



Ajuntament  
de Barcelona

# Carta de Serveis de Mercabarna

Data d'actualització: 14/06/2023

Data d'aprovació: 08/07/2021

## **ÍNDEX**

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 3 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 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 .....	- 13 -
Formació a Mercabarna .....	- 16 -
Orientació empresarial i sectorial .....	- 20 -
Tramitació a Mercabarna .....	- 21 -
Visites a Mercabarna .....	- 27 -
MercabarnaJobs .....	- 29 -
<b>Annexos</b> .....	- 31 -
Centres Prestadors .....	- 31 -
Seguiment d'Indicadors i Objectius de Gestió .....	- 35 -

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](mailto: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](mailto:mb@mercabarna.cat)
- ✓ Correu Postal: Adreçat a Centre Directiu , 5ª 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](http://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](mailto: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'INFRAESTRUCTURES A MERCABARNA

### DESCRIPCIÓ

---

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

### UTILITAT

---

Gaudir d'uns espais de qualitat.

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

## GARANTIA

---

Supervisió periòdica pel departament responsable de la neteja de Mercabarna

## DRETS I DEURES 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

---

- ✓ 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

### 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](mailto:mambient@mercabarna.cat)
- ✓ **Telefònic:** 93 556 30 00

### Canals de Recepció

---

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

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Mitjana 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](mailto:mambient@mercabarna.cat)
- ✓ **Telefònic:** 93 556 30 00

### Canals de Recepció

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

### Objectiu de gestió

- ✓ Mitjana 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

- ✓ Prevenció de la contaminació
- ✓ Minimització dels residus en origen
- ✓ Separació dels residus en fraccions
- ✓ Valoració de cada fracció
- ✓ Disposició controlada d'allò que no sigui valorable
- ✓ Proximitat, que la gestió dels residus es faci al més a prop possible d'on es generen
- ✓ Responsabilitat del productor del residu
- ✓ 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 de residus comercials per sobre del 65% de valorització.
- ✓ 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 2022:**

- ✓ Recollida de matèria orgànica vegetal (Punt Verd), només gestió: 26,00 €/tona
- ✓ Recollida de matèria orgànica vegetal (Punt Verd); gestió + separació feta per MB: 70 €/tona
- ✓ Fracció resta: 105,00 €/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: 1,50 €/u.

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

### Canals de Gestió

---

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

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** En el Punt verd de Mercabarna

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Recollida selectiva de residus comercials per sobre del 65% de valorització.

## 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](mailto: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: 360 €/més impostos
- ✓ Preu anual sense plaça fixa a P2: 426 €/més impostos
- ✓ Preu anual amb plaça fixa a P2: 660 €/més impostos

Pagament: Mensual. Domiciliació bancària.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Departament comercial

### 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](mailto: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: 1.350€+ IVA
- ✓ Mercat Central de Fruïtes i Hortalisses: 2.220€ + IVA

Pagament: Mensual. Domiciliació bancària.

### Centres Prestadors

- ✓ Mercat Central del Peix
- ✓ Departament comercial

### Informació complementària

Els contractes es prolonguen d'any en any.

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: a les oficines de Mercabarna
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic [mcpeix@mercabarna.cat](mailto:mcpeix@mercabarna.cat) / [mcfruites@mercabarna.cat](mailto:mcfruites@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 15 €/hora.

Pagament: Transferència bancària.

### Centres Prestadors

- ✓ Mercabarna

### Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic [formacio@mercabarna.cat](mailto:formacio@mercabarna.cat)

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [formacio@mercabarna.cat](mailto: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. Si són empreses que tenen llogat un espai dins de Mercabarna hi ha una reducció del 50%
- ✓ Jornada completa (+5hores): 1.000 euros. Si són empreses que tenen llogat un espai dins de Mercabarna hi ha una reducció del 50%
- ✓ 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](mailto:gomicia@mercabarna.cat) (Sala d'actes de Mercabarna), o al correu [sumelzo@mercabarna.cat](mailto: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](mailto:gomicia@mercabarna.cat) (Sala d'actes de Mercabarna), o al correu [jordiborbon@jordiborbon.com](mailto: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. 136 €/m2/any (despatxos); 205 €/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:

- ✓ Carnisseria i elaboració de productes carnis
- ✓ 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
- ✓ COMT0211 Activitats auxiliars de comerç
- ✓ INAI0108 Carnisseria i elaboració de productes carnis
- ✓ INAJ0109 Peixateria i elaboració de productes de la pesca i l'aqüicultura
- ✓ COMLo110 Activitats auxiliars de magatzem

### 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](mailto: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](mailto:formacio@mercabarna.cat)
- ✓ Telefònic: 935 563 456

### Canals de Gestió

---

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic [formacio@mercabarna.cat](mailto: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](mailto:formacio@mercabarna.cat)
- ✓ Telefònic: 935 563 456

### **Canals de Gestió**

---

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic [formacio@mercabarna.cat](mailto: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](mailto:formacio@mercabarna.cat)

### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic [formacio@mercabarna.cat](mailto: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](mailto:mb@mercabarna.cat)

#### **Canals de Gestió**

---

✓ Telemàtic: al correu electrònic [mb@mercabarna.cat](mailto: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 Fruites i Hortalisses
- ✓ Mercat Central del Peix

### Informació complementària

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

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

Aquesta elecció s'haurà de produir en el termini de 12 mesos des de la data de la mort del



---

causant. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi produït aquesta elecció, es declararà caducada l'autorització i vacant la parada.

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

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

---

#### **Canals de Petició**

- ✓ **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 99% 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](mailto: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](mailto: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](mailto:visites@mercabarna.cat)
- ✓ Telefònic: 93 556 30 00

### Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: al correu electrònic [visites@mercabarna.cat](mailto: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", "Creix amb el peix" i campus d'estiu "refresca't amb 5 al 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). telèfon 93 336 26 12 i/o del web [saldia.es](http://saldia.es).

---

Campanya “Creix amb el Peix”: a través del Gremi de majoristes del mercat central del peix de Mercabarna Tel. 93 556 76 76 – 93 336 37 11

✓ Telemàtic

Campanya “Creix amb el Peix”: a través de la pàgina web del PAE (Programa d’activitats Educatives) [https://w13.bcn.cat/APPS/wprpae/general/homeInIt.do?method=cargar\\_gremi@gmpbcn.com](https://w13.bcn.cat/APPS/wprpae/general/homeInIt.do?method=cargar_gremi@gmpbcn.com)

Campus d’estiu “refresca’t amb 5 al dia”: <https://www.mercabarna.es/responsabilitat-social/campus-estiu/>

---

### Canals de Gestió

✓ Telefònic:

Campanya “5 al dia A través de l’Associació d’Empresaris Majoristes de Fruites i Hortalisses (AGEM). telèfon 93 336 26 12 i/o del web 5aldia.es .

Campanya “Creix amb el Peix”: a través del Gremi de majoristes del mercat central del peix de Mercabarna Tel. 93 556 76 76 – 93 336 37 11

✓ Telemàtic:

Campanya “Creix amb el Peix”: a través del Gremi de majoristes del mercat central del peix de Mercabarna, [gremi@gmpbcn.com](mailto:gremi@gmpbcn.com)

Campus d’estiu “refresca’t amb 5 al dia”. Correu electrònic: [refrescatamb5aldia@projecteeducatiu.es](mailto:refrescatamb5aldia@projecteeducatiu.es)

---

### Canals de Recepció

✓ Presencial: En el recinte a visitar

---

### Objectiu de gestió

✓ Aconseguir un mínim de 3/4 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 i candidates 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 candidatures mínim en el 100% de les ofertes publicades.

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització:** 14/06/2023

#### 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](mailto: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, 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

[aspuro@mercabarna.cat](mailto:aspuro@mercabarna.cat);  
[mcfuites@mercabarna.cat](mailto:mcfuites@mercabarna.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

✓ De 9.00 h a 17.00 h

### 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 m<sup>2</sup> 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 Fruïtes 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](mailto:devez@mercabarna.cat);  
[mcpeix@mercabarna.cat](mailto: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 67.000 tones de productes l'any, un 86% 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 cuïtors 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<sup>i</sup>

Data actualització: 14/06/2023

### SERVEI: ACCÉS A MERCABARNA

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre total d'accessos a Mercabarna	3.408.321	3.365.223	2.960.987	3.075.333	3.053.814
Nombre de targetes de prepagament tramitades	366	763	731	1.349	1.184
Nombre de targetes de abonament tramitades	14.325	1.4308	13.963	12.155	12.902

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% 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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 48 hores	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de targetes de prepagament tramitades	366	763	731	1.349	1.184

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	101%	101%	101%	101%	101%

Proposta per al 2023:

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

## MODALITAT 2: ABONAMENT ANUAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de targetes de abonament tramitades	14.325	14.308	13.963	12.155	12.902

### 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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 48 hores	99%	95%	95%	95%	100%
Grau acompliment	104%	100%	100%	100%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Superfície total gestionada en neteja (Neteja viària), en metres lineals:	27.806,14	27.806,14	29.164,37	29.164,37	29.164,37
Superfície total gestionada en neteja (Neteja pavellons i zones comunes), en m <sup>2</sup> :	92.228,38	92.228,38	93.165,10	93.165,10	93.165,10

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% 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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	98%	98%	98%	95%	98%
Grau acompliment	103%	103%	103%	100%	103%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	85%	85%	80%	80%	80%
Grau acompliment	106%	106%	100%	100%	100%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	59%	60,60%	57,87%	66,57%	72,38%
Grau acompliment	197%	202%	193%	222%	241%

Proposta per al 2023:

- ✓ Garantir una mitjana de neteja del 98% de la superfície (dependències i zones comunes) diàriament
- ✓ Garantir una mitjana de neteja del 95% de la superfície (zones comunes dels pavellons) diàriament
- ✓ Garantir una mitjana de neteja del 80% de la superfície viària diàriament
- ✓ Garantir un consum igual o superior 30% d'aigua de subsòl (pel que fa a aigua de xarxa) per a la neteja

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Superfície dels pavellons gestionats (en m <sup>2</sup> )	92.228,38	92.228,38	93.165,10	93.165,10	93.165,10

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	98%	98%	98%	95%	95%
Grau acompliment	103%	103%	103%	100%	100%

Proposta per al 2023:

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

## MODALITAT 2: NETEJA VIÀRIA A MERCABARNA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum anual d'aigua de xarxa emprada (en m <sup>3</sup> )	6.731	1.981	2.231	1.983	1.976
Volum anual d'aigua de subsòl emprada (en m <sup>3</sup> )	2.380	3.047	3.064	3.948	5.178
Longitud dels vials (en m lineals)	22.719,97	22.719,97	23.527,64	23.527,64	23.527,64

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Mitjana de neteja del 80% de vials diàriament

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	85%	85%	80%	80%	80%
Grau acompliment	106%	106%	100%	100%	100%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	59%	60,60%	57,87%	66,57%	72,38%
Grau acompliment	197%	202%	193%	222%	241%

Proposta per al 2023:

- ✓ Garantir una mitjana de neteja del 80% de vials diàriament
- ✓ Garantir un consum del ≥30% d'aigua de subsòl (pel que fa a aigua de xarxa) per a la neteja viària

## SERVEI: GESTIÓ DE RESIDUS A MERCABARNA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Tones totals de residus sòlids urbans	26.972,71	26.454,66	27.227,16	25.173,04	23.059,23

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Recollida selectiva de residus comercials per sobre del 65% de valorització

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	76%	74,87%	77,27%	74,83%	73,17%
Grau compliment	117%	115%	119%	115%	115%

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 48 hores	100%	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	100%	100%	100%	100%	100%

#### 3. Presentació DARIG<sup>1</sup> abans de 31 de març de cada any

	2018	2019	2020	2021	2022
Data de presentació	08/03/2019	21/04/2020	12/03/2021	09/03/2022	09/03/2023
Grau compliment	134%	81%	125%	132%	134%

#### Proposta per al 2023:

- ✓ *Mantenir la recollida selectiva de residus comercials per sobre del 65% de valorització*
- ✓ *Garantir la recollida dels residus abandonats abans de 48 hores en el 100% dels casos*
- ✓ *Mantenir la gestió de la fracció orgànica vegetal per sota de les 10.000 tones*

## 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Tones recollides de RSU (selectiva)	26.972,71	26.454,66	27.227,16	25.173,04	23.059,23

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Recollida selectiva de residus comercials per sobre del 65% de valorització

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	76%	74,87%	77,27%	74,83%	73,17%
Grau compliment	117%	115%	119%	115%	115%

#### Proposta per al 2023:

- ✓ *Mantenir la recollida selectiva de residus comercials per sobre del 65% de valorització*
- ✓ *Mantenir la gestió de la fracció orgànica vegetal per sota de les 10.000 tones*

<sup>1</sup> DARIG: declaració anual de residus per als gestors, presentada a l'Agència de Residus de Catalunya.

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Número d'incidències (accions de recollida)	449	441	222	226	247

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 48 hores	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ Garantir la recollida dels residus abandonats abans de 48 hores en el 100% dels casos

## SERVEI: ARRENDAMENT DE PLACES D'APARCAMENT (MERCABARNA)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Total places aparcament en arrendament	858	728	728	728	728

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Places total P1	421	421	421	421	421
Places total P2	307	307	307	307	307
Places arrendades P1	351	327	240	113	77
Places arrendades P2	198	276	279	228	208



## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Places total en Porta Principal del Mercat del Peix	10	10	6	2	6
Places arrendades en Porta Principal del Mercat del Peix	4	2	1	2	1
Places total als molls del Mercat de Fruites	130	130	130	130	124
Places arrendades als molls del Mercat de Fruites	120	109	110	111	116

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 15 dies	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau acompliment</i>	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'hores de lloguer d'aules	203	143,5	30	0	12
Total m2 en arrendament per a despatxos i locals comercials	9.314	11.904	11.126	11.583	11.583
Total m2 en arrendament parcel·les ZAC	317.467	322.378	337.762	342.822	514.841,17 <sup>2</sup>

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Quantitat d'hores llogades	203	143,5	30	0	12
Quantitat de contractes realitzats	6	2	2	0	1

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 7 dies	100%	100%	100%	n.a	100%
Grau compliment	100%	100%	100%	-	100%

Proposta per al 2023:

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

<sup>2</sup> Inclou la parcel·la 22AL

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de lloguers de sala d'actes de Mercabarna	0	0	0	0	4
Nombre de lloguers de sala polivalent de Mercabarna-flor	1	1	1	3	2

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 72 hores	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de espais/locals (parades, bars, fàbriques, oficines, botigues...) en arrendament al Mercat Central del Peix	117	123	123	120	118
Nombre de m2 arrendats a Mercabarna-flor	7.151,10	7.369,40	8.127,54	2.989	8.290,30
Nombre de m2 en arrendament al Mercat Central de Fruites i Hortalisses	357,97	358,43	113,68	0	12.688,65

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 72 hores	95%	95%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Superfície en arrendament per a oficines (en m <sup>2</sup> )	1.874	1.414,20	1.841,40	923,93	410
Superfície en arrendament per a locals comercials (en m <sup>2</sup> )	752,18	405,49	441,84	82,31	0

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 15 dies	100%	95%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	100%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

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

## SERVEI: FORMACIÓ A MERCABARNA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre total de participants en accions formatives a Mercabarna	930	2.064	1.689	2.091	681
Nombre total d'accions formatives	88	113	61	146	86
Nombre total d'hores de formació	6.107	5.598	6.174	3.286	3954

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

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

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

	2020	2021	2022
Puntuació assolida	3,75	3,75	3,74
Grau acompliment	100%	100%	99%

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

	2018	2019
Puntuació assolida	3,66	3,63
Grau acompliment	114%	113%

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

	2020	2021	2022
Puntuació assolida	3,70	3,68	3,69
Grau acompliment	102%	101%	102%

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

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

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

	2020	2021	2022
Puntuació assolida	3,76	3,65	3,69
Grau acompliment	100%	97%	98%

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

	2020	2021	2022
Puntuació assolida	3,33	3,28	3,67
Grau acompliment	111%	109%	122%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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 3,4/4 de satisfacció del client empresa respecte l'organització del curs

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
% d'alumnes totals inserits - Peixateria	86,67	69,23	86,67	81,48	63,08
% d'alumnes totals inserits - Carnisseria	86,67	69,23	86,67	81,48	63,08
% d'alumnes totals inserits - Venedor de comerç polivalent	67,44	67,44	67,44	68,18	84,25%
% d'alumnes totals inserits - Floristeria	69,23	86,67	69,23	71,43	81,82%

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	88,87%	85,71%	100%	100%	100%
Grau acompliment	89%	86%	100%	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ Impartir el 100% dels cursos sol·licitats

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022
Nombre de cursos que s'han ofert	21	44	44
Nombre de cursos que s'han impartit	19	39	36

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Organitzar el 81% dels cursos que es programin

	2020	2021	2022
% assolit	90,48%	88,64%	81,82%
Grau acompliment	112%	109%	101%

Proposta per al 2023:

- ✓ Aconseguir que en la formació d'oferta participin un mínim de 80 empreses diferents de la UA

### MODALITAT 3: FORMACIÓ DE DEMANDA

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022
Nombre de participants a la formació <i>in company</i>	599	1.026	82
Nombre de cursos organitzats	26	73	27

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2020	2021	2022
% assolit	47,37%	51,52%	41,18%
Grau acompliment	63%	69%	55%

Proposta per al 2023:

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

### MODALITAT 4: CÀPSULES FORMATIVES (MERCABARNA)

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022 <sup>3</sup>
Nombre de càpsules que s'han ofert	6	6	6	2	0
Nombre de càpsules que s'han organitzat	6	6	2	0	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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	0,33	19	0	0	0
Grau acompliment	33%	1900%	-	-	-

### SERVEI: ORIENTACIÓ EMPRESARIAL I SECTORIAL

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Empreses usuàries del Servei d'Orientació empresarial i sectorial de Mercabarna (Auditories a punt de venda)	1	1	1	0	- <sup>4</sup>
Empreses usuàries del Servei d'Orientació empresarial i sectorial de Mercabarna (Informació estadística)	26	13	6	4	4

<sup>3</sup> Servei no ofert.

<sup>4</sup> Servei no ofert.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **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**

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 48 hores	75%	80%	85%	100%	100%
Grau acompliment	79%	84%	89%	105%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ *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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre total d'Expedients de traspàs intervius d'autoritzacions d'ús de parades dels Mercat Centrals de Fruites i Hortalisses i del Peix	19	12	4	13	4
Nombre total d'Expedients mortis-causa d'autoritzacions d'ús de parades	0	0	0	0	0
Nombre total de gestió de fraccionament de les taxes i preus	1	0	0	0	0
Nombre total de traspessos dels drets de contractes d'arrendament de Parcel·les i Naus propietat de Mercabarna	4	9	5	5	6
Nombre total d'autoritzacions de sotsarrendament de parcel·les i naus a Mercabarna	27	14	17	31	23
Nombre total de Permisos d'obres en parades i/o magatzems de la Zona d'Activitats Complementàries	226	182	184	173	162

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	100%	98%	98%	100%	100%
Grau acompliment	101%	99%	99%	101%	101%

Proposta per al 2023:

- ✓ *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

	2018	2019	2020	2021	2022
Mercat Central de Fruites i Hortalisses. Nombre de traspassos <i>intervius</i> realitzats	14	7	15	11	4
Mercat Central del Peix. Nombre de traspassos <i>intervius</i> realitzats	5	5	4	2	12

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 2 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Mercat Central de Fruites i Hortalisses. Nombres de traspassos <i>mortis-causa</i> realitzats	0	0	0	0	0
Mercat Central del Peix. Nombres de traspassos <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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 2 mesos	100%	No n'hi ha hagut	No n'hi ha hagut	No n'hi ha hagut	No n'hi ha hagut
Grau acompliment	100%				

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Mercat Central de Fruites i Hortalisses. Nombre de fraccionaments de taxes i preus	0	0	0	0	0
Mercat Central del Peix. Nombre de fraccionaments de taxes i preus	1	0	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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans d'1 mes	100%	No hi ha hagut	No hi ha hagut	No hi ha hagut	No hi ha hagut
Grau acompliment	100%				

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de traspassos dels drets de contractes d'arrendament	4	9	9	5	6
Superfície afectada pels traspassos dels drets de contractes d'arrendament (en m <sup>2</sup> )	4.715	16.940,40	7.798,37	9.372,65	7.876,02

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 2 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'autoritzacions de sotsarrendament.	27	14	17	31	23
Superfície afectada per les autoritzacions de sotsarrendament (en m <sup>2</sup> )	12.412	12.517,25	2.966	18.567,17	3.772,02

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 2 mesos	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de permisos d'obres tramitats	226	182	184	173	162

### 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

	2018
% assolit abans de 10 dies hàbils	97%
Grau acompliment	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 completa) dins del termini estipulat de quinze dies hàbils des de la data de recepció al registre d'entrada

	2021	2022
% assolit abans de 15 dies hàbils	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre total de persones que han visitat Mercabarna (entre institucionals i campanyes infantils de "5 al dia" i "Flors i plantes, cada dia")	6.285	6.046	3.812	5.317	-
Nombre total de persones que han visitat Mercabarna (entre institucionals i campanyes infantils de "5 al dia", campus d'estiu i "Creix amb el peix")	-	-	-	-	9.040

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 5 dies laborables	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

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

## MODALITAT 1: VISITES INSTITUCIONALS A MERCABARNA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de visites institucionals	15	16	6	3	99

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit abans de 3 dies	80%	85%	100%	100%	100%
Grau acompliment	84%	89%	105%	105%	105%

Proposta per al 2023:

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

## MODALITAT 2: CAMPANYES INFANTILS A MERCABARNA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Nombre d'alumnes en Campanyes infantils	6.270	5.934	3.560 <sup>5</sup>	4.926	9.040 <sup>6</sup>
Nombre d'escoles en Campanyes infantils	114	107	69 <sup>7</sup>	91	175

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuació assolida	3,87	3,84	3,9	4,92	3,88
Grau acompliment	129%	128%	130%	164%	129%

Proposta per al 2023:

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

<sup>5</sup> 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

<sup>6</sup> La campanya "Flors i Plantes, cada dia" no se ha realitzat durant el 2022

<sup>7</sup> La campanya "Flors i Plantes, cada dia" no se ha realitzat durant el 2022

## INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022
Nombre d'ofertes publicades	93	62	75
Nombre de candidatures inscrites	2.526	3.950	383

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

## 1. Aconseguir 10 candidatures mínim en el 100% de les ofertes publicades

	2020	2021	2022
% assolit	100%	86,67%	25,4%
Grau acompliment	100%	87%	25%

## Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir un grau de satisfacció amb el funcionament de la borsa de treball per part de les empreses que publiquen ofertes del 3,5/4

<sup>i</sup> 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 oferts 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.