



**Departamento de Mercados**

**Índice – Organización de la Carta de Servicios**

**Introducción – Presentación**

**Misión**

**Localización , Teléfonos, web , etc**

**Organigrama**

**Relación con resto Ayuntamiento**

**Compromiso Personal del Responsable del Órgano**

**Procedimiento de participación de los ciudadanos**

**Descripción de los servicios realizados**

**Compromisos de Calidad**

**Indicadores**



## **Departamento de Mercados**

### **Presentación**

El Departamento de Mercados esta incluido en el Servicio de Sanidad y Consumo , Comercio y Mercados y se encarga de todas aquellas funciones que tienen que ver respecto a la responsabilidad del Ayuntamiento con la salud de los ciudadanos y los derechos de los consumidores.

La relación entre los tres departamentos es muy clara pues de una adecuada coordinación depende la respuesta adecuada o no a las necesidades básicas de la población en este sentido

### **Misión**

El Departamento de Mercados tiene como objetivo la prestación de un servicio eficaz de abastecimiento de productos de primera necesidad diarios a la población de Alicante, en su red de mercados y mercadillos, fomentando la competencia y el estricto cumplimiento de las legislaciones aplicables



**Departamento de Mercados**

**Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico .....**

Dirección : C/ Mayor nº 39.

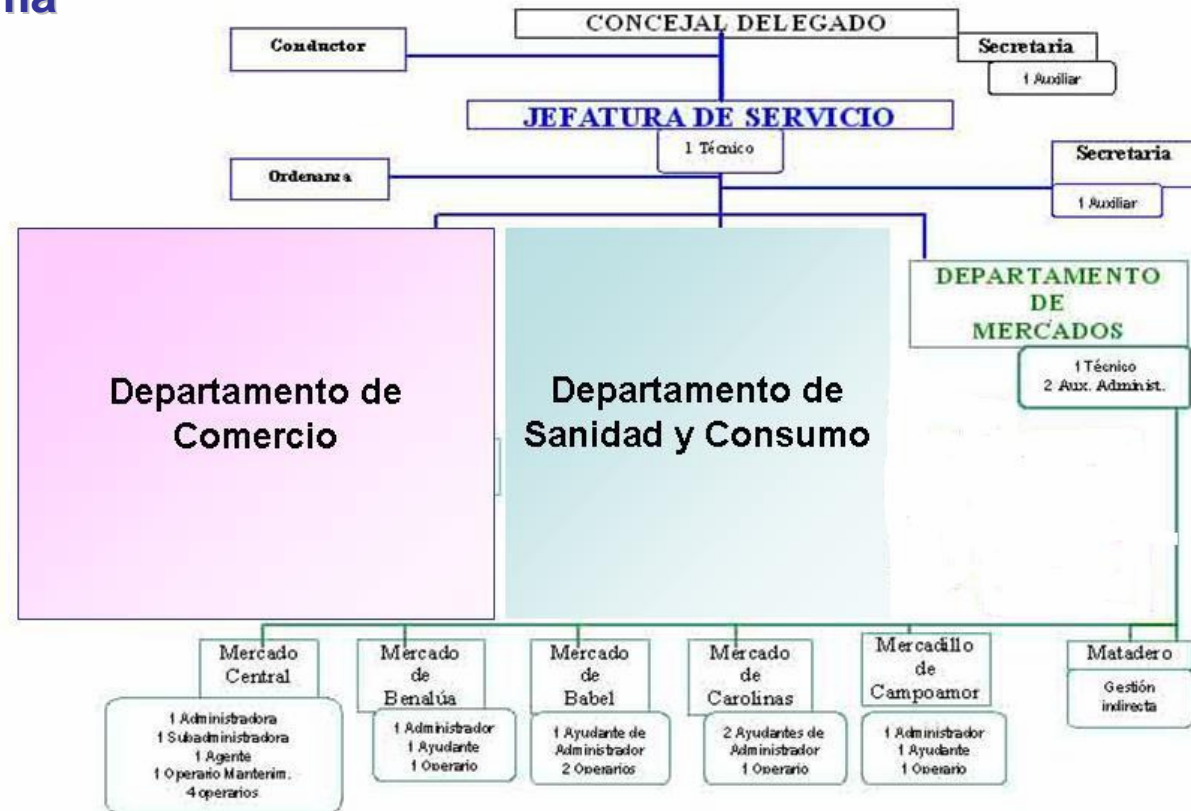
Teléfonos: 965 23 02 77

*Fax*: 965 98 11 44



**Departamento de Mercados**

**Organigrama**





**Departamento de Mercados**

**Descripción de los servicios realizados**

**-El Departamento de Mercados, tiene principalmente, las siguientes funciones y desarrolla estos servicios:**

- Tramitación administrativa de documentos, expedientes relacionados con el servicio de mercados y mercadillos (autorizaciones, traspasos, quejas, reclamaciones, ..., etc.).**
- Tramitación de expedientes sancionadores.**
- Ordenación, dirección y gestión de los recursos humanos y materiales para lograr un eficaz abastecimiento de productos de primera necesidad diarios entre la población.**
- Mantenimiento de los edificios e instalaciones de los Mercados Municipales.**
- Establecimiento y conservación de relaciones continuas con las Asociaciones de comerciantes y usuarios, existentes en los mercados, para la consecución de los fines perseguidos**



**Departamento de Mercados**

**Procedimiento de Participación de los ciudadanos**

- Presencial
- Correo electrónico
- Telefónicamente
- Por escrito, presentado ante el Registro General

**Compromiso Personal del Responsable del Órgano**

**Jefe de Servicio**

**Relación con el resto de estructura municipal**

Los Departamentos de Sanidad y Consumo , Mercados y Comercio tienen una estrecha relación entre si debido al ámbito de servicio a los ciudadanos que abarcan y la trascendencia que tiene para la salud.

A su vez tiene relación con todos los servicios centrales del Ayuntamiento tales como las Áreas de Mantenimiento y Servicios, con Acción Social, de Seguridad con bastantes funciones relacionadas con la Policía Local y también con los servicios de apoyo como son el Área de Informática y por otro lado lo que se refiere a los servicios relacionados con Intervención Tesorería y el Área de Hacienda



**Departamento de Mercados**

**Compromisos de calidad asumidos ( 1 de 4 )**

**COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO**

- La información contenida en las bases de datos de mercados y mercadillos se actualizará diariamente.
- Se tramitarán urgentemente los expedientes administrativos de traspaso de puestos y locales, cambios de actividad, incumplimiento de ordenanzas, ...,etc.
- Se tramitarán las facturas, certificaciones de obras, suministros, servicios, ..., etc., con la mayor rapidez posible.
- Se atenderá correctamente a todos los usuarios de los servicios de forma inmediata y personalizada.
- Se colaborará con las Asociaciones de Comerciantes y Usuarios en la realización de campañas de promoción, información, ..., etc.
- Se solucionarán con celeridad las operaciones de mantenimiento de los mercados y mercadillos.
- Se atenderá y se informará correctamente las consultas telefónicas.



## Departamento de Mercados

### **Compromisos de calidad asumidos ( 2 de 4 )**

#### **COMPROMISOS DE LOS ADMINISTRADORES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES:**

- Atención inmediata de las quejas y reclamaciones del público, dedicando el tiempo de atención necesario, adaptado a cada demanda.
- Facilitar la información a su disposición, de forma clara y sencilla, ofreciendo un trato amable y respetuoso.
- Atender las solicitudes y reclamaciones de los concesionarios de las unidades comerciales, resolviéndolas por sí mismos si ello es posible e informar por escrito, si no lo es, en el plazo máximo de tres días, a sus superiores jerárquicos.
- Inspeccionar, en el plazo máximo de un día, la finalización de las obras realizadas en las unidades comerciales, por los concesionarios, vigilando su adecuación a la autorización otorgada.
- Inspeccionar los instrumentos de peso y medida de las unidades comerciales, una vez cada seis meses.
- Inspeccionar, diariamente, la apertura de todas las unidades comerciales del mercado, emitiendo, dentro de los plazos contemplados en la Ordenanza, los correspondientes informes de incumplimiento para su posible sanción.
- Exigir la documentación correspondiente a los vendedores, que les permita la venta al público, al menos una vez al año.
- Comunicar, diariamente, a los agentes de la autoridad, en los días de celebración de mercado no sedentario, la venta no autorizada, para que ésta adopte, con carácter inmediato, las medidas precisas para impedirla.
- Llevar, puntualmente, la documentación administrativa del mercado, el control de entradas y salidas de documentos y el libro de registro de concesionarios de unidades comerciales.
- Recopilar, clasificar y ordenar los datos estadísticos sobre precios, procedencias y cantidades de los géneros entrados y vendidos.





**Departamento de Mercados**

**Compromisos de calidad asumidos ( 3 de 4 )**

**COMPROMISOS DEL PERSONAL AUXILIAR DE LOS MERCADOS MUNICIPALES:**

- Coadyuvar a la consecución de los objetivos marcados para la Administración.
- Sustituir al Administrador en casos de ausencia, vacante o enfermedad.
- Realizar, diariamente, las tareas de inspección de precios, orden y policía de los mercados.
- Ofrecer un trato amable y respetuoso a usuarios y a concesionarios de los mercados.
- Custodiar los edificios e instalaciones de los mercados, dando cuenta, inmediatamente, de las incidencias que se produzcan, sin perjuicio de la adopción, en el acto, de las medidas que exija la urgencia del caso.
- Colaborar, en el momento que se le requiera, con la inspección sanitaria de los mercados en el ejercicio de sus funciones.



**Departamento de Mercados**

**Compromisos de calidad asumidos ( 4 de 4 )**

**COMPROMISOS DE LOS OPERARIOS, AGENTES DE MERCADOS, CONSERJES Y AYUDANTES.**

- Ofrecerá un trato amable y respetuoso.
- Facilitará la información de forma clara y precisa.
- Facilitará información de cualquier anomalía a sus supervisores.
- Realizará las labores de limpieza, mantenimiento y funcionamiento correctamente.
- Atenderá las dudas, sugerencias, ..., etc., de forma inmediata y personalizada.
- Colaborará con el buen funcionamiento del mercado en eventos de promoción, difusión, ..., etc.
- Vigilará el cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria, ordenanza de mercados, legislación



**Departamento de Mercados**

**Indicadores ( 1 de 2 )**

- 1 - Número de tramites administrativos de documentos y expedientes relacionados con el servicio de mercados y mercadillos al trimestre**
- 2 - Número de tramites administrativos de documentos y expedientes relacionados autorizaciones, al trimestre**
- 3 - Porcentaje de tramites sobre autorizaciones respecto al total de documentos y trámites realizados al trimestre**
- 4 - Número de tramites administrativos de documentos y expedientes relacionados con traspasos, al trimestre**
- 5 - Porcentaje de tramites sobre traspasos respecto al total de documentos y trámites realizados al trimestre**



**Departamento de Mercados**

**Indicadores ( 2 de 2 )**

**6 - Número de tramites administrativos de documentos y expedientes relacionados con quejas y reclamaciones trimestre**

**7 - Porcentaje de tramites en relación a quejas y reclamaciones respecto al total de documentos y trámites realizados al trimestre**

**8 - Número de expedientes sancionadores al trimestre**

**9 - Tiempo medio de respuesta en días en los tramites de documentos y expedientes administrativos al trimestre**

**10 - Tiempo medio de respuesta en días en los expedientes sancionadores al trimestre**