

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **MERCADOS**

# **MUNICIPALES**

**2022**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

<b>1. Identificación.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Misión y valores .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Servicios .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Compromisos de calidad .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Canales de participación.....</b>	<b>8</b>
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos .....</b>	<b>8</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía .....</b>	<b>9</b>
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....</b>	<b>10</b>

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Servicios Urbanos : MERCADOS
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
<b>Equipo responsable</b>	José Enrique Torres, director de Mercados Rafael Vela Giménez, jefe de Servicios Urbanos Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
<b>Dirección</b>	Plaza de Olimp s/n
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	Presencial de 9 a 14 horas. Virtual: 24 horas.
<b>Teléfono</b>	934 624 000 extensión 3630

### Información sobre los mercados

- Mercado de Fondo  
Teléfono: 619 155 690  
Horario:  
Lunes: de 8 a 14 horas.  
Martes a jueves: de 8 a 14 y de 17 a 20 horas.  
Viernes: de 8 a 20 horas .  
Sábado: 8 a 15 horas.
- Mercado de Sagarra  
Teléfono: 619 738 137  
Horario:  
Lunes a miércoles: de 8 a 14 horas  
Jueves: de 8 a 14 horas y de 17 a 20 horas  
Viernes: de 8 a 20 horas  
Sábado: 8 a 15 horas
- Mercado de Singuerlín  
Teléfono: 619 736 994  
Horario:  
Lunes: de 8 a 14 horas  
Jueves: de 8 a 14 horas y de 16.30 a 20 horas  
Viernes: de 8 a 20 horas  
Sábado: 8 a 15 horas

**Web** <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/comerc-i-mercats/>

**Dirección electrónica** [mercatsmunicipals@gramenet.cat](mailto:mercatsmunicipals@gramenet.cat)

## 2. Misión y valores

La misión del servicio es la gestión de los puntos de venta de productos alimentarios frescos y congelados al detalle, garantizando la seguridad alimentaria y la atención satisfactoria a los consumidores y las consumidoras, especialmente por lo que hace a las instalaciones de los tres mercados municipales.

Los valores propugnados son la proximidad, la calidad en el producto, la calidad en las instalaciones y una atención amable.

## 3. Servicios

### 3.1 Servicios de carácter general

- Mantenimiento
- Vigilancia
- Custodia de las instalaciones
- Limpieza
- Recogida de residuos
- Atención a las Juntas de Concesionarios/as
- Elaboración y cumplimiento de ordenanzas y reglamentos

Destinatarios/as: Usuarios/as, paradistas y Junta de concesionarios/as

Cómo solicitar el servicio Mediante los diferentes canales de contacto mencionados en esta carta.

### 3.2 Tramitación administrativa de adjudicación y traspasos de parada

Destinatarios/as: Concesionarios/as de la parada de los mercados y todas aquellas personas interesadas en gestionar un lugar de venta en los mercados municipales.

Cómo solicitar el servicio: -El acceso a las paradas vacías de los mercados se obtiene mediante la participación en licitaciones públicas convocadas periódicamente por el Ayuntamiento.  
-Los traspasos de las paradas se resuelven a través de los acuerdos entre particulares.

En ambos casos las personas interesadas pueden obtener más información sobre trámites y documentación dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía y/o a la web municipal.

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Atender el 95% de las reparaciones de pequeño mantenimiento en menos de 24h, desde el momento en que la deficiencia es detectada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Ple del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>
2	<p><b>Comunicar en menos de 4 horas, a las personas responsables del mantenimiento, las averías detectadas en el 95% de los casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>
3	<p><b>Tramitar los expedientes administrativos de concesión de paradas en un tiempo medio de 4 meses, desde la entrega de la documentación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>
4	<p><b>Gestionar los requerimientos para dar cumplimiento a las ordenanzas y reglamentos de los mercados en un tiempo medio de 24h.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>
5	<p><b>Realizar como mínimo 4 reuniones de coordinación y seguimiento con las juntas de personas concesionarias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>
6	<p><b>Limpiar cada 24 h las zonas comunes de los mercados municipales, excepto domingos y festivos, en un 95% de los casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se alcanzan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

## **5. Compensaciones en caso de incumplimiento**

En caso de incumplimiento se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a término para evitar la repetición de los errores.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

## **6. Canales de participación**

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción
- Opiniones a través de las redes sociales

## **7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos**

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:



- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención Ciudadana, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

Los usuarios y las usuarias también se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

## 8. Normativa

- Ordenanza Municipal de Mercados de venta no sedentaria a Santa Coloma Gramenet.
- Legislación sanitaria en general sobre el tratamiento y manipulación de alimentos.
- Normativas vigentes sobre protección del consumidor.
- Ordenanza Fiscal 16.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

El Ayuntamiento no asumirá responsabilidad por daños, robos o deterioro de las mercancías. Tampoco asumirá la responsabilidad de vigilarlas.

Las ventas se podrán realizar mediante cualquier forma de pago, legalmente admitida.

Los vendedores y vendedoras tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Estar dados/as de alta del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), en el epígrafe del apartado correspondiente a la actividad propia del local o de la parada.
- b) Usar las paradas y los almacenes solo para vender y depositar mercancías y objetos propios de su negocio.
- c) Conservar en buen estado las paradas, obras e instalaciones utilizadas.
- d) Ejercer la venta ininterrumpidamente, durante las horas señaladas, con la debida perfección y cuidado.
- e) Observar una limpieza máxima en su aspecto personal y utilizar en el trabajo un vestuario exclusivo adecuado para su función y en correcto estado de limpieza.
- f) Poseer la tarjeta de manipulador/a de alimentos, cuando la actividad que desarrolle así lo requiera.
- g) Conservar las paradas con las debidas condiciones de limpieza, higiene y salubridad.
- h) Contribuir a la limpieza, conservación y vigilancia del mercado.

- i) Satisfacer el canon y el resto de exacciones que correspondan.
- j) Abonar el importe de los daños y perjuicios que el/la propio/a titular, sus familiares o los dependientes/as puedan causar en las instalaciones o edificio del mercado.
- k) Facilitar los datos que pueda solicitar la persona responsable de mercados.
- l) Justificar, siempre que se lo pidan, el pago de los impuestos y de las exacciones municipales.
- m) Pagar, en las fechas previstas, las cuotas asignadas por la Asociación Colaboradora de Vendedores y Vendedoras, para atender los gastos generales del mercado.
- n) Cumplir el resto de obligaciones que resulten de la Ordenanza y otras reglamentaciones, normas, etc. que afecten su actividad.

Los vendedores y vendedoras deberán de comportarse con buenas maneras en sus relaciones, tanto entre sí como con el público.

Los instrumentos de pesar y medir utilizados en los mercados se deberán ajustar a los modelos autorizados. En todo momento el/la responsable de mercados podrá verificar la exactitud de los mismos.

Los vendedores y las vendedoras están obligados/as a exhibir a la persona responsable de mercados, al funcionariado municipal y a la inspección sanitaria o de avituallamiento, los artículos que tengan a la venta, sin poder oponerse a su inutilización, en caso de que sean declarados nocivos para la salud pública.

Los titulares y las titulares de las paradas o de los locales están obligados y obligadas a mantenerlos abiertos durante los días y las horas que el mercado esté abierto al público, a excepción de los períodos reglamentarios de vacaciones o de autorizaciones expresas del Ayuntamiento.

Las operaciones de venta serán siempre al detalle.

Existirá un servicio de limpieza y mantenimiento del mercado, dotado del personal necesario que, bajo la dependencia de la persona responsable de mercados y a las horas que indique, tendrá cuidado de la limpieza de las zonas comunes y de paso.

La limpieza de las paradas y de los locales deberán de efectuarse fuera del horario de atención al público, según disponga la persona responsable de mercados.

## **10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas**

### **10.1 Aprobación**

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

## 10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1)La oferta de servicios, 2)Los compromisos, indicadores y objetivos, 3)Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

## 10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe del Servicios Urbanos será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
	Próxima actualización: segundo semestre de 2020		

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020



Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021
------------------	------------------	---------------------	---------------------

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**