

01.



Mercados abiertos

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia de la COVID-19. Los mercados alimentarios, como servicio de abastecimiento básico, han permanecido abiertos, con todas las condiciones de prevención y de seguridad, para garantizar el suministro de producto fresco a la ciudadanía.

Los mercados municipales siempre han sido una prioridad para el Ayuntamiento de Barcelona, consciente de su importancia como servicio esencial. Todos los esfuerzos realizados para disponer de una red de mercados actualizada y a pleno rendimiento explican que hayamos logrado dar respuesta a la crisis del coronavirus. Como servicio de abastecimiento básico que son los mercados, en cuanto se decreta el estado de alarma se comunica a la ciudadanía, a través de carteles en las puertas de los accesos a los mercados y, paralelamente, en las páginas web del IMMB y del Ayuntamiento de Barcelona y en sus respectivas redes sociales, un mensaje único y claro:

“Los mercados municipales permanecemos abiertos; somos un servicio de abastecimiento básico.”

El IMMB ha trabajado para garantizar el abastecimiento de los productos básicos y para aplicar las medidas de seguridad necesarias tanto para los trabajadores como para la clientela. De este modo, se ha conseguido que todos los mercados hayan seguido operando con normalidad y se ha asegurado que todo el mundo, pese al confinamiento, haya tenido la posibilidad de comprar en su mercado y en su establecimiento de confianza.

En todo ello, cabe destacar el esfuerzo realizado por los comerciantes, el alma de los mercados, pues sin su concurso esto no habría sido posible: ellos han continuado trabajando ante el público, adaptándose a las nuevas necesidades de la clientela, como la venta no presencial y la distribución domiciliaria.

Su esfuerzo ha ido acompañado desde la Administración y se ha visto recompensado con la fidelidad de la ciudadanía, que ha valorado los mercados municipales como el tercer mejor servicio, por detrás del de bomberos y el de las bibliotecas. Las acciones se han concretado en el desarrollo de planes y medidas encaminados a:

- Mantener la operativa de los mercados y sus servicios en la fase de confinamiento.
- Ejecutar un plan de comunicación orientado a las necesidades de la ciudadanía y de los comerciantes.
- Garantizar la continuidad, en la fase de contingencia, de los servicios del IMMB y el plan posterior de restablecimiento de los servicios, así como la adaptación de los mercados municipales y de sus establecimientos a las diferentes fases de la desescalada.
- Reactivar la actividad en los mercados, en el marco de las medidas de reactivación económica del plan “Barcelona nunca se detiene” y de la medida de gobierno “Plan de choque y medidas post-COVID-19 para el comercio, los mercados y la restauración de Barcelona”.



Operativa de funcionamiento y medidas de prevención y de seguridad

01. Acciones para garantizar el servicio y el buen funcionamiento

Teletrabajo

Dotación de equipos para el personal esencial en primera instancia y para toda la plantilla del IMMB en una segunda fase.

- 29 equipos de emergencia y teléfonos móviles para el personal de servicios esenciales en los mercados (marzo-junio)
- 43 puntos de trabajo a distancia para cubrir toda la plantilla (octubre)
- Teléfonos móviles para el personal de los servicios territoriales y esenciales

Protocolo de coordinación, información y respuesta rápida

Configuración de un sistema de comunicación directa *online* entre el equipo de gestión del IMMB, las direcciones de los mercados y de las asociaciones de vendedores, y los comerciantes, para definir y coordinar las actuaciones, distribuir las informaciones de interés y recabar las dudas e incidencias.

Despliegue de la estructura de recursos humanos del IMMB

- Apoyo presencial y a distancia
- Garantía de apoyo inmediato

Coordinación y resolución de incidencias

IMMB conjuntamente con Mercabarna y con los gremios de minoristas, para garantizar el suministro de producto fresco. Como horario mínimo habitual, se establece abrir todas las mañanas, de lunes a sábado, y los viernes por la tarde.

Servicios a domicilio

24.481 servicios entre marzo y junio (13 mercados)

Venta *online*

Seguimiento de la operativa de las plataformas de venta *online* que trabajan con los mercados. Los pedidos se multiplicaron por diez en las primeras semanas del estado de alarma.

- Redefinición de la logística con Ulabox (3 mercados)
- Ampliación del servicio de Manzaning de 11 a 30 mercados y de 150 a 290 establecimientos, entre los meses de marzo y septiembre.
- Atención preferente a las personas vulnerables y a los mayores de 65 años.

02. Servicios y suministros de prevención y seguridad

Suministro de EPI a los comerciantes

- 7.000 mascarillas semanales (abril-mayo)
- 11.000 mascarillas semanales (junio-julio)
- Guantes y gel hidroalcohólico

Coordinación con las asociaciones de vendedores para la desinfección de mobiliario, superficies de gran contacto, vestuarios y zonas comunes.

Seguimiento de la recogida de basura y limpieza de contenedores y compactadores, en coordinación con la Dirección de Limpieza del Ayuntamiento de Barcelona.

75 auxiliares para controlar los accesos los viernes y sábados como complemento de los Servicios y los medios de seguridad y de control de accesos y flujos que ya tenían las propias asociaciones de vendedores, para evitar situaciones de aglomeración de visitantes durante el pico de la pandemia (marzo-junio).

Posteriormente, se mantuvo la presencia de una persona por mercado (desde julio de 2020 hasta el 31 de enero de 2021). Además, junto a los auxiliares contratados, se añadieron 35 trabajadores del Ayuntamiento de Barcelona como personal voluntario.

Infraestructuras de control de accesos

A raíz de la pandemia, se aceleró el proceso ya previsto de instalación de sensores y pantallas para el recuento de personas en todos los accesos de los mercados. A final de año, ya se había desplegado toda la red de sensores y actualmente se está trabajando en la aplicación para gestionar los datos de las visitas a los mercados. Se han instalado un total de 335 sensores y 134 pantallas.



Comunicación

Señalética especial en los mercados,

con indicaciones de los accesos y de las normas de prevención y seguridad.

Comunicación de los distintos servicios que los mercados ofrecen a la ciudadanía

para no tener que salir de casa (servicio a domicilio y venta *online*), siguiendo la consigna #quedatcasa. Promoción en las redes sociales y en los medios digitales de todas las iniciativas individuales de servicio desarrolladas por las asociaciones de comerciantes de los mercados.

Colaboración con los medios audiovisuales y digitales e inclusión de la información de los mercados en los diferentes canales habilitados para informar a la ciudadanía:

webs municipales (desdecasa.barcelona y decidim.barcelona), servicios habituales de atención ciudadana, (010 y barcelona.cat) y botiguesobertes.barcelona de la Fundació Barcelona Comerç.

Campaña de comunicación

“Mercats oberts. Al telèfon, a la web, a la porta de casa teva” en la prensa en papel y digital, y en las redes sociales (junio).

Campaña de fomento del consumo local,

en colaboración con la Dirección de Comunicación del Ayuntamiento de Barcelona (julio-octubre).

Fueron muy importantes para los comerciantes y para los usuarios de los mercados los homenajes que hizo la Guardia Urbana cada sábado, a las 12.00 h, de forma ininterrumpida desde el 4 de abril hasta el final del confinamiento, los cuales tuvieron gran eco en los medios de comunicación.

También fue muy bien recibida la iniciativa de reparto de plantas de primavera por parte del Área de Ecología Urbana, que llegaron a los comerciantes y a la clientela entre el 28 de abril y el 7 de mayo.

BARCELONA

MERCATS OBERTS

Al telèfon, al web, a la porta de casa teva.



Més informació: 010

desdecasa.barcelona

DES DE CASA

Medidas de apoyo y reactivación en los mercados

En el marco del plan “Barcelona nunca se detiene” y de la medida de gobierno “Plan de choque y medidas post-COVID-19 para el comercio, los mercados y la restauración de Barcelona” del IMMB, cabe destacar las medidas siguientes:

A. Plan de aplazamiento y reajuste del canon y tratamiento específico de los mercados no alimentarios.

B. Convocatoria de subvenciones por gastos generales y medidas de reactivación comercial. Los 31 mercados que la solicitaron recibieron esta subvención.

C. Convenio de colaboración con la Federación de Mercados Municipales (FEMM). En 2020, la FEMM se ha constituido como una entidad que agrupa las asociaciones administrativas de concesionarios de los mercados municipales de la ciudad de Barcelona. Los mercados municipales se gestionan conforme a un modelo público-privado y el convenio con la FEMM implica un acuerdo de colaboración para la activación conjunta de nuevos proyectos y líneas de actuación comunes a favor del impulso económico y de la modernización del servicio.

D. Asesoramiento.

Reforzamiento municipal en el asesoramiento a empresas y a trabajadores.

E. Apoyo a los servicios de vigilancia y de limpieza.

El IMMB ha seguido apoyando una parte de la contratación de determinados servicios, como la vigilancia y/o la limpieza de los mercados de Santa Caterina, Sant Antoni, Els Encants de Sant Antoni, El Dominical del Llibre, La Boqueria y La Llibertat.

F. Planes de reactivación específicos para los mercados no alimentarios.

Respuesta a los 713 negocios que no han podido desarrollar su actividad. Apoyo específico a los mercados no alimentarios más afectados por la crisis de la COVID-19: Els Encants de Sant Antoni, El Dominical de Sant Antoni, Els Encants-Fira de Bellcaire.

G. Exenciones, aplazamientos y bonificaciones de tasas, recogidos en el Decreto de alcaldía del 2 de julio de 2020.

Inversión en medidas COVID-19

Total: 4.114.414 €

- 1 Inversión en equipos informáticos
- 2 Inversión en mascarillas, guantes y hielo
- 3 Contratación de personal auxiliar para el control de accesos
- 4 Sensores y pantallas de control de accesos
- 5 Señalética de los mercados
- 6 Servicios de limpieza y vigilancia no repercutidos
- 7 Refuerzo de la venta *online*
- 8 Subvenciones
- 9 Planes de reactivación de los mercados no alimentarios
- 10 Exenciones de tasas a los mercados no alimentarios
- 11 Indemnizaciones por limitaciones a la ejecución de obra pública y contratos de servicios (suspendidos 59 expedientes –se han previsto indemnizaciones para 21)

