



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Mercabarna

Data d'actualització: 05/05/2022

Data d'aprovació: 08/07/2021

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 2 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 4 -
Accés a Mercabarna	- 4 -
Neteja d'infraestructures a Mercabarna	- 6 -
Gestió de Residus a Mercabarna	- 8 -
Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna).....	- 10 -
Arrendament d'espais a Mercabarna	- 12 -
Formació a Mercabarna	- 16 -
Orientació empresarial i sectorial	- 20 -
Tramitació a Mercabarna	- 21 -
Visites a Mercabarna	- 27 -
MercabarnaJobs	- 28 -
Annexos	- 30 -
Centres Prestadors	- 30 -
Seguiment d'Indicadors i Objectius de Gestió	- 34 -

La Carta de serveis de **Mercabarna** s'adreça a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania

La Carta de serveis ajuda al fet que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i duu a terme **Mercabarna**, alhora que apropa l'Administració pública a les persones que en són usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix —mitjançant la Carta de serveis— què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu de ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la carta és que estableix canals de comunicació i de participació de les persones, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

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

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Carrer Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93 556 30 00
fax: 93 556 31 20

WEB

<http://www.mercabarna.es>

CORREU ELECTRÒNIC

mb@mercabarna.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres, de 07:30 a 18:00.
- ✓ Centre de Control: de dilluns a diumenge, de 00:00 a 24:00

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 21, 109, N1, L80, L87
- ✓ **Metro:** L9S-Mercabarna

Veure: <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/>

COMPROMISOS DE QUALITAT

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

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

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

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

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER A INCOMPLIMENTS

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

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment:

1. Recepció de totes les aportacions realitzades pels ciutadans
2. Estudi d'aquestes
3. Resposta
4. Aplicació, si s'escau

Canals:

- ✓ **Presencial:** Oficines Mercabarna
- ✓ **Telemàtic:** al compte mb@mercabarna.cat
- ✓ **Correu Postal:** Adreçat a Centre Directiu , 5^a planta, c/ Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment: Es disposa d'un procediment per regular les reclamacions que puguin formular els clients com a conseqüència de les prestacions de serveis efectuats per Mercabarna.

1. Presentació de la reclamació per part del client a través del formulari habilitat per Mercabarna.
2. Revisió de com s'ha prestat el servei que ha originat la reclamació.
3. Emissió d'un Informe d'aprovació o denegació de la reclamació en que, si s'escau, s'inclourà la proposta de reparació del dany i les accions correctives per evitar que es repeteixin les deficiències.

Canals: Formulari que es pot descarregar a la pàgina web de l'empresa per a la presentació de les reclamacions (www.mercabarna.es – Info pràctica – reclamacions).

També es disposa de còpies físiques del formulari a recepció del Centre directiu i a diferents instal·lacions de l'empresa, Mercats Centrals, Mercabarnaflor, Punt Verd o Formació.

TEMPS DE RESPOSTA

1 mes. En el cas que la tramitació s'allargui per motius de complexitat, s'haurà d'enviar una comunicació al client transcorregut el termini d'un mes per indicar-li que la seva reclamació està sent objecte d'estudi.

SERVEIS

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

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

ACCÉS A MERCABARNA

DESCRIPCIÓ

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

UTILITAT

Targeta de prepagament

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

Targeta d'abonament anual

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

GARANTIA

Les tarifes d'accés al recinte són aprovades anualment per l'Ajuntament de Barcelona.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Dret: accés al recinte

Deures: Pagament i acompliment de les normatives de circulació i els reglaments de funcionament intern dels mercats centrals.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Sol·licitud de la targeta
2. Presentació de la documentació
3. Pagament

-
4. Recepció de la targeta
 5. Ús de la targeta
 6. Recàrregues o renovacions

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Estan exempts de pagament les motocicletes (han d'accedir pel peatge manual) i els serveis públics (autobusos i taxis).

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Lliurament o recàrrega de la targeta en el mateix moment del pagament en el 90% dels casos
- ✓ Entrega i/o activació de la targeta de abonament dins de les 48 hores una vegada efectuat el pagament en el 95% dels casos

MODALITAT 1: TARGETES DE PREPAGAMENT AMB POSSIBILITAT DE RECÀRREGA

Descripció

Adquisició de Targes de prepagament per accedir al recinte de Mercabarna per facilitar l'accés al recinte.

Ofereix

Targeta. Targeta de proximitat recarregables

Cost i forma de Pagament

Veure: <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/acces-a-mercabarna/> (Apartat Tarifes).

Pagament: Efectiu, targeta crèdit.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Informació complementària

El període de validesa de la targeta de Prepagament és mentre tingui saldo a la mateixa.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Objectiu de gestió

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

MODALITAT 2: ABONAMENT ANUAL

Descripció

Facilitar l'obtenció d'abonaments anuals per a vehicles (excepte motos) a través de targetes de proximitat per accedir al recinte de Mercabarna.

Ofereix

Targeta. Targeta de proximitat.

Cost i forma de Pagament

Veure: <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/acces-a-mercabarna/> (Apartat Tarifes).

Pagament: Efectiu, targeta crèdit, domiciliació bancària, xec.

Centres Prestadors

✓ Mercabarna

Informació complementària

El període de validesa del abonament es del 01 de febrer fins el 31 de gener. Cada targeta va assignada a una matrícula de vehicle.

Canals de Petició

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Gestió

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

✓ Telemàtic: al correu electrònic emissiotargetes@mercabarna.cat, i al del sol·licitant

✓ Telefònic: 93 556 30 00, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Objectiu de gestió

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

NETEJA D'INFRASTRUCTURES A MERCABARNA

DESCRIPCIÓ

Neteja de tots els espais comuns (zones d'activitat dels Mercats Centrals i vials) del recinte de Mercabarna.

UTILITAT

Gaudir d'uns espais de qualitat.

Millorar la sostenibilitat ambiental del recinte i les instal·lacions.

GARANTIA

Supervisió periòdica pel departament responsable de la neteja de Mercabarna

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Acompliment de la [normativa interna de Mercabarna i dels reglaments de funcionament intern dels mercats centrals](#)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Serveis subcontractats a empreses externes, amb supervisió periòdica per part del Departament de Medi Ambient.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

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

Descripció

Neteja de les zones comunes dels pavellons dels Mercats Centrals (Fruites, Peix i Flor) de la Unitat Alimentària Mercabarna (pavellons: passadissos, molls, sotamolls...).

Ofereix

Qualitat ambiental. Document. Seguiment del servei (partes de treball dipositats a l'arxiu de medi ambient).

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** correu al Departament de Medi Ambient de Mercabarna mambient@mercabarna.cat
- ✓ **Telefònic:** 93 556 30 00

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** En l'espai de servei

Objectiu de gestió

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

MODALITAT 2: NETEJA VIÀRIA A MERCABARNA

Descripció

Neteja viària de la Unitat Alimentària Mercabarna.

Ofereix

Qualitat ambiental. Document. Seguiment del servei (partes de treball dipositats a l'arxiu de medi ambient).

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Canals de Gestió

-
- ✓ **Telemàtic:** correu al Departament de Medi Ambient de Mercabarna mambient@mercabarna.cat
 - ✓ **Telefònic:** 93 556 30 00

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** En l'espai de servei

Objectiu de gestió

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

GESTIÓ DE RESIDUS A MERCABARNA

DESCRIPCIÓ

Recollida i correcta gestió dels residus gestionats per Mercabarna, de les empreses que operen a la Unitat Alimentària.

UTILITAT

- ✓ Prevenició de la contaminació
- ✓ Minimització dels residus en origen
- ✓ Separació dels residus en fraccions
- ✓ Valoració de cada fracció
- ✓ Disposició controlada d'allò que no sigui valorable
- ✓ Proximitat, que la gestió dels residus es faci al més a prop possible d'on es generen
- ✓ Responsabilitat del productor del residu
- ✓ Coresponsabilitat de tots els que intervenen en la cadena
- ✓ Subsidiarietat d'aquells que administren territoris

GARANTIA

Recollida Selectiva RSU:

- ✓ Aquest sistema és l'eix central de la política mediambiental de Mercabarna, iniciada l'any 2002 gràcies a l'acord de principis signat per la direcció d'aquest polígon alimentari i les associacions i gremis empresarials majoristes i detallistes i que encara avui és vigent. També gràcies a l'acord de cooperació entre Mercabarna i l'Ajuntament de Barcelona per a la millora en la gestió dels residus comercials generats pels usuaris de la Unitat Alimentària.
- ✓ Està certificat sota la norma ISO 1400, des de l'any 2004.
- ✓ El Punt Verd de Mercabarna té número de gestor de residus comercials E-1626.16.

Recollida de residus abandonats:

- ✓ El recull d'incidències permeten fer les actuacions necessàries al respecte.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

[Normativa catalana en matèria de residus](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

[Normativa interna dels Mercats Centrals](#)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Servei subcontractat a empreses externes, sota supervisió del Dept. de Medi Ambient de Mercabarna.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

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

Descripció

Recollida selectiva i transport a diverses plantes de gestió dels RSU de les empreses que operen a Mercabarna. Mercabarna disposa d'un sistema de recollida i separació de residus propi **que permet reciclar més del 70% de les deixalles comercials que es generen anualment en el seu recinte.**

Ofereix

Qualitat ambiental. Document. Seguiment del servei (partes de treball dipositats a l'arxiu de medi ambient).

Cost i forma de Pagament

Només per a determinats serveis. Tarifes 2020:

- ✓ Recollida de matèria orgànica vegetal (Punt Verd), només gestió: 24,00 €/tona
- ✓ Recollida de matèria orgànica vegetal (Punt Verd); gestió + separació feta per MB: 65 €/tona
- ✓ Fracció resta: 90,00 €/t
- ✓ Peix no apte per a consum humà: 30,00 €/t
- ✓ Entrades de compradors al Punt Verd, només usuaris identificats prèviament per Mercabarna:
 - Estada al PV zona nocturna: 1,40 €/u.
 - Estada al PV fins temps mínim, zona diürna: 1,40 €/u.
 - Per cada minut addicional, zona diürna: 0,36 €/minut

Pagament: Facturació realitzada pel dept. d'Administració de Mercabarna. Pagament al comptat, xec, transferència o domiciliació.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Informació complementària

www.mercabarna.es/serveis/medi-ambient

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: correu al Departament de Medi Ambient de Mercabarna mambient@mercabarna.cat
- ✓ Telefònic: 93 556 30 00

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En el Punt verd de Mercabarna

Objectiu de gestió

- ✓ Recollida selectiva > 65% del total.

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

Descripció

Recollida i correcta gestió dels residus abandonats a la via pública.

Ofereix

Qualitat ambiental. Document. Registre d'incidències de Mercabarna.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

✓ Mercabarna

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** correu al Departament de Medi Ambient de Mercabarna mambient@mercabarna.cat
- ✓ **Telefònic:** 93 556 30 00

Canals de Recepció

✓ **Presencial:** a la via pública

Objectiu de gestió

✓ Recollida del residu abandonat abans de 48 hores en el 100% dels casos.

ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA)

DESCRIPCIÓ

A Mercabarna hi ha més de 4.000 places d'aparcament gratuïtes per a turismes, furgonetes i camions. Mercabarna també disposa de dos aparcaments en alçada amb més de 700 places a cobert per a turismes i petits vehicles comercials. Ens aquests aparcaments hi ha disponibles places d'estacionament rotatiu i places de lloguer mensual.

UTILITAT

Garantia de plaça i comoditat en l'aparcament.

GARANTIA

Pagament accés al recinte i contracte de lloguer de plaça d'aparcament.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Contracte del lloguer de la plaça d'aparcament. [Normativa interna del recinte.](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats del contracte de lloguer de la plaça d'aparcament

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Presentació de la sol·licitud
2. Estudi de la documentació
3. En cas positiu, emissió del contracte
4. Pagament

5. Accés a l'aparcament

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

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

Descripció

Aparcament (P1)

- ✓ Ubicat al carrer Longitudinal 10 (al davant de l'entrada K del recinte)
- ✓ Obert 24 hores
- ✓ Estacionament rotatiu
- ✓ Lloguer sense plaça fixa

Aparcament (P2)

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

Ofereix

Instal·lació. Document. Contracte d'arrendament.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Preu anual sense plaça fixa a P1: 300 €/més impostos
- ✓ Preu anual sense plaça fixa a P2: 396 €/més impostos
- ✓ Preu anual amb plaça fixa a P2: 660 €/més impostos

Pagament: Mensual. Domiciliació bancària.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Informació complementària

Els contractes van lligats a la targeta d'abonament d'accés al recinte de Mercabarna. Sense aquest abonament no s'arrenda cap plaça d'aparcament.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic farres@mercabarna.cat
- ✓ Telefònic: 93 556 35 76 / 93 556 30 00, fax: 93 556 31 20

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Arrendament de places d'aparcament façana Porta Principal del Mercat Central del Peix i als molls laterals dels pavellons del Mercat Central de Fruïtes i Hortalisses.

Ofereix

Instal·lació. Document. Contracte d'arrendament.

Cost i forma de Pagament

- ✓ Preu anual amb plaça fixa
- ✓ Mercat Central del Peix: 1.161,48€+ IVA
- ✓ Mercat Central de Fruïtes i Hortalisses: 1.879€ + IVA

Pagament: Mensual. Domiciliació bancària.

Centres Prestadors

- ✓ Mercat Central del Peix
- ✓ Mercat Central de Fruïtes i Hortalisses

Informació complementària

Els contractes es prolonguen d'any en any.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic mcp@mercabarna.cat / mcfh@mercabarna.cat
- ✓ Telefònic: número 93 556 35 76 / 93 556 30 00, fax: 93 556 31 20

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Objectiu de gestió

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

ARRENDAMENT D'ESP AIS A MERCABARNA

DESCRIPCIÓ

Mercabarna disposa de diferents espais repartits per la Unitat Alimentària que posa a disposició de diferents persones/empreses interessades, en règim de lloguer per períodes temporals diversos.

UTILITAT

Disposició d'espai per realitzar una activitat determinada.

GARANTIA

El contracte signat.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

Reglaments de funcionament intern dels Mercats Centrals i contractes.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Segons Pactes establerts en els contractes d'arrendament.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de sol·licitud
2. Pressupost
3. Estudi documentació
4. Resposta al sol·licitant
5. Signatura contracte
6. Pagament
7. Accés i ús dels espais

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

MODALITAT 1: LLOGUER D'AULES (MERCABARNA)

Descripció

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

Ofereix

Instal·lació. Recursos. Document. Contracte de lloguer d'aula.

Cost i forma de Pagament

Aula teòrica 6,5 €/hora.

Pagament: Transferència bancària.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: en emplaçament d'aula contractada

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Mercabarna disposa de dues sales, una a Mercabarna i l'altre a Mercabarna-flor, que es poden llogar per dur a terme actes i/o esdeveniments.

Ofereix

Instal·lació. Document. Atenció personal. Recursos. Suport tècnic adaptat a les necessitats de cada cas (so, neteja, vigilància).

Cost i forma de Pagament

Sala d'actes de Mercabarna:

- ✓ Mitja jornada (-5hores): 600 euros
- ✓ Jornada completa (+5hores): 1.000 euros
- ✓ Costos extra per tècnic so, neteja, vigilància

Sala Polivalent de Mercabarna-flor:

- ✓ 1.000 euros per jornada sencera (tot inclòs)

Pagament: Transferència bancària.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Informació complementària

Veure: <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/llogar-un-espai-a-mercabarna/>

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les Oficines de Mercabarna, c/ Major de Mercabarna, 76 (Sala d'actes de Mercabarna), o a les oficines de Mercabarna-flor, Ctra. antiga de Valencia (B-204), 1. 08830. Sant Boi de Llobregat (Sala polivalent de Mercabarna-flor)
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic gomicia@mercabarna.cat (Sala d'actes de Mercabarna), o al correu sumelzo@mercabarna.cat (Sala polivalent de Mercabarna-flor)
- ✓ Telefònic: 93 556 36 27 (Sala d'actes de Mercabarna) i 93 556 32 42 (Sala polivalent de Mercabarna-flor)

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les Oficines de Mercabarna, c/ Major de Mercabarna, 76 (Sala d'actes de Mercabarna), o a les oficines de Mercabarna-flor, Ctra. antiga de Valencia (B-204), 1. 08830. Sant Boi de Llobregat (Sala polivalent de Mercabarna-flor)
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic gomicia@mercabarna.cat (Sala d'actes de Mercabarna), o al correu jordiborbon@jordiborbon.com (Sala polivalent de Mercabarna-flor)
- ✓ Telefònic: 93 556 36 27 (Sala d'actes de Mercabarna) i 93 490 16 02 (Sala polivalent de Mercabarna-flor)

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: en l'emplaçament de sala contractada

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Arrendament dels espais/locals ubicats en l'interior del Mercat Centrals i Mercabarna-flor propietat de Mercabarna.

Ofereix

Instal·lació. Document. Contracte d'arrendament.

Cost i forma de Pagament

Segons tarifes anuals.

Pagament: Domiciliació bancària, pagament mensual.

Centres Prestadors

- ✓ Mercat Central del Peix
- ✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses
- ✓ Mercabarna-flor

Informació complementària

Els contractes es poden fer a diferents venciments amb data màxima del 30 de setembre de 2038.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines de Mercabarna
- ✓ **Telefònic:** 935 563 000 (Informació bàsica)

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines de Mercabarna

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a les oficines de Mercabarna

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Arrendament dels espais per a locals comercials i oficines ubicades a l'Edifici anomenat Edifici de Bancs i l'Edifici Pavelló G del Mercat Central de Fruites i Hortalisses i als baixos de l'aparcament P2.

Ofereix

Instal·lació. Document. Contracte d'arrendament.

Cost i forma de Pagament

Segons tarifes anuals. 120 €/m2/any (despatxos); 180 €/m2/any (Locals).

Pagament: Mensual. Domiciliació bancària, pagament mensual.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Informació complementària

Els contractes es poden fer a diferents venciments.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines de Mercabarna
- ✓ **Telefònic:** 935 563 576 (Informació bàsica)

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines de Mercabarna

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a les oficines de Mercabarna

Objectiu de gestió

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

FORMACIÓ A MERCABARNA

DESCRIPCIÓ

Els Serveis de Formació organitzen cursos per a diferents col·lectius que desitgen bé incorporar-se al mercat laboral del sector alimentari, i que inclouen, a més, pràctiques en empreses. Mercabarna està homologada per a la impartició dels certificats de professionalitat següents:

- ✓ Sacrifici, preparació de la canal i especejament d'animals
- ✓ Activitats de venda
- ✓ Activitats de floristeria
- ✓ Activitats auxiliars de comerç
- ✓ Activitats auxiliars de magatzem
- ✓ Activitats auxiliars de floristeria
- ✓ Peixateria i elaboració de productes de la pesca i l'aqüicultura

Des de Mercabarna també es realitzen cursos per posar al dia les competències dels treballadors de les empreses alimentàries en diferents àrees: seguretat alimentària, prevenció de riscos, comercial, idiomes, informàtica, gestió econòmic-financera, habilitats directives, etc.

A més, també col·labora amb diferents institucions i entitats sense ànim de lucre que treballen per afavorir la inserció laboral dels col·lectius amb més dificultats.

UTILITAT

Formar professionals del sector alimentari.

GARANTIA

Sistema de qualitat ISO 9001:2015.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 30/2015 de 9 de setembre](#)
- ✓ [RD 694/2017 de 3 de juliol](#)
- ✓ [Ordre TSF/288/2016, de 24 d'octubre](#)
- ✓ [Ordre TSF/223/2016 de 23 d'agost](#)

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Existeix una normativa interna que s'aplica a l'alumnat de la formació d'oferta reglada i al de la formació professionalitzadora.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de sol·licitud o presentació de sol·licitud a convocatòria pública
2. Elaboració de la proposta formativa i planificació
3. Programació i impartició de l'acció formativa
4. Avaluació de l'acció formativa i dels participants, si és el cas
5. Gestió de pràctiques en empreses i de la inserció laboral, si és el cas.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Serveis complementaris:

- ✓ Disseny d'accions formatives específiques per a les empreses segons les seves necessitats.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir un mínim d'un 3,76/4 de satisfacció de l'alumnat pel que fa a professorat.
- ✓ Obtenir un mínim d'un 3,63/4 de satisfacció de l'alumnat pel que fa al material.
- ✓ Obtenir un mínim d'un 3,76/4 de satisfacció de l'alumnat pel que fa a les instal·lacions.
- ✓ Obtenir un mínim d'un 3/4 de satisfacció del client empresa respecte l'organització del curs.

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

Descripció

Organització i/o impartició dels següents certificats de professionalitat:

- ✓ AGAJ0110 Activitats de floristeria
- ✓ AGAJ0108 Activitats auxiliars de floristeria
- ✓ COMT0211 Activitats auxiliars de comerç
- ✓ COMV0108 Activitats de venda
- ✓ COMT0210 Gestió administrativa del comerç internacional
- ✓ INAI0208 Sacrifici, preparació de la canal i especejament d'animals
- ✓ INAJ0109 Peixateria i elaboració de productes de la pesca i l'aqüicultura

Ofereix

Coneixement. Document. Titulació oficial corresponent al curs realitzat.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna
- ✓ Mercabarna-flor

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic:
 - per la pàgina web <http://www.mercabarna.es/serveis/formacio/oferta-formativa/>
 - a través de la [pàgina web del SOC](#)
 - enviant correu electrònic a formacio@mercabarna.cat

Canals de Gestió

-
- ✓ Presencial: a Mercabarna

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a Mercabarna

Objectiu de gestió

- ✓ Impartir el 100% dels cursos sol·licitats.

MODALITAT 2: FORMACIÓ D'OFERTA PRIVADA A MERCABARNA (TITULACIONS PRÒPIES)

Descripció

Organització de formació vinculada a la manipulació, comercialització i magatzematge de productes frescs alimentaris.

Ofereix

Document: Certificat de realització del curs.

Cost i forma de Pagament

Vegeu: <http://www.mercabarna.es/serveis/formacio/oferta-formativa/>

Pagament: Domiciliació del dèbit, preferentment. Transferència. Pagament al comptat (targeta de crèdit) o a terminis.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat
- ✓ Telefònic: 935 563 456

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat, i al del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a Mercabarna

Objectiu de gestió

- ✓ Organitzar el 81% dels cursos que es programin.

MODALITAT 3: FORMACIÓ DE DEMANDA

Descripció

Organització de formació vinculada a la manipulació, comercialització i magatzematge de productes frescs alimentaris per encàrrec d'empreses i Institucions.

Ofereix

Document. Certificat de realització del curs.

Cost i forma de Pagament

Pressupost segons la demanda

Pagament: Domiciliació del dèbit. Transferència.

Centres Prestadors

-
- ✓ Mercabarna

Informació complementària

Els cursos es fan a mida segons les peticions de les empreses i Institucions.

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat
- ✓ Telefònic: 935 563 456

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat, i al del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a Mercabarna o bé a les instal·lacions del sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Assolir l'aprovació del 75% de les propostes presentades.

MODALITAT 4: CÀPSULES FORMATIVES (MERCABARNA)

Descripció

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

Ofereix

Informació. Coneixement.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna
- ✓ Mercabarna-flor

Informació complementària

12 persones per càpsula; Dins del catàleg d'activitats per a escoles del Consell de Coordinació Pedagògica de Barcelona.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: al departament de RSC
- ✓ Telemàtic: formacio@mercabarna.cat

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic formacio@mercabarna.cat, i al del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a Mercabarna i Mercabarna-flor

Objectiu de gestió

- ✓ Aconseguir la inscripció de dos participants de cada càpsula a un dels cursos que formació d'oferta reglada que s'organitzin.

ORIENTACIÓ EMPRESARIAL I SECTORIAL

DESCRIPCIÓ

Mercabarna pot proporcionar informació sectorial, assessorar i avaluar situacions tècnico-legals en l'àmbit alimentari per a les empreses i/o establiments que ho precisin.

UTILITAT

- ✓ Garantir la seguretat alimentària durant tot el procés de comercialització
- ✓ Vetllar per la competitivitat de les empreses del sector
- ✓ Oferir informació estadística d'interès per als professionals que necessiten analitzar tendències

GARANTIA

El serveix garanteix que les empreses rebran un assessorament i disposaran d'un interlocutor totalment objectiu i alineat a les directrius que en matèria de salut pública estableix l'agència de salut pública de Barcelona.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Auditories a punt de venda

1. Recepció de sol·licitud
2. Organització d'agenda
3. Realització de l'acció sol·licitada
4. Facturació i cobrament del servei
5. Lliurament dels resultats

Informació estadística

1. Recepció de sol·licitud
2. Donar resposta positiva o negativa en menys de 48 hores
3. En cas de resposta positiva, signar contracte entre les parts
4. Buscar i completar la informació estadística demanada
5. Facturació i cobrament del servei
6. Lliurar la informació / anàlisi / document en menys de 15 dies hàbils

Ofereix

Document. Informació/Dades. Informe. Anàlisi.

Cost i forma de Pagament

50€ / hora

Pagament: Transferència bancària.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic mb@mercabarna.cat

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic mb@mercabarna.cat, i al del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a Mercabarna

-
- ✓ **Telemàtic:** del correu electrònic del sol·licitant

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Informació estadística: donar resposta i pressupost a la sol·licitud en menys de 48 hores en el 95% dels casos

TRAMITACIÓ A MERCABARNA

DESCRIPCIÓ

- ✓ Mercabarna com a mitja propi de l'Ajuntament de Barcelona i d'acord amb el que estableixen els Reglaments de Funcionament del Mercats Centrals col·labora amb l'Ajuntament en la tramitació dels procediments d'atorgament, extinció i cessió d'autoritzacions de parades, en la gestió de fraccionament de les taxes i preus i en l'atorgament de permisos d'obres que es volen realitzar en les parades dels mercats.
- ✓ Així mateix Mercabarna com a gestora de la Unitat Alimentària, i d'acord amb el que estipulen els contractes d'arrendament signats amb els operadors, du a terme una sèrie de tràmits a sol·licitud d'aquests com són: l'autorització i gestió de Traspassos dels drets dels contractes d'arrendament de Parcel·les i Naus propietat de Mercabarna, l'autorització de sotsarrendament de parcel·les i naus, l'atorgament de permisos d'obres que es volen realitzar en els magatzems i de Zona d'Activitats Complementàries.

UTILITAT

Assegurar a les parts que es fan els canvis corresponents seguint el que estableix la normativa vigent i els contractes signats, amb igualtat de condicions i aplicant, si s'escau, les tarifes aprovades que els hi corresponen en cada cas.

GARANTIA

Els títols oficials emesos per l'òrgan competent, els contractes d'arrendament.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Reglaments de Funcionament del Mercats Centrals.](#)
- ✓ Contractes d'arrendament signats

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els que consten en els [Reglaments de Funcionament del Mercats Centrals](#) i en els contractes d'arrendament.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de sol·licitud
2. Comprovacions documentals
3. Correccions i esmenes, si és el cas
4. Emissió de document jurídic
5. Cobrament de taxes i impostos, si és el cas. Cobrament de la participació establerta en els contractes.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

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

Descripció

Gestió de les sol·licituds de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix. Mercabarna disposa d'un termini de tres mesos per revisar i resoldre l'expedient prèvia aportació de la documentació requerida. En aquest termini, si es detecten deficiències, s'avisarà als sol·licitants i si no s'esmenen es denegarà la sol·licitud.

Ofereix

Document. Compareixença, notificació de la resolució de l'expedient per ambdós sol·licitants, i en cas positiu, el nou titular rebrà l'autorització d'ús sol·licitada (títol habilitant).

Cost i forma de Pagament

Percentatge de participació de Mercabarna en el traspàs, segons pacte amb els gremis. Tarifa per expedició títol habilitant segons aprovació d'aquestes anyalment per part de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona.

<http://www.mercabarna.es/transparencia/informacio-normativa-i-juridica/>

Pagament: Factura generada per Mercabarna. Pagament mitjançant transferència bancària o xec nominatiu.

Centres Prestadors

- ✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses
- ✓ Mercat Central del Peix

Informació complementària

La sol·licitud de traspàs intervius es realitza presencialment, prèvia aportació de la documentació requerida.

Els terminis de les autoritzacions són 30 de setembre de 2037 per al Mercat Central Fruites i Hortalisses; i 30 de setembre de 2038 per al Mercat Central del Peix.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Gestió de les sol·licituds de canvi de nom de les autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix, a favor de l'hereu o legatari d'un titular d'autoritzacions d'ús difunt. Mercabarna disposa d'un termini de tres mesos per revisar i

resoldre l'expedient prèvia aportació de la documentació requerida. En aquest termini, si es detecten deficiències, s'avisarà als sol·licitants i si no s'esmenen es denegarà la sol·licitud.

Ofereix

Document. Compareixença, notificació de la resolució de l'expedient i en cas positiu, el nou titular rebrà l'autorització d'ús sol·licitada (títol habilitant).

Cost i forma de Pagament

Tarifa per expedició títol habilitant segons aprovació d'aquestes anyalment per part de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona

<http://www.mercabarna.es/transparencia/informacio-normativa-i-juridica/>

Pagament: Factura generada per Mercabarna. Pagament mitjançant transferència bancària.

Centres Prestadors

- ✓ Mercat Central de Fruïtes i Hortalisses
- ✓ Mercat Central del Peix

Informació complementària

La sol·licitud de cessió es realitza presencialment, prèvia aportació de la documentació requerida. En les cessions per causa de mort, l'autorització s'haurà de transmetre a una sola persona física. Quan el dret correspongui a diverses persones es podrà transmetre:

- ✓ A una societat constituïda per totes elles, o
- ✓ A una sola persona entre d'elles, prèvia renúncia realitzada davant de Notari de les altres al dret que els correspongui.

Aquesta elecció s'haurà de produir en el termini de 12 mesos des de la data de la mort del causant. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi produït aquesta elecció, es declararà caducada l'autorització i vacant la parada.

Data de comunicació del fet per part de l'hereu o legatari del titular difunt (en tot cas s'haurà de fer dins del termini de 12 mesos des de la data de la mort del causant.

Els terminis de les autoritzacions són 30 de setembre de 2037 per al Mercat Central Fruïtes i Hortalisses; i 30 de setembre de 2038 per al Mercat Central del Peix.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruïtes i Hortalisses i del Peix

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruïtes i Hortalisses i del Peix

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruïtes i Hortalisses i del Peix

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Tramitar a instància d'un nou titular d'una autorització d'ús d'una parada i en tot cas durant el període voluntari de cobrament la sol·licitud de pagament fraccionat de les taxes corresponents

al pagament de l'expedició del Títol habilitant per fer us d'una parada dins dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i dels Peix.

Ofereix

Document. Notificació de la Resolució de la sol·licitud i, en cas afirmatiu, pla de pagament i justificant del l'acompliment dels diferents pagaments primer pagament.

Cost i forma de Pagament

Import taxa més interessos legalment previstos Llei de Pressupostos de l'Estat.
<http://www.mercabarna.es/transparencia/informacio-normativa-i-juridica/>

Pagament: Domiciliació bancària.

Centres Prestadors

- ✓ Mercat Central de Fruites i Hortalisses
- ✓ Mercat Central del Peix

Informació complementària

La sol·licitud de fraccionament s'haurà de presentar, en tot cas, durant el període voluntari de cobrament.

La sol·licitud de fraccionament es realitza presencialment, prèvia aportació de la documentació requerida.

Els terminis del procediment són:

- ✓ 1ª Data en que s'autoritza o es denega la sol·licitud de fraccionament.
- ✓ 2ª Data en que en que es paga en la seva totalitat el fraccionament

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a les oficines Centrals de Mercabarna

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a les oficines de les Direccions dels Mercats Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Gestió de les sol·licituds de traspàs dels drets dels contractes d'arrendament de parcel·les i naus propietat de Mercabarna.

Ofereix

Document. Document de compareixença entre cedent, cessionari i Mercabarna.

Cost i forma de Pagament

Determinat pel valor del traspàs i el percentatge de participació establert en el contracte

d'arrendament.

Pagament: Factura generada per Mercabarna. Pagament mitjançant transferència bancària o xec nominatiu.

Centres Prestadors

✓ Mercabarna

Informació complementària

Sol·licitud de traspàs de l'arrendatari amb la documentació requerida.

Canals de Petició

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Gestió

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Recepció

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Gestió de les sol·licituds d'autorització de sotsarrendament per part de Mercabarna als arrendataris de parcel·les i naus propietat de Mercabarna.

Ofereix

Document. Autorització de Mercabarna a l'arrendatari.

Cost i forma de Pagament

Participació de Mercabarna del 15% sobre l' import de la renda mensual pactada entre arrendatari i sotsarrendatari.

Pagament: Rebut mensual al compte corrent de l'arrendatari.

Centres Prestadors

✓ Mercabarna

Informació complementària

Contracte de sotsarrendament entre l'arrendatari i el sotsarrendatari.

Canals de Petició

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Gestió

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Canals de Recepció

✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna

Objectiu de gestió

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

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

Descripció

Es tracta d'avaluar la correcció tècnica i documental de la sol·licitud d'autorització, a instància del titular, per poder reformar total o parcialment una parada d'un mercat o magatzems de la ZAC. Mercabarna disposa d'un termini de quinze dies hàbils per revisar i resoldre l'expedient prèvia aportació de la documentació requerida. En aquest termini, si es detecten deficiències, s'avisarà als sol·licitants i si no s'esmenen es denegarà la sol·licitud.

Ofereix

Document. Resolució d'autorització, autorització condicionada o denegació de la sol·licitud.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Informació complementària

La sol·licitud de permís d'obres es realitza presentant dades requerides al full de **Notificacions d'accions a realitzar a Mercabarna**, publicat a <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/sollicitud-de-permis-dobres/> amb aportació de la documentació requerida.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** Oficines de Mercabarna, carrer Major 76 5ª planta
- ✓ **Telemàtic:** a l'e-mail mb@mercabarna.cat

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:**
 - Oficines de Mercabarna, carrer Major 76 5ª planta
 - Oficines de la direcció de cada Mercat
- ✓ **Telemàtic:** a l'e-mail mb@mercabarna.cat, i al compte del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** enviament per mail a l'adreça de correu electrònica facilitada per cada empresa a la sol·licitud presentada (amb acusament de rebut i de lectura)

Objectiu de gestió

- ✓ Donar resposta al 95% de les sol·licituds de permís d'obres (amb documentació complerta) dins del termini estipulat de quinze dies hàbils des de la data de recepció al registre d'entrada.

VISITES A MERCABARNA

DESCRIPCIÓ

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

UTILITAT

Conèixer el seu funcionament de Mercabarna.

GARANTIA

Programa de la visita.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de sol·licitud
2. Resposta positiva o negativa
3. Organització d'agenda
4. Realització de la visita
5. Facturació i cobrament, si és el cas.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

MODALITAT 1: VISITES INSTITUCIONALS A MERCABARNA

Descripció

S'inclouen les visites que sol·liciten institucions i entitats vinculades al sector agroalimentari.

Ofereix

Informació. Acompanyament personal. Materials. Materials escrits i audiovisuals. Obsequi corporatiu.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic visites@mercabarna.cat
- ✓ Telefònic: 93 556 30 00

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic visites@mercabarna.cat, i al del sol·licitant
- ✓ Telefònic: 93 556 30 00, i al del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant
- ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant

Objectiu de gestió

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

MODALITAT 2: CAMPANYES INFANTILS A MERCABARNA

Descripció

Visites d'escolars d'entre 9 i 10 anys que venen a Mercabarna en el marc de la participació en les campanyes infantils de "5 al dia" i "Flors i plantes, cada dia".

Ofereix

Acompanyament personal. Informació/dades. Activitat. Material. Materials en forma de producte fresc, publicacions escrites i audiovisuals.

Cost i forma de Pagament

"5 al dia": 150 €/per dia (grup de 50 alumnes). "Flors i plantes, cada dia": 6 € / per alumne.

Pagament: Per transferència.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna
- ✓ Mercabarna-flor

Canals de Petició

- ✓ Telefònic: Campanya "5 al dia": A través de l'Associació d'Empresaris Majoristes de Fruites i Hortalisses (AGEM) 93 336 26 12. Campanya "Flors i plantes cada dia": A través de l'escola d'art floral Rosa Valls-Formació 93 556 42 93

Canals de Gestió

- ✓ Telefònic: Campanya "5 al dia": A través de l'Associació d'Empresaris Majoristes de Fruites i Hortalisses (AGEM) 93 336 26 12. Campanya "Flors i plantes cada dia": A través de l'escola d'art floral Rosa Valls-Formació 93 556 42 93. I al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En el recinte a visitar

Objectiu de gestió

- ✓ Aconseguir un mínim de 8/10 en les enquestes de satisfacció dels visitants.

MERCABARNAJOBS

DESCRIPCIÓ

Gestió de la Borsa de treball MercabarnaJobs, on es publiquen les ofertes de treball de les empreses ubicades a Mercabarna i d'empeses agremiades als gremis de detallistes de carnisseria, aviram, xarcuteria, peixateria i flor.

UTILITAT

Fer visible l'oferta d'ocupació de les empreses que s'ubiquen a la Unitat alimentària així com de les empreses agremiades als gremis de detallistes de carnisseria, aviram, xarcuteria, peixateria i flor.

GARANTIA

<https://mercabarnajobs.mercabarna.es/es/home>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els establerts a les Condicions legals per a candidats i empreses.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Les empreses han de sol·licitar l'alta al portal per poder començar a publicar les ofertes de treball. Mercabarna verifica i autoritza a l'empresa.

Els candidats poden donar-se d'alta al portal sense autorització per part de Mercabarna.

Mercabarna no es fa responsable de la informació publicada per tercers.

Ofereix

Oferta de treball amb candidats de la Borsa.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic:
 - Per la pàgina web <https://mercabarnajobs.mercabarna.es/es/home>
 - Per la pàgina web <https://www.mercabarna.es>

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: <https://mercabarnajobs.mercabarna.es/es/home>

Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: els que indiqui cada empresa que publica oferta de treball

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Aconseguir 10 candidats mínim en el 100% de les ofertes publicades.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 05/05/2022

MERCABARNA-FLOR

ADREÇA

Ctra. antiga de València (B-204), número 1, 08830 Sant Boi de Llobregat
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93 556 32 42 / 93 556 30 00
fax: 93 556 31 20

WEB

<http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/mercabarna-flor/>

CORREU ELECTRÒNIC

mbflor@mercabarna.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a dissabte:

- ✓ Dilluns: 8 a 13:30h
- ✓ De dimarts a divendres: 6 a 13:30h
- ✓ Dissabte: 6 a 10

Cal cita prèvia

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: L80, L87, L99
- ✓ Altres: <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/#com-arribar-mb-flor>

DESCRIPCIÓ

Al 2008 s'inaugura el nou mercat de la flor, anomenat Mercabarna-flor, en un recinte de 44.000 m2 situat fora del recinte de Mercabarna, concretament al terme municipal de Sant Boi, a tocar de l'Aeroport del Prat.

INSTAL·LACIONS

Aquest centre disposa de tres zones diferenciades de comercialització (flor, planta i complements) adaptades a les necessitats de cada producte, a més d'una escola d'art floral, sales de formació, de manipulació per elaborar treballs florals, restaurant-cafeteria, entre d'altres serveis al client.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Arrendament espais/locals als Mercats Centrals i Mercabarna-flor
- ✓ Formació d'Oferta Reglada (Certificats de Professionalitat) a Mercabarna
- ✓ Càpsules formatives (Mercabarna)
- ✓ Campanyes infantils a Mercabarna

MERCAT CENTRAL DE FRUITES I HORTALISSES

ADREÇA

c/ Major de Mercabarna, 75. Pavelló G. 1a planta, 08040 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93 556 32 02 / 93 556 30 00
fax: 93 556 31 20

WEB

<http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/fruites-i-hortalisses/>

CORREU ELECTRÒNIC

quesada@mercabarna.cat;
mcfuites@mercabarna.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres: de 9h a 18h
- Cal cita prèvia

COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Autobús:** 21, 109, N1, L80, L87
- ✓ **Metro:** L9S-Mercabarna
- ✓ **Altres:** <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/>

DESCRIPCIÓ

El sector hortofructícola de Mercabarna està format per unes 250 empreses que operen des del Mercat Central de Fruites i Hortalisses i des de la Zona d'Activitats Complementàries (ZAC). Anualment mouen més d'1.800.000 tones de productes, xifra que converteix Mercabarna en el primer mercat europeu en la comercialització de fruites i hortalisses.

Des del 1989, el Mercat Central de Fruites i Hortalisses funciona en horari diürn, a diferència de la majoria de mercats majoristes del món, que continuen essent de matinada.

INSTAL·LACIONS

És el mercat que ocupa una major extensió (més de 170.000 m² distribuïts en 7 naus) i el que genera major moviment comercial i humà. Hi operen unes 180 empreses, en 440 punts de venda. Comercialitza més d'1 milió de tones de productes a l'any, que arriben i es distribueixen arreu del món.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

A la Zona d'Activitats Complementàries (ZAC) de Mercabarna se situen un centenar d'empreses hortofructícoles que desenvolupen activitats complementàries al voltant del Mercat Central:

- ✓ Empreses especialitzades en la manipulació, la maduració, l'elaboració, l'envasatge, la conservació, la distribució, la importació i l'exportació de fruites i hortalisses, especialistes en patates, plàtans, ecològics, etc.
- ✓ Les centrals de compra de les grans empreses de distribució alimentària i de les cadenes de fruiteries especialitzades que es proveeixen de producte fresc a Mercabarna.
- ✓ Empreses que s'han especialitzat a proveir el sector de la restauració.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna) en alçada
- ✓ Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna) en pla
- ✓ Arrendament espais/locals als Mercats Centrals i Mercabarna-flor

-
- ✓ Expedients de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix
 - ✓ Expedients mortis-cause d'autoritzacions d'ús de parades (Mercabarna)
 - ✓ Gestió de fraccionament de les taxes i preus (Mercabarna)

MERCAT CENTRAL DEL PEIX

ADREÇA

c/ Major de Mercabarna, 08040 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

93 556 32 32 / 93 556 30 00
fax: 93 556 31 20

WEB

<http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/peix-i-marisc/>

CORREU ELECTRÒNIC

devez@mercabarna.cat;
mcpeix@mercabarna.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dimarts a dissabte: de 22h a 10h
- Cal cita prèvia

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 21, 109, N1, L80, L87
- ✓ Metro: L9S-Mercabarna
- ✓ Altres: <http://www.mercabarna.es/informacio-practica/com-arribar/>

DESCRIPCIÓ

El sector del peix i marisc a Mercabarna el configuren un centenar de companyies que anualment comercialitzen i distribueixen més de 170.000 tones des del Mercat Central del Peix i la ZAC.

INSTAL·LACIONS

Al seu recinte, que ocupa uns 24.000 metres quadrats, hi treballen unes quaranta dues empreses majoristes amb 80 punts de venda equipats amb sales de manipulació per fer les feines d'eviscerament i especejament i espais tèrmicament adequats per a la comercialització de congelats i 14 punts de distribució (llocs d'aplegadors). El Mercat comercialitza unes 67.500 tones de productes l'any, un 88% dels quals són frescos.

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

A la Zona d'Activitats Complementàries (ZAC) de Mercabarna se situen una trentena d'empreses del sector del peix i el marisc que desenvolupen activitats complementàries al voltant del Mercat Central:

- ✓ Empreses especialitzades en la manipulació, l'elaboració, l'envasat i la distribució de tot tipus de peix i marisc fresc i congelat; viviers i cuitors de marisc, exportadors, etc.
- ✓ Les centrals de compra de les gran cadenes de distribució alimentària que es proveeixen de peix i marisc a Mercabarna.
- ✓ Empreses que s'han especialitzat a proveir el sector de la restauració.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Arrendament de places d'aparcament (Mercabarna) en pla
- ✓ Arrendament espais/locals als Mercats Centrals i Mercabarna-flor

-
- ✓ Expedients de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix
 - ✓ Expedients mortis-causa d'autoritzacions d'ús de parades (Mercabarna)
 - ✓ Gestió de fraccionament de les taxes i preus (Mercabarna)

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 05/05/2022

Any 2020: Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè van veure molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.

SERVEI: ACCÉS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total d'accessos a Mercabarna	3.441.505	3.408.321	3.365.223	2.960.987	3.075.333
Nombre de targetes de prepagament tramitades	692	366	763	731	1.349
Nombre de targetes de abonament tramitades	14.181	14.325	14.308	13.963	12.155

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	101%	101%	101%	101%	101%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 48 hores	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

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

MODALITAT 1: TARGETES DE PREPAGAMENT AMB POSSIBILITAT DE RECÀRREGA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de targetes de prepagament tramitades	692	366	763	731	1.349

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	101%	101%	101%	101%	101%

Proposta pel 2022:

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

MODALITAT 2: ABONAMENT ANUAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de targetes de abonament tramitades	14.181	14.325	14.308	13.963	12.155

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 48 hores	95%	99%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	104%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

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

SERVEI: NETEJA D'INFRAESTRUCTURES A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Superfície total gestionada en neteja (Neteja viària), en metres lineals:	27.806,14	27.806,14	27.806,14	29.164,37	29.164,37
Superfície total gestionada en neteja (Neteja pavellons i zones comunes), en m ² :	92.228,38	92.228,38	92.228,38	93.165,10	93.165,10

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Mitjana de neteja del 98% de la superfície (dependències i zones comunes) diàriament

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	98%	98%	98%	98%	98%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

2. Mitjana de neteja del 95% de la superfície (zones comuns dels pavellons) diàriament

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	98%	98%	98%	98%	95%
Grau acompliment	103%	103%	103%	103%	100%

3. Mitjana de neteja del 80% de la superfície viària diàriament

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	85%	85%	85%	80%	80%
Grau acompliment	106%	106%	106%	100%	100%

4. ≥30% d'aigua de subsòl (respecte a aigua de xarxa) per a la neteja viària

	2017	2018	2019	2020	2021
--	------	------	------	------	------

% assolit	59%	59%	60,60%	57,87%	66,57%
Grau acompliment	197%	197%	202%	193%	222%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Superfície dels pavellons gestionats (en m ²)	92.228,38	92.228,38	92.228,38	93.165,10	93.165,10

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Mitjana de neteja del 95% de la superfície (zones comuns dels pavellons) diàriament

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	98%	98%	98%	98%	95%
Grau acompliment	103%	103%	103%	103%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ Mitjana de neteja del 95% de la superfície (zones comuns dels pavellons) diàriament

MODALITAT 2: NETEJA VIÀRIA A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum anual d'aigua de xarxa emprada (en m ³)	3.520	6.731	1.981	2.231	1.983
Volum anual d'aigua de subsòl emprada (en m ³)	5.059	2.380	3.047	3.064	3.948
Longitud dels vials (en m lineals)	22.719,97	22.719,97	22.719,97	23.527,64	23.527,64

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Mitjana de neteja del 80% de vials diàriament

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	85%	85%	85%	80%	80%
Grau acompliment	106%	106%	106%	100%	100%

2. ≥30% d'aigua de subsòl (respecte a aigua de xarxa) per a la neteja viària

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	59%	59%	60,60%	57,87%	66,57%
Grau acompliment	197%	197%	202%	193%	222%

Proposta pel 2022:

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

SERVEI: GESTIÓ DE RESIDUS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Tones totals de residus sòlids urbans	24.161,41	26.972,71	26.454,66	27.227,16	25.173,04

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Recollida selectiva > 65% del total

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	75%	76%	74,87%	77,27%	74,83%
Grau acompliment	115%	117%	115%	119%	115%

2. Recollida del residu abandonat abans de 48 hores en el 100% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 48 hores	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

3. Presentació DARIG¹ abans de 31 de març de cada any

	2017	2018	2019	2020	2021
Data de presentació	26/03/2018	08/03/2019	21/04/2020	12/03/2021	09/03/2022
Grau acompliment	106%	134%	81%	125%	132%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Tones recollides de RSU (selectiva)	24.161,41	26.972,71	26.454,66	27.227,16	25.173,04

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Recollida selectiva > 65% del total

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	75%	76%	74,87%	77,27%	74,83%
Grau acompliment	115%	117%	115%	119%	115%

Proposta pel 2022:

- ✓ Recollida selectiva > 65% del total

¹ DARIG: declaració anual de residus per als gestors.

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Número d'incidències (accions de recollida)	223	449	441	222	226

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Recollida del residu abandonat abans de 48 hores en el 100% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 48 hores	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

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

SERVEI: ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Total places aparcament en arrendament	868	858	728	728	728

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Places total P1	421	421	421	421	421
Places total P2	307	307	307	307	307
Places arrendades P1	368	351	327	240	113
Places arrendades P2	141	198	276	279	228

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	100%	100%

Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%
------------------	------	------	------	------	------

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Places total en Porta Principal del Mercat del Peix	10	10	10	6	2
Places arrendades en Porta Principal del Mercat del Peix	4	4	2	1	2
Places total als molls del Mercat de Fruites	130	130	130	130	130
Places arrendades als molls del Mercat de Fruites	121	120	109	110	111

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

SERVEI: ARRENDAMENT D'ESP AIS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'hores de lloguer d'aules	284	203	143,5	30	0
Total m2 en arrendament per a despatxos i locals comercials	9262	9.314	11.904	11.126	11.583
Total m2 en arrendament parcel·les ZAC	301.341	317.467	322.378	337.762	342.822

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

MODALITAT 1: LLOGUER D'AULES (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat d'hores llogades	284	203	143,5	30	0
Quantitat de contractes realitzats	2	6	2	2	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 7 dies	100%	100%	100%	100%	n.a
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	-

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de lloguers de sala d'actes de Mercabarna	3	0	0	0	0
Nombre de lloguers de sala polivalent de Mercabarna-flor	3	1	1	1	3

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar una resposta abans de 72 hores, en el 95% dels casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 72 hores	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de espais/localos (parades, bars, fàbriques, oficines, botigues...) en arrendament al Mercat Central del Peix	117	117	123	123	120
Nombre de m2 arrendats a Mercabarna-flor	6.959,72	7.151,10	7.369,40	8.127,54	2.989
Nombre de m2 en arrendament al Mercat Central de Fruites i Hortalisses	595	357,97	358,43	113,68	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar una resposta abans de 72 hores, en el 95% dels casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 72 hores	95%	95%	95%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Superfície en arrendament per a oficines (en m ²)	1.781	1.874	1.414,20	1.841,40	923,93
Superfície en arrendament per a locals comercials (en m ²)	999	752,18	405,49	441,84	82,31

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	95%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	100%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

SERVEI: FORMACIÓ A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total de participants en accions formatives a Mercabarna	1.479	930	2.064	1.689	2.091
Nombre total d'accions formatives	110	88	113	61	146
Nombre total d'hores de formació	5.713	6.107	5.598	6.174	3.286

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte formadors/es

	2017	2018	2019
Puntuació assolida	3,72	3,77	3,76
Grau acompliment	116%	118%	118%

2. Obtenir un mínim d'un 3,76/4 de satisfacció de l'alumnat respecte formadors/es

	2020	2021
Puntuació assolida	3,75	3,75
Grau acompliment	100%	100%

3. Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte material

	2017	2018	2019
--	------	------	------

Puntuació assolida	3,60	3,66	3,63
Grau acompliment	113%	114%	113%

4. **Obtenir un mínim d'un 3,63/4 de satisfacció de l'alumnat respecte material**

	2020	2021
Puntuació assolida	3,70	3,68
Grau acompliment	102%	101%

5. **Obtenir un mínim d'un 3,2/4 de satisfacció de l'alumnat respecte instal·lacions**

	2017	2018	2019
Puntuació assolida	3,64	3,68	3,76
Grau acompliment	114%	115%	118%

6. **Obtenir un mínim d'un 3,76/4 de satisfacció de l'alumnat respecte instal·lacions**

	2020	2021
Puntuació assolida	3,76	3,65
Grau acompliment	100%	97%

7. **Obtenir un mínim d'un 3/4 de satisfacció del client empresa respecte l'organització del curs**

	2020	2021
Puntuació assolida	3,33	3,28
Grau acompliment	111%	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Obtenir un mínim d'un 3,76/4 de satisfacció de l'alumnat respecte formadors/es
- ✓ Obtenir un mínim d'un 3,63/4 de satisfacció de l'alumnat respecte material
- ✓ Obtenir un mínim d'un 3,76/4 de satisfacció de l'alumnat respecte instal·lacions
- ✓ Obtenir un mínim d'un 3/4 de satisfacció del client empresa respecte l'organització del curs

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
% d'alumnes totals inserits - Peixateria	51,22	86,67	69,23	86,67	81,48
% d'alumnes totals inserits - Carnisseria	51,22	86,67	69,23	86,67	81,48
% d'alumnes totals inserits - Venedor de comerç polivalent	66,67	67,44	67,44	67,44	68,18
% d'alumnes totals inserits - Floristeria	80,00	69,23	86,67	69,23	71,43

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Impartir el 100% dels cursos sol·licitats**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	88,87%	85,71%	100%	100%
Grau acompliment	100%	89%	86%	100%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ Impartir el 100% dels cursos sol·licitats

MODALITAT 2: FORMACIÓ D'OFERTA PRIVADA A MERCABARNA (TITULACIONS PRÒPIES)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021
Nombre de cursos que s'han ofert	21	44
Nombre de cursos que s'han impartit	19	39

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Organitzar el 81% dels cursos que es programin

	2020	2021
% assolit	90,48%	88,64%
Grau acompliment	112%	109%

Proposta pel 2022:

- ✓ Organitzar el 81% dels cursos que es programin

MODALITAT 3: FORMACIÓ DE DEMANDA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021
Nombre de participants a la formació <i>in company</i>	599	1.026
Nombre de cursos organitzats	26	73

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assolir l'aprovació del 75% de les propostes presentades

	2020	2021
% assolit	47,37%	51,52%
Grau acompliment	63%	69%

Proposta pel 2022:

- ✓ Assolir l'aprovació del 75% de les propostes presentades

MODALITAT 4: CÀPSULES FORMATIVES (MERCABARNA)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de càpsules que s'han ofert	4	6	6	6	2
Nombre de càpsules que s'han organitzat	6	6	6	2	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	0,25	0,33	19	0	0

Grau acompliment	25%	33%	1900%	-	-
------------------	-----	-----	-------	---	---

Proposta pel 2022:

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

SERVEI: ORIENTACIÓ EMPRESARIAL I SECTORIAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Empreses usuàries del Servei d'Orientació empresarial i sectorial de Mercabarna (Auditories a punt de venda)	1	1	1	1	0
Empreses usuàries del Servei d'Orientació empresarial i sectorial de Mercabarna (Informació estadística)	7	26	13	6	4

OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Auditories a punt de venda: Donar resposta a tots els requeriments que consten a les actes aixecades pels serveis d'inspecció de l'agència de salut pública de Barcelona**

	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%

- Informació estadística: donar resposta i pressupost a la sol·licitud en menys de 48 hores en el 95% dels casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 48 hores	75%	75%	80%	85%	100%
Grau acompliment	79%	79%	84%	89%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Informació estadística: donar resposta i pressupost a la sol·licitud en menys de 48 hores en el 95% dels casos

SERVEI: TRAMITACIÓ A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total d'Expedients de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruïtes i Hortalisses i del Peix	21	19	12	4	13
Nombre total d'Expedients mortis-cause d'autoritzacions d'ús de parades	0	0	0	0	0
Nombre total de gestió de fraccionament de les taxes i preus	3	1	0	0	0
Nombre total de traspàs dels drets de contractes d'arrendament de Parcel·les i Naus propietat de Mercabarna	8	4	9	5	5
Nombre total d'autorització de sotsarrendament de parcel·les i naus a Mercabarna	13	27	14	17	31
Nombre total de Permisos d'obres en parades i/o magatzems de la Zona d'Activitats Complementàries	244	226	182	184	173

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	100%	100%	98%	98%	100%
Grau acompliment	101%	101%	99%	99%	101%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Mercat Central de Fruites i Hortalisses. Nombre de traspessos <i>intervius</i> realitzats	16	14	7	15	11
Mercat Central del Peix. Nombre de traspessos <i>intervius</i> realitzats	5	5	5	4	2

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 2 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Mercat Central de Fruites i Hortalisses. Nombres de traspessos <i>mortis-causa</i> realitzats	0	0	0	0	0
Mercat Central del Peix. Nombres de traspessos <i>mortis-causa</i> realitzats	0	0	0	0	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta al 99% de les sol·licituds en un termini màxim de dos mesos

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 2 mesos	100%	100%	No hi ha hagut	No hi ha hagut	No hi ha hagut
Grau acompliment	100%	100%	hagut	hagut	hagut

Proposta pel 2022:

- ✓ Donar resposta al 99% de les sol·licituds en un termini màxim de dos mesos

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Mercat Central de Fruites i Hortalisses. Nombre de fraccionaments de taxes i preus	3	0	0	0	0
Mercat Central del Peix. Nombre de fraccionaments de taxes i preus	0	1	0	0	0

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans d'1 mes	100%	100%	No hi ha	No hi ha	No hi ha
Grau acompliment	100%	100%	hagut	hagut	hagut

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de traspassos dels drets de contractes d'arrendament	8	4	9	9	5
Superfície afectada pels traspassos dels drets de contractes d'arrendament (en m ²)	17.381	4.715	16.940,40	7.798,37	9.372,65

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 2 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'autoritzacions de sotsarrendament.	13	27	14	17	31
Superfície afectada per les autoritzacions de sotsarrendament (en m ²)	6.506	12.412	12.517,25	2.966	18.567,17

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 2 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de permisos d'obres tramitats	244	226	182	184	173

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018
% assolit abans de 10 dies hàbils	93%	97%
Grau acompliment	94%	98%

2. Donar resposta al 95% de les sol·licituds de permís d'obres (amb documentació complerta) dins del termini estipulat de deu dies hàbils des de la data de recepció al registre d'entrada

	2019	2020
% assolit abans de 10 dies hàbils	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%

3. Donar resposta al 95% de les sol·licituds de permís d'obres (amb documentació complerta) dins del termini estipulat de quinze dies hàbils des de la data de recepció al registre d'entrada

	2021
% assolit abans de 15 dies hàbils	100%
Grau acompliment	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ Donar resposta al 95% de les sol·licituds de permís d'obres (amb documentació complerta) dins del termini estipulat de quinze dies hàbils des de la data de recepció al registre d'entrada

SERVEI: VISITES A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total de persones que han visitat Mercabarna (entre institucionals i campanyes infantils de "5 al dia" i "Flors i plantes, cada dia")	6.292	6.285	6.046	3.812	5.317

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. En el 95% dels casos donar una resposta abans de 5 dies laborables

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 5 dies laborables	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

MODALITAT 1: VISITES INSTITUCIONALS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visites institucionals	11	15	16	6	3

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. En el 95% dels casos donar una resposta abans de 3 dies

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de 3 dies	100%	80%	85%	100%	100%
Grau acompliment	105%	84%	89%	105%	105%

Proposta pel 2022:

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

MODALITAT 2: CAMPANYES INFANTILS A MERCABARNA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'alumnes en Campanyes infantils	6.281	6.270	5.934	3.560 ²	4.926
Nombre d'escoles en Campanyes infantils	109	114	107	69 ²	91

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Aconseguir un mínim de 8/10 en les enquestes de satisfacció dels visitants

	2017
Puntuació assolida	9,87
Grau acompliment	123%

2. Aconseguir un mínim de 3/4 en les enquestes de satisfacció dels visitants

	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	3,87	3,84	3,9	4,92
Grau acompliment	129%	128%	130%	164%

² El taller "Flors i Plantes, cada dia" no s'han realitzat durant el 2020 per la impossibilitat de realitzar tallers presencials degut a la pandèmia

Proposta pel 2022:

- ✓ Aconseguir un mínim de 3/4 en les enquestes de satisfacció dels visitants

SERVEI: MERCABARNAJOBS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021
Nombre d'ofertes publicades	93	62
Nombre de candidats inscrits	2.526	3.950

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Aconseguir 10 candidats mínim en el 100% de les ofertes publicades**

	2020	2021
% assolit	100%	86,67%
<i>Grau compliment</i>	100%	87%

Proposta pel 2022:

- ✓ Aconseguir 10 candidats mínim en el 100% de les ofertes publicades