



Bilbao

# Mercado de la Ribera



**CARTA DE SERVICIOS**

**2021-2022**

3ª edición

[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)



Lectura Fácil

Las cartas de servicios son los documentos que utilizamos en el Ayuntamiento de Bilbao para comunicar nuestros servicios y compromisos con las personas que viven, visitan o trabajan en la ciudad, y responder a sus necesidades y expectativas.

Además, para comprobar que cumplimos con estos compromisos todos los años realizamos una auditoría de estas cartas, publicamos los resultados obtenidos, e identificamos y realizamos mejoras en nuestros servicios.

■ Ayuntamiento de Bilbao

# MISIÓN

La misión de la Entidad Pública Empresarial Local Bilbao Zerbitzuak es gestionar la competencia del Ayuntamiento de Bilbao en mercados y cementerios.

Para ello trabajamos en la mejora continua de nuestros servicios buscando el bien público y la satisfacción de las personas usuarias y las de nuestra organización.

La misión de los Mercados Municipales es facilitar a la ciudadanía de Bilbao el acceso a la compra de alimentos variados y de calidad. Y esto se logra mediante:

- Los espacios físicos necesarios para el desarrollo de la actividad de las personas comerciantes y usuarias.
- La gestión de los contratos administrativos de concesión, es decir, los que autorizan el uso de un puesto de venta.
- La vigilancia del cumplimiento de la normativa municipal.

---

Unidad responsable de la Carta de Servicio:

**BILBAO ZERBITZUAK**

 Santimami Auzoa, 4. 48170 Zamudio

 944 231 019

 [info@zbc.bilbao.eus](mailto:info@zbc.bilbao.eus)

 [www.bilbaozerbitzuak.bilbao.eus](http://www.bilbaozerbitzuak.bilbao.eus)



## ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

### 1 Acceso a la oferta de productos frescos del mercado

- . Gestión de concesiones o autorizaciones a comerciantes para ofrecer alimentos frescos y variados.
- . Apertura y cierre del mercado en el horario establecido.

### 2 Mantenimiento y limpieza del edificio e instalaciones

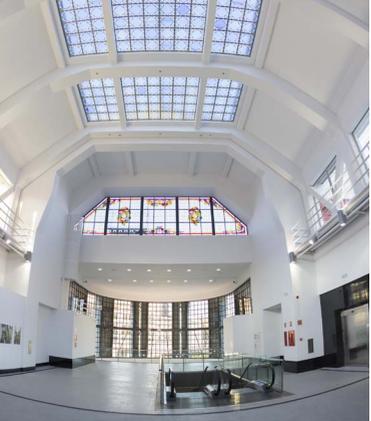
- . Mantenimiento de las instalaciones (ascensores y escaleras mecánicas) para el acceso y movilidad de las personas usuarias.
- . Conservación y limpieza del edificio e instalaciones.



### 3 Información básica a personas usuarias y visitantes

- . Paneles en cada planta con información sobre qué tipo de puestos hay y dónde están.
- . Televisiones con información sobre actos, promociones y actividades del mercado.





# NOS COMPROMETEMOS A...

Acceso a la oferta de productos frescos del mercado

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO  
COMPROBANDO

## 4 Servicios complementarios

- . Gestión de concesiones o autorizaciones a servicios de hostelería y de tipo gastronómico o alimenticio, próximos a la zona de productos frescos.
- . Autorización de uso de espacios comunes para la organización de actos.
- . Apoyo a personas comerciantes y hosteleras para la prestación de otros servicios complementarios.

Contar con una oferta variada de productos y garantizar en todo momento la variedad de puestos de venta de productos frescos de consumo habitual (pescados, carnes, frutas, verduras y otros).

. El % de puestos de cada tipo (pescados, carnes, frutas / verduras y otros).

Garantizar el cumplimiento de los requisitos sanitarios por parte de comercios y hostelería mediante la realización, como mínimo, de una inspección quincenal.

. El % de cumplimiento de las inspecciones quincenales.

Gestionar los cambios de titularidad de los puestos del mercado en un máximo de 15 días para facilitar su reapertura.

. El % de cambios de titularidad gestionados en un máximo de 15 días.

Garantizar un horario de apertura amplio del edificio, con un mínimo de 13 horas todos los días del año\*, con una satisfacción mínima de 8.

. El % de cumplimiento del horario mínimo de apertura.  
. La satisfacción con el horario de apertura.

\*Excepto 3 días al año: Navidad, Año Nuevo y Reyes.



# NOS COMPROMETEMOS A...

## ✔ Mantenimiento y limpieza del edificio e instalaciones

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO  
COMPROBANDO

Garantizar un buen nivel de accesibilidad al interior del mercado, con una satisfacción mínima de 8.

. La satisfacción con la facilidad de acceso al interior del mercado.

Mantener el edificio e instalaciones del mercado en buen estado mediante:

- La limpieza diaria de los espacios comunes y baños.
- La retirada continua de los residuos.

. La satisfacción con la limpieza del mercado municipal.

Lograr una satisfacción mínima de 7,5 con la limpieza del mercado.

Mantener las instalaciones del mercado en adecuadas condiciones de uso, con una satisfacción mínima de 7'5.

. La satisfacción con la disponibilidad y estado de la infraestructura.

## ✔ Información básica a personas usuarias y visitantes

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO  
COMPROBANDO

Ofrecer información detallada en todas las entradas de cada planta del mercado sobre los puestos, con un panel que muestre en plano, el lugar y el tipo de cada puesto.

. El nº de paneles informativos.

## ✔ Servicios complementarios

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO  
COMPROBANDO

Facilitar el 100% de los actos y promociones relativas al mercado mediante la autorización y cesión de espacios.

. El nº de actos realizados.

Asegurar la realización, como mínimo, de 12 actos al año.



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Una muestra representativa de personas usuarias (por género, edad y territorio-distritos) valorará cada cierto tiempo su satisfacción con los servicios de esta carta en una escala de 0 a 10.



## ¿QUÉ HACEMOS SI NO SE CUMPLE ALGÚN COMPROMISO?

Cuando los compromisos de la Carta no se pueden cumplir total o parcialmente por causas internas o externas al servicio, el Ayuntamiento actuará para corregir esta situación y no perjudicar a las personas usuarias del servicio.

En esos casos, el equipo responsable se encargará de solucionar las incidencias para que el servicio vuelva a la actividad (si fue suspendido) o a la normalidad (si fue afectado).

## ¿DÓNDE COMUNICAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS?

Todos los años se publica el resultado del cumplimiento de los compromisos en la web [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)

En la web municipal ([www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)) también se puede consultar:

- . La **legislación aplicable**.
- . Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.
- . **Modificaciones** de esta versión de la carta.

## ¿CÓMO PUEDEN PARTICIPAR LAS PERSONAS USUARIAS?

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de esta Carta de Servicios, participando en sus futuras revisiones que se realicen.

Las personas interesadas deben contactar con el **Gabinete de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento**, a través del correo [esankalitateari@bilbao.eus](mailto:esankalitateari@bilbao.eus)

## ¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando sus sugerencias y quejas en:

- . Enviando un correo electrónico a [info@zbk.bilbao.eus](mailto:info@zbk.bilbao.eus)
- . La página web de **Bilbao Zerbitzuak**: mediante el formulario disponible o utilizando el código QR.
- . Las oficinas de **Bilbao Zerbitzuak**.
- . Las oficinas de **Registro** del Ayuntamiento de Bilbao.
- . La página Web del Ayuntamiento [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus) (Tu Ayuntamiento te escucha).
- . El teléfono municipal de información **010**.



Se responderá al 70% de las quejas y sugerencias recibidas en un mes como máximo, no superando nunca el plazo de **3 meses**.

# ¿DÓNDE ESTAMOS?

## DEPARTAMENTO

▶ **Bilbao Zerbitzuak**

## CONTACTO

 Santimami Auzoa, 4  
48170 **Zamudio**

 944 231 019

 [info@zbk.bilbao.eus](mailto:info@zbk.bilbao.eus)

## ACCESO

 **Autobús:**  
Bilbobus

 **Metro:**  
Casco Viejo (salidas  
Plaza de Unamuno  
y San Nicolás)

 **Tranvía:**  
Atxuri, Ribera

## HORARIO

▶ **Venta de productos frescos:**

. **Invierno:**

De lunes a viernes:  
8-14:30

De martes a viernes:  
17-20

Sábados:  
8-15

. **Verano** (del 15 de junio  
al 15 de septiembre):

Lunes:  
8-14

De martes a jueves:  
8-14:30

Viernes y vísperas  
de festivo:  
8-14:30  
17-20

Sábados:  
8-15

▶ **Servicios de hostelería:**

. **Invierno:**

De lunes a jueves:  
8-00:30

Viernes y vísperas  
de festivo:  
8-01:30

Festivos:  
9-00:30

. **Verano** (del 15 de junio  
al 15 de septiembre):

De lunes a jueves:  
8-1

Viernes y vísperas  
de festivo:  
8-2

Festivos:  
9-1

