaciones de rehabilitación del parque de unidades de enterramiento gestionadas por Bilbao Zerbitzuak y mitigar las alteraciones negativas que la servidumbre aeronáutica del Aeropuerto de Bilbao tiene sobre el arbolado del Cementerio.

Con este fin hemos catalogado las unidades de enterramiento con concesión finalizada que, revertidas al Ayuntamiento, deben ser rehabilitadas para volver a ser utilizadas. Sobre este inventario se deben de establecer los distintos tipos de enterramiento, analizar las patologías que presentan y el grado de afección o de deterioro que sufren para posteriormente valorar las propuestas de actuación, con un **plan de inversiones a cinco años**.

Una parte sustancial de este análisis se refiere a la **mejora** de las condiciones de **accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas** en el Cementerio de Bilbao, tanto en lo relativo a las edificaciones, por ejemplo, el acceso a la capilla, como a los recorridos internos del propio Cementerio, por ejemplo, el acceso a la zona central del Cementerio donde se ubica el Bosque del Recuerdo.

Y la **iluminación** del Cementerio, que resulta manifiestamente insuficiente en su estado actual dado que, más allá de la zona central de entrada y recepción de las personas que vienen al Cementerio, el resto carece de iluminación, lo que resulta especialmente difícil de asumir en los días de invierno, en que a partir de las 5 de la tarde y por la mañana hasta las 8:30, aproximadamente, es noche cerrada y, sin embargo, el Cementerio se encuentra en plena actividad.

Asimismo, se propone la **rehabilitación del tejado de los edificios principales** del Cementerio, con especial atención al del Claustro mediante la sustitución de las piezas de pizarra deterioradas o que faltan, la aplicación de pintura epoxi en las juntas y la limpieza y reparación, en su caso, de las bajantes de aguas, incluso la canalización a colector de las mismas.

Todo ello con un objetivo, **poner en valor el patrimonio cultural y paisajístico** del Cementerio de Bilbao que es una joya arquitectónica que recoge la memoria histórica y refleja el momento sociocultural de cada época en nuestra ciudad, desde su inauguración en 1902 hasta nuestros días, y ampliar, de este modo, la oferta turística de Bilbao en un ámbito que, en la actualidad, no está suficientemente desarrollado, al promover el turismo de cementerio como actividad turística centrada en un recurso cultural de primer orden como es el Cementerio municipal de Bilbao, recurso turístico poco habitual, aún muy desconocido, pero que reúne interesantes valores culturales, artísticos, monumentales y paisajísticos, y demostrar que en este lugar también se encuentra una belleza particular que anime a descubrirlo, además, en un entorno medioambientalmente sostenible.

#### 4.4 Elaboración de un libro sobre la fauna del Cementerio de Bilbao



Como continuación de la labor pedagógica y de difusión del patrimonio paisajístico del Cementerio de Bilbao, iniciada en 2022 con la elaboración del libro sobre la flora del Cementerio, hemos editado un nuevo libro para difundir la rica y variada **fauna de insectos, anfibios y aves** que pueblan el Cementerio de Bilbao, a fin de poner en valor la riqueza y su contribución a la **biodiversidad local**.

Para su redacción hemos contado con la contratación del biólogo Markel Montaño Lekue, realizada a través del Plan de Empleo Joven como desarrollo del Plan de Empleo de Bilbao Ekintza 2023 – 2024, por un periodo de doce meses.

El objetivo principal del libro, tanto en formato papel como electrónico, sobre la fauna del Cementerio municipal de Bilbao es poner en valor que el Cementerio de Bilbao, además de su interés arquitectónico, artístico y paisajístico, también posee una importante fauna (aves, invertebrados, etc.), de la que podemos disfrutar durante su visita.

#### 4.5 Incendio del edificio del Crematorio

El **30 de mayo** de 2024, a las 11:42 horas, se declaró una alerta por **fuego en la cubierta del edificio que aloja las instalaciones de los dos hornos crematorios** de que dispone el Cementerio municipal de Bilbao, construidos y puestos en funcionamiento en 1988, y que cuentan con sistemas de depuración de gases instalados en 2015.



A las 12:03 horas llegaron al lugar del siniestro varias dotaciones del Servicio de Extinción de Incendios de la Diputación Foral de Bizkaia de los Parques de Bomberos de Derio y de Artaza, que acometieron las tareas de extinción del fuego, dando por finalizada su intervención a las 16:30 horas.

Este dispositivo se completó con una ambulancia medicalizada de Osakidetza y

dos patrullas de la Policía Municipal de Bilbao que acompañaron la labor del Servicio de Extinción de Incendios durante todo el tiempo que duró su intervención.

Como medida de seguridad, se ha abierto en la estructura de la bóveda que circunda a la chimenea un anillo de 15 centímetros, que también se ha reproducido en el tejado reconstruido, con el objetivo de que la chimenea, en el futuro, no transmita calor, de manera directa a la estructura del edificio, sirviendo el hueco que ahora se ha abierto de tiro por el que circulará el aire, contribuyendo, de este modo, al enfriamiento de la propia chimenea.

El grave siniestro sufrido en el Crematorio, que ha supuesto la pérdida completa del tejado del edificio, ha implicado, asimismo, la **paralización total del servicio de cremación durante 27 días**, desde el día 31 de mayo hasta el **26 de junio** de 2024, dado que el 27 de junio procedimos a la activación, inicialmente de manera parcial, del servicio con un máximo de dos cremaciones diarias.



#### 4.6 Renovación de la sala de ceremonias del Crematorio

Se trata del espacio principal del Crematorio, donde las familias son recibidas y se desarrolla el acto de **despedida** del ser querido fallecido, antes de ser trasladado al espacio donde se procederá posteriormente a la introducción del féretro en el horno crematorio.

La renovación de este espacio ha consistido en la **mejora de las condiciones acústicas de la sala** mediante la colocación de paneles para absorber y reducir la reverberación del sonido que dificultaba el seguimiento de las ceremonias, y de la **iluminación**, tanto ordinaria como ornamental, la **renovación de la pintura** de paredes y bóveda, la **instalación de sonido y audiovisuales**, además de la **renovación del mobiliario de sillas**, individuales, de material que se pueda limpiar fácilmente.

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

Durante 2024 hemos dado continuidad a la colaboración con el Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao y su iniciativa de contribuir a mejorar hábitos alimentarios ampliando conocimientos sobre autosalud, entre personas de colectivos vulnerables por razones médicas o sociales, compartiendo inquietudes y soluciones prácticas sobre una alimentación saludable, sostenible y con un presupuesto ajustado.

El personal especializado del Área de Salud y Consumo ha impartido la formación teórica en el Centro Municipal de San Francisco y las prácticas se han impartido en la Escuela de Cocina del Mercado de La Ribera, de la mano de las y los profesionales de la Escuela Superior Hostelería Bilbao (ESHBI), que gestiona mediante convenio la Escuela de Cocina ubicada en el Mercado de La Ribera.

**1.080 personas** pertenecientes a **35 colectivos** han participado en los **90 talleres prácticos y teóricos** impartidos este año 2024.

#### 4.8 Bilbao Zerbitzuak avanza en la transformación sostenible y paisajística del cementerio bilbaíno con la creación de un jardín silvestre



Además de las habituales labores de jardinería, este año Bilbao Zerbitzuak ha continuado el proceso de transformación paisajística del Cementerio municipal de Bilbao, iniciado en 2020. Como contribución al objetivo general de convertirlo en un **cementerio sostenible**, Bilbao Zerbitzuak ha creado en la pradera aneja a la manzana 39 un jardín de vida silvestre que sirva de **santuario de insectos, anfibios y aves**.

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

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

#### 4.9 Avances en Administración electrónica

En 2024 hemos procedido a la licitación y puesta en marcha de una nueva plataforma de gestión de expedientes, que se basa en la gestión integrada de todo el ciclo de vida de los actos administrativos, en torno a una base de terceros y territorio corporativa.

Asimismo, la plataforma incorpora un módulo de sede electrónica, planteada como un aplicativo web para que la ciudadanía y las empresas puedan interactuar con el sistema de información gestionado desde el resto de módulos y herramientas de backoffice requeridas para implantar una solución corporativa integrada de gestión interna orientada al despliegue de la administración electrónica, incluyendo módulos de registro presencial, terceros y territorio, repositorio documental de terceros, gestión de expedientes, tramitación basada en procesos, workflow, gestión documental, firma digital, portafirmas, digitalización certificada, copia electrónica de documentos, gestión de

resoluciones, gestión de órganos colegiados, archivo administrativo / histórico electrónico único, indicadores de gestión y cuadro de mando e interoperabilidad con otras Administraciones Públicas.

#### **4.9.1 Programas actualizados de contabilidad y gestión de cementerios**

Se ha realizado el proceso de migración del programa de gestión de cementerios FC90, de la empresa Bacanti, y del programa de contabilidad Microsoft Navision 2009 en abril de 2024, pasando a utilizar a partir de ese momento la versión GesfunNet de la empresa Bacanti y Microsoft Dynamics 365 Business Central.

Otra de las mejoras consiste en la emisión de facturas compatibles con BATUZ y Ticket Bai. Además, toda la facturación se puede importar fácilmente en el nuevo programa de contabilidad Microsoft Dynamics 365 Business Central, que en este caso está instalado en la nube privada de Microsoft de Bilbao Zerbitzuak bajo el paraguas de la nube privada de BilbaoTIK.

#### **4.9.2 Plena implantación de BATUZ**

Desde el mes de abril se encuentra plenamente adaptada a los requerimientos de control tributario establecidos por la Hacienda Foral de Bizkaia, y operativa, la aplicación BATUZ (Ticket Bai en el País Vasco), para la emisión de las facturas por los servicios que presta Bilbao Zerbitzuak a las personas usuarias de los mismos.

Esto supone para el ciudadano que todas las facturas que reciban de Bilbao Zerbitzuak, ya sean normales o simplificadas, contarán con un código QR que, una vez escaneado, les llevará a la web de la Diputación Foral de Bizkaia mostrando el número de factura y otra información de interés económico.

Desde el punto de vista de Hacienda, todas las facturas emitidas por Bilbao Zerbitzuak se registran en tiempo real en el Libro de Registro de Operaciones (LROE) de Bilbao Zerbitzuak en la sede electrónica de Hacienda de Bizkaia, lo que permite a la misma tener un control en tiempo real de la misma y, por tanto, ser una administración transparente a efectos fiscales.

#### **4.9.3 Implantación de la Pasarela de Pagos de Euskadi**

Si bien en el ejercicio anterior se implantó la Pasarela de Pagos de Euskadi para el pago de la tasa de conservación del Cementerio de Bilbao, en el presente ejercicio se ha añadido otro concepto a esta plataforma que permite a la ciudadanía su pago de manera cómoda y rápida. Se trata del concepto "*Recibos agrupados de conservación, mantenimiento y limpieza de elementos comunes del Cementerio*".

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

Desde el 23 de enero de 2022 el **Cementerio de Bilbao** cuenta con 266 placas solares con una potencia nominal de la instalación (suma de la potencia nominal de los inversores) de **67,8 kWp**.

Desde el 1 de febrero de 2022 el **Mercado de La Ribera** cuenta con 324 paneles solares con una potencia nominal de esta instalación de **130,4 kWp**.

Desde el 1 de abril de 2024 el **Mercado del Ensanche** cuenta con una instalación solar con una potencia nominal de **66,0 kWp**.

En la misma fecha se activó la instalación solar ejecutada en el **Mercado de Otxarkoaga** con una potencia nominal de **105,2 kWp**.

dispone de 276 metros cuadrados de ocupación en la **fachada** y de 440 metros cuadrados de ocupación en la **pérgola de la plaza Ángela Arregui**, sobre la cubierta del Mercado de Otxarkoaga.



instalada en el Mercado de Otxarkoaga ha producido 59,3 MWh (megavatios) de los que 58,8 MWh, un 99,2% se ha consumido, de los 97,1 MWh totales consumidos. Por último, en el Mercado del Ensanche ha producido 47,9 MWh de energía eléctrica de la se consume el 35% en el propio Mercado y el resto de la energía producida se comparte con los consumos de los Mercados de Deusto y Labayru.

El conjunto de las instalaciones solares fotovoltaicas de origen renovable ejecutadas por Bilbao Zerbitzuak nos ha permitido reducir más de 254 toneladas de CO<sub>2</sub> derivadas de la generación eléctrica convencional, y un ahorro de carbono equivalente a 214 toneladas, lo que equivale a la plantación de 349 árboles.

#### 4.11 Colaboración de Bilbao Zerbitzuak en el III Fórum PANASEF



Los días **17 y 18 de octubre** se celebró en Bilbao el **III Fórum PANASEF**, un evento, organizado por la Asociación Nacional de Servicios Funerarios, con el objetivo de comunicar a la sociedad la propuesta de valor de este sector, romper las barreras que suponen el tabú sobre la muerte y continuar avanzando en la profesionalización a la que tiende el sector.

En el marco de la colaboración de Bilbao Zerbitzuak con PANASEF, el día 17 de octubre, a las 16 horas, se ofreció a las personas asistentes al Fórum una **visita guiada al Cementerio de Bilbao** para acercar el camposanto y poner en valor el programa de visitas que se enmarca en la agenda cultural de 2024.

El 18 de octubre, a las 16:30 horas, se celebró una **sesión gastronómica** en la que el responsable del Departamento de Cocina de la Escuela Superior de Hostelería Bilbao, **Igor Ozamiz**, contó la elaboración y la historia que rodea a las recetas tradicionales que se cocinan en torno al Día de Todos los Santos, en una conferencia showcooking que llevó por título **“Gastronomía a tumba abierta”**.

También el 18 de octubre, a las 17:30 horas se programó la **conferencia** de la historiadora **Ascensión Badiola** que llevaba por título **“Vista Alegre, un bello paseo por el Bilbao que fue”**, que sirvió para descubrir aspectos novedosos de la vida de nuestros antepasados, anécdotas y conocimiento de un Bilbao que no solo no muere sino que cada vez está más vivo y se modifica con cada siglo que llega. A fin de cuentas, alguien dijo que la muerte no es otra cosa que una hermosa vida dormida.



Y, durante los dos días de celebración del III Fórum PANASEF, Bilbao Zerbitzuak cedió temporalmente a la organización su **colección de arte, fotografía, pintura y cortometrajes**, que fue **expuesta en el Euskalduna** para que pudiera ser vista por las más de 3.500 personas asistentes al III Fórum PANASEF.

## 5 OTRAS ACTUACIONES A DESTACAR

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



Las actividades culturales desarrolladas en 2024 han sido las siguientes:

### 5.1 Acto de homenaje a todos los padres celebrado en el mes de marzo

Nuestro objetivo ha sido que, por medio de la celebración del **Día del Padre** en el Cementerio municipal de Bilbao, las familias pudieran estar en unión con todos sus seres queridos en un ambiente de paz y tranquilidad, con un propósito, **recordar a los padres que ya no están** y lo importante que es estar con nuestros seres queridos más cercanos y brindarles el cariño que merecen.

El acto se celebró el domingo, día **19 de marzo**, a las **12 horas**, en la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao y consistió en un **recital de poesía** a cargo de tres rapsodas de la Asociación Artística Vizcaína **acompañado de música clásica**.

### 5.2 Concurso de fotografía celebrado el 22 de abril

Nuestro **objetivo** ha sido premiar las mejores fotografías relacionadas con el Cementerio municipal de Bilbao, con el fin de promocionarlo y prestigiarlo a través de la imagen.



El concurso de fotografía, en el que participaron 38 personas, se desarrolló el sábado, **22 de abril, entre las 9 y las 14 horas**, en el Cementerio municipal de Bilbao.

La instantánea de Garazi Monte titulada **"Final óseo"** se alzó con el primer premio de la III edición del Concurso de Fotografía del Cementerio Municipal de Bilbao.

El segundo premio recayó en la imagen titulada **"Petirrojo"**, de Emilio Pérez. Y el tercero fue para **"Bienvenida"**, de Severiano Sánchez.

### 5.3 Acto de homenaje a todas las madres celebrado el primer domingo de mayo

Nuestro **objetivo** ha sido que, por medio de la celebración del **Día de la Madre** en el Cementerio municipal de Bilbao, las familias pudieran estar en unión con todos sus seres queridos en un ambiente de paz y tranquilidad, con un propósito, **recordar a las madres que ya no están** y lo importante que es estar con nuestros seres queridos más cercanos y brindarles el cariño que merecen.

El acto se celebró el primer domingo, día **7 de mayo**, a las **12 horas**, en la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao.

La actividad consistió en un **recital de poesía** a cargo de tres rapsodas de la Asociación Artística Vizcaína acompañado con la interpretación musical y coral del **cuarteto femenino 4kote**.

### 5.4 Acto de homenaje a todos los montañeros y montañeras enterradas en el Cementerio de Bilbao el 18 de mayo



El sábado **18 de mayo** de 2024 se cumplió el centenario de la fundación en Elgeta de la entonces Federación Vasco-Navarra de Alpinismo, hoy Federación Vasca de Montaña – Euskal Mendizale Federazioa.

Para celebrar esta efemérides, desde el Cementerio municipal de Bilbao colaboramos con el **Club de Orientación Bidea**, de Bilbao, para llevar a cabo una prueba de la especialidad deportiva de **orienteering** (orientación deportiva) en el recinto del Cementerio, con objeto de **honrar a los montañeros y montañeras enterrados en el Cementerio de Bilbao** y, en su representación, a las 31 personas que han integrado las

Juntas Directivas de la Federación Vasco-Navarra de Montaña, desde su fundación hasta hoy, entre las que se encuentra el que fue presidente y fundador del montañismo en el País Vasco, Antonio Bandrés.

### 5.5 Concurso de pintura rápida al aire libre celebrado el 3 de junio

Sobre el **arte funerario** en su más amplia expresión, con especial relevancia de los aspectos monumentales, artísticos, paisajísticos y singulares, simbología funeraria y valor patrimonial, así como la captación de la sensación de paz y armonía que impregna el recinto del Cementerio municipal de Bilbao.



El concurso de pintura, en el que participaron 19 personas, se desarrolló el sábado, **3 de junio, entre las 8:30 y las 14 horas**, en el Cementerio municipal de Bilbao.

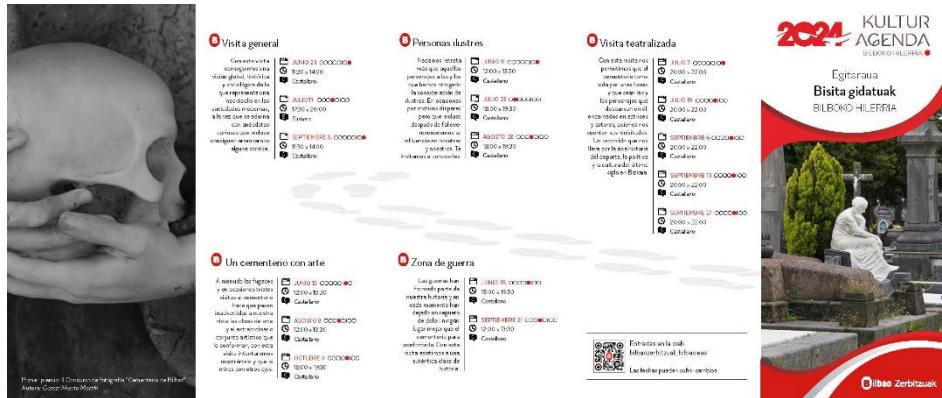
Benigno Rodríguez Sánchez resultó ganador del III Concurso de pintura rápida al aire libre del Cementerio Municipal de Bilbao con su obra “No te olvido”, realizada con pintura acrílica.

Zara García Saiz logró el segundo premio por su obra “Koimeterion”, también realizada con pintura acrílica.

El tercer galardón fue para Carlos Espiga Alonso y su obra “*El Cementerio*”, realizada con acuarela.

Finalmente, el jurado decidió otorgar un accésit en esta edición del concurso a Leticia Gaspar García por su obra “*Galería*”, realizada en pintura acrílica.

## 5.6 Servicio de visitas culturales guiadas en el Cementerio de Bilbao



El objetivo del servicio es la puesta en marcha y gestión de un **servicio de guías** para la realización de visitas culturales, vinculado a actos de homenaje a las personas inhumadas en el Cementerio de Bilbao, y a la difusión del valor patrimonial y paisajístico del propio Cementerio.

Durante 2024 se han ofrecido cinco tipos de visitas diferentes al Cementerio de Bilbao, cuatro temáticos y uno teatralizado.

En la **visita general** se ofrece una visión global de aproximación general a la historia, la cultura y las leyendas que acompañan a este histórico recinto en el que, además de ver las partes más importantes que componen el Cementerio como la entrada principal, los distintos edificios, la Capilla, panteones, sepulturas, elementos decorativos, etc.

La visita cultural basada en los/as **personajes ilustres** permite realizar un recorrido de aproximación general a la historia, la cultura y las leyendas que acompañan a este histórico recinto así como los aspectos relevantes de la vida y muerte de personas anónimas con historias singulares y personajes ilustres que contribuyeron como políticos, pensadores, científicos, etc., en el conocimiento y la cultura de nuestra Villa.

La visita “**Un Cementerio con arte**”, centrada en el aspecto arquitectónico, artístico y paisajístico para ayudarnos a rastrear los cambios artísticos y estilísticos en los últimos 122 años de historia, así como a señalar importantes enterramientos singulares por su relevancia patrimonial.

En la visita “**Zona de guerra**” conocemos los eventos más dolorosos que han sacudido la historia de Bilbao en el siglo XX, desde su inauguración el 27 de abril de 1902 hasta nuestros días, como la tragedia de los niños del Circo del Ensanche en 1912, la guerra civil española en el periodo de 1936 a 1939, el accidente aéreo del monte Oiz acaecido el 19 de febrero de 1985, o la pandemia de COVID-19, particularmente durante los años 2020 y 2021.

En la **visita teatralizada** el Cementerio cobra vida y son sus “*habitantes*” quienes se encargan de contar su vida.

Este servicio de visitas guiadas se ha prestado por la empresa PACAY. Durante las **29 visitas** celebradas (3 visitas de la ruta general, una de ellas en euskera; 3 visitas de la ruta un cementerio con arte; 3 visitas de la ruta de personajes ilustres; 2 visitas de la ruta zona de guerra; 10 visitas teatralizadas; y 8 visitas para diferentes colectivos), **808 personas** han podido disfrutar de esta experiencia (la asistencia a las visitas ha sido del 92,33 % de las plazas ofertadas, dado que el aforo máximo de cada visita ha sido de 30 personas), que recibió una **nota media de satisfacción de 4,73 puntos sobre 5**.

El 16,7 % de las personas asistentes procedía de localidades de otras Comunidades autónomas como Cantabria, Madrid (10,6 %), Cataluña y Andalucía, como más destacadas.

## 5.7 I concurso de cortometrajes

El Cementerio de Bilbao se convirtió el fin de semana **del 20 al 22 de septiembre** en **escenario de cine gracias** al I concurso de cortometrajes, iniciativa con la que se ha premiado aquellos trabajos considerados más creativos y originales, y que, además, lograron plasmar la riqueza cultural y patrimonial del camposanto bilbaino.

Los 15 equipos participantes han contado con un máximo de 5 personas, y debían presentar una obra con una duración máxima de tres minutos, que incluyera, como localizaciones que se les comunicó desde la organización a la misma hora del comienzo de las grabaciones, el panteón de Quintín de Torre y un personaje debía aparecer en algún momento con la camiseta diseñada para el evento.

El jurado ha estado compuesto por Álvaro Pérez Alonso, Concejal Delegado del Área de Salud y Consumo y Presidente de Bilbao Zerbitzuak; Iñigo Gómez Fernández, ganador de 6 premios Goya en la categoría de cortometrajes y animación junto a Iván Miñambres con quien dirige también la productora UNIKO, desde la que llevan a cabo proyectos cinematográficos propios y han trabajado en más de 1.000 proyectos audiovisuales multiplataforma; y Eugenio Puerto García, Director de Programación del Festival de Cine Fantástico de Bilbao (FANT), que este 2024 ha celebrado su 30 edición.



recayó en “*Marmolista.com el portal innecesario*” de Lusers de bohemia.

Los premios se entregaron en el acto público que se desarrolló en la Capilla del Cementerio el 27 de septiembre a las 19 horas, en el que se procedió al visionado de los 15 cortometrajes presentados al concurso.

## 5.8 Concierto de Iñaki Bermúdez, Yume Takasaki y Helena Ressurreiçao

La Capilla del Cementerio de Bilbao acogió el sábado, **21 de septiembre**, a las **12 horas**, un **concierto de saxo, piano y voz** titulado “*La dernière chanson*”.

El programa, brillantemente interpretado por el saxofonista de Sopela, Iñaki Bermúdez, la pianista japonesa Yume Takasaki, y la impresionante e inconfundible voz de la cantante mezzosoprano portuguesa Helena Ressurreiçao.

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

El concurso contó con un primer premio que recayó en la obra “*Marmolista.com el portal innecesario*” de Lusers de bohemia; y con un segundo que recayó en la obra “*Un trabajo de muerte*” de AP-68 Películas. Asimismo, y para las y los participantes menores de 18 años, se concedió un accésit a la mejor Dirección Joven, que recayó en XX por su obra “*Campanera*”, y otro a la obra más votada por la ciudadanía, que

## **5.9 Acto de homenaje a todos los difuntos el 1 de noviembre**

Bilbao Zerbitzuak está comprometida con acercar la lirica a la ciudadanía de Bilbao en una fecha tan señalada como es el día de Todos los Santos, el 1 de noviembre, como medida para honrar a los seres queridos que nos dejaron, mediante la celebración de un concierto exclusivo compuesto por una cuidada y delicada selección musical de obras sacras de los más célebres compositores, en un clima íntimo y en un escenario maravilloso, la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao, que tiene una acústica ideal para cantar en directo, en el que ha participado la Agrupación “*Bilbao Bel Canto*”.

El concierto se desarrolló mediante la celebración de una actuación musical entre las **13:00** y las **14:15** horas, en la Capilla del Cementerio municipal de Bilbao.

El acto se retransmitió, íntegramente, en directo (streaming) a través de la programación del día de la cadena de televisión TELEBILBAO.

## **6 INDICADORES DE GESTIÓN**

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de **2024**.

### **6.1 Servicios de Cementerio**

<b>Inhumaciones en los Cementerios municipales</b>	
En panteones, de cadáveres/restos sin reducir	62
En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos reducidos. Del exterior	338
En panteones, sepulturas y nichos murales, de restos reducidos. Del propio Cementerio	160
En sepulturas de cadáveres/restos sin reducir	166
En panteones comunitarios de cadáveres/restos sin reducir	181
En nichos murales de cadáveres/restos sin reducir	63
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas. Del exterior	133
En nichos columbarios de restos reducidos/cenizas. Del propio Cementerio	69
<b>Total</b>	<b>1.172</b>
<b>Reducción de restos</b>	
En panteones	42
En sepulturas	229
En nichos	75
<b>Total</b>	<b>346</b>
<b>Exhumaciones en los Cementerios municipales</b>	
En concesiones	63

En panteones comunitarios (gratuito)	0
	<b>Total</b> <b>63</b>
<b>Cremaciones</b>	
Cremaciones de cadáveres	1.052
Cremaciones de restos	131
	<b>Total</b> <b>1.183</b>
<b>Depósito de cenizas</b>	
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo. Exterior	84
Depósito de cenizas en el Bosque del Recuerdo. Del propio Cementerio	109
	<b>Total</b> <b>193</b>
<b>Gestión de concesiones</b>	
Transmisiones de titularidad en panteones	50
Transmisiones de titularidad en sepulturas	161
Transmisiones de titularidad en nichos murales	163
Transmisiones de titularidad en nichos columbarios	142
Renovaciones/Adquisiciones de panteones	9
Renovaciones/Adquisiciones de sepulturas	32
Adquisiciones de nichos osarios. De 1 <sup>a</sup>	57
Adquisiciones de nichos osarios. De 2 <sup>a</sup> (agotados)	0
	<b>Total</b> <b>614</b>
<b>TOTAL SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>	<b>3.571</b>

## 6.2 Gestión de quejas

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	16

Mercados	7
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>23</b>

Se han recibido 2 agradecimientos y 3 sugerencias por escrito.

El **tiempo medio de respuesta** de las quejas relacionadas con la gestión de los **cementerios** ha sido de **29 días hábiles**.

El **tiempo medio de respuesta** de las quejas relacionadas con la gestión de los **mercados** ha sido de **13,7 días hábiles**.

#### Evolución de las quejas en los últimos ocho años (2017-2024)

Ámbito de gestión	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cementerios	30	36	24	21	30	42	18	16
Mercados	10	7	9	14	10	4	10	7
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>28</b>	<b>23</b>

#### 6.3 Acceso a la información

La información que a continuación se expone corresponde al ejercicio cerrado de **2024**.

Ámbito de gestión	Nº
Cementerios	1
Mercados	0
<b>TOTAL ACCESO INFORMACIÓN</b>	<b>1</b>

El tiempo medio de respuesta de las solicitudes de información relacionadas con la gestión de los **cementerios** ha sido de **11 días hábiles**.

#### 6.4 Procedimientos sancionadores

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

#### 6.5 Evolución de las inhumaciones / cremaciones

Evolución de las inhumaciones y cremaciones en el Cementerio de Bilbao entre 2017 y 2024.

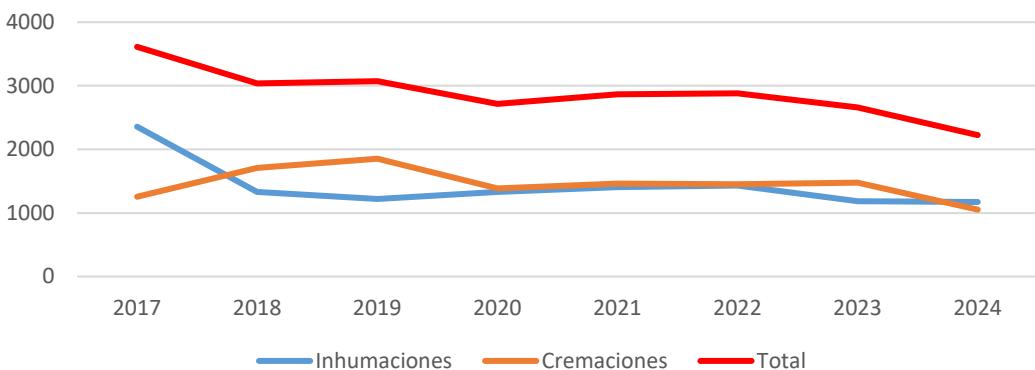
Año	Inhumaciones		Cremaciones		Total
	Nº	%	Nº	%	

2017	2.356	65,2	1.256	34,8	<b>3.612</b>
2018	1.330	48,6	1.406	51,4	<b>2.736</b>
2019	1.221	45,9	1.440	54,1	<b>2.661</b>
2020	1.330	42,9	1.771	57,1	<b>3.101</b>
2021	1.405	49,1	1.461	50,9	<b>2.886</b>
2022	1.430	49,6	1.450	50,4	<b>2.880</b>
2023	1.184	48,2	1.270	51,8	<b>2.454</b>
2024	1.172	52,7	1.052	47,3	<b>2.224</b>

### Cremaciones 2017-2024



### Evolución de inhumaciones y cremaciones 2017-2024



## 6.6 Encuestas de satisfacción

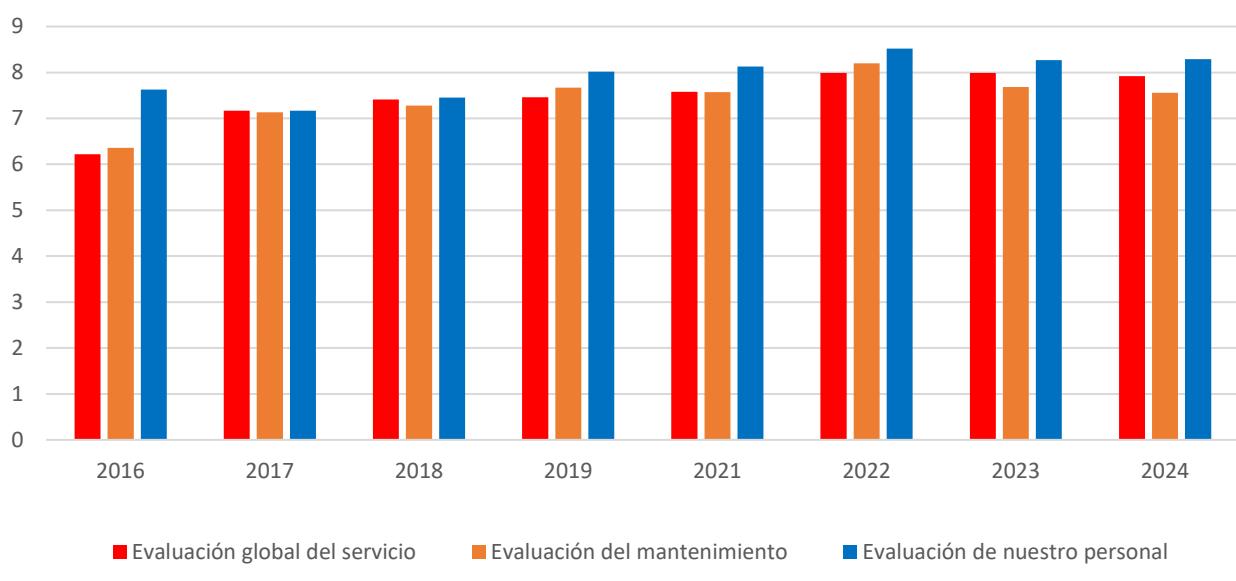
### 6.6.1 Del Cementerio

Evolución del grado de satisfacción ciudadana con el Servicio de Cementerio de Bilbao entre 2016 y 2024.

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
1. Facilidad de acceso al recinto (ubicación, transporte público ...)	6,22	7,12	7,36	7,61	7,73	8,18	7,97	7,99
2. Espacio de entrada principal y aparcamiento adecuados	6,00	6,50	7,01	7,30	7,25	7,64	7,58	7,21
3. Horario adecuado de apertura y cierre del recinto	7,44	7,57	7,62	8,18	7,91	7,96	8,04	7,70
4. Horario adecuado de apertura y cierre de las oficinas	6,57	6,92	7,02	7,66	7,42	7,68	7,71	7,31
5. Camino adecuado desde el aparcamiento al lugar de visita	6,00	6,24	6,48	6,66	7,49	8,16	7,68	7,70
6. Accesibilidad para personas con movilidad reducida	3,75	5,59	6,19	6,73	5,82	6,99	6,93	6,14
7. Paneles informativos suficientes y adecuados	5,38	6,18	6,58	6,97	6,51	7,09	6,87	6,96
8. Si durante su estancia ha contactado con nuestro personal								
• Imagen y presencial	6,71	6,77	7,24	7,76	7,82	8,53	7,89	8,10
• Información suficiente y precisa	6,14	7,02	7,12	8,02	8,05	8,49	8,02	8,19
• Trato adecuado y amable	7,29	7,39	7,85	8,45	8,25	8,81	8,49	8,41
9. Instalaciones adecuadas (arquitectura, paisaje, buen estado y conservación)	5,22	6,97	7,71	8,00	8,08	8,65	8,07	7,78
10. Servicio de fuentes de agua	6,67	7,45	7,47	7,51	7,64	8,34	7,81	7,95
11. Escaleras de acceso a nichos	6,38	6,94	7,13	7,43	7,08	7,75	7,49	7,02
12. Servicios públicos (WC)	6,00	6,54	6,54	7,40	7,19	8,05	7,38	7,48
13. Limpieza de las instalaciones	7,13	7,45	7,59	8,01	7,86	8,28	8,03	8
<b>Si ha contratado nuestros servicios en el último mes</b>								
14. Suficiente oferta de servicios para dar destino a las cenizas			7,77	7,31	7,27	8,25	7,63	7,68

Grado de satisfacción	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
15. Servicio de Bosque del recuerdo			7,94	6,64	7,17	8,59	7,57	8,27
16. Horario del servicio adecuado y conveniente	8,00	6,95	7,40	6,96	7,51	7,71	7,75	7,77
17. Puntualidad en el servicio	6,50	7,51	8,00	7,31	8,11	8,46	8,31	8,33
18. Servicio prestado con dignidad y respeto. Trato amable	6,50	7,63	8,40	7,96	8,27	8,30	8,65	8,42
19. Imagen y presencia de nuestro personal	9,00	7,13	7,61	7,89	8,41	8,40	8,19	8,22
20. Adecuación del servicio religioso, en su caso	8,00	7,20	8,69	7,21	8,04	8,67	8,00	6,09
21. Razonabilidad del coste del servicio	6,50	5,16	6,21	5,70	-	-		
<b>Evaluación del mantenimiento (9 a 12)</b>	<b>6,36</b>	<b>7,13</b>	<b>7,21</b>	<b>7,58</b>	<b>7,49</b>	<b>8,20</b>	<b>7,68</b>	<b>7,56</b>
<b>Evaluación de nuestro personal (8.1 a 8.3,17 y 18)</b>	<b>7,63</b>	<b>7,17</b>	<b>7,45</b>	<b>7,90</b>	<b>8,1</b>	<b>8,52</b>	<b>8,27</b>	<b>8,29</b>
<b>Evaluación Global del Servicio</b>	<b>6,22</b>	<b>7,17</b>	<b>7,33</b>	<b>7,74</b>	<b>7,79</b>	<b>7,99</b>	<b>7,99</b>	<b>7,92</b>

### Encuesta de satisfacción ciudadana



### 6.6.2 Del Mercado La Ribera

Con el fin de analizar la evolución de los indicadores, disponemos de datos de los años 2018, 2021, 2023 y 2024:

Pregunta	2018	2021	2023	2024
Amplio horario de apertura todos los días del año	8,1	8,11	7,95	7,68
Variedad suficiente de puestos	7,69	8,58	7,88	8,09
Accesibilidad al interior del mercado	8,34	8,70	8,47	8,84
Facilidad para la movilidad interior (espacios comunes libres de obstáculos)	7,25	7,97	7,56	7,67
Malos olores, residuos a la vista	7,17	7,21	7,14	7,22
Señalización comercial externa (forma de llegar para peatones y coches)	6,77	6,44	7,36	7,13
Señalización comercial interna (puestos de venta disponibles, horarios, localizaciones)	7,05	7,76	7,46	7,42
Información de los servicios clara (mapa de puestos de venta, horarios, eventos, etc.)	7,17	7,38	7,27	7,23
Información de los servicios suficiente (sobre puestos de venta, horarios, eventos, etc.)	6,85	6,73	6,99	6,94
Iluminación exterior	7,92	7,80	7,88	8,31
Iluminación interior	8,22	8,30	8,09	8,50
Mantenimiento adecuado de las instalaciones	7,81	7,93	7,70	7,93
Buen estado del edificio y de las instalaciones (limpieza diaria de espacios comunes y baños, retirada de residuos)	7,64	7,33	7,88	8,03
Disponibilidad y estado de la infraestructura (escaleras mecánicas, ascensores)	8,02	7,29	8,15	8,01
Distribución de puestos	6,64	7,29	7,14	7,29
Imagen de los puestos y del mercado en general	7,78	8,45	8,08	8,37
Climatización	7,36	7,84	7,86	7,94
Servicio de restauración en zona de gastrobares (en caso de que lo utilice)	7,7	5,04	8,00	7,50
Servicio de restauración en Café Teatro La Ribera (en caso de que lo utilice)	7,04	2,39	7,86	7,75
Respuesta ante quejas, reclamaciones o sugerencias	6,36	1,78	6,68	7,58
Valoración general del mercado	8	8,60	8,33	8,43
<b>Valoración media</b>	<b>7,47</b>	<b>7,09</b>	<b>7,70</b>	<b>7,80</b>

### Valoración Mercado La Ribera

