



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Serveis de Mercabarna

Data d'aprovació: 30/11/2017

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.....	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
Accés a Mercabarna.....	- 4 -
Neteja d'infraestructures a Mercabarna	- 6 -
Gestió de Residus a Mercabarna	- 8 -
Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna)	- 10 -
Arrendament d'espais a Mercabarna.....	- 12 -
Formació a Mercabarna	- 15 -
Orientació empresarial i sectorial.....	- 19 -
Escorxador	- 21 -
Tramitació a Mercabarna	- 22 -
Visites a Mercabarna.....	- 27 -
ANNEXOS.....	- 30 -
Centres Prestadors	- 30 -
Seguiment d'Indicadors i Objectius de Gestió	- 35 -

La Carta de Serveis de **Mercabarna** està adreçada al usuaris del recinte, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda als usuaris del recinte i a la resta de la ciutadania a conèixer els serveis que ofereix i realitza **Mercabarna** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els usuaris coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà i usuaris a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu compliment.

MISSIÓ

Mercabarna és una ciutat alimentària que funciona les 24 hores del dia amb l'objectiu de garantir l'aprovisionament d'aliments frescos als ciutadans. En el seu recinte concentra més de 700 empreses especialitzades en la distribució, elaboració, importació i exportació de productes frescos i congelats.

DADES DE CONTACTE

Adreça	Carrer Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 556 30 00 / fax: 93 556 31 20
Correu electrònic / Web	mb@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es
Atenció al públic	De dilluns a divendres. Centre de Control, de dilluns a diumenge De 07:30 a 18:00. Centre de Control, de 00:00 a 24:00 Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Veure: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/

COMPROMISOS DE QUALITAT

L'actuació de Mercabarna es focalitza en 4 eixos estratègics :

- ✓ Renovació i millora continua del funcionament dels recintes
- ✓ Responsabilitat social corporativa
- ✓ Reposicionament de Mercabarna per donar millor servei
- ✓ Digitalització

Indicadors i Objectius generals: La gestió de Serveis de Mercabarna es centra en el rigorós seguiment dels indicadors d'activitat i dels objectius anuals que disposa cada servei. En particular es mesuren volums d'activitats, percentatges d'impacte sobre escenaris de servei i també índexs de satisfacció.

Compensacions establertes per a incompliments: En cas que la reclamació sigui procedent, l'Informe de resolució ha d'incloure una proposta de reparació al client del dany ocasionat per les deficiències en la prestació de serveis.

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Participació i col·laboració ciutadana	<p>Procediment:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recepció de totes les aportacions realitzades pels ciutadans2. Estudi d'aquestes3. Resposta4. Aplicació, si s'escau <p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Oficines Mercabarna✓ <u>Correu Postal</u> : Adreçat a Centre Directiu , 5^a planta, c/ Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona✓ <u>Telemàtic</u>: al compte mb@mercabarna.cat
Queixes, reclamacions i suggeriments	<p>Procediment:</p> <p>Es disposa d'un procediment per regular les reclamacions que puguin formular els clients com a conseqüència de les prestacions de serveis efectuats per Mercabarna.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentació de la reclamació per part del client a través del formulari habilitat per Mercabarna,2. Revisió de com s'ha prestat el servei que ha originat la reclamació.3. Emissió d'un Informe d'aprovació o denegació de la reclamació en que, si s'escau, s'inclourà la proposta de reparació del dany i les accions correctives per evitar que es repeteixin les deficiències. <p>Canals:</p> <p>Formulari que es pot descarregar a la pàgina web de l'empresa per a la presentació de les reclamacions (www.mercabarna.es – Info pràctica – reclamacions).</p>

	També es disposa de còpies físiques del formulari a recepció del Centre directiu i a diferents instal·lacions de l'empresa, Mercats Centrals, l'Escorxador, Mercabarnaflor, Punt Verd o Formació.
Temps de resposta	1 mes. En el cas que la tramitació s'allargui per motius de complexitat, s'haurà d'enviar una comunicació al client transcorregut el termini d'un mes per indicar-li que la seva reclamació està sent objecte d'estudi.

SERVEIS

Els serveis de Mercabarna abasten tots els aspectes que permeten una correcta gestió i evolució de les empreses i activitats incloses en els seus recintes.

- ✓ Accés a Mercabarna
- ✓ Neteja d'infraestructures (Mercabarna)
- ✓ Gestió de Residus a Mercabarna
- ✓ Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna)
- ✓ Arrendament d'espais a Mercabarna
- ✓ Formació a Mercabarna
- ✓ Orientació empresarial i sectorial
- ✓ Escorxador
- ✓ Tramitació a Mercabarna
- ✓ Visites a Mercabarna

ACCÉS A MERCABARNA

Descripció Els accessos a Mercabarna són controlats. Per accedir-hi s'ha de passar un peatge. Aquest sistema garanteix que només entrin al recinte aquells vehicles que vénen a desenvolupar una activitat comercial professional, alhora que permet mantenir la seguretat i el control dels vehicles que accedeixen al recinte.

Utilitat

Targeta de prepagament

- ✓ Adreçades a aquelles persones que vénen a Mercabarna amb certa regularitat.
- ✓ Són recarregables.
- ✓ Aquest sistema de pagament representa un estalvi de fins el 45% respecte al tiquet d'accés.

Targeta d'abonament anual

- ✓ Per als professionals que accedeixen al recinte amb molta freqüència.
- ✓ Aquesta targeta ofereix entrades il·limitades a Mercabarna durant el període de vigència de la mateixa (de l'1 de febrer al 31 de gener de l'any següent).
- ✓ L'usuari paga l'import d'aquesta targeta una vegada a l'any.

Garantia	Les tarifes d'accés al recinte són aprovades anualment per l'Ajuntament de Barcelona
Drets i deures dels usuaris	Dret: accés al recinte Deures: Pagament i acompliment de les normatives de circulació i els reglaments de funcionament intern dels mercats centrals.
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sol·licitud de la targeta 2. Presentació de la documentació 3. Pagament 4. Recepció de la targeta 5. Ús de la targeta 6. Recàrregues o renovacions
Informació complementària	Estan exempts de pagament les motocicletes (han d'accedir pel peatge manual) i els serveis públics (autobusos i taxis).
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lliurament o recàrrega de la targeta en el mateix moment del pagament en el 90% dels casos ✓ Entrega i/o activació de la targeta de abonament dins de les 48 hores una vegada efectuat el pagament en el 95 % dels casos

MODALITAT 1 : TARGETES DE PREPAGAMENT AMB POSSIBILITAT DE RECÀRREGA

Descripció	Adquisició de Targes de prepagament per accedir al recinte de Mercabarna per facilitar l'accés al recinte.
Ofereix	Targeta. Targeta de proximitat recarregables
Cost i forma de pagament	Veure: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/accés-a-mercabarna/ (Apartat Tarifes). Efectiu, targeta crèdit.
Centres prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	El període de validesa de la targeta de Prepagament és mentre tingui saldo a la mateixa.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Objectius de gestió del servei	✓ Lliurament o recàrrega de la targeta en el mateix moment del pagament en el 99% dels casos

MODALITAT 2: ABONAMENT ANUAL

Descripció	Facilitar l'obtenció d'abonaments anuals per a vehicles (excepte motos) a través de targetes de proximitat per accedir al recinte de Mercabarna.
Ofereix	Targeta. Targeta de proximitat
Cost i forma de pagament	Veure: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/acces-a-mercabarna/ (Apartat Tarifes). Efectiu, targeta crèdit, domiciliació bancària, xec.
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	El període de validesa del abonament es del 01 de febrer fins el 31 de gener. Cada targeta va assignada a una matrícula de vehicle.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna ✓ <u>Telefònic:</u> 93 556 30 00, i al telèfon del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic emissiotargetes@mercabarna.cat , i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Entrega i/o activació de la targeta de abonament dins de les 48 hores una vegada efectuat el pagament en el 95 % dels casos

NETEJA D'INFRAESTRUCTURES A MERCABARNA

Descripció	Neteja de tots els espais comuns (zones d'activitat dels Mercats Centrals i vials) del recinte de Mercabarna.
Utilitat	Gaudir d'uns espais de qualitat. Millorar la sostenibilitat ambiental del recinte i les instal·lacions.
Garantia	Supervisió periòdica pel departament responsable de la neteja de Mercabarna
Drets i deures dels usuaris	Acompliment de la normativa interna de Mercabarna i dels reglaments de funcionament intern dels mercats centrals
Procediments de gestió del servei	Serveis subcontractats a empreses externes, amb supervisió periòdica per part del Departament de Medi Ambient.
Objectius de gestió del servei	✓ Promig de neteja del 98% de la superfície (dependències i zones comunes) diàriament ✓ Promig de neteja del 95% de la superfície (zones comuns dels pavellons) diàriament

- ✓ Promig de neteja del 80% de la superfície viària diàriament
- ✓ ≥30% d'aigua de subsòl (respecte a aigua de xarxa) per a la neteja viària

MODALITAT 1: NETEJA DELS PAVELLONS DELS MERCATS (ZONES COMUNES) A MERCABARNA

Descripció	Neteja de les zones comunes dels pavellons dels Mercats Centrals (Fruites, Peix i Flor) de la Unitat Alimentària Mercabarna (pavellons: passadissos, molls, sotamolls...).
Ofereix	Qualitat ambiental. Document. Seguiment del servei (partes de treball dipositats a l'arxiu de medi ambient)
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic:</u> correu al Departament de Medi Ambient de Mercabarna mambient@mercabarna.cat ✓ <u>Telefònic:</u> 93 556 30 00
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> En l'espai de servei
Objectiu de gestió	✓ Promig de neteja del 95% de la superfície (zones comuns dels pavellons) diàriament

MODALITAT 2: NETEJA VIÀRIA A MERCABARNA

Descripció	Neteja viària de la Unitat Alimentària Mercabarna
Ofereix	Qualitat ambiental. Document. Seguiment del servei (partes de treball dipositats a l'arxiu de medi ambient)
Cost i forma de Pagament:	0 euros
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic:</u> correu al Departament de Medi Ambient de Mercabarna mambient@mercabarna.cat ✓ <u>Telefònic:</u> 93 556 30 00
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> En l'espai de servei
Objectiu de gestió	✓ Promig de neteja del 80% de vials diàriament ✓ ≥30% d'aigua de subsòl (respecte a aigua de xarxa) per a la neteja viària

GESTIÓ DE RESIDUS A MERCABARNA

Descripció	Recollida i correcta gestió dels residus gestionats per Mercabarna, de les empreses que operen a la Unitat Alimentària.
Utilitat	<ul style="list-style-type: none">✓ Prevenció de la contaminació✓ Minimització dels residus en origen✓ Separació dels residus en fraccions✓ Valoració de cada fracció✓ Disposició controlada d'allò que no sigui valorable✓ Proximitat, que la gestió dels residus es faci al més a prop possible d'on es generen✓ Responsabilitat del productor del residu✓ Corresponsabilitat de tots els que intervenen en la cadena✓ Subsidiaritat d'aquells que administren territoris
Garantia	<p>Recollida Selectiva RSU:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Aquest sistema és l'eix central de la política mediambiental de Mercabarna, iniciada l'any 2002 gràcies a l'<u>acord de principis</u> signat per la direcció d'aquest polígon alimentari i les associacions i gremis empresarials majoristes i detallistes i que encara avui és vigent. També gràcies a l'acord de cooperació entre Mercabarna i l'Ajuntament de Barcelona per a la millora en la gestió dels residus comercials generats pels usuaris de la Unitat Alimentària.✓ Està certificat sota la norma ISO 1400, des de l'any 2004.✓ El Punt Verd de Mercabarna té número de gestor de residus comercials E-1626.16. <p>Recollida de residus abandonats:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ El recull d'incidències permeten fer les actuacions necessàries al respecte.
Normativa reguladora del Servei	Normativa catalana en matèria de residus
Drets i deures dels usuaris	Normativa interna dels Mercats Centrals.
Procediments de gestió del servei	Servei subcontractat a empreses externes, sota supervisió del Dept. de Medi Ambient de Mercabarna.
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Recollida selectiva > 65% del total✓ Recollida del residu abandonat abans de 48 hores en el 100% dels casos✓ Presentació DARIG abans 31/3 de cada any

MODALITAT 1: RECOLLIDA SELECTIVA DELS RSU DELS OPERADORS DE MERCABARNA (MERCATS CENTRALS, ZAC I ZONA COMERCIAL I DE SERVEIS (BARS, BOTIGUES, ESCOLA BRESSOL, BANCS...))

Descripció	Recollida selectiva i transport a diverses plantes de gestió dels RSU de les empreses que operen a Mercabarna. Mercabarna disposa d'un sistema de recollida i separació de residus propi que permet reciclar més del 70% de les deixalles comercials que es generen anualment en el seu recinte.
Ofereix	Qualitat ambiental. Document. Seguiment del servei (partes de treball dipositats a l'arxiu de medi ambient)
Cost i forma de Pagament	<p>Només per a determinats serveis. Tarifes 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recollida de Residus al Punt Verd per a la gestió del mateix (palets): 20,00€/palet ✓ Recollida de Residus al Punt Verd per a la gestió del mateix (basculant): 9,00€/basculant ✓ Separació feta per MB: 25,00€/palet ✓ Fracció resta: 86,50€/Tn ✓ Peix No Apte per a Consum Humà(*): 30,00€/Tn ✓ Entrades de compradors al Punt Verd, només usuaris identificats prèviament per MERCABARNA (**) ○ Estada al P.V. zona nocturna: 1,40€/ut. ○ Estada al P.V. fins temps mínim, zona diürna: 1,40€/ut. ○ Per cada minut addicional, zona diürna: 0,36€/minut <p>Facturació realitzada pel dept. d'Administració de Mercabarna. Pagament al comptat, xec, transferència o domiciliació.</p>
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	www.mercabarna.es/serveis/medi-ambient
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: correu al Departament de Medi Ambient de Mercabarna mambient@mercabarna.cat ✓ <u>Telefònic</u>: 93 556 30 00
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : En el Punt verd de Mercabarna.
Objectiu de gestió	✓ Recollida selectiva > 65% del total

MODALITAT 2: RECOLLIDA DE RESIDUS ABANDONATS A LA VIA PÚBLICA A MERCABARNA

Descripció	Recollida i correcta gestió dels residus abandonats a la via pública
Ofereix	Qualitat ambiental. Document. Registre d'incidències de Mercabarna

Cost i forma de Pagament:	0 euros
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic:</u> correu al Departament de Medi Ambient de Mercabarna mambient@mercabarna.cat ✓ <u>Telefònic:</u> 93 556 30 00
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a la via pública
Objectiu de gestió	✓ Recollida del residu abandonat abans de 48 hores en el 100% dels casos

ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA)

Descripció	A Mercabarna hi ha més de 4.000 places d'aparcament gratuïtes per a turismes, furgonetes i camions. Mercabarna també disposa de dos aparcaments en alçada amb més de 700 places a cobert per a turismes i petits vehicles comercials. Ens aquests aparcaments hi ha disponibles places d'estacionament rotatiu i places de lloguer mensual.
Utilitat	Garantia de plaça i comoditat en l'aparcament
Garantia	Pagament accés al recinte i contracte de lloguer de plaça d'aparcament
Normativa reguladora del Servei	Contracte del lloguer de la plaça d'aparcament. Normativa interna del recinte
Drets i deures dels usuaris	Els derivats del contracte de lloguer de la plaça d'aparcament
Procediments de gestió del servei	1. Presentació de la sol·licitud 2. Estudi de la documentació 3. En cas positiu, emissió del contracte 4. Pagament 5. Accés a l'aparcament
Objectius de gestió del servei	✓ Resposta a la sol·licitud d'arrendament abans de 15 dies en mínim el 95% dels casos

MODALITAT 1: ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA) EN ALÇADA

Descripció	Aparcament (P1) ✓ Ubicat al carrer Longitudinal 10 (al davant de l'entrada K del
-------------------	--

- recinte)
- ✓ Obert 24 hores
- ✓ Estacionament rotatiu
- ✓ Lloguer sense plaça fixa

Aparcament (P2)

- ✓ Ubicat al carrer Major de Mercabarna (al costat de la zona comercial)
- ✓ Obert 24 hores
- ✓ Estacionament rotatiu
- ✓ Lloguer amb i sense plaça fixa
- ✓ 4 punts de recàrrega per a vehicles elèctrics

Ofereix	Instal·lació. Document. Contracte d'arrendament
Cost i forma de Pagament	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preu anual sense plaça fixa a P1: 300 €/més impostos ✓ Preu anual sense plaça fixa a P2: 396 €/més impostos ✓ Preu anual amb plaça fixa a P2: 660 € /més impostos Mensual. Domiciliació bancària
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	Els contractes van lligats a la targeta d'abonament d'accés al recinte de Mercabarna. Sense aquest abonament no s'arrenda cap plaça d'aparcament
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a les oficines de Mercabarna ✓ <u>Telefònic</u>: al número 93 556 35 76 / 93 556 30 00, fax:: 93 556 31 20 ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic quesada@mercabarna.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Resposta a la sol·licitud d'arrendament abans de 15 dies en mínim el 95% dels casos

MODALITAT 2: ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA) EN PLA

Descripció	Arrendament de places d'aparcament façana Porta Principal del Mercat Central del Peix i als molls laterals dels pavellons del Mercat Central de Fruites i Hortalisses.
Ofereix	Instal·lació. Document. Contracte d'arrendament
Cost i forma de Pagament:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preu anual amb plaça fixa: ✓ Mercat Central del Peix: 1.161,48€+ IVA ✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses: 1.879€ + IVA Mensual. Domiciliació bancària
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercat Central del Peix ✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses

Informació complementària

Els contractes es prolonguen d'any en any.

Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna ✓ <u>Telefònic</u> : al número 93 556 35 76 / 93 556 30 00, fax:: 93 556 31 20 ✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic mcp@mercabarna.cat / mcfh@mercabarna.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Resposta a la sol·licitud d'arrendament abans de 15 dies en mínim el 95% dels casos

ARRENDAMENT D'ESPAIS A MERCABARNA

Descripció	Mercabarna disposa de diferents espais repartits per la Unitat Alimentària que posa a disposició de diferents persones/empreses interessades, en règim de lloguer per períodes temporals diversos
Utilitat	Disposició d'espai per realitzar una activitat determinada
Garantia	El contracte signat
Normativa reguladora del Servei	Reglaments de funcionament intern dels Mercats Centrals i contractes
Drets i deures dels usuaris	Segons Pactes establerts en els contractes d'arrendament
Procediments de gestió del servei	1. Recepció de sol·licitud 2. Pressupost 3. Estudi documentació 4. Resposta al sol·licitant 5. Signatura contracte 6. Pagament 6. Accés i ús dels espais
Objectius de gestió del servei	✓ Donar resposta a les sol·licituds dins els terminis específics de cada modalitat en un mínim del 95% dels casos

MODALITAT 1: LLOGUER D'AULES (MERCABARNA)

Descripció	Lloguer d'aules amb capacitat d'entre 4 a 25 persones per a poder impartir formació presencial. Les aules per sessions teòriques compten amb connexió wifi, pissarra i projector.
-------------------	---

Ofereix	Instal·lació. Recursos. Document. Contracte de lloguer d'aula
Cost i forma de Pagament	Aula teòrica 6,5 €/hora. Transferència bancària
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Canals de Petició	✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic formacio@mercabarna.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic formacio@mercabarna.cat
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> en emplaçament d'aula contractada
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta (s'estén sempre condicionada a disponibilitat) al 100% de les peticions en el termini de 7 dies màxim.

MODALITAT 2: LLOGUER DE LES SALES D'ACTES DE QUÈ DISPOSA MERCABARNA

Descripció	Mercabarna disposa de dues sales, una a Mercabarna i l'altre a Mercabarna-flor, que es poden llogar per dur a terme actes i/o esdeveniments
Ofereix	Instal·lació. Document. Atenció personal. Recursos. Suport tècnic adaptat a les necessitats de cada cas (so, neteja, vigilància)
Cost i forma de Pagament:	<p>Sala d'actes de Mercabarna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mitja jornada (-5hores): 600 euros ✓ Jornada completa (+5hores): 1.000 euros ✓ Costos extra per tècnic so, neteja, vigilància <p>Sala Polivalent de Mercabarna-flor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1000 euros per jornada sencera (tot inclòs) <p>Transferència bancària.</p>
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	Veure: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/llogar-un-espai-a-mercabarna/
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic:</u> 93 556 36 27 (Sala d'actes de Mercabarna) i 93 556 32 42 (Sala polivalent de Mercabarna-flor) ✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic comunicacio@mercabarna.cat (Sala d'actes de Mercabarna), o al correu calvo@mercabarna.cat (Sala polivalent de Mercabarna-flor) ✓ <u>Presencial:</u> a les Oficines de Mercabarna, c/ Major de Mercabarna, 76 (Sala d'actes de Mercabarna), o a les oficines de Mercabarna-flor, Ctra. antiga de Valencia (B-204), 1. 08830. Sant Boi de Llobregat (Sala polivalent de Mercabarna-flor)
Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic:</u> 93 556 36 27 (Sala d'actes de Mercabarna) i 93

- 490 16 02 (Sala polivalent de Mercabarna-flor)
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic comunicacio@mercabarna.cat (Sala d'actes de Mercabarna), o al correu jordiborbon@jordiborbon.com (Sala polivalent de Mercabarna-flor)
 - ✓ Presencial: a les Oficines de Mercabarna, c/ Major de Mercabarna, 76 (Sala d'actes de Mercabarna), o a les oficines de Mercabarna-flor, Ctra. antiga de Valencia (B-204), 1. 08830. Sant Boi de Llobregat (Sala polivalent de Mercabarna-flor)

Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : en l'emplaçament de sala contractada
Objectiu de gestió	✓ Donar una resposta abans de 72 hores, en el 95% dels casos

MODALITAT 3: ARRENDAMENT ESPAIS/LOCALS ALS MERCATS CENTRALS I MERCABARNA-FLOR

Descripció	Arrendament dels espais/locals ubicats en l'interior del Mercat Centrals i Mercabarna-flor propietat de Mercabarna
Ofereix	Instal·lació. Document. Contracte d'arrendament.
Cost i forma de Pagament	Segons tarifes anuals. Domiciliació bancària, pagament mensual.
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercat Central del Peix ✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses ✓ Mercabarna-flor
Informació complementària	Els contractes es poden fer a diferents venciments amb data màxima del 30 de setembre de 2038.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 935 563 000 (Informació bàsica) ✓ <u>Presencial</u>: a les oficines de Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Donar una resposta abans de 72 hores, en el 95% dels casos

MODALITAT 4: ARRENDAMENT ESPAI PER A LOCALS COMERCIALS I OFICINES A MERCABARNA

Descripció	Arrendament dels espais per a locals comercials i oficines ubicades a l'Edifici anomenat Edifici de Bancs i l'Edifici Pavelló G del Mercat Central de Fruites i Hortalisses
Ofereix	Instal·lació. Document. Contracte d'arrendament.vigilància)

Cost i forma de Pagament:	Segons tarifes anuals. 120 €/m2/any (despatxos); 180 €/m2/any (Locals). Mensual. Domiciliació bancària, pagament mensual
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	Els contractes es poden fer a diferents venciments
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic</u> : 935 563 576 (Informació bàsica) ✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a les oficines de Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Resposta a la sol·licitud d'arrendament abans de 15 dies en mínim el 95% dels casos

FORMACIÓ A MERCABARNA

Descripció	<p>Els Serveis de Formació organitzen cursos per a diferents col·lectius que desitgen bé incorporar-se al mercat laboral del sector alimentari, i que inclouen, a més, pràctiques en empreses. Mercabarna està homologada per a la impartició dels certificats de professionalitat següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sacrifici, preparació de la canal i especejament d'animals ✓ Activitats de venda ✓ Activitats de floristeria ✓ Activitats auxiliars de comerç ✓ Activitats auxiliars de magatzem ✓ Activitats auxiliars de floristeria ✓ Peixateria i elaboració de productes de la pesca i l'aqüicultura <p>Des de Mercabarna també es realitzen cursos per posar al dia les competències dels treballadors de les empreses alimentàries en diferents àrees: seguretat alimentària, prevenció de riscos, comercial, idiomes, informàtica, gestió econòmic-financera, habilitats directives, etc.</p> <p>A més, també col·labora amb diferents institucions i entitats sense ànim de lucre que treballen per afavorir la inserció laboral dels col·lectius amb més dificultats.</p>
Utilitat	Formar professionals del sector alimentari
Garantia	Sistema de qualitat ISO 9001:2015
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llei 30/2015 de 9 de setembre ✓ RD 694/2017 de 3 de juliol ✓ Ordre TSF/288/2016, de 24 d'octubre

✓ [Ordre TSF/223/2016 de 23 d'agost](#)

Drets i deures dels usuaris	Existeix una normativa interna que s'aplica a l'alumnat de la formació d'oferta reglada i al de la formació professionalitzadora
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none">1. Recepció de sol·licitud o presentació de sol·licitud a convocatòria pública2. Elaboració de la proposta formativa i planificació3. Programació i impartició de l'acció formativa4. Avaluació de l'acció formativa i dels participants, si és el cas5. Gestió de pràctiques en empreses i de la inserció laboral, si és el cas.
Informació complementària	Serveis complementaris: <ul style="list-style-type: none">✓ Disseny d'accions formatives específiques per a les empreses segons les seves necessitats.✓ Borsa d'ex-alumnes a disposició de les empreses.✓ Organització d'accions formatives a demanda de l'empresa o grup d'empreses (Entitat externa)
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte formadors/es.✓ Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte material.✓ Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte instal·lacions.

MODALITAT 1: FORMACIÓ D'OFERTA REGLADA (CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT) A MERCABARNA

Descripció	Organització i/o Impartició dels següents certificats de professionalitat: <ul style="list-style-type: none">✓ AGAJ0110 Activitats de floristeria✓ AGAJ0108 Activitats auxiliars de floristeria✓ COMT0211 Activitats auxiliars de comerç✓ COMV0108 Activitats de venda✓ COMT0210 Gestió administrativa del comerç internacional✓ INAI0208 Sacrifici, preparació de la canal i especejament d'animals✓ INAJ0109 Peixateria i elaboració de productes de la pesca i l'aqüicultura
Ofereix	Coneixement. Document. Titulació oficial corresponent al curs realitzat
Cost i forma de Pagament	0 €
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none">✓ Mercabarna✓ Mercabarna-flor

Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: per la pàgina web http://www.mercabarna.es/serveis/formacio/oferta-formativa/ ✓ <u>Telemàtic</u>: a través de la pàgina web del SOC ✓ <u>Telemàtic</u>: enviant correu electrònic a formacio@mercabarna.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a Mercabarna
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Impartir el 100% dels cursos sol·licitats

MODALITAT 2: FORMACIÓ PROFESSIONALITZADORA A MERCABARNA

Descripció	Organització i/o Impartició de formació per aprendre els oficis de carnisser, peixater, venedor de comerç alimentari polivalent
Ofereix	Coneixement. Orientació. Acompanyament personal. Desenvolupament del curs i tutorització de les pràctiques en empreses
Cost i forma de Pagament:	Pressupost segons demanda Domiciliació del debit preferentment. Transferència.
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	Els cursos es fan a mida segons les peticions de les Institucions
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat ✓ <u>Telefònic</u>: 93.556.34.56
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic formacio@mercabarna.cat , i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta al 100% de les peticions (s'entén sempre condicionada a disponibilitat de recursos) per fer possible la seva realització

MODALITAT 3: FORMACIÓ IN COMPANYY (MERCABARNA)

Descripció	Organització i/o Impartició de formació adreçada a treballadors d'empreses/establiments d'alimentació
Ofereix	Coneixement. Orientació. Desenvolupament del curs
Cost i forma de Pagament	Pressupost segons demanda Domiciliació del debit preferentment. Transferència.

Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	Els cursos es fan a mida segons les peticions de les empreses
Canals de Petició	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic formacio@mercabarna.cat ✓ <u>Telefònic</u> : 93.556.34.56
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic formacio@mercabarna.cat , i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a Mercabarna o bé a les instal·lacions del sol·licitant
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta al 100% de les peticions (s'estén sempre condicionada a disponibilitat de recursos) en el termini màxim de 7 dies

MODALITAT 4: FORMACIÓ EN OBERT (MERCABARNA)

Descripció	Organització de formació en temes vinculats a la comercialització del producte fresc adreçada al públic en general: manipuladors d'aliments, carretoners, ...
Ofereix	Document. Certificat de realització del curs
Cost i forma de Pagament:	Veure: http://www.mercabarna.es/serveis/formacio/oferta-formativa/ Domiciliació del dèbit, preferentment. Transferència. Pagament al comptat.
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Canals de Petició	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic formacio@mercabarna.cat ✓ <u>Presencial</u> : al centre directiu de Mercabarna , tercera planta
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : al centre directiu de Mercabarna , tercera planta ✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic formacio@mercabarna.cat , i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Organitzar el 80% dels cursos que es programin en obert ✓ Organitzar 1 dels cursos en modalitat <i>online</i>

MODALITAT 5: CÀPSULES FORMATIVES (MERCABARNA)

Descripció	Sessió informativa/formativa per donar a conèixer en què consisteix l'ofici de carnisser, de peixater o de florista
-------------------	---

Ofereix	Informació. Coneixement.
Cost i forma de Pagament:	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercabarna ✓ Mercabarna-flor
Informació complementària	12 persones per càpsula; Dins del catàleg d'activitats per a escoles del Consell de Coordinació Pedagògica de Barcelona
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: formacio@mercabarna.cat ✓ <u>Presencial</u>: al departament de RSC
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic formacio@mercabarna.cat , i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a Mercabarna i Mercabarna-flor
Objectiu de gestió	✓ Aconseguir la inscripció d'1 participant de cada càpsula a un dels cursos que formació d'oferta reglada que s'organitzin

ORIENTACIÓ EMPRESARIAL I SECTORIAL

Descripció	Mercabarna pot proporcionar informació sectorial, assessorar i avaluar situacions tècnico-legals en l'àmbit alimentari per a les empreses i/o establiments que ho precisin
Utilitat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantir la seguretat alimentària durant tot el procés de comercialització ✓ Vetllar per la competitivitat de les empreses del sector ✓ Oferir informació estadística d'interès per als professionals que necessiten analitzar tendències
Garantia	El serveix garanteix que les empreses rebran un assessorament i disposaran d'un interlocutor totalment objectiu i alineat a les directrius que en matèria de salut pública estableix l'agència de salut pública de Barcelona.
Procediments de gestió del servei	<p>Auditories a punt de venda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de sol·licitud 2. Organització d'agenda 3. Realització de l'acció sol·licitada 4. Facturació i cobrament del servei 5. Lliurament dels resultats <p>Informació estadística</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de sol·licitud 2. Donar resposta positiva o negativa en menys de 48 hores 3. En cas de resposta positiva, signar contracte entre les parts 4. <u>Buscar i completar la informació estadística demanada</u>

5. Facturació i cobrament del servei
6. Lliurar la informació / anàlisi / document en menys de 15 dies hàbils

Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auditories a punt de venda: Donar resposta a tots els requeriments que consten a les actes aixecades pels serveis d'inspecció de l'agència de salut pública de Barcelona. ✓ Informació estadística: donar resposta i pressupost a la sol·licitud en menys de 48 hores en el 95% dels casos.
---------------------------------------	--

MODALITAT 1: AUDITORIES A PUNT DE VENDA (MERCABARNA)

Descripció	Visites a establiments de venda de productes alimentaris, per determinar que la venda es realitza conforme als requisits legals en matèria d'higiene i seguretat alimentaria
Ofereix	Document. Informe de l'auditoria
Cost i forma de Pagament	398 € per visita Domiciliació del dèbit, preferentment. Transferència.
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat ✓ <u>Telefònic</u>: 93.556.34.56
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic formacio@mercabarna.cat , i al del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a l'establiment de l'empresa
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta a tots els requeriments que consten a les actes aixecades pels serveis d'inspecció de l'agència de salut pública de Barcelona

MODALITAT 2: INFORMACIÓ ESTADÍSTICA (MERCABARNA)

Descripció	Facilitar informació estadística elaborada sobre l'evolució de la comercialització/preus d'un o diversos productes dels Mercats Centrals
Ofereix	Document. Informació/Dades. Informe. Anàlisi
Cost i forma de Pagament:	50€ / hora Transferència bancària
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Canals de Petició	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic mb@mercabarna.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic mb@mercabarna.cat , i al del

sol·licitant

Canals de Recepció	✓ <u>Telemàtic:</u> del correu electrònic del sol·licitant ✓ <u>Presencial:</u> a Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta positiva o negativa en menys de 48 hores. ✓ En cas de resposta positiva, lliurar la informació / anàlisi / document en menys de 15 dies hàbils en el 95% dels casos

ESCORXADOR

Descripció	El sector carni de Mercabarna està format per l'Escorxador i per una desena d'empreses que es dediquen a la manipulació i comercialització de productes carnis. La mitjana anual, entre sacrificis i distribució, és de més de 50.000 tones.
Utilitat	Sacrifici de Carn (vedella, xai, cabrit i cavall) per al consum del ciutadà
Garantia	Compliment de totes les normatives a nivell europeu en qüestió de protecció de la seguretat alimentària, benestar animal, traçabilitat, etiquetatge, tractament de residus, etc..
Normativa reguladora del Servei	✓ Reglament CE 1099/2009 ✓ Reglament CE 852/2004 ✓ Reglament Ce 853/2004 ✓ Reglament Ce 854/2004 ✓ Reglament CE 999/2001 i modificacions ✓ Reglament CE 1069/2009
Drets i deures dels usuaris	Drets: Que els animals siguin recepcionats ,tractats i sacrificats sempre complint totes les normatives aplicables en les diferents matèries. Que les canals i despulles els siguin entregades en condicions sanitàries adequades i seguint les pautes de feinejat acordades amb els clients Deures: No fer sol·licituts que puguin suposar un incompliment de les diferents normatives per part de l'escorxador Aportar animals aptes pel consum humà Comunicar les matances extres amb una antel·lació suficient
Procediments de gestió del servei	1. Recepció de sol·licitud 2. Organització d'agenda 3. Realització de l'acció sol·licitada 4. Facturació i cobrament del servei 5. Lliurament dels resultats.
Ofereix	Recursos. Document. Canals i despulles dels animals sacrificats. Tota la documentació associada (albarans d'entrega als clients, albarans per empreses annexes al servei com les que

agafen les pells xai, residus, etc)

Cost i forma de Pagament:	Consultar al Centre Prestador. Existeixen unes tarifes pel servei de matança i també uns costos addicionals del servei per la gestió de diferents residus. Xec, transferència o domiciliació bancària depenent del client
Centres Prestadors	✓ Escorxador de Mercabarna
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : a les instal·lacions de l'escorxador ✓ <u>Telefònic</u> : 93 556 33 30 / 93 556 30 00 ✓ <u>Telemàtic</u> : escorxador@mercabarna.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a les instal·lacions de l'escorxador ✓ <u>Telefònic</u> : 93 556 33 30 / 93 556 30 00 i al telèfon del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u> : escorxador@mercabarna.cat i al correu del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : a les instal·lacions de l'escorxador
Objectiu de gestió	✓ Acompliment del termini i condicions de matança marcat pel client

TRAMITACIÓ A MERCABARNA

Descripció	<ul style="list-style-type: none">· Mercabarna com a mitja propi de l'Ajuntament de Barcelona i d'acord amb el que estableixen els Reglaments de Funcionament del Mercats Centrals col·labora amb l'Ajuntament en la tramitació dels procediments d'atorgament, extinció i cessió d'autoritzacions de parades, en la gestió de fraccionament de les taxes i preus i en l'atorgament de permisos d'obres que es volen realitzar en les parades dels mercats.· Així mateix Mercabarna com a gestora de la Unitat Alimentària, i d'acord amb el que estipulen els contractes d'arrendament signats amb els operadors, du a terme una sèrie de tràmits a sol·licitud d'aquests com són: l'autorització i gestió de Traspassos dels drets dels contractes d'arrendament de Parcel·les i Naus propietat de Mercabarna, l'autorització de sotsarrendament de parcel·les i naus, l'atorgament de permisos d'obres que es volen realitzar en els magatzems i de Zona d'Activitats Complementaries.
Utilitat	✓ Assegurar a les parts que es fan els canvis corresponents seguint el que estableix la normativa vigent i els contractes signats, amb igualtat de condicions i aplicant, si s'escau, les tarifes aprovades que els hi corresponen en cada cas.
Garantia	Els títols oficials emesos per l'òrgan competent, els contractes d'arrendament.
Normativa reguladora del Servei	✓ Reglaments de Funcionament del Mercats Centrals. ✓ Contractes d'arrendament signats

Drets i deures dels usuaris	Els que consten en els Reglaments de Funcionament del Mercats Centrals i en els contractes d'arrendament
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de sol·licitud 2. Comprovacions documentals 3. Correccions i esmenes, si és el cas 4. Emissió de document jurídic 5. Cobrament de taxes i impostos, si és el cas. Cobrament de <u>la participació establerta en els contractes.</u>
Objectius de gestió del servei	✓ Acomplir els terminis de tramitació en un mínim del 99% dels casos

MODALITAT 1: EXPEDIENTS DE TRASPÀS INTERVIUS D'AUTORITZACIONS D'ÚS DE PARADES DELS MERCAT CENTRALS DE FRUITES I HORTALISSES I DEL PEIX

Descripció	Gestió de les sol·licituds de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix. Mercabarna disposa d'un termini de tres mesos per revisar i resoldre l'expedient prèvia aportació de la documentació requerida. En aquest termini, si es detecten deficiències, s'avisarà als sol·licitants i si no s'esmenen es denegarà la sol·licitud.
Ofereix	Document. Compareixença, notificació de la resolució de l'expedient per ambdós sol·licitants, i en cas positiu, el nou titular rebrà l'autorització d'ús sol·licitada (títol habilitant)
Cost i forma de Pagament	<p>Percentatge de participació de Mercabarna en el traspàs, segons pacte amb els gremis. Tarifa per expedició títol habilitant segons aprovació d'aquestes anyalment per part de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona. http://www.mercabarna.es/transparencia/informacio-normativa-i-juridica/</p> <p>Factura generada per Mercabarna. Pagament mitjançant transferència bancària o xec nominatiu.</p>
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses ✓ Mercat Central del Peix
Informació complementària	<p>La sol·licitud de traspàs intervius es realitza presencialment, prèvia aportació de la documentació requerida.</p> <p>Els terminis de les autoritzacions són 30 de setembre de 2037 per al Mercat Central Fruites i Hortalisses; i 30 de setembre de 2038 per al Mercat Central del Peix.</p>
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix.

Objectiu de gestió ✓ Donar resposta al 100% de sol·licitud en el termini màxim de dos mesos.

MODALITAT 2: EXPEDIENTS MORTIS-CAUSA D' AUTORITZACIONS D' ÚS DE PARADES (MERCABARNA)

Descripció	Gestió de les sol·licituds de canvi de nom de les autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix, a favor de l'hereu o legatari d'un titular d'autoritzacions d'ús difunt. Mercabarna disposa d'un termini de tres mesos per revisar i resoldre l'expedient prèvia aportació de la documentació requerida. En aquest termini, si es detecten deficiències, s'avisarà als sol·licitants i si no s'esmenen es denegarà la sol·licitud.
Ofereix	Document. Compareixença, notificació de la resolució de l'expedient i en cas positiu, el nou titular rebrà l'autorització d'ús sol·licitada (títol habilitant)
Cost i forma de Pagament:	Tarifa per expedició títol habilitant segons aprovació d'aquestes anyalment per par de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona http://www.mercabarna.es/transparencia/informacio-normativa-i-juridica/ Factura generada per Mercabarna. Pagament mitjançant transferència bancària.
Centres Prestadors	✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses ✓ Mercat Central del Peix
Informació complementària	La sol·licitud de cessió es realitza presencialment, prèvia aportació de la documentació requerida. En les cessions per causa de mort, l'autorització s'haurà de transmetre a una sola persona física. Quan el dret correspongui a diverses persones es podrà transmetre: <ul style="list-style-type: none">·A una societat constituïda per totes elles, o·A una sola persona entre d'elles, prèvia renúncia realitzada davant de Notari de les altres al dret que els correspongui. Aquesta elecció s'haurà de produir en el termini de 12 mesos des de la data de la mort del causant. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi produït aquesta elecció, es declararà caducada l'autorització i vacant la parada. Data de comunicació del fet per part de l'hereu o legatari del titular difunt (en tot cas s'haurà de fer dins del termini de 12 mesos des de la data de la mort del causant. Els terminis de les autoritzacions són 30 de setembre de 2037 per al Mercat Central Fruites i Hortalisses; i 30 de setembre de 2038 per al Mercat Central del Peix
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix.

Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix.
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta al 100% de sol·licitud en el termini màxim de dos mesos.

MODALITAT 3: GESTIÓ DE FRACCIONAMENT DE LES TAXES I PREUS (MERCABARNA)

Descripció	Tramitar a instància d'un nou titular d'una autorització d'ús d'una parada i en tot cas durant el període voluntari de cobrament la sol·licitud de pagament fraccionat de les taxes corresponents al pagament de l'expedició del Títol habilitant per fer us d'una parada dins dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i dels Peix
Ofereix	Document. Notificació de la Resolució de la sol·licitud i, en cas afirmatiu, pla de pagament i justificant del l'acompliment dels diferents pagaments primer pagament
Cost i forma de Pagament:	Import taxa més interessos legalment previstos Llei de Pressupostos de l'Estat. http://www.mercabarna.es/transparencia/informacio-normativa-i-juridica/ Domiciliació bancària.
Centres Prestadors	✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses ✓ Mercat Central del Peix
Informació complementària	La sol·licitud de fraccionament s'haurà de presentar, en tot cas, durant el període voluntari de cobrament. La sol·licitud de fraccionament es realitza presencialment, prèvia aportació de la documentació requerida. Els terminis del procediment són: ✓ 1ª Data en que s'autoritza o es denega la sol·licitud de fraccionament. ✓ 2ª Data en que es paga en la seva totalitat el fraccionament
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines Centrals de Mercabarna.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix.
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta al 99% de les sol·licituds de fraccionament dins del termini en el termini màxim d'un mes.

MODALITAT 4: TRASPASSOS DELS DRETS DE CONTRACTES D'ARRENDAMENT DE PARCEL·LES I NAUS PROPIETAT DE MERCABARNA

Descripció	Gestió de les sol·licituds de traspàs dels drets dels contractes d'arrendament de parcel·les i naus propietat de Mercabarna
Ofereix	Document. Document de compareixença entre cedent, cessionari i Mercabarna.
Cost i forma de Pagament:	Determinat pel valor del traspàs i el percentatge de participació establert en el contracte d'arrendament. Factura generada per Mercabarna. Pagament mitjançant transferència bancària o xec nominatiu.
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	Sol·licitud de traspàs de l'arrendatari amb la documentació requerida.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta al 100% de sol·licitud en el termini màxim de dos mesos.

MODALITAT 5: AUTORITZACIÓ SOTSARRENDAMENT DE PARCEL·LES I NAUS A MERCABARNA

Descripció	Gestió de les sol·licituds d'autorització de sotsarrendament per part de Mercabarna als arrendataris de parcel·les i naus propietat de Mercabarna
Ofereix	Document. Autorització de Mercabarna a l'arrendatari
Cost i forma de Pagament:	Participació de Mercabarna del 15% sobre l'import de la renda mensual pactada entre arrendatari i sotsarrendatari Rebut mensual al compte corrent de l'arrendatari.
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	Contracte de sotsarrendament entre l'arrendatari i el sotsarrendatari.
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> a les oficines de Mercabarna
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta al 100% de sol·licitud en el termini màxim de dos mesos.

MODALITAT 6: PERMISOS D'OBRES EN PARADES DELS MERCATS CENTRALS I/O MAGATZEMS DE LA ZONA D'ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES

Descripció	Es tracta d'avaluar la correcció tècnica i documental de la sol·licitud d'autorització, a instància del titular, per poder reformar total o parcialment una parada d'un mercat o magatzems de la ZAC. Mercabarna disposa d'un termini de deu dies hàbils per revisar i resoldre l'expedient prèvia aportació de la documentació requerida. En aquest termini, si es detecten deficiències, s'avisarà als sol·licitants i si no s'esmenen es denegarà la sol·licitud.
Ofereix	Document. Resolució d'autorització, autorització condicionada o denegació de la sol·licitud
Cost i forma de Pagament:	0 euros
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Informació complementària	La sol·licitud de permís d'obres es realitza presentant dades requerides al full de Notificacions d'accions a realitzar a Mercabarna , publicat a http://www.mercabarna.es/informacio-practica/sollicitud-de-permis-dobres/ amb aportació de la documentació requerida.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficines de Mercabarna, carrer Major 76 5^a planta ✓ Telemàtic: a l'e-mail mb@mercabarna.cat
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Oficines de Mercabarna, carrer Major 76 5^a planta ✓ Telemàtic: a l'e-mail mb@mercabarna.cat, i al compte del sol·licitant ✓ Presencial: Oficines de la direcció de cada Mercat
Canals de Recepció	✓ Presencial: Presentació en ma a la mateixa parada traves de la direcció de cada Mercat, o bé presentació en ma a l'adreça de cada magatzem de la ZAC
Objectiu de gestió	✓ Donar resposta al 99% de les sol·licituds de permís d'obres (amb documentació complerta) dins del termini estipulat de deu dies hàbils des de la data de recepció al registre d'entrada.

VISITES A MERCABARNA

Descripció	Mercabarna obre les seves portes a diferents col·lectius amb l'objectiu de donar-los a conèixer el seu funcionament, les seves activitats, projectes i iniciatives.
-------------------	---

Utilitat	Conèixer el seu funcionament de Mercabarna.
Garantia	Programa de la visita
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de sol·licitud 2. Resposta positiva o negativa 3. Organització d'agenda 4. Realització de la visita 5. <u>Facturació i cobrament, si és el cas.</u>
Objectius de gestió del servei	✓ En el 95% dels casos donar una resposta abans de 5 dies laborables

MODALITAT 1: VISITES INSTITUCIONALS A MERCABARNA

Descripció	S'inclouen les visites que sol·liciten institucions i entitats vinculades al sector agroalimentari
Ofereix	Informació. Acompanyament personal. Materials. Materials escrits i audiovisuals. Obsequi corporatiu
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Mercabarna
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 93 556 30 00 ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic visites@mercabarna.cat
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefònic: 93 556 30 00, i al del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic visites@mercabarna.cat, i al del sol·licitant
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: al telèfon del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic del sol·licitant
Objectiu de gestió	✓ En el 95% dels casos donar una resposta abans de 3 dies

MODALITAT 2: CAMPANYES INFANTILS A MERCABARNA

Descripció	Visites d'escolars d'entre 9 i 10 anys que venen a Mercabarna en el marc de la participació en les campanyes infantils de "5 al dia" i "Flors i plantes, cada dia"
Ofereix	Acompanyament personal. Informació/dades. Activitat. Material. Materials en forma de producte fresc, publicacions escrites i audiovisuals
Cost i forma de Pagament:	<p>"5 al dia": 150 €/per dia (grup de 50 alumnes). "Flors i plantes, cada dia": 6 € / per alumne.</p> <p>Per transferència.</p>

Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercabarna ✓ Mercabarna-flor
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic:</u> Campanya "5 al dia": A través de l'Associació d'Empresaris Majoristes de Fruites i Hortalisses (AGEM) 93 336 26 12. Campanya "Flors i plantes cada dia": A través de l'escola d'art floral Rosa Valls-Formació 93 556 42 93
Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic:</u> Campanya "5 al dia": A través de l'Associació d'Empresaris Majoristes de Fruites i Hortalisses (AGEM) 93 336 26 12. Campanya "Flors i plantes cada dia": A través de l'escola d'art floral Rosa Valls-Formació 93 556 42 93. I al telèfon del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> En el recinte a visitar.
Objectiu de gestió	✓ Aconseguir un mínim de 8/10 en les enquestes de satisfacció dels visitants

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 27/9/2017

ESCORXADOR DE MERCABARNA

Adreça	c/ Transversal, 39. 2a planta, Mercabarna, 08040 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 556 33 30 / 93 556 30 00 /fax: 93 556 31 20
Correu electrònic / Web	escorxador@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/escorxador-i-sector-carni/#section03
Atenció al públic	De dilluns a divendres Veure: http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/escorxador-i-sector-carni/#section03 De 05:00 a 14:00h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Altres: Veure: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/
Descripció	El 29 de març de 1979 l'Escorxador es va traslladar a Mercabarna. Fins aquell moment, l'antic escorxador municipal estava situat a l'actual parc de Joan Miró de Barcelona, al costat de la plaça Espanya.
Instal·lacions	Aquesta instal·lació ocupa uns 30.000 m2 i disposa de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dues línies de sacrifici: una per a boví i equí, i una per a oví i caprí. ✓ Corral de recepció del bestiar ✓ Zona de sagnat ✓ "Box ritual" ✓ Sala de vendes refrigerada i automatitzada ✓ Cambres frigorífiques per emmagatzemar la carn ✓ Despulleria ✓ Serveis d'inspecció sanitària ✓ Oficines per a les empreses usuàries
Informació complementària	Davant de l'augment de la població musulmana i jueva a Catalunya, el maig del 2004, Mercabarna va posar a la seva

	disposició un nou servei: la matança Halal. L'Escorxador compta amb la Marca de Garantia Halal, atorgada per l'Institut Halal de la Junta Islàmica d'Espanya, que assegura que els animals han estat sacrificats seguint el ritus que marca la religió musulmana.
Modalitats de Servei	✓ Matança d'animals a l'escorxador

MERCABARNA-FLOR

Adreça	Ctra. antiga de València (B-204), número 1, 08830 Sant Boi de Llobregat Veure ubicació aquí
Telèfon	93 556 32 42 / 93 556 30 00 /fax: 93 556 31 20
Correu electrònic / Web	mbflor@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/mercabarna-flor/
Atenció al públic	De dilluns a dissabte Dilluns: 8 a 13:30h De dimarts a divendres: 6 a 13:30h Dissabte: 6 a 10 Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Autobús: L80, L87, L99 Altres: Veure: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/#com-arribar-mb-flor
Descripció	Al 2008 s'inaugura el nou mercat de la flor, anomenat Mercabarna-flor, en un recinte de 44.000 m2 situat fora del recinte de Mercabarna, concretament al terme municipal de Sant Boi, a tocar de l'Aeroport del Prat.
Instal·lacions	Aquest centre disposa de tres zones diferenciades de comercialització (flor, planta i complements) adaptades a les necessitats de cada producte, a més d'una escola d'art floral, sales de formació, de manipulació per elaborar treballs florals, restaurant-cafeteria, entre d'altres serveis al client.
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrendament espais/locals als Mercats Centrals i Mercabarna-flor ✓ Formació d'Oferta Reglada (Certificats de Professionalitat) a Mercabarna ✓ Càpsules formatives (Mercabarna) ✓ Campanyes infantils a Mercabarna

MERCAT CENTRAL DE FRUITES I HORTALISSES

Adreça	c/ Major de Mercabarna, 75. Pavelló G. 1a planta., 08040 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 556 32 02 / 93 556 30 00 /fax: 93 556 31 20
Correu electrònic / Web	quesada@mercabarna.cat ; mcfrites@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/frutes-i-hortalisses/
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 9h a 18h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Altres: Veure: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/
Descripció	El sector hortofructícola de Mercabarna està format per unes 250 empreses que operen des del Mercat Central de Fruites i Hortalisses i des de la Zona d'Activitats Complementàries (ZAC). Anualment mouen més d'1.800.000 tones de productes, xifra que converteix Mercabarna en el primer mercat europeu en la comercialització de fruites i hortalisses. Des del 1989, el Mercat Central de Fruites i Hortalisses funciona en horari diürn, a diferència de la majoria de mercats majoristes del món, que continuen essent de matinada.
Instal·lacions	És el mercat que ocupa una major extensió (més de 170.000 m2 distribuïts en 7 naus) i el que genera major moviment comercial i humà. Hi operen unes 180 empreses, en 440 punts de venda. Comercialitza més d'1 milió de tones de productes a l'any, que arriben i es distribueixen arreu del món.
Informació complementària	A la Zona d'Activitats Complementàries (ZAC) de Mercabarna se situen un centenar d'empreses hortofructícoles que desenvolupen activitats complementàries al voltant del Mercat Central: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empreses especialitzades en la manipulació, la maduració, l'elaboració, l'envasatge, la conservació, la distribució, la importació i l'exportació de fruites i hortalisses, especialistes en patates, plàtans, ecològics, etc. ✓ Les centrals de compra de les grans empreses de distribució alimentària i de les cadenes de fruiteries especialitzades que es proveeixen de producte fresc a Mercabarna. ✓ Empreses que s'han especialitzat a proveir el sector de la restauració.
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna) en alçada ✓ Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna) en

	<p>pla</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrendament espais/locals als Mercats Centrals i Mercabarna-flor ✓ Expedients de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix ✓ Expedients mortis-causa d'autoritzacions d'ús de parades (Mercabarna) ✓ Gestió de fraccionament de les taxes i preus (Mercabarna)
--	--

MERCAT CENTRAL DEL PEIX

Adreça	c/ Major de Mercabarna, 08040 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 556 32 32 / 93 556 30 00 /fax: 93 556 31 20
Correu electrònic / Web	defez@mercabarna.cat ; mcpeix@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/peix-i-marisc/
Atenció al públic	De dimarts a dissabte De 22h a 8h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Altres: Veure: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/
Descripció	El sector del peix i marisc a Mercabarna el configuren un centenar de companyies que anualment comercialitzen i distribueixen més de 170.000 tones des del Mercat Central del Peix i la ZAC.
Instal·lacions	Al seu recinte, que ocupa uns 24.000 m ² , hi treballen unes sixty empreses majoristes amb 80 punts de venda equipats amb sales de manipulació per fer les feines d'eviscerament i especejament i espais tèrmicament adequats per a la comercialització de congelats i 14 punts de distribució (llocs d'aplegadors). El Mercat comercialitza més de 70.000 tones de productes l'any, un 85% dels quals són frescos.
Informació complementària	A la Zona d'Activitats Complementàries (ZAC) de Mercabarna se situen una trentena d'empreses del sector del peix i el marisc que desenvolupen activitats complementàries al voltant del Mercat Central: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empreses especialitzades en la manipulació, l'elaboració, l'envasat i la distribució de tot tipus de peix i marisc fresc i congelat; viviers i cuitors de marisc, exportadors, etc. ✓ Les centrals de compra de les gran cadenes de distribució alimentària que es proveeixen de peix i marisc a Mercabarna. ✓ Empreses que s'han especialitzat a proveir el sector de la restauració.

Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna) en pla✓ Arrendament espais/locals als Mercats Centrals i Mercabarna-flor✓ Expedients de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix✓ Expedients mortis-causa d'autoritzacions d'ús de parades (Mercabarna)✓ Gestió de fraccionament de les taxes i preus (Mercabarna)
----------------------	---

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 27/9/2017

SERVEI: ACCÉS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total d'accessos a Mercabarna	2016	3.494.546
Nombre de targetes de prepagament tramitades	2016	738
Nombre de targetes de abonament tramitades	2016	13.648

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Lliurament o recàrrega de la targeta en el mateix moment del pagament en el 99% dels casos	2017		-%
Entrega i/o activació de la targeta de abonament dins de les 48 hores una vegada efectuat el pagament en el 95 % dels casos	2017		-%

MODALITAT 1: TARGETES DE PREPAGAMENT AMB POSSIBILITAT DE RECÀRREGA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de targetes de prepagament tramitades	2016	738
--	------	-----

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Lliurament o recàrrega de la targeta en el mateix moment del pagament en el 99% dels casos	2017		-%
--	------	--	----

MODALITAT 2: ABONAMENT ANUAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de targetes de abonament tramitades	2016	13.648
--	------	--------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Entrega i/o activació de la targeta de abonament dins de les 48 hores una vegada efectuat el pagament en el 95 % dels casos	2017		-%
---	------	--	----

SERVEI: NETEJA D'INFRASTRUCTURES A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Superfície total gestionada en neteja (Neteja viària), en metres lineals:	2016	27.806,14
Superfície total gestionada en neteja (Neteja pavellons i zones comunes), en m ² :	2016	92.228,38

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Promig de neteja del 98% de la superfície (dependències i zones comunes) diàriament	2017		-%
Promig de neteja del 95% de la superfície (zones comuns dels pavellons) diàriament	2017		-%
Promig de neteja del 80% de la superfície viària diàriament	2017		-%
≥30% d'aigua de subsòl (respecte a aigua de xarxa) per a la neteja viària	2017		-%

MODALITAT 1: NETEJA DELS PAVELLONS DELS MERCATS (ZONES COMUNES) A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Superfície dels pavellons gestionats (en m ²)	2016	92.228,38
---	------	-----------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Promig de neteja del 95% de la superfície (zones comuns dels pavellons) diàriament	2017		-%
--	------	--	----

MODALITAT 2: NETEJA VIÀRIA A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum anual d'aigua de xarxa emprada (en m ³)	2016	3.948
Volum anual d'aigua de subsòl emprada (en m ³)	2016	7.152
Longitud dels vials (en m lineals)	2016	22.719,97

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Promig de neteja del 80% de vials diàriament	2017		-%
≥30% d'aigua de subsòl (respecte a aigua de xarxa) per a la neteja viària	2017		-%

SERVEI: GESTIÓ DE RESIDUS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Tones totals de residus sòlids urbans	2016	22.812,68	
---------------------------------------	------	-----------	--

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Recollida selectiva > 65% del total	2017		-%
Recollida del residu abandonat abans de 48 hores en el 100% dels casos	2017		-%
Presentació DARIG abans 31/3 de cada any	2017		-%

MODALITAT 1: RECOLLIDA SELECTIVA DELS RSU DELS OPERADORS DE MERCABARNA (MERCATS CENTRALS, ZAC I ZONA COMERCIAL I DE SERVEIS (BARS, BOTIGUES, ESCOLA BRESSOL, BANCS...))

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Tones recollides de RSU (selectiva)	2016	22.812,68	
-------------------------------------	------	-----------	--

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Recollida selectiva > 65% del total	2017		-%
-------------------------------------	------	--	----

MODALITAT 2: RECOLLIDA DE RESIDUS ABANDONATS A LA VIA PÚBLICA A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número d'incidències (accions de recollida)	2016	288	
---	------	-----	--

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Recollida del residu abandonat abans de 48 hores en el 100% dels casos	2017		-%
--	------	--	----

SERVEI: ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total places aparcament en arrendament	2016		728
--	------	--	-----

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resposta a la sol·licitud d'arrendament abans de 15 dies en mínim el 95% dels casos	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 1: ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA) EN ALÇADA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Places total P1	2016		421
Places total P2	2016		307
Places arrendades P1	2016		317
Places arrendades P2	2016		147

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resposta a la sol·licitud d'arrendament abans de 15 dies en mínim el 95% dels casos	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 2: ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA) EN PLA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Places total en Porta Principal del Mercat del Peix	2016		10
Places arrendades en Porta Principal del Mercat del Peix	2016		5
Places total als molls del Mercat de Fruites	2016		130

Places arrendades als molls del Mercat de Fruites	2016	111
---	------	-----

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resposta a la sol·licitud d'arrendament abans de 15 dies en mínim el 95% dels casos	2017		-%
---	------	--	----

SERVEI: ARRENDAMENT D'ESP AIS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'hores de lloguer d'aules	2016	368
Total m2 en arrendament per a despatxos i locals comercials	2016	8.628
Total m2 en arrendament parcel·les ZAC	2016	328.767

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta a les sol·licituds dins els terminis específics de cada modalitat en un mínim del 95% dels casos	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 1: LLOGUER D'AULES (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat d'hores llogades	2016	368
Quantitat de contractes realitzats	2016	2

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta (s'estén sempre condicionada a disponibilitat) al 100% de les peticions en el termini de 7 dies màxim.	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 2: LLOGUER DE LES SALES D'ACTES DE QUÈ DISPOSA MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de lloguers de sala d'actes de Mercabarna	2016	3
Nombre de lloguers de sala polivalent de Mercabarna-flor	2016	3

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar una resposta abans de 72 hores, en el 95% dels casos	2017		-%
--	------	--	----

MODALITAT 3: ARRENDAMENT ESPAIS/LOCALS ALS MERCATS CENTRALS I MERCABARNA-FLOR

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de espais/locals (parades, bars, fàbriques, oficines, botigues...) en arrendament al Mercat Central del Peix	2016	117
Nombre de m2 arrendats a Mercabarna-flor	2016	6.801
Nombre de m2 en arrendament al Mercat Central de Fruites i Hortalisses	2016	421

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar una resposta abans de 72 hores, en el 95% dels casos	2017		-%
--	------	--	----

MODALITAT 4: ARRENDAMENT ESPAI PER A LOCALS COMERCIALS I OFICINES A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Superfície en arrendament per a oficines (en m ²)	2016	2.038
Superfície en arrendament per a locals comercials (en m ²)	2016	373

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resposta a la sol·licitud d'arrendament abans de 15 dies en mínim el 95% dels casos	2017		-%
---	------	--	----

SERVEI: FORMACIÓ A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total de participants en accions formatives a Mercabarna	2016	1.946
Nombre total d'accions formatives	2016	156

Nombre total d'hores de formació	2016	6.401
----------------------------------	------	-------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte formadors/es.	2017		-%
Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte material.	2017		-%
Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte instal·lacions.	2017		-%

MODALITAT 1: FORMACIÓ D'OFERTA REGLADA (CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT) A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% d'alumnes totals inserits - Peixateria	2016	68,18
% d'alumnes totals inserits - Carnisseria	2016	68,18
% d'alumnes totals inserits - Venedor de comerç polivalent	2016	73,68
% d'alumnes totals inserits - Floristeria	2016	93,33

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Impartir el 100% dels cursos sol·licitats	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 2: FORMACIÓ PROFESSIONALITZADORA A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% d'alumnes totals inserits - Peixateria	2016	68,18
% d'alumnes totals inserits - Carnisseria	2016	68,18
% d'alumnes totals inserits - Venedor de comerç polivalent	2016	73,68
% d'alumnes totals inserits - Floristeria	2016	93,33

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta al 100% de les peticions (s'entén sempre condicionada a disponibilitat de recursos) per fer possible la seva realització	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 3: FORMACIÓ IN COMPANYY (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de participants a la Formació in company	2016	1.177
---	------	-------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta al 100% de les peticions (s'estén sempre condicionada a disponibilitat de recursos) en el termini màxim de 7 dies	2017		-%
--	------	--	----

MODALITAT 4: FORMACIÓ EN OBERT (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de cursos ofertats	2016	44
Nombre de cursos impartits	2016	20

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Organitzar el 80% dels cursos que es programin en obert	2017		-%
Organitzar 1 dels cursos en modalitat <i>online</i>	2017		-%

MODALITAT 5: FORMACIÓ EN OBERT (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de càpsules ofertades	2016	2
Nombre de càpsules organitzades	2016	2

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Aconseguir la inscripció d'1 participant de cada càpsula a un dels cursos que formació d'oferta reglada que s'organitzin	2017		-%
--	------	--	----

SERVEI: ORIENTACIÓ EMPRESARIAL I SECTORIAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Empreses usuàries del Servei d'Orientació empresarial i sectorial	2016	1
---	------	---

de Mercabarna (Auditories a punt de venda)		
Empreses usuàries del Servei d'Orientació empresarial i sectorial de Mercabarna (Informació estadística)	2016	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Auditories a punt de venda: Donar resposta a tots els requeriments que consten a les actes aixecades pels serveis d'inspecció de l'agència de salut pública de Barcelona	2017		-%
Informació estadística: donar resposta i pressupost a la sol·licitud en menys de 48 hores en el 95% dels casos	2017		-%

MODALITAT 1: AUDITORIES A PUNT DE VENDA (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'empreses que contracten aquest servei	2016	1
--	------	---

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta a tots els requeriments que consten a les actes aixecades pels serveis d'inspecció de l'agència de salut pública de Barcelona	2017		-%
--	------	--	----

MODALITAT 2: INFORMACIÓ ESTADÍSTICA (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de peticions rebudes	2016	0
-----------------------------	------	---

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta positiva o negativa en menys de 48 hores.	2017		-%
En cas de resposta positiva, lliurar la informació / anàlisi / document en menys de 15 dies hàbils en el 95% dels casos	2017		-%

SERVEI: ESCORXADOR

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total de tones sacrificades (Tn)	2016	22.566,7
Tones sacrificades de boví	2016	17.696
Tones sacrificades d'oví	2016	4.196
Tones sacrificades de cabrit	2016	211,8
Tones sacrificades d'equí	2016	460,5

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Acompliment del termini i condicions de matança marcat pel client	2017		-%
---	------	--	----

SERVEI: TRAMITACIÓ A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total d'Expedients de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix	2016	16
Nombre total d'Expedients mortis-causa d'autoritzacions d'ús de parades	2016	1
Nombre total de gestió de fraccionament de les taxes i preus	2016	2
Nombre total de traspassos dels drets de contractes d'arrendament de Parcel·les i Naus propietat de Mercabarna.	2016	6
Nombre total d'autorització de sotsarrendament de parcel·les i naus a Mercabarna	2016	17
Nombre total de Permisos d'obres en parades i/o magatzems de la Zona d'Activitats Complementàries	2016	226

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Acomplir els terminis de tramitació en un mínim del 99% dels casos	2017		-%
--	------	--	----

MODALITAT 1: EXPEDIENTS DE TRASPÀS INTERVIUS D'AUTORITZACIONS D'ÚS DE PARADES DELS MERCAT CENTRALS DE FRUITES I HORTALISSES I DEL PEIX

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Mercat Central de Fruites i Hortalisses. Nombre de traspassos intervius realitzats	2016	68,18
Mercat Central del Peix. Nombre de traspassos intervius realitzats	2016	68,18

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta al 100% de sol·licitud en el termini màxim de dos mesos.	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 2: GESTIÓ DE FRACCIONAMENT DE LES TAXES I PREUS (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Mercat Central de Fruites i Hortalisses. Nombre de fraccionaments de taxes i preus	2016		1
Mercat Central del Peix. Nombre de fraccionaments de taxes i preus	2016		1

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta al 99% de les sol·licituds de fraccionament dins del termini en el termini màxim d'un mes.	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 3: TRASPASSOS DELS DRETS DE CONTRACTES D'ARRENDAMENT DE PARCEL·LES I NAUS PROPIETAT DE MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de traspassos dels drets de contractes d'arrendament	2016		6
Superfície afectada pels traspassos dels drets de contractes d'arrendament (en m²).	2016		2.930

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta al 100% de sol·licitud en el termini màxim de dos mesos.	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 4: AUTORITZACIÓ SOTSARRENDAMENT DE PARCEL·LES I NAUS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'autoritacions de sotsarrendament.	2016		17
Superfície afectada per les autoritzacions de sotsarrendament (en m²).	2016		14.730

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta al 100% de sol·licitud en el termini màxim de dos mesos.	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 5: PERMISOS D'OBRES EN PARADES DELS MERCATS CENTRALS I/O MAGATZEMS DE LA ZONA D'ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de permisos d'obres tramitats	2016		226
--------------------------------------	------	--	-----

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta al 99% de les sol·licituds de permís d'obres (amb documentació complerta) dins del termini estipulat de deu dies hàbils des de la data de recepció al registre d'entrada.	2017		-%
--	------	--	----

SERVEI: VISITES A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total de persones que han visitat Mercabarna (entre institucionals i campanyes infantils de "5 al dia" i "Flors i plantes, cada dia")	2016		6.340
--	------	--	-------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

En el 95% dels casos donar una resposta abans de 5 dies laborables	2017		-%
--	------	--	----

MODALITAT 1: VISITES INSTITUCIONALS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de visites institucionals	2016		10
----------------------------------	------	--	----

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

En el 95% dels casos donar una resposta abans de 3 dies	2017		-%
---	------	--	----

MODALITAT 2: CAMPANYES INFANTILS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'alumnes en Campanyes infantils	2016	6.299
Nombre d'escoles en Campanyes infantils	2016	117

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Aconseguir un mínim de 8/10 en les enquestes de satisfacció dels visitants	2017		-%
--	------	--	----