



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Mercabarna

Fecha de aprobación: 30/11/2017

Índice

Misión	- 2 -
Datos de contacto	- 2 -
Compromisos de calidad.....	- 3 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias	- 3 -
Servicios	- 4 -
Acceso a Mercabarna	- 4 -
Limpieza de infraestructuras en Mercabarna	- 6 -
Gestión de residuos en Mercabarna	- 8 -
Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna)	- 10 -
Arrendamiento de espacios en Mercabarna	- 12 -
Formación en Mercabarna.....	- 15 -
Orientación empresarial y sectorial.....	- 20 -
Matadero	- 21 -
Tramitación en Mercabarna.....	- 23 -
Visitas a Mercabarna.....	- 28 -
Anexos	- 31 -
Centros prestadores.....	- 31 -

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

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

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

MISIÓN

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

DATOS DE CONTACTO

Dirección	Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	935 563 000 / Fax: 935 563 120
Correo electrónico / Web	mb@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es
Atención al público	De lunes a viernes Centro de Control, de lunes a domingo De 7.30 h a 18.00 h. Centro de Control, de 00.00 h a 24.00 h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Ver: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/es_com-

	arribar/
--	--------------------------

COMPROMISOS DE CALIDAD

La actuación de Mercabarna se centra en cuatro ejes estratégicos:

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

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

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

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Participación y colaboración ciudadana	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de todas las aportaciones realizadas por los ciudadanos 2. Estudio de estas aportaciones 3. Respuesta 4. Aplicación, en su caso <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> oficinas de Mercabarna ✓ <u>Correo postal:</u> Centro Directivo, 5.ª planta, Major de Mercabarna, 76, 08040 Barcelona ✓ <u>Telemático:</u> a la dirección electrónica mb@mercabarna.cat
Quejas, reclamaciones y sugerencias	<p>Procedimiento:</p> <p>Se dispone de un procedimiento para regular las reclamaciones que puedan formular los clientes como consecuencia de las prestaciones de servicios efectuados por Mercabarna.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente puede presentar una reclamación a través del formulario habilitado por Mercabarna. 2. Revisar cómo se ha prestado el servicio que ha originado la reclamación. 3. Emitir un informe de aprobación o denegación de la reclamación en que, si procede, se debe incluir la propuesta de reparación del daño y las acciones

	<p>correctivas para evitar que se repitan las deficiencias.</p> <p>Canales:</p> <p>Formulario que se puede descargar en la página web de la empresa para la presentación de las reclamaciones (www.mercabarna.es – Info práctica – reclamaciones).</p> <p>También se dispone de copias físicas del formulario en la recepción del Centro Directivo y en diferentes instalaciones de la empresa, mercados centrales, Matadero, Mercabarna-flor, Punto Verde o Formación.</p>
Tiempo de respuesta	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
- ✓ Matadero
- ✓ Tramitación en Mercabarna
- ✓ Visitas a Mercabarna

ACCESO A MERCABARNA

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

Utilidad

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

	<p>frecuencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Esta tarjeta ofrece entradas ilimitadas a Mercabarna durante el periodo de vigencia de la misma tarjeta (del 1 de febrero al 31 de enero del año siguiente). ✓ El usuario paga el importe de la tarjeta una vez al año.
Garantía	Las tarifas de acceso al recinto las aprueba cada año el Ayuntamiento de Barcelona.
Derechos y deberes de los usuarios	<p>Derecho: acceso al recinto.</p> <p>Deberes: pago y cumplimiento de las normativas de circulación y de los reglamentos de funcionamiento interno de los mercados centrales.</p>
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 90% de los casos. ✓ Entrega 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	Ver: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/es_acces-a-mercabarna/ (apartado de tarifas). Efectivo, tarjeta de crédito.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	La tarjeta de prepago será válida mientras se disponga de saldo en la misma tarjeta.
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna.
Objetivos de gestión del servicio	✓ Entrega o recarga de la tarjeta en el mismo momento del pago en el 99% de los casos.

MODALIDAD 2: ABONO ANUAL

Descripción	Facilitar la obtención de abonos anuales para vehículos (excepto motos) mediante tarjetas de proximidad para acceder al recinto de Mercabarna.
Ofrece	Tarjeta. Tarjeta de proximidad
Coste y forma de pago	Ver: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/es_acces-a-mercabarna/ (apartado de tarifas). Efectivo, tarjeta crédito, domiciliación bancaria, cheque.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	El periodo de validez del abono va del 1 de febrero al 31 de enero. Cada tarjeta va asignada a una matrícula de vehículo.
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna. ✓ <u>Telefónico:</u> 935 563 000, y teléfono del solicitante. ✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico emissiotargetes@mercabarna.cat y correo del solicitante
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Entrega o activación de la tarjeta de abono dentro de las 48 horas una vez efectuado el pago en el 95% de los casos.

LIMPIEZA DE INFRAESTRUCTURAS EN MERCABARNA

Descripción	Limpieza de todos los espacios comunes (zonas de actividad de los mercados centrales y viales) del recinto de Mercabarna.
Utilidad	Disponer de unos espacios de calidad. Mejorar la sostenibilidad ambiental del recinto y las instalaciones.
Garantía	Supervisión periódica a cargo del departamento responsable de la limpieza de Mercabarna.
Derechos y deberes de los usuarios	Cumplimiento de la normativa interna de Mercabarna y de los reglamentos de funcionamiento interno de los mercados centrales
Procedimientos de	Servicios subcontratados a empresas externas con supervisión

gestión del servicio periódica a cargo del Departamento de Medio Ambiente.

Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Media de limpieza del 98% de la superficie (dependencias y zonas comunes) diariamente.✓ Media de limpieza del 95% de la superficie (zonas comunes de los pabellones) diariamente.✓ Media de limpieza del 80% de la superficie vial diariamente.✓ ≥30% de agua de subsuelo (con respecto a agua de red) para la limpieza vial.
--	--

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

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

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

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Canales de gestión ✓ Telemático: correo electrónico al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna, mambient@mercabarna.cat
✓ Telefónico: 935 563 000

Canales de recepción ✓ Presencial: en el espacio de servicio.

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

MODALIDAD 2: LIMPIEZA VIAL EN MERCABARNA

Descripción Limpieza vial de la Unidad Alimentaria Mercabarna.

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

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Mercabarna**

Canales de gestión ✓ Telemático: correo electrónico al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna, mambient@mercabarna.cat.

✓ Telefónico: 935 563 000

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 generan.
- ✓ Responsabilidad del productor del residuo.
- ✓ Corresponsabilidad de todos aquellos 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

[Normativa interna de los mercados centrales](#)

de los usuarios

Procedimientos de gestión del servicio	Servicio subcontratado a empresas externas bajo supervisión del Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ 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, COMO BARES, TIENDAS, JARDÍN DE INFANCIA, BANCOS, ETC.).

Descripción	Recogida selectiva y transporte a diversas plantas de gestión de los RSU de las empresas que operan en Mercabarna. Mercabarna dispone de un sistema de recogida y separación de residuos propio que permite reciclar más del 70% de los desperdicios comerciales que se generan anualmente en su recinto.
Ofrece	Calidad ambiental. Documento. Seguimiento del servicio (informes de trabajo depositados en el archivo de medio ambiente).
Coste y forma de pago	Solo para determinados servicios. Tarifas 2017: <ul style="list-style-type: none">✓ Recogida de residuos en el Punto Verde para gestionarlos (palés): 20 €/palé.✓ Recogida de residuos en el Punto Verde para gestionarlos (basculante): 9 €/basculante.✓ Separación hecha por MB: 25 €/palé.✓ Fracción de resto: 86,50 €/t.✓ Pescado no apto para consumo humano (*): 30 €/t.✓ Entradas de compradores en el Punto Verde, solo usuarios identificados previamente por Mercabarna (**)<ul style="list-style-type: none">○ Estancia en el PV zona nocturna: 1,40 €/u.○ Estancia en el PV hasta un tiempo mínimo, zona diurna: 1,40 €/u.○ Por cada minuto adicional, zona diurna: 0,36 €/minuto. <p>Facturación hecha por el Departamento de Administración de Mercabarna. Pago al contado, cheque, transferencia o domiciliación.</p>
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	www.mercabarna.es/serveis/es_medi-ambient
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna, mambient@mercabarna.cat

	✓ <u>Telefónico</u> : 935 563 000
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : Punto Verde de Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Recogida selectiva > 65% del total.

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

Descripción	Recogida y gestión correcta de los residuos abandonados en la vía pública
Ofrece	Calidad ambiental. Documento. Registro de incidencias de Mercabarna
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico al Departamento de Medio Ambiente de Mercabarna, mambient@mercabarna.cat ✓ <u>Telefónico</u> : 935 563 000
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : 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 del alquiler de la plaza de aparcamiento. Normativa interna del recinto
Derechos y deberes	Los derivados del contrato de alquiler de la plaza de

de los usuarios	aparcamiento.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 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 un mínimo del 95% de los casos

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

Descripción	<p>Aparcamiento (P1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicado en la calle Longitudinal, 10 (ante la entrada K del recinto). ✓ Abierto las 24 horas. ✓ Estacionamiento rotativo. ✓ Alquiler sin plaza fija. <p>Aparcamiento (P2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicado en la calle Major de Mercabarna (al lado de la zona comercial). ✓ Abierto las 24 horas. ✓ Estacionamiento rotativo. ✓ Alquiler con plaza fija y sin ella. ✓ Cuatro puntos de recarga para vehículos eléctricos.
Ofrece	Instalación. Documento. Contrato de arrendamiento
Coste y forma de pago	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precio anual sin plaza fija en P1: 300 €/más impuestos. ✓ Precio anual sin plaza fija en P2: 396 €/más impuestos. ✓ Precio anual con plaza fija en P2: 660 €/más impuestos. <p>Mensual. Domiciliación bancaria.</p>
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Los contratos están vinculados a la tarjeta de abono de acceso al recinto de Mercabarna. Sin este abono no se arrienda ninguna plaza de aparcamiento.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en las oficinas de Mercabarna. ✓ <u>Telefónico</u>: 935 563 576 - 935 563 000 / Fax: 935 563 120. ✓ <u>Telemático</u>: Correo electrónico quesada@mercabarna.cat.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en un mínimo del 95% de los casos.

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

Descripción	Arrendamiento de plazas de aparcamiento en la fachada de la puerta principal del Mercado Central del Pescado y en los muelles laterales de los pabellones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas.
Ofrece	Instalación. Documento. Contrato de arrendamiento
Coste y forma de pago	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precio anual con plaza fija: ✓ Mercado Central del Pescado: 1.161,48 € + IVA. ✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas: 1.879 € + IVA. Mensual. Domiciliación bancaria.
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercado Central del Pescado ✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas
Información complementaria	Los contratos se prolongan de año en año.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en las oficinas de Mercabarna. ✓ <u>Telefónico</u>: 935 563 576 - 935 563 000 / Fax: 935 563 120. ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico mcp@mercabarna.cat / mcfh@mercabarna.cat.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Respuesta a la solicitud de arrendamiento antes de 15 días en un mínimo del 95% de los casos.

ARRENDAMIENTO DE ESPACIOS EN MERCABARNA

Descripción	Mercabarna dispone de diferentes espacios repartidos por la Unidad Alimentaria, que pone a disposición de diferentes personas o empresas interesadas, en régimen de alquiler por periodos temporales diversos.
Utilidad	Disponer de espacio para llevar a cabo una actividad determinada.
Garantía	El contrato firmado.
Normativa reguladora del servicio	Reglamentos de funcionamiento interno de los mercados centrales y contratos.
Derechos y deberes de los usuarios	Según los pactos establecidos en los contratos de arrendamiento.

Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la solicitud. 2. Presupuesto. 3. Estudio de la documentación. 4. Respuesta al solicitante. 5. Firma del contrato. 6. Pago. 6. Acceso y uso de los espacios.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 de teórica: 6,5 €/hora. Transferencia bancaria.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico formacio@mercabarna.cat .
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico formacio@mercabarna.cat .
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en el aula contratada.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta (siempre condicionada a disponibilidad) al 100% de las peticiones en un plazo de 7 días, como máximo.

MODALIDAD 2: ALQUILER DE LOS SALONES 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	Salón de actos de Mercabarna: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Media jornada (menos de 5 horas): 600 €. ✓ Jornada completa (más de 5 horas): 1.000 €. ✓ Costes extras si se incluye técnico de sonido, limpieza,

vigilancia, etcétera.

Sala polivalente de Mercabarna-flor:

✓ 1.000 € por jornada entera (todo incluido).

Transferencia bancaria.

Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Ver: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/es_llogar-un-espai-a-mercabarna/
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none">✓ Telefónico: 935 563 627 (salón de actos de Mercabarna) - 935 563 242 (sala polivalente de Mercabarna-flor).✓ Telemático: correo electrónico comunicacio@mercabarna.cat (salón de actos de Mercabarna) o calvo@mercabarna.cat (sala polivalente de Mercabarna-flor).✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna, Major de Mercabarna, 76 (salón de actos de Mercabarna), o en las oficinas de Mercabarna-flor, ctra. Antiga de València (B-204), 1, 08830 Sant Boi de Llobregat (sala polivalente de Mercabarna-flor).
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none">✓ Telefónico: 935 563 627 (salón de actos de Mercabarna) - 934 901 602 (sala polivalente de Mercabarna-flor).✓ Telemático: correo electrónico comunicacio@mercabarna.cat (salón de actos de Mercabarna), o jordiborbon@jordiborbon.com (sala polivalente de Mercabarna-flor).✓ Presencial: en las oficinas de Mercabarna, Major de Mercabarna, 76 (salón de actos de Mercabarna), o en las oficinas de Mercabarna-flor, ctra. Antiga de València (B-204), 1, 08830 Sant Boi de Llobregat (sala polivalente 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 O LOCALES EN LOS MERCADOS CENTRALES Y EN MERCABARNA-FLOR

Descripción	Arrendamiento de los espacios o locales ubicados en el interior de los mercados centrales y en Mercabarna-flor, propiedad de Mercabarna.
Ofrece	Instalación. Documento. Contrato de arrendamiento.
Coste y forma de pago	Según las tarifas anuales. Domiciliación bancaria, pago mensual.
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none">✓ Mercado Central del Pescado✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas

✓ **Mercabarna-flor**

Información complementaria	Los contratos se pueden hacer a diferentes vencimientos, con fecha máxima del 30 de setiembre de 2038.
Canales de petición	✓ <u>Telefónico</u> : 935 563 000 (información básica). ✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Dar una respuesta antes de 72 horas en el 95% de los casos.

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

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

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

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

Utilidad	Formar profesionales del sector alimentario.
Garantía	Sistema de calidad ISO 9001:2015.
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 30/2015, de 9 de setiembre ✓ RD 694/2017, de 3 de julio ✓ Orden TSF/288/2016, de 24 de octubre ✓ Orden TSF/223/2016, de 23 de agosto
Derechos y deberes de los usuarios	Hay una normativa interna que se aplica al alumnado de la formación de oferta reglada y al de la formación profesionalizadora.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de solicitud o presentación de solicitud a convocatoria pública. 2. Elaboración de la propuesta formativa y planificación. 3. Programación e impartición de la acción formativa. 4. Evaluación de la acción formativa y de los participantes, en su caso. 5. Gestión de prácticas en empresas y gestión de la inserción laboral, en su caso.
Información complementaria	<p>Servicios complementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de acciones formativas específicas para las empresas según sus necesidades. ✓ Bolsa de exalumnos a disposición de las empresas. ✓ Organización de acciones formativas a demanda de la empresa o de un grupo de empresas (entidad externa).
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al profesorado. ✓ Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto al material. ✓ Obtener un mínimo de un 3,2/4 de satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones.

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

Descripción	<p>Organización o impartición de los siguientes certificados de profesionalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ AGAJ0110 Actividades de floristería. ✓ AGAJ0108 Actividades auxiliares de floristería. ✓ COMT0211 Actividades auxiliares de comercio. ✓ COMV0108 Actividades de venta. ✓ COMT0210 Gestión administrativa del comercio internacional. ✓ INAI0208 Sacrificio, preparación de la canal y despiece de animales. ✓ INAJ0109 Pescadería y elaboración de productos de la pesca y la acuicultura.
Ofrece	Conocimiento. Documento. Titulación oficial correspondiente al curso que se ha realizado.
Coste y forma de pago	0
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercabarna ✓ Mercabarna-flor
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: a través de la página web http://www.mercabarna.es/serveis/formacio/oferta-formativa-es/. ✓ <u>Telemático</u>: a través de la página web del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC). ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico a formacio@mercabarna.cat.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en Mercabarna.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Impartir el 100% de los cursos solicitados.

MODALIDAD 2: FORMACIÓN PROFESIONALIZADA EN MERCABARNA

Descripción	Organización o impartición de formación para aprender los oficios de carnicero, pescadero y vendedor de comercio alimenticio polivalente.
Ofrece	Conocimiento. Orientación. Acompañamiento personal. Desarrollo del curso y tutorización de las prácticas en empresas.
Coste y forma de pago	Presupuesto según la demanda. Domiciliación del débito preferentemente. Transferencia.

Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Los cursos se hacen a medida según las peticiones de las instituciones.
Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico formacio@mercabarna.cat . ✓ <u>Telefónico</u> : 935 563 456
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico formacio@mercabarna.cat y correo del solicitante.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta al 100% de las peticiones (respuesta siempre condicionada a disponibilidad de recursos) para posibilitar su realización.

MODALIDAD 3: FORMACIÓN IN COMPANY (MERCABARNA)

Descripción	Organización o impartición de formación dirigida a trabajadores de empresas o establecimientos de alimentación.
Ofrece	Conocimiento. Orientación. Desarrollo del curso.
Coste y forma de pago	Presupuesto según la demanda. Domiciliación del débito, preferentemente. Transferencia.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Los cursos se hacen a medida según las peticiones de las empresas.
Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico formacio@mercabarna.cat . ✓ <u>Telefónico</u> : 935 563 456
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : correo electrónico formacio@mercabarna.cat y correo del solicitante.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en Mercabarna o bien en las instalaciones del solicitante.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta al 100% de las peticiones (respuesta siempre condicionada a disponibilidad de recursos) en un plazo máximo de 7 días.

MODALIDAD 4: FORMACIÓN EN ABIERTO (MERCABARNA)

Descripción	Organización de formación en temas vinculados a la comercialización del producto fresco dirigida al público en general: manipuladores de alimentos, carretillero, etcétera.
--------------------	---

Ofrece	Documento. Certificado de realización del curso.
Coste y forma de pago	Ver: http://www.mercabarna.es/serveis/formacio/oferta-formativa-es/ Domiciliación del débito, preferentemente. Transferencia. Pago al contado.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de petición	✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico formacio@mercabarna.cat . ✓ <u>Presencial:</u> en el centro directivo de Mercabarna, tercera planta.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en el centro directivo de Mercabarna, tercera planta. ✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico formacio@mercabarna.cat y correo del solicitante.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Organizar el 80% de los cursos que se programen en abierto. ✓ Organizar uno de los cursos en línea.

MODALIDAD 5: CÁPSULAS FORMATIVAS (MERCABARNA)

Descripción	Sesión informativa o formativa para dar a conocer en qué consiste el oficio de carnicero, de pescadero o de florista.
Ofrece	Información. Conocimiento.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ 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	✓ <u>Telemático:</u> formacio@mercabarna.cat . ✓ <u>Presencial:</u> en el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
Canales de gestión	✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico formacio@mercabarna.cat y correo del solicitante.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en Mercabarna y Mercabarna-flor.
Objetivo de gestión	✓ Conseguir la inscripción de un participante de cada cápsula a uno de los cursos de formación de oferta regulada 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	<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<p>Auditorías en el punto de venta</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recepción de la solicitud.2. Organización de agenda.3. Realización de la acción solicitada.4. Facturación y cobro del servicio.5. Entrega de los resultados. <p>Información estadística</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recibir la 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. Facturar y cobrar el servicio.6. Entregar la información, el análisis o el documento en menos de 15 días hábiles.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Auditorías en el punto de venta: dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona.✓ Información estadística: dar respuesta y presupuesto a la solicitud en menos de 48 horas en el 95% de los casos.

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

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

Ofrece	Documento. Informe de la auditoría.
Coste y forma de pago	398 € por visita. Domiciliación del débito, preferentemente. Transferencia.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de petición	✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico formacio@mercabarna.cat . ✓ <u>Telefónico:</u> 935 563 456
Canales de gestión	✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico formacio@mercabarna.cat y correo del solicitante.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en el establecimiento de la empresa.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta a todos los requerimientos que constan en las actas levantadas por los servicios de inspección de la Agencia de Salud Pública de Barcelona.

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA (MERCABARNA)

Descripción	Facilitar información estadística elaborada sobre la evolución de la comercialización o los precios de uno o diversos productos de los mercados centrales.
Ofrece	Documento. Información / Datos. Informe. Análisis.
Coste y forma de pago	50 €/hora. Transferencia bancaria.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de petición	✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico mb@mercabarna.cat .
Canales de gestión	✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico mb@mercabarna.cat y correo del solicitante.
Canales de recepción	✓ <u>Telemático:</u> correo electrónico del solicitante. ✓ <u>Presencial:</u> en Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta positiva o negativa en menos de 48 horas. ✓ En caso de respuesta positiva, entregar la información, el análisis o el documento en menos de 15 días hábiles en el 95% de los casos.

MATADERO

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

toneladas.

Utilidad	Sacrificio de carne (ternera, cordero, cabrito y caballo) para el consumo de los ciudadanos.
Garantía	Cumplimiento de todas las normativas de ámbito europeo en cuestión de protección de la seguridad alimenticia, bienestar animal, trazabilidad, etiquetado, tratamiento de residuos, etcétera.
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Reglamento CE 1099/2009✓ Reglamento CE 852/2004✓ Reglamento CE 853/2004✓ Reglamento CE 854/2004✓ Reglamento CE 999/2001 y modificaciones✓ Reglamento CE 1069/2009
Derechos y deberes de los usuarios	<p>Derechos:</p> <p>Que los animales se reciban, traten y sacrifiquen siempre cumpliendo todas las normativas aplicables en las diversas materias.</p> <p>Que las canales y restos se entreguen en condiciones sanitarias adecuadas y siguiendo las pautas acordadas con los clientes.</p> <p>Deberes:</p> <p>No hacer solicitudes que puedan suponer un incumplimiento de las diferentes normativas por parte del Matadero.</p> <p>Aportar animales aptos para el consumo humano.</p> <p>Comunicar las matanzas extras con una antelación suficiente.</p>
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Recepción de la solicitud.2. Organización de agenda.3. Realización de la acción solicitada.4. Facturación y cobro del servicio.5. Entrega de los resultados.
Ofrece	Recursos. Documento. Canales y restos de los animales sacrificados. Toda la documentación asociada (albaranes de entrega a los clientes, albaranes para empresas anexas al servicio, como las que se encargan de las pieles de cordero, los residuos, etcétera).
Coste y forma de pago	<p>Hay que consultarlo en el centro prestador. Existen unas tarifas por el servicio de matanza y también unos costes adicionales del servicio por la gestión de diferentes residuos.</p> <p>Cheque, transferencia o domiciliación bancaria, en función del cliente.</p>
Centros prestadores	✓ Matadero de Mercabarna
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: en las instalaciones del Matadero.✓ Telefónico: 935 563 330 / 935 563 000✓ Telemático: escorxador@mercabarna.cat.
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: en las instalaciones del Matadero.✓ Telefónico: 935 563 330 / 935 563 000 y teléfono del solicitante.✓ Telemático: escorxador@mercabarna.cat y correo del solicitante.

Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en las instalaciones del Matadero.
Objetivo de gestión	✓ Cumplimiento del plazo y las condiciones de matanza que establece el cliente.

TRAMITACIÓN EN MERCABARNA

Descripción	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reglamentos de funcionamiento de los mercados centrales. ✓ Contratos de arrendamiento firmados.
Derechos y deberes de los usuarios	Los que constan en los reglamentos de funcionamiento de los mercados centrales y en los contratos de arrendamiento.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la 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 y resolución especificados en cada caso, en un mínimo del 99 % de los casos.

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

Descripción	Gestión de las solicitudes de traspaso <i>inter vivos</i> 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/informacion-normativa-i-juridica/ Factura generada por Mercabarna. Pago mediante transferencia bancaria o cheque nominativo.
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas ✓ Mercado Central del Pescado
Información complementaria	La solicitud de traspaso <i>inter vivos</i> se realiza presencialmente, previa aportación de la documentación requerida. Los plazos de las autorizaciones son: 30 de setiembre de 2037 para el Mercado Central de Frutas y Hortalizas y 30 de setiembre de 2038 para el Mercado Central del Pescado.
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de las direcciones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de las direcciones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de las direcciones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central 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 PUESTOS (MERCABARNA)

Descripción	Gestión de las solicitudes de cambio de nombre de las autorizaciones de uso de puestos del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado, en favor del heredero o legatario de un titular de autorizaciones de uso difunto. Mercabarna dispone de un plazo de tres meses para revisar y resolver el expediente, previa aportación de la documentación requerida. En este plazo, si se detectan deficiencias, se avisará a los solicitantes y, si no se enmiendan, se denegará la solicitud.
Ofrece	Documento. Comparecencia y notificación de la resolución del expediente; en caso positivo, el nuevo titular recibirá la autorización de uso solicitada (título habilitante).
Coste y forma de pago	Tarifa por expedición de título habilitante, según la aprobación de estas tarifas por parte de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Barcelona http://www.mercabarna.es/transparencia/informacion-normativa-i-juridica/ Factura generada por Mercabarna. Pago mediante transferencia bancaria.
Centros prestadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas ✓ Mercado Central del Pescado
Información complementaria	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ·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. <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Los plazos de las autorizaciones son: 30 de setiembre de 2037 para el Mercado Central de Frutas y Hortalizas y 30 de setiembre de 2038 para el Mercado Central del Pescado.</p>
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de las direcciones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de las direcciones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado.
Canales de	✓ <u>Presencial:</u> en las oficinas de las direcciones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del

recepción	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 LOS 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/informacion-normativa-i-juridica/ Domiciliación bancaria.
Centros prestadores	✓ Mercado Central de Frutas y Hortalizas ✓ Mercado Central del Pescado
Información complementaria	La solicitud de fraccionamiento deberá presentarse, en todo caso, durante el periodo voluntario de cobro. La solicitud de fraccionamiento se realiza presencialmente, previa aportación de la documentación requerida. Los plazos del procedimiento son los siguientes: ✓ 1. Fecha en que se autoriza o se deniega la solicitud de fraccionamiento. ✓ 2. Fecha en que se paga la totalidad del fraccionamiento.
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de las direcciones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas centrales de Mercabarna.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de las direcciones del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta al 99% de las solicitudes de fraccionamiento dentro de plazo en un plazo máximo de un mes.

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

Descripción	Gestión de las solicitudes de traspaso de los derechos de los contratos de arrendamiento de parcelas y naves propiedad de Mercabarna.
Ofrece	Documento. Documento de comparecencia entre cedente, cesionario y Mercabarna.
Coste y forma de pago	Determinado por el valor del traspaso y el porcentaje de participación establecido en el contrato de arrendamiento. Factura generada por Mercabarna. Pago mediante transferencia bancaria o cheque nominativo.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Solicitud de traspaso del arrendatario con la documentación requerida.
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta al 100% de las solicitudes en el plazo máximo de dos meses.

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

Descripción	Gestión de las solicitudes de autorización de subarrendamiento por parte de Mercabarna a los arrendatarios de parcelas y naves propiedad de Mercabarna
Ofrece	Documento. Autorización de Mercabarna al arrendatario.
Coste y forma de pago	Participación de Mercabarna del 15% sobre el importe de la renta mensual pactada entre arrendatario y subarrendatario. Recibo mensual a la cuenta corriente del arrendatario.
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	Contrato de subarrendamiento entre el arrendatario y el subarrendatario.
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en las oficinas de Mercabarna.

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

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

Descripción	Se trata de evaluar la corrección técnica y documental de la solicitud de autorización, a instancia del titular, para poder reformar totalmente o parcialmente un puesto de un mercado o almacenes de la zona de actividades complementarias (ZAC). Mercabarna dispone de un plazo de diez días hábiles para revisar y resolver el expediente, previa aportación de la documentación requerida. En este plazo, si se detectan deficiencias, se avisará a los solicitantes y, si no se enmiendan, se denegará la solicitud.
Ofrece	Documento. Resolución de autorización, autorización condicionada o denegación de la solicitud.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Información complementaria	La solicitud de permiso de obras se lleva a cabo presentando los datos requeridos en la hoja " Notificaciones de acciones a realizar en Mercabarna ", publicada en http://www.mercabarna.es/informacio-practica/es_sollicitud-de-permis-dobres con aportación de la documentación requerida.
Canales de petición	✓ Presencial: oficinas de Mercabarna, Major de Mercabarna, 76, 5.ª planta. ✓ Telemático: correo electrónico mb@mercabarna.cat .
Canales de gestión	✓ Presencial: oficinas de Mercabarna, Major de Mercabarna, 76, 5.ª planta. ✓ Telemático: correo electrónico mb@mercabarna.cat y correo del solicitante. ✓ Presencial: oficinas de la dirección de cada mercado.
Canales de recepción	✓ Presencial: Presentación en mano en el mismo puesto, mediante la dirección de cada mercado, o bien presentación en mano en la dirección de cada almacén de la ZAC.
Objetivo de gestión	✓ Dar respuesta al 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.

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de la 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 A MERCABARNA

Descripción	Se incluyen las visitas que solicitan instituciones y entidades vinculadas al sector agroalimentario.
Ofrece	Información. Acompañamiento personal. Materiales. Materiales escritos y audiovisuales. Obsequio corporativo.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Mercabarna
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: 935 563 000 ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico visites@mercabarna.cat.
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefónico: 935 563 000 y teléfono del solicitante. ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico visites@mercabarna.cat y correo del solicitante.
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: teléfono del solicitante. ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico del solicitante.
Objetivo de gestión	✓ En el 95% de los casos, dar una respuesta antes de 3 días.

MODALIDAD 2: CAMPAÑAS INFANTILES EN MERCABARNA

Descripción	Visitas de escolares de entre 9 y 10 años que acuden a Mercabarna en el marco de la participación en las campañas infantiles de "5 al día" y "Flors i plantes cada dia"
Ofrece	Acompañamiento personal. Información / Datos. Actividad. Material. Materiales en forma de producto fresco, publicaciones

escritas y audiovisuales.

Coste y forma de pago	"5 al día": 150 €/día (grupo de 50 alumnos). "Flors i plantes, cada día": 6 € por alumno/a Por transferencia.
Centros prestadores	✓ Mercabarna ✓ Mercabarna-flor
Canales de petición	✓ <u>Telefónico</u> : campaña "5 al día": a través de la Asociación de Empresarios Mayoristas de Frutas y Hortalizas (AGEM), teléfono 933 362 612. campaña "Flors i plantes cada día": a través de la escuela de arte floral Rosa Valls-Formació, teléfono 935 564 293.
Canales de gestión	✓ <u>Telefónico</u> : Campaña "5 al día": a través de la Asociación de Empresarios Mayoristas de Frutas y Hortalizas (AGEM), teléfono 933 362 612. Campaña "Flors i plantes cada día": a través de la escuela de arte floral Rosa Valls-Formació, teléfono 935 564 293. Y al teléfono del solicitante.
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en el recinto motivo de la visita.
Objetivo de gestión	✓ Conseguir un mínimo de 8/10 en las encuestas de satisfacción de los visitantes.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 27/09/2017

MATADERO DE MERCABARNA

Dirección	Transversal, 39. 2.ª planta, Mercabarna, 08040 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	935 563 330 / 935 563 000 / Fax: 935 563 120
Correo electrónico / Web	escorxador@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/escorxador-i-sector-carni/es_index/
Atención al público	De lunes a viernes Ver: http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/escorxador-i-sector-carni/es_index/ De 5.00 h a 14.00 h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Autobús: 21, 109, N1, L80, L87 Metro: L9S-Mercabarna Otros: Ver: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/es_com-arribar/
Descripción	El 29 de marzo de 1979, el Matadero se trasladó a Mercabarna. Hasta aquel momento, el antiguo matadero municipal estaba situado en el actual parque de Joan Miró de Barcelona, al lado de la plaza de Espanya.
Instalaciones	Esta instalación ocupa unos 30.000 metros cuadrados y dispone de: <ul style="list-style-type: none">✓ Dos líneas de sacrificio: una para bovino y equino, y una para ovino y caprino.✓ Corrales de recepción del ganado.✓ Zona de sangrado.✓ "Box ritual".✓ Sala de ventas refrigerada y automatizada.✓ Cámaras frigoríficas para almacenar la carne.✓ Sala de despiece.✓ Servicios de inspección sanitaria.✓ Oficinas para las empresas usuarias.
Información	Ante el aumento de la población musulmana y judía en

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

MERCABARNA-FLOR

Dirección	Ctra. Antiga de València (B-204), n.º 1, 08830 Sant Boi de Llobregat Ver la ubicación aquí
Teléfono	935 563 242 / 935 563 000 / Fax: 935 563 120
Correo electrónico / Web	mbflor@mercabarna.cat http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/mercabarna-flor/es_index/
Atención al público	De lunes a sábado. Lunes, de 8.00 h a 13.30 h De martes a viernes, de 6.00 h a 13.30 h Sábado, de 6.00 h a 10.00 h Se necesita cita previa
Cómo llegar	Autobús: L80, L87, L99 Otros: Ver: 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 metros cuadrados 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrendamiento de espacios o locales en los mercados centrales y en 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	<p>Major de Mercabarna, 75. Pabellón G. 1.ª planta, 08040 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación aquí</p>
Teléfono	935 563 202 / 935 563 000 / Fax: 935 563 120
Correo electrónico / Web	<p>quesada@mercabarna.cat; mcfruites@mercabarna.cat</p> <p>http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/fruites-i-hortalisses/es_index/</p>
Atención al público	<p>De lunes a viernes</p> <p>De 9.00 h a 18.00 h</p> <p>Se necesita cita previa</p>
Cómo llegar	<p>Autobús: 21, 109, N1, L80, L87</p> <p>Metro: L9S-Mercabarna</p> <p>Otros: Ver: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/es_com-arribar/</p>
Descripción	<p>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.</p> <p>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.</p>
Instalaciones	<p>Es el mercado que ocupa una mayor extensión (más de 170.000 metros cuadrados 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.</p>
Información complementaria	<p>En la ZAC de Mercabarna se sitúan un centenar de empresas hortofrutícolas que desarrollan actividades complementarias en torno al mercado central:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

	<p>Mercabarna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresas que se han especializado en proveer el sector de la restauración.
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna) en altura ✓ Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna) en plano ✓ Arrendamiento de espacios o locales en los mercados centrales y Mercabarna-flor ✓ Expedientes de traspaso <i>inter vivos</i> de autorizaciones de uso de puestos del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado ✓ Expedientes <i>mortis causa</i> de autorizaciones de uso de puestos (Mercabarna) ✓ Gestión de fraccionamiento de las tasas y precios (Mercabarna)

MERCADO CENTRAL DEL PESCADO

Dirección	<p>Major de Mercabarna, 08040 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación aquí</p>
Teléfono	935 563 232 / 935 563 000 / Fax: 935 563 120
Correo electrónico / Web	<p>defez@mercabarna.cat; mcpeix@mercabarna.cat</p> <p>http://www.mercabarna.es/sectors-activitat/peix-i-marisc/es_index/</p>
Atención al público	<p>De martes a sábado</p> <p>De 22.00 h a 8.00 h</p> <p>Se necesita cita previa</p>
Cómo llegar	<p>Autobús: 21, 109, N1, L80, L87</p> <p>Metro: L9S-Mercabarna</p> <p>Otros: Ver: http://www.mercabarna.es/informacio-practica/es_com-arribar/</p>
Descripción	<p>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.</p>
Instalaciones	<p>En su recinto, que ocupa unos 24.000 metros cuadrados, trabajan unas sesenta empresas mayoristas con 80 puntos de venta equipados con salas de manipulación para eviscerar y despiezar y con espacios térmicamente adecuados para la comercialización de congelados y 14 puntos de distribución (lugares de majadas). El mercado comercializa más de 70.000 toneladas de productos el año, cuyo 85% es producto fresco.</p>
Información	<p>En la ZAC de Mercabarna se sitúan alrededor de treinta</p>

complementaria	empresas del sector del pescado y el marisco que desarrollan actividades complementarias en torno al mercado central: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresas especializadas en la manipulación, la elaboración, el envasado y la distribución de todo tipo de pescado y marisco fresco y congelado; viveros y cocedero de marisco, exportadores, etcétera. ✓ Las centrales de compra de las grandes cadenas de distribución alimenticia que se proveen de pescado y marisco en Mercabarna. ✓ Empresas que se han especializado en proveer al sector de la restauración.
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrendamiento de plazas de aparcamiento (Mercabarna) en plano ✓ Arrendamiento de espacios o locales en los mercados centrales y Mercabarna-flor ✓ Expedientes de traspaso <i>inter vivo</i> del Mercado Central de Frutas y Hortalizas y del Mercado Central del Pescado ✓ Expedientes <i>mortis causa</i> de autorizaciones de uso de puestos (Mercabarna) ✓ Gestión de fraccionamiento de las tasas y los precios (Mercabarna)