



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Mercabarna

Data d'aprovació: 10/11/2017

ÍNDICE

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
SERVICIOS	- 4 -
Acceso a Mercabarna	- 4 -
Limpieza de infraestructuras en Mercabarna	- 6 -
Gestión de Residuos en Mercabarna	- 8 -
Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna)	- 10 -
Arrendamiento de espacios en Mercabarna	- 12 -
Formación en Mercabarna.....	- 15 -
Orientación empresarial y sectorial.....	- 18 -
Matadero.....	- 19 -
Tramitación en Mercabarna.....	- 21 -
Visitas a Mercabarna.....	- 27 -
ANEXOS	- 29 -
Centros prestadores.....	- 29 -
Seguimiento de Indicadores y Objetivos de Gestión	- 34 -

La Carta de Servicios de **Mercabarna** está dirigida a los usuarios del recinto, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a los usuarios del recinto y al resto de la ciudadanía a conocer los servicios que ofrece y lleva a cabo **Mercabarna**, y acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante este documento, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz de la ciudadanía y de los usuarios y las usuarias en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y a las sugerencias.
- ✓ Proporciona transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Mercabarna es una ciudad alimentaria que funciona las 24 horas del día con el objetivo de garantizar el aprovisionamiento de alimentos frescos a los ciudadanos. En su recinto se concentran más de setecientas empresas especializadas en la distribución, la elaboración, la importación y la exportación de productos frescos y congelados.

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 556 30 00 / fax: 93 556 31 20
Correo electrónico / Web	mb@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es
Atención al público	De lunes a viernes. Centro de Control, de lunes a domingo De 07:30 a 18:00. Centro de Control, de 00:00 a 24:00 Se necesita cita previa
Cómo llegar	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Ver: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/

COMPROMISOS DE CALIDAD

La actuación de Mercabarna se centra en cuatro ejes estratégicos:

- ✓ Renovación y mejora continua del funcionamiento de los recintos
- ✓ Responsabilidad social corporativa
- ✓ Reposicionamiento de Mercabarna para dar mejor servicio
- ✓ Digitalización

Indicadores y objetivos generales la gestión de servicios de Mercabarna se centra en el seguimiento riguroso de los indicadores de actividad y de los objetivos anuales que se fija cada servicio. En particular, se miden volúmenes de actividades, porcentajes de impacto en escenarios de servicio y también índices de satisfacción.

Compensaciones establecidas por incumplimientos: en caso de que la reclamación sea procedente, el informe de resolución deberá incluir una propuesta de reparación al cliente por el daño ocasionado por las deficiencias en la prestación de servicios.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Participación y colaboración ciudadana	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recepción de todas las aportaciones realizadas por los ciudadanos2. Estudio de estas aportaciones3. Respuesta4. Aplicación, si es necesario <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial:</u> Oficinas Mercabarna✓ <u>Correo Postal:</u> Dirigido al Centro Directivo, 5ª planta, c/ Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona✓ <u>Telemático:</u> dirección electrónica mb@mercabarna.cat
Quejas, reclamaciones y sugerencias	<p>Procedimiento:</p> <p>Se dispone de un procedimiento para regular las reclamaciones que puedan formular los clientes como consecuencia de las prestaciones de servicios efectuados por Mercabarna.</p> <ol style="list-style-type: none">1. El cliente puede presentar una reclamación a través del formulario habilitado por Mercabarna.2. Revisar cómo se ha prestado el servicio que ha originado la reclamación.3. Emitir un informe de aprobación o denegación de la reclamación en que, si procede, se debe incluir la propuesta de reparación del daño y las acciones correctivas para evitar que se repitan las deficiencias. <p>Canales:</p> <p>Formulario que se puede descargar en la página web de la empresa</p>

	<p>para la presentación de las reclamaciones (www.mercabarna.es – Info práctica – reclamaciones).</p> <p>También se dispone de copias físicas del formulario en la recepción del Centro Directivo y en diferentes instalaciones de la empresa, mercados centrales, Matadero, Mercabarna-flor, Punto Verde o Formación.</p>
Tiempo de respuesta	<p>1 mes. En caso de que la tramitación se alargue por motivos de complejidad, se deberá enviar una comunicación al cliente transcurrido el plazo de un mes para indicarle que su reclamación aún es objeto de estudio.</p>

SERVICIOS

Los servicios de Mercabarna abarcan todos los aspectos que permiten una gestión y una evolución correcta de las empresas y actividades incluidas en sus recintos.

- ✓ Acceso a Mercabarna
- ✓ Limpieza de infraestructuras (Mercabarna)
- ✓ Gestión de residuos en Mercabarna
- ✓ Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna)
- ✓ Arrendamiento de espacios en Mercabarna
- ✓ Formación en Mercabarna
- ✓ Orientación empresarial y sectorial
- ✓ Matadero
- ✓ Tramitación en Mercabarna
- ✓ Visitas a Mercabarna

ACCESO A MERCABARNA

Descripción Los accesos a Mercabarna están controlados. Para acceder se debe pasar un peaje. Este sistema garantiza que solo entren en el recinto aquellos vehículos que acceden para desarrollar una actividad comercial profesional, y también permite mantener la seguridad y el control de los vehículos que acceden al recinto.

Utilidad	<p>Tarjeta de prepago</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirigida a aquellas personas que acceden a Mercabarna con cierta regularidad. ✓ Son recargables. ✓ Este sistema de pago representa un ahorro de hasta el 45% con respecto al tique de acceso.
	<p>Tarjeta de abono anual</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para los profesionales que acceden al recinto con mucha frecuencia.

- ✓ Esta tarjeta ofrece entradas ilimitadas a Mercabarna durante el periodo de vigencia de la misma tarjeta (del 1 de febrero al 31 de enero del año siguiente).
- ✓ El usuario paga el importe de la tarjeta una vez al año.

Garantía Las tarifas de acceso al recinto las aprueba cada año el Ayuntamiento de Barcelona.

Derechos y deberes de los usuarios

Derecho: acceso al recinto.

Deberes: pago y cumplimiento de las normativas de circulación y de los reglamentos de funcionamiento interno de los mercados centrales.

Procedimientos de gestión del servicio

1. Solicitud de la tarjeta
2. Presentación de la documentación
3. Pago
4. Recepción de la tarjeta
5. Uso de la tarjeta
6. Recargas o renovaciones

Información complementaria Están exentos de pago las motocicletas (deben acceder por el peaje manual) y los servicios públicos (autobuses y taxis).

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 90% de los casos.
- ✓ Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.

MODALIDAD 1: TARJETAS DE PREPAGO CON POSIBILIDAD DE RECARGA

Descripción Adquisición de tarjetas de prepago para acceder al recinto de Mercabarna con el fin de facilitar el acceso al recinto.

Ofrece **Tarjeta.** Tarjeta de proximidad recargable

Coste y forma de pago Véase: <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/acces-a-mercabarna/> (Apartado Tarifas).
Efectivo, tarjeta crédito.

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Información complementaria La tarjeta de prepago será válida mientras se disponga de saldo en la misma tarjeta.

Canales de Petición ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

Canales de Gestión ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

Canales de Recepción ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

Objetivos de gestión del servicio ✓ Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.

MODALIDAD 2: ABONO ANUAL

Descripción Facilitar la obtención de abonos anuales para vehículos (excepto motos) mediante tarjetas de proximidad para acceder al recinto de Mercabarna.

Ofrece Tarjeta. Tarjeta de proximidad

Coste y forma de pago Véase: <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/acces-a-mercabarna/> (Apartado Tarifas).

Efectivo, tarjeta crédito, domiciliación bancaria, cheque.

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Información complementaria El periodo de validez del abono va del 1 de febrero al 31 de enero. Cada tarjeta va asignada a una matrícula de vehículo.

Canales de Petición ✓ **Presencial:** en las oficinas de Mercabarna

Canales de Gestión ✓ **Presencial:** en las oficinas de Mercabarna
✓ **Telefónico:** 93 556 30 00, y en el teléfono del solicitante
✓ **Telemático:** en el correo electrónico emissiotargetes@mercabarna.cat, y en el del solicitante

Canales de Recepción ✓ **Presencial:** en las oficinas de Mercabarna

Objetivo de gestión ✓ Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.

LIMPIEZA DE INFRAESTRUCTURAS EN MERCABARNA

Descripción Limpieza de todos los espacios comunes (zonas de actividad de los mercados centrales y viales) del recinto de Mercabarna.

Utilidad Disponer de unos espacios de calidad.

Mejorar la sostenibilidad ambiental del recinto y las instalaciones.

Garantía Supervisión periódica a cargo del departamento responsable de la limpieza de Mercabarna.

Derechos y deberes de los usuarios Cumplimiento de la [normativa interna de Mercabarna y de los reglamentos de funcionamiento interno de los mercados centrales](#)

Procedimientos de gestión del servicio Servicios subcontratados a empresas externas con supervisión periódica a cargo del Departamento de Medio Ambiente.

Objetivos de gestión del servicio ✓ Media de limpieza del 98% de la superficie (dependencias y zonas comunes) diariamente.
✓ Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.

- ✓ Media de limpieza del 80% de la superficie vial diariamente.
- ✓ ≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.

MODALIDAD 1: LIMPIEZA DE LOS PABELLONES DE LOS MERCADOS (ZONAS COMUNES) EN MERCABARNA

Descripción Limpieza de las zonas comunes de los pabellones de los mercados centrales (frutas, pescados y flor) de la Unidad Alimentaria Mercabarna (pabellones: pasillos, muelles, zonas situadas bajo los muelles...).

Ofrece **Calidad ambiental. Documento.** Seguimiento del servicio (informes de trabajo depositados en el archivo de medio ambiente).

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Canales de Gestión ✓ Telemático: correo al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna mambient@mercabarna.cat
 ✓ Telefónico: 93 556 30 00

Canales de Recepción ✓ Presencial: En el espacio de servicio

Objetivo de gestión ✓ Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.

MODALIDAD 2: LIMPIEZA VIAL EN MERCABARNA

Descripción Limpieza vial de la Unidad Alimentaria Mercabarna.

Ofrece **Calidad ambiental. Documento.** Seguimiento del servicio (informes de trabajo depositados en el archivo de medio ambiente).

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Canales de Gestión ✓ Telemático: correo al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna mambient@mercabarna.cat
 ✓ Telefónico: 93 556 30 00

Canales de Recepción ✓ Presencial: En el espacio de servicio

Objetivo de gestión ✓ Media de limpieza del 80% de viales diariamente.
 ✓ ≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.

GESTIÓN DE RESIDUOS EN MERCABARNA

Descripción Recogida y gestión correcta de los residuos gestionados por Mercabarna de las empresas que operan en la Unidad Alimentaria.

Utilidad

- ✓ Prevención de la contaminación
- ✓ Minimización de los residuos en origen
- ✓ Separación de los residuos en fracciones
- ✓ Valoración de cada fracción
- ✓ Disposición controlada de lo que no sea valorable
- ✓ Proximidad, que la gestión de los residuos se haga lo más cerca posible de donde se generen
- ✓ Responsabilidad del productor del residuo
- ✓ Corresponsabilidad de todos los que intervienen en la cadena
- ✓ Subsidiaridad de quienes administran territorios

Garantía Recogida Selectiva de Residuos (RSU):

- ✓ Este sistema es el eje central de la política medioambiental de Mercabarna, iniciada en el año 2002 gracias al [acuerdo de principios](#) firmado por la dirección de este polígono alimentario y las asociaciones y los gremios empresariales mayoristas y detallistas, y que aún hoy sigue vigente. También gracias al acuerdo de cooperación entre Mercabarna y el Ayuntamiento de Barcelona para la mejora en la gestión de los residuos comerciales generados por los usuarios de la Unidad Alimentaria.
- ✓ Está certificado bajo la norma ISO 1400, desde el año 2004.
- ✓ El Punto Verde de Mercabarna tiene el número de gestor de residuos comerciales E-1626.16.

Recogida de residuos abandonados:

- ✓ La recopilación de incidencias permite hacer las actuaciones necesarias en este ámbito.

Normativa reguladora del Servicio [Normativa catalana en materia de residuos](#)

Derechos y deberes de los usuarios [Normativa interna de los Mercados Centrales.](#)

Procedimientos de gestión del servicio Servicio subcontratado a empresas externas bajo supervisión del Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna.

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Recogida selectiva > 65% del total.
- ✓ Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos.
- ✓ Presentación de la declaración anual de residuos para los gestores (DARIG) antes del 31 de marzo de cada año.

MODALIDAD 1: RECOGIDA SELECTIVA DE LOS RSU DE LOS OPERADORES DE MERCABARNA (MERCADOS CENTRALES, ZONA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y ZONA COMERCIAL Y DE SERVICIOS (BARES, TIENDAS, JARDÍN DE INFANCIA, BANCOS,...)

Descripción Recogida selectiva y transporte a diversas plantas de gestión de los RSU de las empresas que operan en Mercabarna. Mercabarna dispone de un sistema de recogida y separación de residuos propio **que permite reciclar más del 70% de los desperdicios comerciales que se generan anualmente en su recinto.**

Ofrece **Calidad ambiental. Documento.** Seguimiento del servicio (informes de trabajo depositados en el archivo de medio ambiente).

Coste y forma de pago **Solo para determinados servicios. Tarifas 2017:**

- ✓ Recogida de residuos en el Punto Verde para gestionarlos (palés): 20 €/palé.
- ✓ Recogida de residuos en el Punto Verde para gestionarlos (basculante): 9 €/basculante.
- ✓ Separación hecha por MB: 25 €/palé.
- ✓ Fracción de resto: 86,50 €/t.
- ✓ Pescado no apto para consumo humano (*): 30 €/t.
- ✓ Entradas de compradores en el Punto Verde, solo usuarios identificados previamente por Mercabarna (**)
 - Estancia en el PV zona nocturna: 1,40 €/u.
 - Estancia en el PV hasta un tiempo mínimo, zona diurna: 1,40 €/u.
 - Por cada minuto adicional, zona diurna: 0,36 €/minuto.

Facturación hecha por el Departamento de Administración de Mercabarna.

Pago al contado, cheque, transferencia o domiciliación.

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Información complementaria www.mercabarna.es/serveis/medi-ambient

Canales de Gestión ✓ Telemático: correo al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna mambient@mercabarna.cat
✓ Telefónico: 93 556 30 00

Canales de Recepción ✓ Presencial: En el Punto verde de Mercabarna.

Objetivo de gestión ✓ Recogida selectiva > 65% del total

MODALIDAD 2: RECOGIDA DE RESIDUOS ABANDONADOS EN LA VÍA PÚBLICA EN MERCABARNA

Descripción Recogida y gestión correcta de los residuos abandonados en la vía

pública.

Ofrece	Calidad ambiental. Documento. Registro de incidencias de Mercabarna
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de Gestión	✓ <u>Telemático:</u> correo al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna mambient@mercabarna.cat ✓ <u>Telefónico:</u> 93 556 30 00
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial:</u> a la vía pública
Objetivo de gestión	✓ Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos

ARRENDAMIENTO DE PLAZAS DE APARCAMIENTO (MERCABARNA)

Descripción En Mercabarna hay más de 4.000 plazas de aparcamiento gratuitas para turismos, furgonetas y camiones. Mercabarna también dispone de dos aparcamientos en altura con más de 700 plazas a cubierto para turismos y pequeños vehículos comerciales. En estos aparcamientos hay disponibles plazas de estacionamiento rotativo y plazas de alquiler mensual.

Utilidad Garantía de plaza y comodidad en el aparcamiento.

Garantía Pago de acceso en el recinto y contrato de alquiler de plaza de aparcamiento.

Normativa reguladora del Servicio Contrato de alquiler de la plaza de aparcamiento. [Normativa interna del recinto](#)

Derechos y deberes de los usuarios Los derivados del contrato de alquiler de la plaza de aparcamiento.

Procedimientos de gestión del servicio

1. Presentación de la solicitud
2. Estudio de la documentación
3. En caso positivo, emisión del contrato
4. Pago
5. Acceso al aparcamiento

Objetivos de gestión del servicio ✓ Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos

MODALIDAD 1: ARRENDAMIENTO DE PLAZAS DE APARCAMIENTO (MERCABARNA) EN ALTURA

Descripción **Aparcamiento (P1)**

- ✓ Ubicado en la calle Longitudinal, 10 (ante la entrada K del recinto).
- ✓ Abierto 24 horas
- ✓ Estacionamiento rotativo
- ✓ Alquiler sin plaza fija

Aparcamiento (P2)

- ✓ Situado en la calle Major de Mercabarna (al lado de la zona comercial)
- ✓ Abierto 24 horas
- ✓ Estacionamiento rotativo
- ✓ Alquiler con y sin plaza fija
- ✓ 4 puntos de recarga para vehículos eléctricos

Ofrece	Instalación. Documento. Contrato de arrendamiento
Coste y forma de pago	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precio anual sin plaza fija en P1: 300 €/más impuestos ✓ Precio anual sin plaza fija en P2: 396 €/ más impuestos ✓ Preu anual con plaza fija en P2: 660 € / más impuestos <p>Mensual. Domiciliación bancaria</p>
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Los contratos están vinculados a la tarjeta de abono de acceso al recinto de Mercabarna. Sin este abono no se arrienda ninguna plaza de aparcamiento.
Canales de Petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en las oficinas de Mercabarna ✓ <u>Telefónico</u>: número 93 556 35 76 / 93 556 30 00, fax: 93 556 31 20 ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico farres@mercabarna.cat
Canales de Gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna
Objetivo de gestión	✓ Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos

MODALIDAD 2: ARRENDAMIENTO DE PLAZAS DE APARCAMIENTO (MERCABARNA) EN PLANO

Descripción Arrendamiento de plazas de aparcamiento en la fachada de la puerta principal del Mercado Central del Pescado y en los muelles laterales de los pabellones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas.

Ofrece	Instalación. Documento. Contrato de arrendamiento
Coste y forma de pago:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precio anual con plaza fija ✓ Mercado Central del Pescado: 1.161,48€+ IVA ✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas: 1.879€ + IVA <p>Mensual. Domiciliación bancaria</p>

- Centros prestadores**
- ✓ **Mercado Central del Pescado**
 - ✓ **Mercado Central de Frutas y Hortalizas**

Información complementaria Los contratos es prolongan de año en año.

- Canales de Petición**
- ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna
 - ✓ Telefónico: número 93 556 35 76 / 93 556 30 00, fax: 93 556 31 20
 - ✓ Telemático: en el correo electrónico mcp@mercabarna.cat / mcfh@mercabarna.cat

- Canales de Gestión**
- ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

- Canales de Recepción**
- ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

- Objetivo de gestión**
- ✓ Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos

ARRENDAMIENTO DE ESPACIOS EN MERCABARNA

Descripción Mercabarna dispone de diferentes espacios repartidos por la Unidad Alimentaria, que pone a disposición de diferentes personas o empresas interesadas, en régimen de alquiler por periodos temporales diversos.

Utilidad Disponer de espacio para llevar a cabo una actividad determinada.

Garantía El contrato firmado

Normativa reguladora del Servicio Reglamentos de funcionamiento interno de los mercados centrales y contratos.

Derechos y deberes de los usuarios Según los pactos establecidos en los contratos de arrendamiento.

Procedimientos de gestión del servicio

1. Recepción de solicitud
2. Presupuesto
3. Estudio de la documentación
4. Respuesta al solicitante
5. Firma del contrato
6. Pago
6. Acceso y uso de los espacios

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Dar respuesta a las solicitudes dentro de los plazos específicos de cada modalidad en un mínimo del 95% de los casos

MODALIDAD 1: ALQUILER DE AULAS (MERCABARNA)

Descripción Alquiler de aulas con capacidad de 4 a 25 personas para poder impartir formación presencial. Las aulas para hacer sesiones teóricas disponen de conexión wifi, pizarra y proyector.

Ofrece	Instalación. Recursos. Documento. Contrato de alquiler de aula.
Coste y forma de pago	Aula teórica 6,5 €/hora. Transferencia bancaria
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de Petición	✓ <u>Telemático:</u> en el correo electrónico formacio@mercabarna.cat
Canales de Gestión	✓ <u>Telemático:</u> en el correo electrónico formacio@mercabarna.cat
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial:</u> en el aula contratada.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta (siempre condicionada a disponibilidad) al 100% de las peticiones en un plazo de 7 días, como máximo.

MODALIDAD 2: ALQUILER DE LAS SALAS DE ACTOS DE QUE DISPONE MERCABARNA

Descripción	Mercabarna dispone de dos salones, uno en Mercabarna y el otro en Mercabarna-flor, que se pueden alquilar para realizar actos.
Ofrece	Instalación. Documento. Atención personal. Recursos. Ayuda técnica adaptada a las necesidades de cada caso (sonido, limpieza, vigilancia).
Coste y forma de pago:	<p>Sala de actos de Mercabarna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Media jornada (-5horas): 600 euros ✓ Jornada completa (+5horas): 1.000 euros ✓ Costes extras si se incluye técnico de sonido, limpieza, vigilancia, etc. <p>Sala Polivalente de Mercabarna-flor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1000 euros por jornada entera (todo incluido) <p>Transferencia bancaria.</p>
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Véase: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/llogar-un-espai-a-mercabarna/
Canales de Petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico:</u> 93 556 36 27 (Sala d'actes de Mercabarna) i 93 556 32 42 (Sala polivalent de Mercabarna-flor) ✓ <u>Telemático:</u> en el correo electrónico gomicia@mercabarna.cat (Sala de actos de Mercabarna), o en el correo calvo@mercabarna.cat (Sala polivalente de Mercabarna-flor) ✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna, c/ Major de Mercabarna, 76 (Sala de actos de Mercabarna), o en las

oficinas de Mercabarna-flor, Ctra. antigua de Valencia (B-204), 1. 08830. Sant Boi de Llobregat (Sala polivalente de Mercabarna-flor)

Canales de Gestión	✓ <u>Telefónico</u> : 93 556 36 27 (Sala de actos de Mercabarna) i 93 490 16 02 (Sala polivalent de Mercabarna-flor) ✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico gomicia@mercabarna.cat (Sala de actos de Mercabarna), o en el correo jordiborbon@jordiborbon.com (Sala polivalente de Mercabarna-flor) ✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna, c/ Major de Mercabarna, 76 (Sala de actos de Mercabarna), o en las oficinas de Mercabarna-flor, Ctra. antigua de Valencia (B-204), 1. 08830. Sant Boi de Llobregat (Sala polivalente de Mercabarna-flor)
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en la sala contratada
Objetivo de gestión	✓ Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.

MODALIDAD 3: ARRENDAMIENTO DE ESPACIOS/LOCALES A LOS MERCADOS CENTRALES Y EN MERCABARNA-FLOR

Descripción Arrendamiento de los espacios o locales ubicados en el interior de los mercados centrales y en Mercabarna-flor, propiedad de Mercabarna.

Ofrece	Instalación. Documento. Contrato de arrendamiento.
Coste y forma de pago	Según las tarifas anuales. Domiciliación bancaria, pago mensual.
Centros prestadores	✓ Mercado Central del Pescado ✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas ✓ Mercabarna-flor
Información complementaria	Los contratos se pueden hacer a diferentes vencimientos, con fecha máxima del 30 de setiembre de 2038.
Canales de Petición	✓ <u>Telefónico</u> : 935 563 000 (Información básica) ✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna
Canales de Gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna
Objetivo de gestión	✓ Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.

MODALIDAD 4: ARRENDAMIENTO DE ESPACIO PARA LOCALES COMERCIALES Y OFICINAS EN MERCABARNA

Descripción	Arrendamiento de los espacios para locales comerciales y oficinas ubicadas en el edificio denominado Edificio de Bancos en el edificio Pabellón G del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y en los bajos del aparcamiento P2
Ofrece	Instalación. Documento. Contrato de arrendamiento.
Coste y forma de pago:	Según las tarifas anuales: 120 €/m ² /año (despachos); 180 €/m ² /año (locales). Mensual. Domiciliación bancaria, pago mensual.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Los contratos se pueden hacer a diferentes vencimientos.
Canales de Petición	✓ <u>Telefónico:</u> 935 563 576 (Información básica) ✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna
Canales de Gestión	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna
Objetivo de gestión	✓ Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos

FORMACIÓN EN MERCABARNA

Descripción Los servicios de formación organizan cursos para diferentes colectivos que quieren incorporarse al mercado laboral del sector alimentario y que incluyen prácticas en empresas. Mercabarna está homologada para impartir los siguientes certificados de profesionalidad:

- ✓ Sacrificio, preparación de la canal i despiece de animales
- ✓ Actividades de venta
- ✓ Actividades de floristería
- ✓ Actividades auxiliares de comercio
- ✓ Actividades auxiliares de almacén
- ✓ Actividades auxiliares de floristería
- ✓ Pescadería y elaboración de productos de pesca y la acuicultura

En Mercabarna también se realizan cursos para poner al día las competencias de los trabajadores de las empresas alimenticias en diversas áreas: seguridad alimenticia, prevención de riesgos, comercial, idiomas, informática, gestión económico-financiera, habilidades directivas, etcétera.

Además, también colabora con diferentes instituciones y entidades sin ánimo de lucro que trabajan para favorecer la inserción laboral de los colectivos con más dificultades.

Utilidad	Formar profesionales del sector alimentario
Garantía	Sistema de calidad ISO 9001:2015
Normativa reguladora del Servicio	<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
Derechos y deberes de los usuarios	Hay una normativa interna que se aplica al alumnado de la formación de oferta reglada y al de la formación profesionalizadora.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de solicitud o presentación de solicitud a convocatoria pública 2. Elaboración de la propuesta formativa y planificación 3. Programación e impartición de la acción formativa 4. Evaluación de la acción formativa y de los participantes, en su caso 5. Gestión de prácticas en empresas y de la inserción laboral, en su caso.
Información complementaria	<p>Servicios complementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de acciones formativas específicas para las empresas según sus necesidades.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obtener un mínimo de un 3,76/4 de satisfacción del alumnado con respecto al profesorado. ✓ Obtener un mínimo de un 3,63/4 de satisfacción del alumnado con respecto al material. ✓ Obtener un mínimo de un 3,76/4 de satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones. ✓ Obtener un mínimo de 3/4 de satisfacción del cliente empresa con respecto a la organización del curso.

MODALIDAD 1: FORMACIÓN DE OFERTA SUBVENCIONADA (CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD) EN MERCABARNA

Descripción Organización y/o impartición de los siguientes certificados de profesionalidad:

- ✓ AGAJ0110 Actividades de floristería
- ✓ AGAJ0108 Actividades auxiliares de floristería
- ✓ COMT0211 Actividades auxiliares de comercio
- ✓ COMV0108 Actividades de venta
- ✓ COMT0210 Gestión administrativa del comercio internacional
- ✓ INAI0208 Sacrificio, preparación de la canal y despiece de animales
- ✓ INAJ0109 Pescadería y elaboración de productos de la pesca y la acuicultura

Ofrece	Conocimiento. Documento. Titulación oficial correspondiente al curso realizado
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercabarna ✓ Mercabarna-flor
Canales de Petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: por la página web http://www.mercabarna.es/serveis/formacio/oferta-formativa/ ✓ <u>Telemático</u>: a través de la página web del SOC ✓ <u>Telemático</u>: enviando correo electrónico a formacio@mercabarna.cat
Canales de Gestión	✓ <u>Presencial</u> : en Mercabarna
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en Mercabarna
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impartir el 100% de los cursos solicitados ✓ Organizar 8 cursos en línea.

MODALIDAD 2: CÁPSULAS FORMATIVAS (MERCABARNA)

Descripción Sesión informativa o formativa para dar a conocer en qué consiste el oficio de carnicero, de pescadero o de florista.

Ofrece	Información. Conocimiento.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercabarna ✓ Mercabarna-flor
Información complementaria	12 personas por cápsula; dentro del catálogo de actividades para escuelas del Consejo de Coordinación Pedagógica de Barcelona.
Canales de Petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: formacio@mercabarna.cat ✓ <u>Presencial</u>: en el departamento de RSC
Canales de Gestión	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico formacio@mercabarna.cat , y en el del solicitante
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en Mercabarna y Mercabarna-flor
Objetivo de gestión	✓ Conseguir la inscripción de dos participantes de cada cápsula a uno de los cursos de formación de oferta reglada que se organicen

ORIENTACIÓN EMPRESARIAL Y SECTORIAL

Descripción Mercabarna puede proporcionar información sectorial, asesorar y evaluar situaciones técnico-legales en el ámbito alimenticio para las empresas o establecimientos que lo necesiten.

Utilidad

- ✓ Garantizar la seguridad alimenticia durante todo el proceso de comercialización.
- ✓ Velar por la competitividad de las empresas del sector.
- ✓ Ofrecer información estadística de interés para los profesionales que necesitan analizar tendencias.

Garantía El servicio garantiza que las empresas recibirán un asesoramiento y dispondrán de un interlocutor totalmente objetivo y alineado con las directrices que la Agencia de Salud Pública de Barcelona establece en materia de salud pública.

Procedimientos de gestión del servicio **Auditorías en el punto de venta**

1. Recepción de solicitud
2. Organización de agenda
3. Realización de la acción solicitada
4. Facturación y cobro del servicio
5. Entrega de los resultados

Información estadística

1. Recepción de solicitud
2. Dar respuesta positiva o negativa en menos de 48 horas
3. En caso de respuesta positiva, firmar el contrato entre las partes
4. Buscar y completar la información estadística solicitada
5. Facturación y cobro del servicio
6. Entregar la información / análisis / documento en menos de 15 días hábiles

Objetivos de gestión del servicio

- ✓ Auditorías en el punto de venta: dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona
- ✓ Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos.

MODALIDAD 1: AUDITORÍAS EN EL PUNTO DE VENTA (MERCABARNA)

Descripción Visitas a establecimientos de venta de productos alimenticios para determinar que la venta se lleva a cabo de acuerdo con los requisitos legales en materia de higiene y seguridad alimenticia.

Ofrece **Documento.** Informe de la auditoría

Coste y forma de pago 398 € por visita

Domiciliación del débito, preferentemente. Transferencia.

Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de Petición	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico formacio@mercabarna.cat ✓ <u>Telefónico</u> : 93.556.34.56
Canales de Gestión	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico formacio@mercabarna.cat , y en el del solicitante
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en el establecimiento de la empresa
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA (MERCABARNA)

Descripción Facilitar información estadística elaborada sobre la evolución de la comercialización o los precios de uno o diversos productos de los mercados centrales.

Ofrece Documento. Información/Datos. Informe. Análisis

Coste y forma de pago: 50€ / hora

Transferencia bancaria

Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de Petición	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico mb@mercabarna.cat
Canales de Gestión	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico mb@mercabarna.cat , y en el del solicitante
Canales de Recepción	de ✓ <u>Telemático</u> : del correo electrónico del solicitante ✓ <u>Presencial</u> : en Mercabarna
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta positiva o negativa en menos de 48 horas. ✓ En caso de respuesta positiva, entregar la información, el análisis o el documento en menos de 15 días hábiles en el 95% de los casos

MATADERO

Descripción El sector cárnico de Mercabarna está formado por el Matadero y por una decena de empresas que se dedican a la manipulación y la comercialización de productos cárnicos. La media anual, entre sacrificios y distribución, es de más de 50.000 toneladas.

Utilidad	Sacrificio de carne (ternera, cordero, cabrito y caballo) para el consumo de los ciudadanos.
Garantía	Cumplimiento de todas las normativas de ámbito europeo en cuestión de protección de la seguridad alimenticia, bienestar animal, trazabilidad, etiquetado, tratamiento de residuos,...
Normativa reguladora del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reglamento CE 1099/2009 ✓ Reglamento CE 852/2004 ✓ Reglamento Ce 853/2004 ✓ Reglamento Ce 854/2004 ✓ Reglamento CE 999/2001 y modificaciones ✓ Reglamento CE 1069/2009
Derechos y deberes de los usuarios	<p>Derechos:</p> <p>Que los animales se reciban, traten y sacrifiquen siempre cumpliendo todas las normativas aplicables en las diversas materias.</p> <p>Que las canales y restos se entreguen en condiciones sanitarias adecuadas y siguiendo las pautas acordadas con los clientes.</p> <p>Deberes:</p> <p>No hacer solicitudes que puedan suponer un incumplimiento de las diferentes normativas por parte del Matadero.</p> <p>Aportar animales aptos para el consumo humano.</p> <p>Comunicar las matanzas extras con una antelación suficiente.</p>
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de solicitud 2. Organización de agenda 3. Realización de la acción solicitada 4. Facturación y cobro del servicio 5. Entrega de los resultados
Ofrece	Recursos. Documento. Canales y restos de los animales sacrificados. Toda la documentación asociada (albaranes de entrega a los clientes, albaranes para empresas anexas al servicio, como las que se encargan de las pieles de cordero, los residuos, etcétera).
Coste y forma de pago:	<p>Hay que consultarlo en el centro prestador. Existen unas tarifas por el servicio de matanza y también unos costes adicionales del servicio por la gestión de diferentes residuos.</p> <p>Cheque, transferencia o domiciliación bancaria, en función del cliente.</p>
Centros prestadores	✓ Matadero de Mercabarna
Canales de Petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en las instalaciones del matadero ✓ <u>Telefónico</u>: 93 556 33 30 / 93 556 30 00 ✓ <u>Telemático</u>: escorxador@mercabarna.cat
Canales de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en las instalaciones del matadero ✓ <u>Telefónico</u>: 93 556 33 30 / 93 556 30 00 y en el teléfono del

solicitante

- ✓ Telemático: escorxador@mercabarna.cat y en el correo del solicitante

Canales de Recepción ✓ Presencial: en las instalaciones del maderero

Objetivo de gestión ✓ Cumplimiento del plazo y las condiciones de matanza que establece el cliente

TRAMITACIÓN EN MERCABARNA

Descripción - Mercabarna, como medio propio del Ayuntamiento de Barcelona y de acuerdo con lo que establecen los reglamentos de funcionamiento de los mercados centrales, colabora con el Ayuntamiento en la tramitación de los procedimientos de otorgamiento, extinción y cesión de autorizaciones de puestos, en la gestión de fraccionamiento de tasas y precios y en el otorgamiento de permisos de obras que se quieren llevar a cabo en los puestos de los mercados.

- Asimismo, Mercabarna, como gestora de la Unidad Alimenticia, y de acuerdo con lo que estipulan los contratos de arrendamiento firmados con los operadores, lleva a cabo una serie de trámites a solicitud de estos mismos operadores, como la autorización y la gestión de traspasos de los derechos de los contratos de arrendamiento de parcelas y naves propiedad de Mercabarna; la autorización de subarrendamiento de parcelas y naves; y el otorgamiento de permisos de obras que se quieren hacer en los almacenes y en la zona de actividades complementarias.

Utilidad Asegurar a las partes que se hacen los cambios correspondientes siguiendo lo que establece la normativa vigente y los contratos firmados, con igualdad de condiciones y aplicando, en su caso, las tarifas aprobadas que les corresponden en cada caso.

Garantía Los títulos oficiales emitidos por el órgano competente, los contratos de arrendamiento.

Normativa reguladora del Servicio ✓ Reglamentos de Funcionamiento de los Mercados Centrales.
✓ Contratos de arrendamiento firmados

Derechos y deberes de los usuarios Los que constan en los reglamentos de funcionamiento de los mercados centrales y en los contratos de arrendamiento.

Procedimientos de gestión del servicio

1. Recepción de solicitud
2. Comprobaciones documentales
3. Correcciones y enmiendas, en su caso
4. Emisión de documento jurídico
5. Cobro de tasas e impuestos, en su caso. Cobro de la participación establecida en los contratos.

Objetivos de gestión ✓ Cumplir los plazos de tramitación en un mínimo del 99 % de los

MODALIDAD 1: EXPEDIENTES DE TRASPASO *INTER VIVOS* DE AUTORIZACIONES DE USO DE PARADAS DE LOS MERCADOS CENTRALES DE FRUTAS Y HORTALIZAS Y DEL PESCADO

Descripción Gestión de las solicitudes de traspaso *inter vivos* de autorizaciones de uso de puestos de los mercados centrales de frutas y hortalizas y del pescado. Mercabarna dispone de un plazo de tres meses para revisar y resolver el expediente, previa aportación de la documentación requerida. En este plazo, si se detectan deficiencias, se avisará a los solicitantes y, si no se enmiendan, se denegará la solicitud.

Ofrece Documento. Comparecencia, notificación de la resolución del expediente para los dos solicitantes, y, en caso positivo, el nuevo titular recibirá la autorización de uso solicitada (título habilitante).

Coste y forma de pago Porcentaje de participación de Mercabarna en el traspaso, según el pacto establecido con los gremios. Tarifa por expedición de título habilitante, según la aprobación de estas tarifas por parte de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Barcelona.
<http://www.mercabarna.es/transparencia/informacio-normativa-i-juridica/>

Factura generada por Mercabarna. Pago mediante transferencia bancaria o cheque nominativo.

Centros prestadores

- ✓ **Mercado Central de Frutas y Hortalizas**
- ✓ **Mercado Central del Pescado**

Información complementaria La solicitud de traspaso *inter vivos* se realiza presencialmente, previa aportación de la documentación requerida.
Los plazos de las autorizaciones son: 30 de setiembre de 2.037 para el Mercado Central de Frutas y Hortalizas y 30 de setiembre de 2038 para el Mercado Central del Pescado.

Canales de Petición ✓ Presencial: en las oficinas de las Direcciones de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado.

Canales de Gestión ✓ Presencial: en las oficinas de las Direcciones de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado.

Canales de Recepción ✓ Presencial: en las oficinas de las Direcciones de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado.

Objetivo de gestión ✓ Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.

MODALIDAD 2: EXPEDIENTES MORTIS-CAUSA DE AUTORIZACIONES DE USO DE PARADAS (MERCABARNA)

Descripción Gestión de las solicitudes de cambio de nombre de las autorizaciones de uso de puestos del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado, en favor del heredero o legatario de un titular de autorizaciones de uso difunto. Mercabarna dispone de un plazo de tres meses para revisar y resolver el expediente, previa aportación de la documentación requerida. En este plazo, si se detectan deficiencias, se avisará a los solicitantes y, si no se enmiendan, se denegará la solicitud.

Ofrece Documento. Comparecencia y notificación de la resolución del expediente; en caso positivo, el nuevo titular recibirá la autorización de uso solicitada (título habilitante).

Coste y forma de pago: Tarifa por expedición de título habilitante, según la aprobación de estas tarifas por parte de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Barcelona <http://www.mercabarna.es/transparencia/informacion-normativa-i-juridica/>

Factura generada por Mercabarna. Pago mediante transferencia bancaria.

Centros prestadores ✓ **Mercado Central de Frutas y Hortalizas**
✓ **Mercado Central del Pescado**

Información complementaria La solicitud de cesión se realiza presencialmente, previa aportación de la documentación requerida. En las cesiones por causa de muerte, la autorización se transmitirá a una sola persona física. Cuando el derecho corresponda a diversas personas, se podrá transmitir en los siguientes casos:

- A una sociedad constituida por todas ellas
- A una sola persona entre ellas, previa renuncia (hecha ante notario) de las otras personas al derecho a que les corresponda.

Esta elección se debe producir en el plazo de 12 meses desde la fecha de la muerte del causante. Transcurrido este plazo sin que se haya producido esta elección, la autorización se declarará caducada y el puesto, vacante.

Fecha de comunicación del hecho por parte del heredero o legatario del titular difunto (en todo caso, se debe hacer dentro del plazo de 12 meses desde la fecha de la muerte del causante).

Los plazos de las autorizaciones son: 30 de setiembre de 2.037 para el Mercado Central de Frutas y Hortalizas y 30 de setiembre de 2.038 para el Mercado Central del Pescado.

Canales de Petición ✓ Presencial: en las oficinas de las Direcciones de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado.

Canales de Gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de las Direcciones de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado.
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de las Direcciones de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.

MODALIDAD 3: GESTIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE LAS TASAS Y PRECIOS (MERCABARNA)

Descripción Tramitar a instancia de un nuevo titular de una autorización de uso de un puesto y, en todo caso, durante el periodo voluntario de cobro, la solicitud de pago fraccionado de las tasas correspondientes al pago de la expedición del título habilitante para hacer uso de un puesto dentro del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado.

Ofrece Documento. Notificación de la resolución de la solicitud y, en caso afirmativo, plan de pago y justificante del cumplimiento de los diversos pagos.

Coste y forma de pago: Importe tasa más intereses, previstos legalmente en la Ley de presupuestos del Estado.
<http://www.mercabarna.es/transparencia/informacio-normativa-i-juridica/>
 Domiciliación bancaria.

Centros prestadores

- ✓ **Mercado Central de Frutas y Hortalizas**
- ✓ **Mercado Central del Pescado**

Información complementaria La solicitud de fraccionamiento deberá presentarse, en todo caso, durante el periodo voluntario de cobro.

La solicitud de fraccionamiento se realiza presencialmente, previa aportación de la documentación requerida.

Los plazos del procedimiento son los siguientes:

- ✓ 1ª Fecha en que se autoriza o se deniega la solicitud de fraccionamiento.
- ✓ 2ª Fecha en que se paga la totalidad del fraccionamiento.

Canales de Petición ✓ Presencial: en las oficinas de las Direcciones de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado

Canales de Gestión ✓ Presencial: en las oficinas Centrales de Mercabarna.

Canales de Recepción ✓ Presencial: en las oficinas de las Direcciones de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado.

Objetivo de gestión ✓ Dar respuesta al 99% de las solicitudes de fraccionamiento dentro del plazo en el plazo máximo de un mes.

MODALIDAD 4: TRASPASOS DE LOS DERECHOS DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE PARCELAS Y NAVES PROPIEDAD DE MERCABARNA

Descripción Gestión de las solicitudes de traspaso de los derechos de los contratos de arrendamiento de parcelas y naves propiedad de Mercabarna.

Ofrece Documento. Documento de comparecencia entre cedente, cesionario y Mercabarna.

Coste y forma de pago: Determinado por el valor del traspaso y el porcentaje de participación establecido en el contrato de arrendamiento.
Factura generada por Mercabarna. Pago mediante transferencia bancaria o cheque nominativo.

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Información complementaria Solicitud de traspaso del arrendatario con la documentación requerida

Canales de Petición ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

Canales de Gestión ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

Canales de Recepción ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

Objetivo de gestión ✓ Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.

MODALIDAD 5: AUTORIZACIÓN SUBARRENDAMIENTO DE PARCELAS Y NAVES EN MERCABARNA

Descripción Gestión de las solicitudes de autorización de subarrendamiento por parte de Mercabarna a los arrendatarios de parcelas y naves propiedad de Mercabarna

Ofrece Documento. Autorización de Mercabarna al arrendatario.

Coste y forma de pago: Participación de Mercabarna del 15% sobre el importe de la renta mensual pactada entre arrendatario y subarrendatario.
Recibo mensual a la cuenta corriente del arrendatario.

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Información complementaria Contrato de subarrendamiento entre el arrendatario y el subarrendatario.

Canales de Petición ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

Canales de Gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.

MODALIDAD 6: PERMISOS DE OBRAS EN PARADAS DE LOS MERCADOS CENTRALES Y/O ALMACENES DE LA ZONA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Descripción Se trata de evaluar la corrección técnica y documental de la solicitud de autorización, a instancia del titular, para poder reformar totalmente o parcialmente un puesto de un mercado o almacenes de la zona de actividades complementarias (ZAC). Mercabarna dispone de un plazo de diez días hábiles para revisar y resolver el expediente, previa aportación de la documentación requerida. En este plazo, si se detectan deficiencias, se avisará a los solicitantes y, si no se enmiendan, se denegará la solicitud.

Ofrece Documento. Resolución de autorización, autorización condicionada o denegación de la solicitud.

Coste y forma de pago: 0 euros

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Información complementaria La solicitud de permiso de obras se lleva a cabo presentando los datos requeridos en la hoja "**Notificaciones de acciones a realizar en Mercabarna**", publicada en <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/solicitud-de-permis-dobres/> con aportación de la documentación requerida.

Canales de Petición

- ✓ Presencial: Oficinas de Mercabarna, c/ Major 76 5ª planta
- ✓ Telemático: en el e-mail mb@mercabarna.cat

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: Oficinas de Mercabarna, c/ Major 76 5ª planta
- ✓ Telemático: en el e-mail mb@mercabarna.cat, y en la cuenta del solicitante
- ✓ Presencial: Oficinas de la dirección de cada Mercado

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: Presentación en mano en el mismo puesto, mediante la dirección de cada mercado, o bien presentación en mano en la dirección de cada almacén de la ZAC.

Objetivo de gestión

- ✓ Dar respuesta al 95% de las solicitudes de permiso de obras (con documentación completa) dentro del plazo estipulado de diez días hábiles desde la fecha de recepción en el registro de entrada.

VISITAS A MERCABARNA

Descripción Mercabarna abre las puertas a diferentes colectivos con el objetivo de dar a conocer su funcionamiento, actividades, proyectos e iniciativas.

Utilidad Conocer el funcionamiento de Mercabarna.

Garantía Programa de la visita

Procedimientos de gestión del servicio

1. Recepción de solicitud
2. Respuesta positiva o negativa
3. Organización de agenda
4. Realización de la visita
5. Facturación y cobro, en su caso.

Objetivos de gestión del servicio ✓ En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 5 días laborables

MODALIDAD 1: VISITAS INSTITUCIONALES EN MERCABARNA

Descripción Se incluyen las visitas que solicitan instituciones y entidades vinculadas al sector agroalimentario.

Ofrece **Información. Acompañamiento personal. Materiales.** Materiales escritos y audiovisuales. Obsequio corporativo.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Canales de Petición

- ✓ Telefónico: 93 556 30 00
- ✓ Telemático: en el correo electrónico visites@mercabarna.cat

Canales de Gestión

- ✓ Telefónico: 93 556 30 00, y en el del solicitante
- ✓ Telemático: en el correo electrónico visites@mercabarna.cat, y en el del solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante
- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante

Objetivo de gestión ✓ En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 3 días

MODALIDAD 2: CAMPAÑAS INFANTILES EN MERCABARNA

Descripción Visitas de escolares de entre 9 y 10 años que acuden a Mercabarna en el marco de la participación en las campañas infantiles de "5 al día" y "Flors i plantes cada dia"

Ofrece **Acompañamiento personal. Información / Datos. Actividad. Material.** Materiales en forma de producto fresco, publicaciones escritas y audiovisuales.

Coste y forma de pago: "5 al día": 150 €/día (grupo de 50 alumnos). "Flors i plantes, cada día": 6 € por alumno/a

Por transferencia.

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**
✓ **Mercabarna-flor**

Canales de Petición ✓ Telefónico: Campaña "5 al día": a través de la Asociación de Empresarios Mayoristas de Frutas y Hortalizas (AGEM), teléfono 933 362 612. campaña "Flors i plantes cada día": a través de la escuela de arte floral Rosa Valls-Formació, teléfono 935 564 293.

Canales de Gestión ✓ Telefónico: Campaña "5 al día": a través de la Asociación de Empresarios Mayoristas de Frutas y Hortalizas (AGEM), teléfono 933 362 612. campaña "Flors i plantes cada día": a través de la escuela de arte floral Rosa Valls-Formació, teléfono 935 564 293. Y en el teléfono del solicitante.

Canales de Recepción ✓ Presencial: En el recinto a visitar.

Objetivo de gestión ✓ Conseguir un mínimo de 3/4 en las encuestas de satisfacción de los visitantes

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 09/05/2019

MATADERO DE MERCABARNA	
Dirección	c/ Transversal, 39. 2a planta, Mercabarna, 08040 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 556 33 30 / 93 556 30 00 /fax: 93 556 31 20
Correo electrónico / Web	escorxador@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/escorxador-i-sector-carni/#section03
Atención al público	De lunes a viernes Véase: http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/escorxador-i-sector-carni/#section03 De 05:00 a 14:00h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Otros: Véase: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/
Descripción	El 29 de marzo de 1.979, el Matadero se trasladó a Mercabarna. Hasta aquel momento, el antiguo matadero municipal estaba situado en el actual parque de Joan Miró de Barcelona, al lado de la plaza de Espanya.
Instalaciones	Esta instalación ocupa unos 30.000 metros cuadrados y dispone de: <ul style="list-style-type: none">✓ Dos líneas de sacrificio: una per a bovino y equino, y una para ovino y caprino.✓ Corrales de recepción del ganado✓ Zona de sangrado✓ "Box ritual"✓ Sala de ventas refrigerada y automatizada✓ Cámaras frigoríficas para almacenar la carne✓ Sala de despiece✓ Servicios de inspección sanitaria✓ Oficinas para las empresas usuarias

Información complementaria	<p>Ante el aumento de la población musulmana y judía en Cataluña, en mayo del 2004, Mercabarna puso a su disposición un nuevo servicio: la matanza <i>halal</i>.</p> <p>El Matadero tiene la Marca de Garantía Halal, otorgada por el Instituto Halal de la Junta Islámica de España, que asegura que los animales han sido sacrificados siguiendo el rito que marca la religión musulmana.</p>
Modalidades de Servicio	✓ Matanza de animales en el matadero

MERCABARNA-FLOR

Dirección	<p>Ctra. antigua de València (B-204), número 1, 08830 Sant Boi de Llobregat</p> <p>Ver ubicación aquí</p>
Teléfono	93 556 32 42 / 93 556 30 00 /fax: 93 556 31 20
Correo electrónico / Web	<p>mbflor@mercabarna.cat</p> <p>http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/mercabarna-flor/</p>
Atención al público	<p>De lunes a sábado</p> <p>Lunes: 8 a 13:30h</p> <p>De martes a viernes: 6 a 13:30h</p> <p>Sábado: 6 a 10</p> <p>Se necesita cita previa</p>
Cómo llegar	<p>Autobús: L80, L87, L99</p> <p>Otros: Véase: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/#com-arribar-mb-flor</p>
Descripción	<p>En el 2008 se inauguró el nuevo mercado de la flor, denominado Mercabarna-flor, en un recinto de 44.000 m² situado fuera del recinto de Mercabarna, concretamente en el término municipal de Sant Boi, junto al aeropuerto de El Prat</p>
Instalaciones	<p>Este centro dispone de tres zonas diferenciadas de comercialización (flor, planta y complementos) adaptadas a las necesidades de cada producto, además de una escuela de arte floral, salas de formación, salas de manipulación para elaborar trabajos florales y restaurante-cafetería, entre otros servicios al cliente</p>
Modalidades de Servicio	✓ Arrendamiento espacios/locales en los Mercados Centrales y Mercabarna-flor

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación de Oferta Reglada (Certificados de Profesionalidad) en Mercabarna ✓ Cápsulas formativas (Mercabarna) ✓ Campañas infantiles en Mercabarna
--	---

MERCADO CENTRAL DE FRUTAS Y HORTALIZAS

Dirección	c/ Major de Mercabarna, 75. Pavelló G. 1a planta., 08040 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 556 32 02 / 93 556 30 00 /fax: 93 556 31 20
Correo electrónico / Web	quesada@mercabarna.cat ; mcfruites@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/fruites-i-hortalisses/
Atención al público	De lunes a viernes De 9h a 18h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Otros: Véase: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/
Descripción	El sector hortofrutícola de Mercabarna está formado por unas 250 empresas que operan desde el Mercado Central de Frutas y Hortalizas y desde la ZAC. Anualmente, mueven más de 1.800.000 toneladas de productos, cifra que convierte Mercabarna en el primer mercado europeo en la comercialización de frutas y hortalizas. Desde 1989, el Mercado Central de Frutas y Hortalizas funciona en horario diurno, a diferencia de la mayoría de mercados mayoristas del mundo, que siguen siendo de madrugada.
Instalaciones	Es el mercado que ocupa una mayor extensión (más de 170.000 m ² distribuidos en siete naves) y el que genera más movimiento comercial y humano. Operan unas 180 empresas, en 440 puntos de venta. Comercializa más de un millón de toneladas de productos al año, que llegan y se distribuyen por todo el mundo.
Información complementaria	En la ZAC de Mercabarna se sitúan un centenar de empresas hortofrutícolas que desarrollan actividades complementarias en torno al mercado central: ✓ Empresas especializadas en la manipulación, la maduración, la elaboración, el envasado, la conservación, la distribución,

	<p>la importación y la exportación de frutas y hortalizas, especialistas en patatas, plátanos, productos ecológicos, etcétera.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las centrales de compra de las grandes empresas de distribución alimenticia y de las cadenas de fruterías especializadas que se proveen de producto fresco en Mercabarna. ✓ Empresas que se han especializado en proveer el sector de la restauración.
Modalidades de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna) en altura ✓ Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna) en plano ✓ Arrendamiento de espacios o locales en los mercados centrales y Mercabarna-flor ✓ Expedientes de traspaso <i>inter vivos</i> de autorizaciones de uso de puestos del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado ✓ Expedientes <i>mortis causa</i> de autorizaciones de uso de puestos (Mercabarna) ✓ Gestión de fraccionamiento de las tasas y precios (Mercabarna)

MERCADO CENTRAL DEL PESCADO

Dirección	c/ Major de Mercabarna, 08040 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfono	93 556 32 32 / 93 556 30 00 /fax: 93 556 31 20
Correo electrónico / Web	defez@mercabarna.cat ; mcpeix@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/peix-i-marisc/
Atención al público	De martes a sábado De 22h a 8h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Otros: Véase: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/
Descripción	El sector del pescado y el marisco en Mercabarna lo configuran un centenar de compañías que anualmente comercializan y distribuyen más de 170.000 toneladas desde el Mercado Central del Pescado y la ZAC.

Instalaciones	En su recinto, que ocupa unos 24.000 m ² , trabajan unas sesenta empresas mayoristas con 80 puntos de venta equipados con salas de manipulación para eviscerar y despiezar y con espacios térmicamente adecuados para la comercialización de congelados y 14 puntos de distribución (lugares de majadas). El mercado comercializa más de 70.000 toneladas de productos el año, cuyo 85% es producto fresco.
Información complementaria	<p>En la ZAC de Mercabarna se sitúan alrededor de treinta empresas del sector del pescado y el marisco que desarrollan actividades complementarias en torno al mercado central:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresas especializadas en la manipulación, la elaboración, el envasado y la distribución de todo tipo de pescado y marisco fresco y congelado; viveros y cocedero de marisco, exportadores, etcétera. ✓ Las centrales de compra de las grandes cadenas de distribución alimenticia que se proveen de pescado y marisco en Mercabarna. ✓ Empresas que se han especializado en proveer al sector de la restauración.
Modalidades de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna) en plano ✓ Arrendamiento de espacios o locales en los mercados centrales y Mercabarna-flor ✓ Expedientes de traspaso <i>inter vivo</i> del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado ✓ Expedientes <i>mortis causa</i> de autorizaciones de uso de puestos (Mercabarna) ✓ Gestión de fraccionamiento de las tasas y los precios (Mercabarna)

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 4/6/2020

SERVICIO: ACCESO A MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número total de accesos a Mercabarna	2016	3.494.546
Número de tarjetas de prepago tramitadas	2016	738
Número de tarjetas de abono tramitadas	2016	13.648
Número total de accesos a Mercabarna	2017	3.441.505
Número de tarjetas de prepago tramitadas	2017	692
Número de tarjetas de abono tramitadas	2017	14.181
Número total de accesos a Mercabarna	2018	3.408.321
Número de tarjetas de prepago tramitadas	2018	366
Número de tarjetas de abono tramitadas	2018	14.325
Número total de accesos a Mercabarna	2019	3.365.223
Número de tarjetas de prepago tramitadas	2019	763
Número de tarjetas de abono tramitadas	2019	14.308

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.	2017	100%	101%
Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.	2017	95%	100%
Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.	2018	100%	101%
Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.	2018	95%	100%
Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.	2019	100%	101%
Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48	2019	95%	100%

horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.			
Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.	2020		-%
Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.	2020		-%

MODALIDAD 1: TARJETAS DE PREPAGO CON POSIBILIDAD DE RECARGA
INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de tarjetas de prepago tramitadas	2016	738
Número de tarjetas de prepago tramitadas	2017	692
Número de tarjetas de prepago tramitadas	2018	366
Número de tarjetas de prepago tramitadas	2019	763

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.	2017	100%	101%
Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.	2018	100%	101%
Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.	2019	100%	101%
Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.	2020		-%

MODALIDAD 2: ABONO ANUAL

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de tarjetas de abono tramitadas	2016	13.648
Número de tarjetas de abono tramitadas	2017	14.181
Número de tarjetas de abono tramitadas	2018	14.325
Número de tarjetas de abono tramitadas	2019	14.308

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.	2017	95%	100%
--	------	-----	------

Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.	2018	99%	104%
Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.	2019	95%	100%
Entrega i/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.	2020		-%

SERVICIO: LIMPIEZA DE INFRAESTRUCTURAS EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza vial), en metros lineales:	2016	27.806,14
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza pabellones y zonas comunes), en m ² :	2016	92.228,38
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza vial), en metros lineales:	2017	27.806,14
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza pabellones y zonas comunes), en m ² :	2017	92.228,38
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza vial), en metros lineales:	2018	27.806,14
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza pabellones y zonas comunes), en m ² :	2018	92.228,38
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza vial), en metros lineales:	2019	27.806,14
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza pabellones y zonas comunes), en m ² :	2019	92.228,38

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Media de limpieza del 98% de la superficie (dependencias y zonas comunes) diariamente.	2017	98%	100%
Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.	2017	98%	103%
Media de limpieza del 80% de la superficie vial diariamente.	2017	85%	106%
≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.	2017	59%	197%

Media de limpieza del 98% de la superficie (dependencias y zonas comunes) diariamente.	2018	98%	100%
Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.	2018	98%	103%
Media de limpieza del 80% de la superficie vial diariamente.	2018	85%	106%
≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.	2018	59%	197%
Media de limpieza del 98% de la superficie (dependencias y zonas comunes) diariamente.	2019	98%	100%
Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.	2019	98%	103%
Media de limpieza del 80% de la superficie vial diariamente.	2019	85%	106%
≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.	2019	60,60%	202%
Media de limpieza del 98% de la superficie (dependencias y zonas comunes) diariamente.	2020		-%
Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.	2020		-%
Media de limpieza del 80% de la superficie vial diariamente.	2020		-%
≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.	2020		-%

MODALIDAD 1: LIMPIEZA DE LOS PABELLONES DE LOS MERCADOS (ZONAS COMUNES) EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Superficie de los pabellones gestionados (en m ²)	2016	92.228,38
Superficie de los pabellones gestionados (en m ²)	2017	92.228,38
Superficie de los pabellones gestionados (en m ²)	2018	92.228,38
Superficie de los pabellones gestionados (en m ²)	2019	92.228,38

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.	2017	98%	103%
---	------	-----	------

Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.	2018	98%	103%
Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.	2019	98%	103%
Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.	2020		-%

MODALIDAD 2: LIMPIEZA VIAL EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen anual de agua de red utilizada (en m ³)	2016	3.948
Volumen anual de agua de subsuelo utilizada (en m ³)	2016	7.152
Longitud de los viales (en m lineales)	2016	22.719,97
Volumen anual de agua de red utilizada (en m ³)	2017	3.520
Volumen anual de agua de subsuelo utilizada (en m ³)	2017	5.059
Longitud de los viales (en m lineales)	2017	22.719,97
Volumen anual de agua de red utilizada (en m ³)	2018	6.731
Volumen anual de agua de subsuelo utilizada (en m ³)	2018	2.380
Longitud de los viales (en m lineales)	2018	22.719,97
Volumen anual de agua de red utilizada (en m ³)	2019	1.981
Volumen anual de agua de subsuelo utilizada (en m ³)	2019	3.047
Longitud de los viales (en m lineales)	2019	22.719,97

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Promedio de limpieza del 80% de viales diariamente	2017	85%	106%
≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.	2017	59%	197%
Promedio de limpieza del 80% de viales diariamente	2018	85%	106%
≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.	2018	35%	117%
Promedio de limpieza del 80% de viales diariamente	2019	85%	106%

≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.	2019	59%	202%
Promedio de limpieza del 80% de viales diariamente	2020		-%
≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.	2020		-%

SERVICIO: GESTIÓN DE RESIDUOS EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Toneladas totales de residuos sólidos urbanos	2016	22.812,68
Toneladas totales de residuos sólidos urbanos	2017	24.161,41
Toneladas totales de residuos sólidos urbanos	2018	26.972,71
Toneladas totales de residuos sólidos urbanos	2019	26.454,66

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Recogida selectiva > 65% del total	2017	75%	115%
Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos	2017	100 %	100%
Presentación de la declaración anual de residuos para los gestores (DARIG) antes del 31 de marzo de cada año	2017	26/03/2018	106%
Recogida selectiva > 65% del total	2018	76%	117%
Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos	2018	100%	100%
Presentación de la declaración anual de residuos para los gestores (DARIG) antes del 31 de marzo de cada año	2018	08/03/2019	134%
Recogida selectiva > 65% del total	2019	74,87%	117%
Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos	2019	100%	100%
Presentación de la declaración anual de residuos para los gestores (DARIG) antes del 31 de marzo de cada año	2019	21/04/2020	81%
Recogida selectiva > 65% del total	2020		-%
Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos	2020		-%

Presentación de la declaración anual de residuos para los gestores (DARIG) antes del 31 de marzo de cada año	2020		-%
--	------	--	----

MODALIDAD 1: RECOGIDA SELECTIVA DE LOS RSU DE LOS OPERADORES DE MERCABARNA (MERCADOS CENTRALES, ZAC Y ZONA COMERCIAL) Y DE SERVICIOS (BARES, TIENDAS, JARDÍN DE INFANCIA, BANCOS...)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Toneladas recogidas de RSU (selectiva)	2016	22.812,68
Toneladas recogidas de RSU (selectiva)	2017	24.161,41
Toneladas recogidas de RSU (selectiva)	2018	26.972,71
Toneladas recogidas de RSU (selectiva)	2019	26.454,66

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Recogida selectiva > 65% del total	2017	75%	115%
Recogida selectiva > 65% del total	2018	76%	117%
Recogida selectiva > 65% del total	2019	74,87%	115%
Recogida selectiva > 65% del total	2020		-%

MODALIDAD 2: RECOGIDA DE RESIDUOS ABANDONADOS EN LA VÍA PÚBLICA EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de incidencias (acciones de recogida)	2016	288
Número de incidencias (acciones de recogida)	2017	223
Número de incidencias (acciones de recogida)	2018	449
Número de incidencias (acciones de recogida)	2019	441

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos	2017	100%	100%
Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos	2018	100%	100%
Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos	2019	100%	100%

100% de los casos			
Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos	2020		-%

SERVICIO: ARRENDAMIENTO DE PLACES DE APARCAMIENTO (MERCABARNA)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Total plazas aparcamiento en arrendamiento	2016	728
Total plazas aparcamiento en arrendamiento	2017	868
Total plazas aparcamiento en arrendamiento	2018	858
Total plazas aparcamiento en arrendamiento	2019	728

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2017	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2019	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2020		-%

MODALIDAD 1: ARRENDAMIENTO DE PLAZAS DE APARCAMIENTO (MERCABARNA) EN ALTURA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Plazas total P1	2016	421
Plazas total P2	2016	307
Plazas arrendadas P1	2016	317
Plazas arrendadas P2	2016	147
Plazas total P1	2017	421
Plazas total P2	2017	307

Plazas arrendadas P1	2017	368
Plazas arrendadas P2	2017	141
Plazas total P1	2018	421
Plazas total P2	2018	307
Plazas arrendadas P1	2018	351
Plazas arrendadas P2	2018	198
Plazas total P1	2019	421
Plazas total P2	2019	307
Plazas arrendadas P1	2019	327
Plazas arrendadas P2	2019	276

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2017	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2019	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2020		-%

MODALIDAD 2: ARRENDAMIENTO DE PLAZAS DE APARCAMIENTO (MERCABARNA) EN PLANO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Plazas totales en Puerta Principal del Mercado del Pescado	2016	10
Plazas arrendadas en Puerta Principal del Mercado del Pescado	2016	5
Plazas totales en los muelles del Mercado de Frutas	2016	130
Plazas arrendadas en los muelles del Mercado de Frutas	2016	111
Plazas totales en Puerta Principal del Mercado del Pescado	2017	10
Plazas arrendadas en Puerta Principal del Mercado del Pescado	2017	4

Plazas totales en los muelles del Mercado de Frutas	2017	130
Plazas arrendadas en los muelles del Mercado de Frutas	2017	121
Plazas totales en Puerta Principal del Mercado del Pescado	2018	10
Plazas arrendadas en Puerta Principal del Mercado del Pescado	2018	4
Plazas totales en los muelles del Mercado de Frutas	2018	130
Plazas arrendadas en los muelles del Mercado de Frutas	2018	120
Plazas totales en Puerta Principal del Mercado del Pescado	2019	10
Plazas arrendadas en Puerta Principal del Mercado del Pescado	2019	2
Plazas totales en los muelles del Mercado de Frutas	2019	130
Plazas arrendadas en los muelles del Mercado de Frutas	2019	109

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2017	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2019	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2020		-%

SERVICIO: ARRENDAMIENTO DE ESPACIOS EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de horas de alquiler de aulas	2016	368
Total m ² en arrendamiento para despacho y locales comerciales	2016	8.628
Total m ² en arrendamiento parcelas ZAC	2016	328.767
Número de horas de alquiler de aulas	2017	284
Total m ² en arrendamiento para despacho y locales comerciales	2017	9262
Total m ² en arrendamiento parcelas ZAC	2017	301.341

Número de horas de alquiler de aulas	2018	203
Total m ² en arrendamiento para despacho y locales comerciales	2018	9.314
Total m ² en arrendamiento parcelas ZAC	2018	317.467
Número de horas de alquiler de aulas	2019	143,5
Total m ² en arrendamiento para despacho y locales comerciales	2019	11.904
Total m ² en arrendamiento parcelas ZAC	2019	322.378

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta a las solicitudes dentro de los plazos específicos de cada modalidad en un mínimo del 95% de los casos	2017	100%	105%
Dar respuesta a las solicitudes dentro de los plazos específicos de cada modalidad en un mínimo del 95% de los casos	2018	100%	105%
Dar respuesta a las solicitudes dentro de los plazos específicos de cada modalidad en un mínimo del 95% de los casos	2019	100%	105%
Dar respuesta a las solicitudes dentro de los plazos específicos de cada modalidad en un mínimo del 95% de los casos	2020		-%

MODALIDAD 1: ALQUILER DE AULAS (MERCABARNA)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de horas alquiladas	2016	368
Cantidad de contratos realizados	2016	2
Cantidad de horas alquiladas	2017	284
Cantidad de contratos realizados	2017	2
Cantidad de horas alquiladas	2018	203
Cantidad de contratos realizados	2018	6
Cantidad de horas alquiladas	2019	143,5
Cantidad de contratos realizados	2019	2

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta (siempre condicionada a disponibilidad) al 100% de las peticiones en un plazo de 7 días, como máximo.	2017	100%	100%
---	------	------	------

Dar respuesta (siempre condicionada a disponibilidad) al 100% de las peticiones en un plazo de 7 días, como máximo.	2018	100%	100%
Dar respuesta (siempre condicionada a disponibilidad) al 100% de las peticiones en un plazo de 7 días, como máximo.	2019	100%	100%
Dar respuesta (siempre condicionada a disponibilidad) al 100% de las peticiones en un plazo de 7 días, como máximo.	2020		-%

MODALIDAD 2: ALQUILER DE LOS SALONES DE ACTOS DE QUE DISPONE MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de alquileres de salones de actos de Mercabarna	2016		3
Número de alquileres de la sala polivalente de Mercabarna-flor	2016		3
Número de alquileres de salones de actos de Mercabarna	2017		3
Número de alquileres de la sala polivalente de Mercabarna-flor	2017		3
Número de alquileres de salones de actos de Mercabarna	2018		0
Número de alquileres de la sala polivalente de Mercabarna-flor	2018		1
Número de alquileres de salones de actos de Mercabarna	2019		0
Número de alquileres de la sala polivalente de Mercabarna-flor	2019		1

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.	2017	100%	105%
Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.	2018	100%	105%
Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.	2019	100%	105%
Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.	2020		-%

MODALIDAD 3: ARRENDAMIENTO ESPACIOS/LOCALES EN LOS MERCADOS CENTRALES Y MERCABARNA-FLOR

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de espacios/locales (paradas, bares, fábricas, oficinas, tiendas...) en arrendamiento en el Mercado Central del Pescado	2016		117
Número de m ² arrendados en Mercabarna-flor	2016		6.801

Número de m ² en arrendamiento en el Mercado Central de Frutas y Hortalizas	2016	421
Número de espacios/locales (paradas, bares, fábricas, oficinas, tiendas...) en arrendamiento en el Mercado Central del Pescado	2017	117
Número de m ² arrendados en Mercabarna-flor	2017	6.959,72
Número de m ² en arrendamiento en el Mercado Central de Frutas y Hortalizas	2017	595
Número de espacios/locales (paradas, bares, fábricas, oficinas, tiendas...) en arrendamiento en el Mercado Central del Pescado	2018	117
Número de m ² arrendados en Mercabarna-flor	2018	7.151,10
Número de m ² en arrendamiento en el Mercado Central de Frutas y Hortalizas	2018	357,97
Número de espacios/locales (paradas, bares, fábricas, oficinas, tiendas...) en arrendamiento en el Mercado Central del Pescado	2019	123
Número de m ² arrendados en Mercabarna-flor	2019	7.369,40
Número de m ² en arrendamiento en el Mercado Central de Frutas y Hortalizas	2019	358,43

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.	2017	95%	100%
Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.	2018	95%	100%
Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.	2019	95%	100%
Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.	2020		-%

MODALIDAD 4: ARRENDAMIENTO ESPACIO PARA LOCALES COMERCIALES Y OFICINAS EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Superficie en arrendamiento para oficinas (en m ²)	2016	2.038
Superficie en arrendamiento para locales comerciales (en m ²)	2016	373
Superficie en arrendamiento para oficinas (en m ²)	2017	1.781
Superficie en arrendamiento para locales comerciales (en m ²)	2017	999
Superficie en arrendamiento para oficinas (en m ²)	2018	1.874

Superficie en arrendamiento para locales comerciales (en m ²)	2018	752,18
Superficie en arrendamiento para oficinas (en m ²)	2019	1.414,20
Superficie en arrendamiento para locales comerciales (en m ²)	2019	405,49

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2017	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2019	95%	100%
Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos	2020		-%

SERVICIO: FORMACIÓN EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número total de participantes en acciones formativas en Mercabarna	2016	1.946
Número total de acciones formativas	2016	156
Número total de horas de formación	2016	6.401
Número total de participantes en acciones formativas en Mercabarna	2017	1.479
Número total de acciones formativas	2017	110
Número total de horas de formación	2017	5.713
Número total de participantes en acciones formativas en Mercabarna	2018	930
Número total de acciones formativas	2018	88
Número total de horas de formación	2018	6.107
Número total de participantes en acciones formativas en Mercabarna	2019	2.064
Número total de acciones formativas	2019	113
Número total de horas de formación	2019	5.598

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al profesorado.	2017	3,72	118%
Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al material.	2017	3,60	113%
Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones.	2017	3,64	114%
Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al profesorado.	2018	3,77	118%
Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al material.	2018	3,66	114%
Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones.	2018	3,68	115%
Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al profesorado.	2019	3,76	118%
Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al material.	2019	3,63	113%
Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones.	2019	3,76	118%
Obtener un mínimo de un 3,76/4 de satisfacción del alumnado con respecto al profesorado.	2020		-%
Obtener un mínimo de un 3,63/4 de satisfacción del alumnado con respecto al material.	2020		-%
Obtener un mínimo de un 3,76/4 de satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones.	2020		-%
Obtener un mínimo de un 3/4 de satisfacción del cliente empresa con respecto a la organización del curso.	2020		-%

MODALIDAD 1: FORMACIÓN DE OFERTA SUBVENCIONADA (CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD) EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

% de alumnos totales insertados - Pescadería	2016	68,18
% de alumnos totales insertados - Carnicería	2016	68,18
% de alumnos totales insertados - Vendedor de comercio polivalente	2016	73,68
% de alumnos totales insertados - Floristería	2016	93,33

% de alumnos totales insertados - Pescadería	2017	51,22
% de alumnos totales insertados - Carnicería	2017	51,22
% de alumnos totales insertados - Vendedor de comercio polivalente	2017	66,67
% de alumnos totales insertados - Floristería	2017	80,00
% de alumnos totales insertados - Pescadería	2018	86,67%
% de alumnos totales insertados - Carnicería	2018	86,67%
% de alumnos totales insertados - Vendedor de comercio polivalente	2018	67,44%
% de alumnos totales insertados - Floristería	2018	69,23%
% de alumnos totales insertados - Pescadería	2019	69,23%
% de alumnos totales insertados - Carnicería	2019	69,23%
% de alumnos totales insertados - Vendedor de comercio polivalente	2019	67,44%
% de alumnos totales insertados - Floristería	2019	86,67%

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Impartir el 100% de los cursos solicitados	2017	100%	100%
Impartir el 100% de los cursos solicitados	2018	88,87%	88,9%
Impartir el 100% de los cursos solicitados	2019	85,71%	85,7%
Impartir el 100% de los cursos solicitados	2020		-%
Organizar 8 cursos en línea	2020		-%

MODALIDAD 2: CÁPSULAS FORMATIVAS (MERCABARNA)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de cápsulas ofertadas	2016	2
Número de cápsulas organizadas	2016	2
Número de cápsulas ofertadas	2017	4
Número de cápsulas organizadas	2017	4
Número de cápsulas ofertadas	2018	6
Número de cápsulas organizadas	2018	6

Número de cápsulas ofertadas	2019	6
Número de cápsulas organizadas	2019	6

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Conseguir la inscripción de un participante de cada cápsula a uno de los cursos de formación de oferta reglada que se organicen	2017	0,25	25%
Conseguir la inscripción de un participante de cada cápsula a uno de los cursos de formación de oferta reglada que se organicen	2018	0,33	33%
Conseguir la inscripción de dos participantes de cada cápsula a uno de los cursos de formación de oferta reglada que se organicen	2019	19	158%
Conseguir la inscripción de dos participantes de cada cápsula a uno de los cursos de formación de oferta reglada que se organicen	2020		-%

SERVICIO: ORIENTACIÓN EMPRESARIAL I SECTORIAL

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Auditorías en el punto de venta)	2016	1
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Información estadística)	2016	0
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Auditorías en el punto de venta)	2017	1
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Información estadística)	2017	7
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Auditorías en el punto de venta)	2018	1
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Información estadística)	2018	26
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Auditorías en el punto de venta)	2019	1
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Información estadística)	2019	13

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Auditorías en el punto de venta: dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona	2017	100%	100%
Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos	2017	75%	79%
Auditorías en el punto de venta: dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona	2018	100%	100%
Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos	2018	75%	79%
Auditorías en el punto de venta: dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona	2019	100%	100%
Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos	2019	80%	84%
Auditorías en el punto de venta: dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona	2020		-%
Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos	2020		-%

MODALIDAD 1: AUDITORÍAS EN PUNTO DE VENTA (MERCABARNA)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de empresas que contraten este servicio	2016	1
Número de empresas que contraten este servicio	2017	1
Número de empresas que contraten este servicio	2018	1
Número de empresas que contraten este servicio	2019	1

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona	2017	100%	100%
--	------	------	------

Dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona	2018	100%	100%
Dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona	2019	100%	100%
Dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona	2020		-%

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA (MERCABARNA)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de peticiones recibidas	2016	0
Número de peticiones recibidas	2017	7
Número de peticiones recibidas	2018	26
Número de peticiones recibidas	2019	13

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta positiva o negativa en menos de 48 horas.	2017	75%	75%
En caso de respuesta positiva, entregar la información, el análisis o el documento en menos de 15 días hábiles en el 95% de los casos	2017	100%	105%
Dar respuesta positiva o negativa en menos de 48 horas.	2018	75%	75%
En caso de respuesta positiva, entregar la información, el análisis o el documento en menos de 15 días hábiles en el 95% de los casos	2018	100%	105%
Dar respuesta positiva o negativa en menos de 48 horas.	2019	80%	80%
En caso de respuesta positiva, entregar la información, el análisis o el documento en menos de 15 días hábiles en el 95% de los casos	2019	100%	105%
Dar respuesta positiva o negativa en menos de 48 horas.	2020		-%
En caso de respuesta positiva, entregar la información, el análisis o el documento en menos de 15 días hábiles en el 95% de los casos	2020		-%

SERVICIO: MATADERO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número total de toneladas sacrificadas (Tn)	2016	22.566,7
toneladas sacrificadas de bovino	2016	17.696
toneladas sacrificadas de ovino	2016	4.196
toneladas sacrificadas de cabrito	2016	211,8
toneladas sacrificadas de equino	2016	460,5
Número total de toneladas sacrificadas (Tn)	2017	21.626
toneladas sacrificadas de bovino	2017	17.076
toneladas sacrificadas de ovino	2017	3.918
toneladas sacrificadas de cabrito	2017	201
toneladas sacrificadas de equino	2017	430
Número total de toneladas sacrificadas (Tn)	2018	21.284
toneladas sacrificadas de bovino	2018	16.226
toneladas sacrificadas de ovino	2018	4.475
toneladas sacrificadas de cabrito	2018	179
toneladas sacrificadas de equino	2018	404
Número total de toneladas sacrificadas (Tn)	2019	20.236
toneladas sacrificadas de bovino	2019	15.919
toneladas sacrificadas de ovino	2019	3.725
toneladas sacrificadas de cabrito	2019	239
toneladas sacrificadas de equino	2019	352

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Cumplimiento del plazo y las condiciones de matanza que establece el cliente	2017	100%	100%
Cumplimiento del plazo y las condiciones de matanza que establece el cliente	2018	100%	100%

Cumplimiento del plazo y las condiciones de matanza que establece el cliente	2019	100%	100%
Cumplimiento del plazo y las condiciones de matanza que establece el cliente	2020		-%

SERVICIO: TRAMITACIÓN EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número total de Expedientes de traspaso <i>intervivos</i> de autorizaciones de uso de paradas de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado	2016	16
Número total de Expedientes <i>mortis-causa</i> de autorizaciones de uso de paradas	2016	1
Número total de gestión de fraccionamiento de las tasas y precios	2016	2
Número total de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento de Parcelas y Naves propiedad de Mercabarna.	2016	6
Número total de autorización de subarrendamiento de parcelas y naves en Mercabarna	2016	17
Número total de Permisos de obras en paradas y/o almacenes de la Zona de Actividades Complementarias	2016	226
Número total de Expedientes de traspaso <i>intervivos</i> de autorizaciones de uso de paradas de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado	2017	21
Número total de Expedientes <i>mortis-causa</i> de autorizaciones de uso de paradas	2017	0
Número total de gestión de fraccionamiento de las tasas y precios	2017	3
Número total de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento de Parcelas y Naves propiedad de Mercabarna.	2017	8
Número total de autorización de subarrendamiento de parcelas y naves en Mercabarna	2017	13
Número total de Permisos de obras en paradas y/o almacenes de la Zona de Actividades Complementarias	2017	244
Número total de Expedientes de traspaso <i>intervivos</i> de autorizaciones de uso de paradas de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado	2018	19

Número total de Expedientes <i>mortis-causa</i> de autorizaciones de uso de paradas	2018	0
Número total de gestión de fraccionamiento de las tasas y precios	2018	1
Número total de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento de Parcelas y Naves propiedad de Mercabarna.	2018	4
Número total de autorización de subarrendamiento de parcelas y naves en Mercabarna	2018	27
Número total de Permisos de obras en paradas y/o almacenes de la Zona de Actividades Complementarias	2018	226
Número total de Expedientes de traspaso <i>intervivos</i> de autorizaciones de uso de paradas de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y del Pescado	2019	12
Número total de Expedientes <i>mortis-causa</i> de autorizaciones de uso de paradas	2019	0
Número total de gestión de fraccionamiento de las tasas y precios	2019	0
Número total de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento de Parcelas y Naves propiedad de Mercabarna.	2019	9
Número total de autorización de subarrendamiento de parcelas y naves en Mercabarna	2019	14
Número total de Permisos de obras en paradas y/o almacenes de la Zona de Actividades Complementarias	2019	182

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Cumplir los plazos de tramitación en un mínimo del 99 % de los casos	2017	100%	101%
Cumplir los plazos de tramitación en un mínimo del 99 % de los casos	2018	100%	101%
Cumplir los plazos de tramitación en un mínimo del 99 % de los casos	2019	98%	99%
Cumplir los plazos de tramitación en un mínimo del 99 % de los casos	2020		-%

MODALIDAD 1: EXPEDIENTES DE TRASPASO *INTERVIVOS* DE AUTORIZACIONES DE USO DE PARADAS DE LOS MERCADOS CENTRALES DE FRUTAS Y HORTALIZAS Y DEL PESCADO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de traspasos <i>intervivos</i> realizados	2016	12
Mercado Central del Pescado. Número traspasos <i>intervivos</i> realizados	2016	4
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de traspasos <i>intervivos</i> realizados	2017	16
Mercado Central del Pescado. Número traspasos <i>intervivos</i> realizados	2017	5
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de traspasos <i>intervivos</i> realizados	2018	14
Mercado Central del Pescado. Número traspasos <i>intervivos</i> realizados	2018	5
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de traspasos <i>intervivos</i> realizados	2019	7
Mercado Central del Pescado. Número traspasos <i>intervivos</i> realizados	2019	5

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2017	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2018	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2019	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2020		-%

MODALIDAD 2: EXPEDIENTES MORTIS-CAUSA DE AUTORIZACIONES DE USO DE PARADAS (MERCABARNA)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de traspasos <i>mortis-causa</i> realizados	2016	1
Mercado Central del Pescado. Número de traspasos <i>mortis-causa</i> realizados	2016	0
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de traspasos <i>mortis-causa</i> realizados	2017	0
Mercado Central del Pescado. Número de traspasos <i>mortis-causa</i>	2017	0

realizados		
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de trasposos <i>mortis-causa</i> realizados	2018	0
Mercado Central del Pescado. Número de trasposos <i>mortis-causa</i> realizados	2018	0
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de trasposos <i>mortis-causa</i> realizados	2019	0
Mercado Central del Pescado. Número de trasposos <i>mortis-causa</i> realizados	2019	0

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta al 99% de las solicitudes en un plazo máximo de dos meses (sin actividad)	2017	100%	100%
Dar respuesta al 99% de las solicitudes en un plazo máximo de dos meses (sin actividad)	2018	100%	100%
Dar respuesta al 99% de las solicitudes en un plazo máximo de dos meses (sin actividad)	2019	No ha habido	
Dar respuesta al 99% de las solicitudes en un plazo máximo de dos meses (sin actividad)	2020		-%

MODALIDAD 3: GESTIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE LAS TASAS Y PRECIOS (MERCABARNA)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de fraccionamientos de tasas y precios	2016	1
Mercado Central del Pescado. Número de fraccionamientos de tasas y precios	2016	1
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de fraccionamientos de tasas y precios	2017	3
Mercado Central del Pescado. Número de fraccionamientos de tasas y precios	2017	0
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de fraccionamientos de tasas y precios	2018	0
Mercado Central del Pescado. Número de fraccionamientos de tasas y precios	2018	1

Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de fraccionamientos de tasas y precios	2019	0
Mercado Central del Pescado. Número de fraccionamientos de tasas y precios	2019	1

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta al 99% de las solicitudes de fraccionamiento dentro del plazo en el plazo máximo de un mes.	2017	100%	100%
Dar respuesta al 99% de las solicitudes de fraccionamiento dentro del plazo en el plazo máximo de un mes.	2018	100%	100%
Dar respuesta al 99% de las solicitudes de fraccionamiento dentro del plazo en el plazo máximo de un mes.	2019	No ha habido	
Dar respuesta al 99% de las solicitudes de fraccionamiento dentro del plazo en el plazo máximo de un mes.	2020		-%

MODALIDAD 4: TRASPASOS DE LOS DERECHOS DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE PARCELAS Y NAVES PROPIEDAD DE MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento	2016	6
Superficie afectada por los traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento (en m ²)	2016	2.930
Número de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento	2017	8
Superficie afectada por los traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento (en m ²)	2017	17.381
Número de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento	2018	4
Superficie afectada por los traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento (en m ²)	2018	4.715
Número de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento	2019	9
Superficie afectada por los traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento (en m ²)	2019	16.940,40

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2017	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2018	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2019	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2020		-%

MODALIDAD 5: AUTORIZACIÓN SUBARRENDAMIENTO DE PARCELAS Y NAVES EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de autorizaciones de subarrendamiento	2016	17
Superficie afectada por las autorizaciones de subarrendamiento (en m ²)	2016	14.730
Número de autorizaciones de subarrendamiento	2017	13
Superficie afectada por las autorizaciones de subarrendamiento (en m ²)	2017	6.506
Número de autorizaciones de subarrendamiento	2018	27
Superficie afectada por las autorizaciones de subarrendamiento (en m ²)	2018	12.412
Número de autorizaciones de subarrendamiento	2019	14
Superficie afectada por las autorizaciones de subarrendamiento (en m ²)	2019	12.517,25

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2017	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2018	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2019	100%	100%
Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.	2020		-%

MODALIDAD 6: PERMISOS DE OBRAS EN PARADAS DE LOS MERCADOS CENTRALES Y/O ALMACENES DE LA ZONA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de permisos de obras tramitadas	2016	226
Número de permisos de obras tramitadas	2017	244
Número de permisos de obras tramitadas	2018	226
Número de permisos de obras tramitadas	2019	182

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta al 99% de las solicitudes de permiso de obras (con documentación completa) dentro del plazo estipulado de diez días hábiles desde la fecha de recepción en el registro de entrada.	2017	93%	94%
Dar respuesta al 99% de las solicitudes de permiso de obras (con documentación completa) dentro del plazo estipulado de diez días hábiles desde la fecha de recepción en el registro de entrada.	2018	97%	98%
Dar respuesta al 95% de las solicitudes de permiso de obras (con documentación completa) dentro del plazo estipulado de diez días hábiles desde la fecha de recepción en el registro de entrada.	2019	100%	105%
Dar respuesta al 95% de las solicitudes de permiso de obras (con documentación completa) dentro del plazo estipulado de diez días hábiles desde la fecha de recepción en el registro de entrada.	2020		-%

SERVICIO: VISITES A MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número total de personas que han visitado Mercabarna (entre institucionales y campañas infantiles de "5 al día" y "Flors i plantes, cada día")	2016	6.340
Número total de personas que han visitado Mercabarna (entre institucionales y campañas infantiles de "5 al día" y "Flors i plantes, cada día")	2017	6.292
Número total de personas que han visitado Mercabarna (entre institucionales y campañas infantiles de "5 al día" y "Flors i plantes, cada día")	2018	6.285

Número total de personas que han visitado Mercabarna (entre institucionales y campañas infantiles de "5 al día" y "Flors i plantes, cada día")	2019	6.046
--	------	-------

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 5 días laborables	2017	100%	105%
En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 5 días laborables	2018	100%	105%
En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 5 días laborables	2019	100%	105%
En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 5 días laborables	2020		-%

MODALIDAD 1: VISITAS INSTITUCIONALES EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de visitas institucionales	2016	10
Número de visitas institucionales	2017	11
Número de visitas institucionales	2018	15
Número de visitas institucionales	2019	16

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 3 días	2017	100%	105%
En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 3 días	2018	80%	84%
En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 3 días	2019	85%	89%
En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 3 días	2020		-%

MODALIDAD 2: CAMPAÑAS INFANTILES EN MERCABARNA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de alumnos en Campañas infantiles	2016	6.299
Número de escuelas en Campañas infantiles	2016	117

Número de alumnos en Campañas infantiles	2017	6.281
Número de escuelas en Campañas infantiles	2017	109
Número de alumnos en Campañas infantiles	2018	6.270
Número de escuelas en Campañas infantiles	2018	114
Número de alumnos en Campañas infantiles	2019	5934
Número de escuelas en Campañas infantiles	2019	107

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Conseguir un mínimo de 3/4 en las encuestas de satisfacción de los visitantes	2017	9,87	123%
Conseguir un mínimo de 3/4 en las encuestas de satisfacción de los visitantes	2018	3,87	48%
Conseguir un mínimo de 3/4 en las encuestas de satisfacción de los visitantes	2019	3,84	48%
Conseguir un mínimo de 3/4 en las encuestas de satisfacción de los visitantes	2020		-%