



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de Mercabarna

Fecha de actualización: 05/05/2022

Fecha de aprobación: 08/07/2021

## **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).....	- 11 -
Arrendamiento de espacios en Mercabarna.....	- 13 -
Formación en Mercabarna.....	- 17 -
Orientación empresarial y sectorial.....	- 21 -
Tramitación en Mercabarna.....	- 22 -
Visitas a Mercabarna .....	- 28 -
MercabarnaJobs.....	- 30 -
Anexos .....	- 32 -
Centros prestadores.....	- 32 -
Seguimiento de Indicadores y Objetivos de Gestión.....	- 36 -

La Carta de servicios de **Mercabarna** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece **Mercabarna**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ 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

### WEB

<http://www.Mercabarna.es>

### CORREO ELECTRÓNICO

[mb@Mercabarna.cat](mailto:mb@Mercabarna.cat)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De lunes a viernes, de 07:30 a 18:00.
- ✓ Centro de Control: de lunes a domingo, 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

---

**Procedimiento:**

1. Recepción de todas las aportaciones realizadas por los ciudadanos
2. Estudio de estas aportaciones
3. Respuesta
4. Aplicación, si es necesario

**Canales:**

- ✓ Presencial: Oficinas Mercabarna
- ✓ Telemático: dirección electrónica [mb@Mercabarna.cat](mailto:mb@Mercabarna.cat)
- ✓ Correo Postal: Dirigido al Centro Directivo, 5ª planta, c/ Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona

### QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

---

**Procedimiento:** Se dispone de un procedimiento para regular las reclamaciones que puedan formular los clientes como consecuencia de las prestaciones de servicios efectuados por Mercabarna.

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.

**Canales:** Formulario que se puede descargar en la página web de la empresa para la presentación de las reclamaciones ([www.Mercabarna.es](http://www.Mercabarna.es) – Info práctica – reclamaciones).

También se dispone de copias físicas del formulario en la recepción del Centro Directivo y en diferentes instalaciones de la empresa, mercados centrales, Mercabarna-flor, Punto Verde o Formación.

### TIEMPO DE RESPUESTA

---

---

**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.

## 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**
- ✓ **Tramitación en Mercabarna**
- ✓ **Visitas a Mercabarna**
- ✓ **MercabarnaJobs**

## 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

#### **Tarjeta de prepago**

- ✓ 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.

#### **Tarjeta de abono anual**

- ✓ 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 LAS PERSONAS USUARIAS

**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 y/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).

Pago: 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

---

#### Objetivo de gestión

---

- 
- ✓ 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).

Pago: 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
- ✓ Telemático: en el correo electrónico [emissiotargetes@Mercabarna.cat](mailto:emissiotargetes@Mercabarna.cat), y en el del solicitante
- ✓ Telefónico: 93 556 30 00, y en el teléfono del solicitante

### Canales de Recepción

---

- ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

### Objetivo de gestión

---

- ✓ Entrega y/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 LAS PERSONAS USUARIAS

---

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

---

Gratuito.

#### Centros Prestadores

---

- ✓ Mercabarna

#### Canales de Petición

---

- ✓ **Telemático:** correo al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna [mambient@Mercabarna.cat](mailto: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

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Mercabarna

### Canales de Gestión

- ✓ **Telemático:** correo al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna [mambient@Mercabarna.cat](mailto: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 LAS PERSONAS USUARIAS**

[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**

**Sólo para determinados servicios. Tarifas 2020:**

- ✓ Recogida de materia orgánica vegetal (*Punt Verd*), sólo gestión: 24,00 €/tonelada
- ✓ Recogida de materia orgánica vegetal (*Punt Verd*); gestión + separación hecha por MB: 65 €/tonelada
- ✓ Fracción resta: 90,00 €/t
- ✓ Pescado no apto para consumo humano: 30,00 €/t
- ✓ Entradas de compradores en el *Punt Verd*, sólo usuarios identificados previamente por Mercabarna:
  - Estancia en el PV zona nocturna: 1,40 €/u.

- 
- Estancia en el PV hasta tiempo mínimo, zona diurna: 1,40 €/u.
  - Por cada minuto adicional, zona diurna: 0,36 €/minuto

Pago: 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](http://www.Mercabarna.es/serveis/medi-ambient)

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ Telemático: correo al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna [mambient@Mercabarna.cat](mailto: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**

---

Gratuito.

#### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Mercabarna

#### **Canales de Gestión**

---

- ✓ Telemático: correo al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna [mambient@Mercabarna.cat](mailto:mambient@Mercabarna.cat)
- ✓ Telefónico: 93 556 30 00

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ Presencial: en 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 LAS PERSONAS USUARIAS

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**

---

- ✓ 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

Pago: Mensual. Domiciliación bancaria.

#### **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**

---

- ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna
- ✓ Telemático: en el correo electrónico [farres@Mercabarna.cat](mailto:farres@Mercabarna.cat)
- ✓ Telefónico: 93 556 35 76 / 93 556 30 00, fax: 93 556 31 20

#### **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.

### **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**

---

- ✓ Precio anual con plaza fija
- ✓ Mercado Central del Pescado: 1.161,48€+ IVA
- ✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas: 1.879€ + IVA

Pago: Mensual. Domiciliación bancaria.

#### **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
- ✓ **Telemático:** en el correo electrónico [mcp@Mercabarna.cat](mailto:mcp@Mercabarna.cat) / [mcfh@Mercabarna.cat](mailto:mcfh@Mercabarna.cat)
- ✓ **Telefónico:** 93 556 35 76 / 93 556 30 00, fax: 93 556 31 20

#### **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 LAS PERSONAS USUARIAS**

---

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
7. 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.

Pago: Transferencia bancaria.

### Centros Prestadores

---

✓ Mercabarna

### Información complementaria

---

### Canales de Petición

---

✓ Telemático: en el correo electrónico [formacio@Mercabarna.cat](mailto:formacio@Mercabarna.cat)

### Canales de Gestión

---

✓ Telemático: en el correo electrónico [formacio@Mercabarna.cat](mailto:formacio@Mercabarna.cat)

### Canales de Recepción

---

✓ Presencial: 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

---

**Sala de actos de Mercabarna:**

- ✓ Media jornada (-5horas): 600 euros
- ✓ Jornada completa (+5horas): 1.000 euros

- 
- ✓ Costes extras si se incluye técnico de sonido, limpieza, vigilancia, etc.

**Sala Polivalente de Mercabarna-flor:**

- ✓ 1000 euros por jornada entera (todo incluido)

Pago: Transferencia bancaria.

---

**Centros Prestadores**

- ✓ Mercabarna

---

**Información complementaria**

Véase: <http://www.Mercabarna.es/informacio-practica/llogar-un-espai-a-Mercabarna/>

---

**Canales de Petición**

- ✓ Presencial: 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)
- ✓ Telemático: en el correo electrónico [gomicia@Mercabarna.cat](mailto:gomicia@Mercabarna.cat) (Sala de actos de Mercabarna), o en el correo [sumelzo@mercabarna.cat](mailto:sumelzo@mercabarna.cat) (Sala polivalente de Mercabarna-flor)
- ✓ Telefónico: 93 556 36 27 (Sala d'actes de Mercabarna) y 93 556 32 42 (Sala polivalent de Mercabarna-flor)

---

**Canales de Gestión**

- ✓ Presencial: 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)
- ✓ Telemático: en el correo electrónico [gomicia@Mercabarna.cat](mailto:gomicia@Mercabarna.cat) (Sala de actos de Mercabarna), o en el correo [jordiborbon@jordiborbon.com](mailto:jordiborbon@jordiborbon.com) (Sala polivalente de Mercabarna-flor)
- ✓ Telefónico: 93 556 36 27 (Sala de actos de Mercabarna) y 93 490 16 02 (Sala polivalent de Mercabarna-flor)

---

**Canales de Recepción**

- ✓ Presencial: 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.

Pago: 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**

---

- ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna
- ✓ Telefónico: 935 563 000 (Información básica)

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ Presencial: 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<sup>2</sup>/año (despachos); 180 €/m<sup>2</sup>/año (locales).

Pago: Mensual. Domiciliación bancaria, pago mensual.

### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Mercabarna

### **Información complementaria**

---

Los contratos se pueden hacer a diferentes vencimientos.

### **Canales de Petición**

---

- ✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna
- ✓ Telefónico: 935 563 576 (Información básica)

### **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.

## 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 y 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

---

- ✓ [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 LAS PERSONAS USUARIAS

---

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

---

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

---

Servicios complementarios: Diseño de acciones formativas específicas para las empresas según sus necesidades.

---

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ 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
- ✓ INAL0208 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

---

Gratuito.

#### Centros Prestadores

---

- ✓ Mercabarna
- ✓ Mercabarna-flor

#### Canales de Petición

---

- ✓ Telemático:
  - por la página web <http://www.Mercabarna.es/serveis/formacio/oferta-formativa/>
  - a través de la [página web del SOC](#)
  - enviando correo electrónico a [formacio@Mercabarna.cat](mailto:formacio@Mercabarna.cat)

#### Canales de Gestión

---

- ✓ Presencial: en Mercabarna

#### Canales de Recepción

---

- ✓ Presencial: en Mercabarna

#### Objetivo de gestión

---

- 
- ✓ Impartir el 100% de los cursos solicitados.

## MODALIDAD 2: FORMACIÓN DE OFERTA PRIVADA EN MERCABARNA (TITULACIONES PROPIAS)

### Descripción

Organización de formación vinculada a la manipulación, comercialización y almacenaje de productos frescos alimentarios.

### Ofrece

**Documento.** Certificado de realización del curso.

### Coste y forma de Pago

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

Pago: Domiciliación del débito, preferentemente. Transferencia. Pago al contado (tarjeta de crédito) o a plazos.

### Centros Prestadores

- ✓ Mercabarna

### Canales de Petición

- ✓ Telemático: en el correo electrónico [formacio@mercabarna.cat](mailto:formacio@mercabarna.cat)
- ✓ Telefónico: 935 563 456

### Canales de Gestión

- ✓ Telemático: en el correo electrónico [formacio@mercabarna.cat](mailto:formacio@mercabarna.cat), y en el del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en Mercabarna

### Objetivo de gestión

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

## MODALIDAD 3: FORMACIÓN DE DEMANDA

### Descripción

Organización de formación vinculada a la manipulación, comercialización y almacenaje de productos frescos alimentarios por encargo de empresas e instituciones.

### Ofrece

**Documento.** Certificado de realización del curso.

### Coste y forma de Pago

Presupuesto según la demanda.

Pago: Domiciliación del débito. Transferencia.

### Centros Prestadores

- ✓ Mercabarna

### Información complementaria

Los cursos se hacen a medida según las peticiones de las empresas e instituciones.

#### ***Canales de Petición***

---

- ✓ **Telemático:** en el correo electrónico [formacio@mercabarna.cat](mailto:formacio@mercabarna.cat)
- ✓ **Telefónico:** 935 563 456

#### ***Canales de Gestión***

---

- ✓ **Telemático:** en el correo electrónico [formacio@mercabarna.cat](mailto:formacio@mercabarna.cat), y en el del solicitante

#### ***Canales de Recepción***

---

- ✓ **Presencial:** en Mercabarna o bien en las instalaciones del solicitante

#### ***Objetivo de gestión***

---

- ✓ Alcanzar la aprobación del 75% de las propuestas presentadas.

### **MODALIDAD 4: 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***

---

Gratuito.

#### ***Centros Prestadores***

---

- ✓ 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***

---

- ✓ **Presencial:** en el departamento de RSC
- ✓ **Telemático:** [formacio@Mercabarna.cat](mailto:formacio@Mercabarna.cat)

#### ***Canales de Gestión***

---

- ✓ **Telemático:** en el correo electrónico [formacio@Mercabarna.cat](mailto:formacio@Mercabarna.cat), y en el del solicitante

#### ***Canales de Recepción***

---

- ✓ **Presencial:** 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

### Ofrece

---

**Documento. Información/Datos.** Informe. Análisis.

### Coste y forma de Pago

---

50€ / hora

Pago: Transferencia bancaria.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Mercabarna

### Canales de Petición

---

- ✓ Telemático: en el correo electrónico [mb@Mercabarna.cat](mailto:mb@Mercabarna.cat)

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Telemático:** en el correo electrónico [mb@Mercabarna.cat](mailto:mb@Mercabarna.cat), y en el del solicitante

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** en Mercabarna
- ✓ **Telemático:** del correo electrónico del solicitante

### **OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

---

- ✓ Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos.

## **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 LAS PERSONAS USUARIAS**

---

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 DEL SERVICIO

---

- ✓ Cumplir los plazos de tramitación en un mínimo del 99% de los casos.

### 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/>

**Pago:** 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/informacio-normativa-i-juridica/>

**Pago:** 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**

---

- ✓ **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 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/>

**Pago:** 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.

Pago: 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.

Pago: 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

✓ 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 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 quince 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

Gratuito.

### 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/sollicitud-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](mailto:mb@Mercabarna.cat)

#### **Canales de Gestión**

---

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

#### **Canales de Recepción**

---

- ✓ Telemático: envío por mail a la dirección de correo electrónico facilitada por cada empresa en la solicitud presentada (con acuse de recibo y de lectura).

#### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ Dar respuesta al 95% de las solicitudes de permiso de obras (con documentación completa) dentro del plazo estipulado de quince 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

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Mercabarna

### Canales de Petición

- ✓ Telemático: en el correo electrónico [visites@Mercabarna.cat](mailto:visites@Mercabarna.cat)
- ✓ Telefónico: 93 556 30 00

### Canales de Gestión

- ✓ Telemático: en el correo electrónico [visites@Mercabarna.cat](mailto:visites@Mercabarna.cat), y en el del solicitante
- ✓ Telefónico: 93 556 30 00, y en el del solicitante

### Canales de Recepción

- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Telefónico: en el teléfono 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 y plantes cada día”.

### 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 y plantes, cada día”: 6 € por alumno/a.

Pago: 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 y plantes cada dia”: 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 y plantes cada dia”: 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.

## **MERCABARNAJOBS**

### **DESCRIPCIÓN**

---

Gestión de la Bolsa de trabajo MercabarnaJobs, donde se publican las ofertas de trabajo de las empresas ubicadas en Mercabarna y de empresas agremiadas a los gremios de detallistas de carnicería, aves, charcutería, pescadería y flor.

### **UTILIDAD**

---

Hacer visible la oferta de empleo de las empresas que se ubican en la Unidad alimentaria así como de las empresas agremiadas a los gremios de detallistas de carnicería, aves, charcutería, pescadería y flor.

### **GARANTÍA**

---

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

### **DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

---

Los establecidos en las Condiciones legales para candidatos y empresas.

### **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

---

Las empresas han de solicitar el alta en el portal para poder empezar a publicar las ofertas de trabajo. Mercabarna verifica y autoriza a la empresa.

Los candidatos pueden darse de alta en el portal sin autorización por parte de Mercabarna.

Mercabarna no se hace responsable de la información publicada por terceros.

### **Ofrece**

---

**Oferta de trabajo con candidatos de la Bolsa.**

### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Mercabarna

### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Telemático:**
  - página web <https://mercabarnajobs.mercabarna.es/es/home>
  - página web <https://www.mercabarna.es>

### **Canales de Gestión**

---

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

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Telemático:** los que indique cada empresa que publica oferta de trabajo.

### **OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

---

- ✓ Conseguir 10 candidatos mínimo en el 100% de las ofertas publicadas.



## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 05/05/2022

#### MERCABARNA-FLOR

##### DIRECCIÓN

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

##### TELÉFONO

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

##### WEB

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

##### CORREO ELECTRÓNICO

[mbflor@Mercabarna.cat](mailto:mbflor@Mercabarna.cat)

##### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- De lunes a sábado
- ✓ Lunes: 8 a 13:30h
  - ✓ De martes a viernes: 6 a 13:30h
  - ✓ Sábado: 6 a 10

Se necesita cita previa.

##### CÓMO LLEGAR

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

##### DESCRIPCIÓN

En el 2008 se inauguró el nuevo mercado de la flor, denominado Mercabarna-flor, en un recinto de 44.000 m<sup>2</sup> situado fuera del recinto de Mercabarna, concretamente en el término municipal de Sant Boi, junto al aeropuerto de El Prat.

##### INSTALACIONES

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.

##### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Arrendamiento espacios/locales en los Mercados Centrales y Mercabarna-flor
- ✓ 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

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[quesada@Mercabarna.cat](mailto:quesada@Mercabarna.cat);  
[mcfruites@Mercabarna.cat](mailto:mcfruites@Mercabarna.cat)

### 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: <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<sup>2</sup> 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, la importación y la exportación de frutas y hortalizas, especialistas en patatas, plátanos, productos ecológicos, etcétera.
- ✓ 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

- ✓ 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 *inter vivos* de autorizaciones de uso de puestos del Mercado Central

- 
- de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado
  - ✓ Expedientes *mortis causa* 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

### WEB

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

### CORREO ELECTRÓNICO

[defez@Mercabarna.cat](mailto:defez@Mercabarna.cat);  
[mcpeix@Mercabarna.cat](mailto:mcpeix@Mercabarna.cat)

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ De martes a sábado: de 22h a 10h
- Se necesita cita previa

### CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobús:** 21, 109, N1, L80, L87
- ✓ **Metro:** L9S-Mercabarna
- ✓ **Otros:** <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<sup>2</sup>, trabajan unas cuarenta y dos 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 67.500 toneladas de productos el año, cuyo 88% es producto fresco.

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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:

- ✓ 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

- ✓ Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna) en plano
- ✓ Arrendamiento de espacios o locales en los mercados centrales y Mercabarna-flor

- 
- ✓ Expedientes de traspaso *inter vivo* del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado
  - ✓ Expedientes *mortis causa* 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: 05/05/2022

*Año 2020: Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar.*

### SERVICIO: ACCESO A MERCABARNA

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de accesos a Mercabarna	3.441.505	3.408.321	3.365.223	2.960.987	3.075.333
Número de tarjetas de prepago tramitadas	692	366	763	731	1.349
Número de tarjetas de abono tramitadas	14.181	14.325	1.4308	13.963	12.155

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

##### 1. Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	101%	101%	101%	101%	101%

##### 2. Entrega y/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 48 horas	95%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos
- ✓ Entrega y/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

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de tarjetas de prepago tramitadas	692	366	763	731	1.349

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

##### 1. Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	101%	101%	101%	101%	101%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos

## MODALIDAD 2: ABONO ANUAL

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de tarjetas de abono tramitadas	14.181	14.325	14.308	13.963	12.155

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entrega y/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 48 horas	95%	99%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	100%	104%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Entrega y/o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos

## SERVICIO: LIMPIEZA DE INFRAESTRUCTURAS EN MERCABARNA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza vial), en metros lineales:	27.806,14	27.806,14	27.806,14	29.164,37	29.164,37
Superficie total gestionada en limpieza (Limpieza pabellones y zonas comunes), en m <sup>2</sup> :	92.228,38	92.228,38	92.228,38	93.165,10	93.165,10

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Media de limpieza del 98% de la superficie (dependencias y zonas comunes) diariamente

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	98%	98%	98%	98%	98%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	98%	98%	98%	98%	95%
Grado de cumplimiento	103%	103%	103%	103%	100%

3. Media de limpieza del 80% de la superficie vial diariamente

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	85%	85%	85%	80%	80%
Grado de cumplimiento	106%	106%	106%	100%	100%

4. ≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial

	2017	2018	2019	2020	2021

% alcanzado	59%	59%	60,60%	57,87%	66,57%
Grado de cumplimiento	197%	197%	202%	193%	222%

Propuesta para el 2022:

- ✓ 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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Superficie de los pabellones gestionados (en m <sup>2</sup> )	92.228,38	92.228,38	92.228,38	93.165,10	93.165,10

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	98%	98%	98%	98%	95%
Grado de cumplimiento	103%	103%	103%	103%	100%

Propuesta para el 2022:

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

## MODALIDAD 2: LIMPIEZA VIAL EN MERCABARNA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Volumen anual de agua de red utilizada (en m <sup>3</sup> )	3.520	6.731	1.981	2.231	1.983
Volumen anual de agua de subsuelo utilizada (en m <sup>3</sup> )	5.059	2.380	3.047	3.064	3.948
Longitud de los viales (en m lineales)	22.719,97	22.719,97	22.719,97	23.527,64	23.527,64

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Promedio de limpieza del 80% de viales diariamente

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	85%	85%	85%	80%	80%
Grado de cumplimiento	106%	106%	106%	100%	100%

#### 2. ≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	59%	59%	60,60%	57,87%	66,57%
Grado de cumplimiento	197%	197%	202%	193%	222%

Propuesta para el 2022:

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

## SERVICIO: GESTIÓN DE RESIDUOS EN MERCABARNA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Toneladas totales de residuos sólidos urbanos	24.161,41	26.972,71	26.454,66	27.227,16	25.173,04

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Recogida selectiva > 65% del total

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	75%	76%	74,87%	77,27%	74,83%
Grado de cumplimiento	115%	117%	115%	119%	115%

#### 2. Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 48 horas	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

#### 3. Presentación DARIG<sup>1</sup> antes del 31 de marzo de cada año

	2017	2018	2019	2020	2021
Fecha de presentación	26/03/2018	08/03/2019	21/04/2020	12/03/2021	09/03/2022
Grado de cumplimiento	106%	134%	81%	125%	132%

DARIG: declaración anual de residuos para los gestores.

#### Propuesta para el 2022:

- ✓ Recogida selectiva > 65% del total
- ✓ Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos
- ✓ Presentación DARIG antes del 31 de marzo de cada año

## 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

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

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Recogida selectiva > 65% del total

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	75%	76%	74,87%	77,27%	74,83%
Grado de cumplimiento	115%	117%	115%	119%	115%

#### Propuesta para el 2022:

- ✓ Recogida selectiva > 65% del total

<sup>1</sup> DARIG: declaración anual de residuos para los gestores.



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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de incidencias (acciones de recogida)	223	449	441	222	226

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Recogida de los residuos abandonados antes de 48 horas en el 100% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 48 horas	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

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

## SERVICIO: ARRENDAMIENTO DE PLACES DE APARCAMIENTO (MERCABARNA)

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Total plazas aparcamiento en arrendamiento	868	858	728	728	728

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 15 días	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2022:

- ✓ 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

### INDICADORES DE GESTIÓN

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

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 15 días	100%	100%	100%	100%	100%

Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%
-----------------------	------	------	------	------	------

Propuesta para el 2022:

- ✓ 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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Plazas totales en Puerta Principal del Mercado del Pescado	10	10	10	6	2
Plazas arrendadas en Puerta Principal del Mercado del Pescado	4	4	2	1	2
Plazas totales en los muelles del Mercado de Frutas	130	130	130	130	130
Plazas arrendadas en los muelles del Mercado de Frutas	121	120	109	110	111

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 15 días	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2022:

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

## SERVICIO: ARRENDAMIENTO DE ESPACIOS EN MERCABARNA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de horas de alquiler de aulas	284	203	143,5	30	0
Total m <sup>2</sup> en arrendamiento para despacho y locales comerciales	9262	9.314	11.904	11.126	11.583
Total m <sup>2</sup> en arrendamiento parcelas ZAC	301.341	317.467	322.378	337.762	342.822

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Dar respuesta a las solicitudes dentro de los plazos específicos de cada modalidad en un mínimo del 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2022:

- ✓ 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)

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Cantidad de horas alquiladas	284	203	143,5	30	0
Cantidad de contratos realizados	2	6	2	2	0

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 7 días	100%	100%	100%	100%	n/a
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	-

Propuesta para el 2022:

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

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de alquileres de salones de actos de Mercabarna	3	0	0	0	0
Número de alquileres de la sala polivalente de Mercabarna-flor	3	1	1	1	3

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 72 horas	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2022:

- ✓ *Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos*

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de espacios/locales (paradas, bares, fábricas, oficinas, tiendas...) en arrendamiento en el Mercado Central del Pescado	117	117	123	123	120
Número de m <sup>2</sup> arrendados en Mercabarna-flor	6.959,72	7.151,10	7.369,40	8.127,54	2.989
Número de m <sup>2</sup> en arrendamiento en el Mercado Central de Frutas y Hortalizas	595	357,97	358,43	113,68	0

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 72 horas	95%	95%	95%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	105%	105%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Superficie en arrendamiento para oficinas (en m <sup>2</sup> )	1.781	1.874	1.414,20	1.841,40	923,93
Superficie en arrendamiento para locales comerciales (en m <sup>2</sup> )	999	752,18	405,49	441,84	82,31

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en mínimo el 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 15 días	100%	100%	95%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	100%	105%	105%

Propuesta para el 2022:

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

## SERVICIO: FORMACIÓN EN MERCABARNA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de participantes en acciones formativas en Mercabarna	1.479	930	2.064	1.689	2.091
Número total de acciones formativas	110	88	113	61	146
Número total de horas de formación	5.713	6.107	5.598	6.174	3.286

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto a los/as formadores/as

	2017	2018	2019
Puntuación obtenida	3,72	3,77	3,76
Grado de cumplimiento	116%	118%	118%

### 2. Obtener un mínimo de un 3,76/4 de satisfacción del alumnado con respecto a los/as formadores/as

	2020	2021
Puntuación obtenida	3,75	3,75
Grado de cumplimiento	100%	100%

### 3. Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al material

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

Puntuación obtenida	3,60	3,66	3,63
Grado de cumplimiento	113%	114%	113%

4. **Obtener un mínimo de un 3,63/4 de satisfacción del alumnado con respecto al material**

	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Puntuación obtenida	3,70	3,68
Grado de cumplimiento	102%	101%

5. **Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Puntuación obtenida	3,64	3,68	3,76
Grado de cumplimiento	114%	115%	118%

6. **Obtener un mínimo de un 3,76/4 de satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones**

	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Puntuación obtenida	3,76	3,65
Grado de cumplimiento	100%	97%

7. **Obtener un mínimo de un 3/4 de satisfacción del cliente empresa respecto a la organización del curso**

	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Puntuación obtenida	3,33	3,28
Grado de cumplimiento	111%	109%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Obtener un mínimo de un 3,76/4 de satisfacción del alumnado con respecto a los/as formadores/as
- ✓ 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 un 3/4 de satisfacción del cliente empresa respecto a la organización del curso

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

### INDICADORES DE GESTIÓN

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
% de alumnos totales insertados - Pescadería	51,22	86,67	69,23	86,67	81,48
% de alumnos totales insertados - Carnicería	51,22	86,67	69,23	86,67	81,48
% de alumnos totales insertados - Vendedor de comercio polivalente	66,67	67,44	67,44	67,44	68,18
% de alumnos totales insertados - Floristería	80,00	69,23	86,67	69,23	71,43

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Impartir el 100% de los cursos solicitados**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
% alcanzado	100%	88,87%	85,71%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	89%	86%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Impartir el 100% de los cursos solicitados

## MODALIDAD 2: FORMACIÓN DE OFERTA PRIVADA EN MERCABARNA (TITULACIONES PROPIAS)

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021
Número de cursos que se han ofertado	21	44
Número de cursos que se han impartido	19	39

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Organizar el 81% de los cursos que se programen

	2020	2021
% alcanzado	90,48%	88,46%
Grado de cumplimiento	112%	109%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Organizar el 81% de los cursos que se programen

## MODALIDAD 3: FORMACIÓN DE DEMANDA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021
Número de participantes en la formación <i>in company</i>	599	1.026
Número de cursos organizados	26	73

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Alcanzar la aprobación del 75% de las propuestas presentadas

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

Propuesta para el 2022:

- ✓ Alcanzar la aprobación del 75% de las propuestas presentadas

## MODALIDAD 2: CÁPSULAS FORMATIVAS (MERCABARNA)

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de cápsulas ofertadas	4	6	6	6	2
Número de cápsulas organizadas	6	6	6	2	0

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Conseguir la inscripción de un participante de cada cápsula a uno de los cursos de formación de oferta reglada que se organicen

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

Grau compliment	25%	33%	158%	-	-
-----------------	-----	-----	------	---	---

Propuesta para el 2022:

- ✓ Conseguir la inscripción de un participante de cada cápsula a uno de los cursos de formación de oferta reglada que se organicen

## SERVICIO: ORIENTACIÓN EMPRESARIAL Y SECTORIAL

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Auditorías en el punto de venta)	1	1	1	1	0
Empresas usuarias del Servicio de Orientación empresarial y sectorial de Mercabarna (Información estadística)	7	26	13	6	4

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. 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	2018	2019	2020
% alcanzado	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%

2. Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 48 horas	75%	75%	80%	100%	100%
Grado de cumplimiento	79%	79%	84%	100%	105%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos

## SERVICIO: TRAMITACIÓN EN MERCABARNA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
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	21	19	12	4	13
Número total de Expedientes <i>mortis-causa</i> de autorizaciones de uso de paradas	0	0	0	0	0
Número total de gestión de fraccionamiento de las tasas y precios	3	1	0	0	0
Número total de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento de Parcelas y Naves propiedad de Mercabarna	8	4	9	5	5
Número total de autorización de subarrendamiento de parcelas y naves en Mercabarna	13	27	14	17	31
Número total de Permisos de obras en paradas y/o almacenes de la Zona de Actividades Complementarias	244	226	182	184	173

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Cumplir los plazos de tramitación en un mínimo del 99% de los casos**

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado	100%	100%	98%	98%	100%
<i>Grado de cumplimiento</i>	101%	101%	99%	99%	101%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Cumplir los plazos de tramitación en un mínimo del 99% de los casos

**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**

	2017	2018	2019	2020	2021
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de traspasos <i>intervivos</i> realizados	16	14	7	15	11
Mercado Central del Pescado. Número traspasos <i>intervivos</i> realizados	5	5	5	4	2

**OBJETIVOS DE GESTIÓN**

1. **Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses**

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 2 meses	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grado de cumplimiento</i>	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ 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)**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

	2017	2018	2019	2020	2021
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de traspasos <i>mortis-cause</i> realizados	0	0	0	0	0
Mercado Central del Pescado. Número de traspasos <i>mortis-cause</i> realizados	0	0	0	0	0

**OBJETIVOS DE GESTIÓN**

1. **Dar respuesta al 99% de las solicitudes en un plazo máximo de dos meses**

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 2 meses	100%	100%	No ha habido	No ha habido	No ha habido
<i>Grado de cumplimiento</i>	100%	100%	habido	habido	habido

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar respuesta al 99% de las solicitudes en un plazo máximo de dos meses



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

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Mercado Central de Frutas y Hortalizas. Número de fraccionamientos de tasas y precios	3	0	0	0	0
Mercado Central del Pescado. Número de fraccionamientos de tasas y precios	0	1	0	0	0

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 1 mes	100%	100%	No ha	No ha	No ha
Grado de cumplimiento	100%	100%	habido	habido	habido

Propuesta para el 2022:

- ✓ 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

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento	8	4	9	9	5
Superficie afectada por los traspasos de los derechos de contratos de arrendamiento (en m <sup>2</sup> )	17.381	4.715	16.940,40	7.798,37	9.372,65

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 2 meses	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses

### MODALIDAD 5: AUTORIZACIÓN SUBARRENDAMIENTO DE PARCELAS Y NAVES EN MERCABARNA

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de autorizaciones de subarrendamiento	13	27	14	17	31
Superficie afectada por las autorizaciones de subarrendamiento (en m <sup>2</sup> )	6.506	12.412	12.517,25	2.966	18.567,17

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 2 meses	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2022:

- ✓ 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

## INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de permisos de obras tramitadas	244	226	182	184	173

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. 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	2018
% alcanzado antes de 10 días hábiles	93%	97%
Grado de cumplimiento	94%	98%

### 2. 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	2020
% alcanzado antes de 10 días hábiles	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%

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

	2021
% alcanzado antes de 10 días hábiles	100%
Grado de cumplimiento	105%

Propuesta para el 2022:

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

## SERVICIO: VISITES A MERCABARNA

## INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número total de personas que han visitado Mercabarna (entre institucionales y campañas infantiles de "5 al día" y "Flors y plantes, cada día")	6.292	6.285	6.046	3.812	5.317

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 5 días laborables

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 5 días laborables	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2022:

- ✓ En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 5 días laborables

## MODALIDAD 1: VISITAS INSTITUCIONALES EN MERCABARNA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de visitas institucionales	11	15	16	6	3

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 3 días

	2017	2018	2019	2020	2021
% alcanzado antes de 3 días	100%	80%	85%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	84%	89%	105%	105%

Propuesta para el 2022:

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

## MODALIDAD 2: CAMPAÑAS INFANTILES EN MERCABARNA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2017	2018	2019	2020	2021
Número de alumnos en Campañas infantiles	6.281	6.270	5.934	3.560 <sup>2</sup>	4.926
Número de escuelas en Campañas infantiles	109	114	107	69 <sup>2</sup>	91

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Conseguir un mínimo de 8/10 en las encuestas de satisfacción de los visitantes

	2017
Puntuación obtenida	9,87
Grado de cumplimiento	123%

2. Conseguir un mínimo de 3/4 en las encuestas de satisfacción de los visitantes

	2018	2019	2020	2021
Puntuación obtenida	3,87	3,84	3,9	4,92
Grado de cumplimiento	129%	128%	130%	164%

<sup>2</sup> El taller "Flors i Plantes, cada dia" no se ha realizado durante el 2020 por la imposibilidad de realizar talleres presenciales debido a la pandemia.

Propuesta para el 2022:

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

## SERVICIO: MERCABARNAJOBS

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2020	2021
Número de ofertas publicadas	93	62
Número de candidatos inscritos	2.526	3.950

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Conseguir 10 candidatos mínimo en el 100% de las ofertas publicadas

	2020	2021
% alcanzado	100%	86,67%
Grado cumplimiento	100%	87%

Propuesta para el 2022:

- ✓ Conseguir 10 candidatos mínimo en el 100% de las ofertas publicadas