

B

Bilbao  
UDALA  
AYUNTAMIENTO

# Mercado de la Ribera



## Carta de Servicios

6<sup>a</sup> edición / 2025-2026

Certificado N°: CDS-2017/0020

Fecha: 01/06/2017

AENOR

CARTAS  
DE SERVICIO

UNE 93200



## Unidad responsable

**BILBAO ZERBITZUAK**

Santimami Auzoa, n°4 · 48170 Zamudio

Teléfono: 944 231 019

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

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

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

# ÍNDICE

---

## Misión

---

### Servicios y compromisos

---

- ↗ Acceso a la oferta de productos frescos del mercado
- ↗ Mantenimiento y limpieza del edificio e instalaciones
- ↗ Información básica a personas usuarias y visitantes
- ↗ Servicios complementarios

---

### Cumplimiento de compromisos

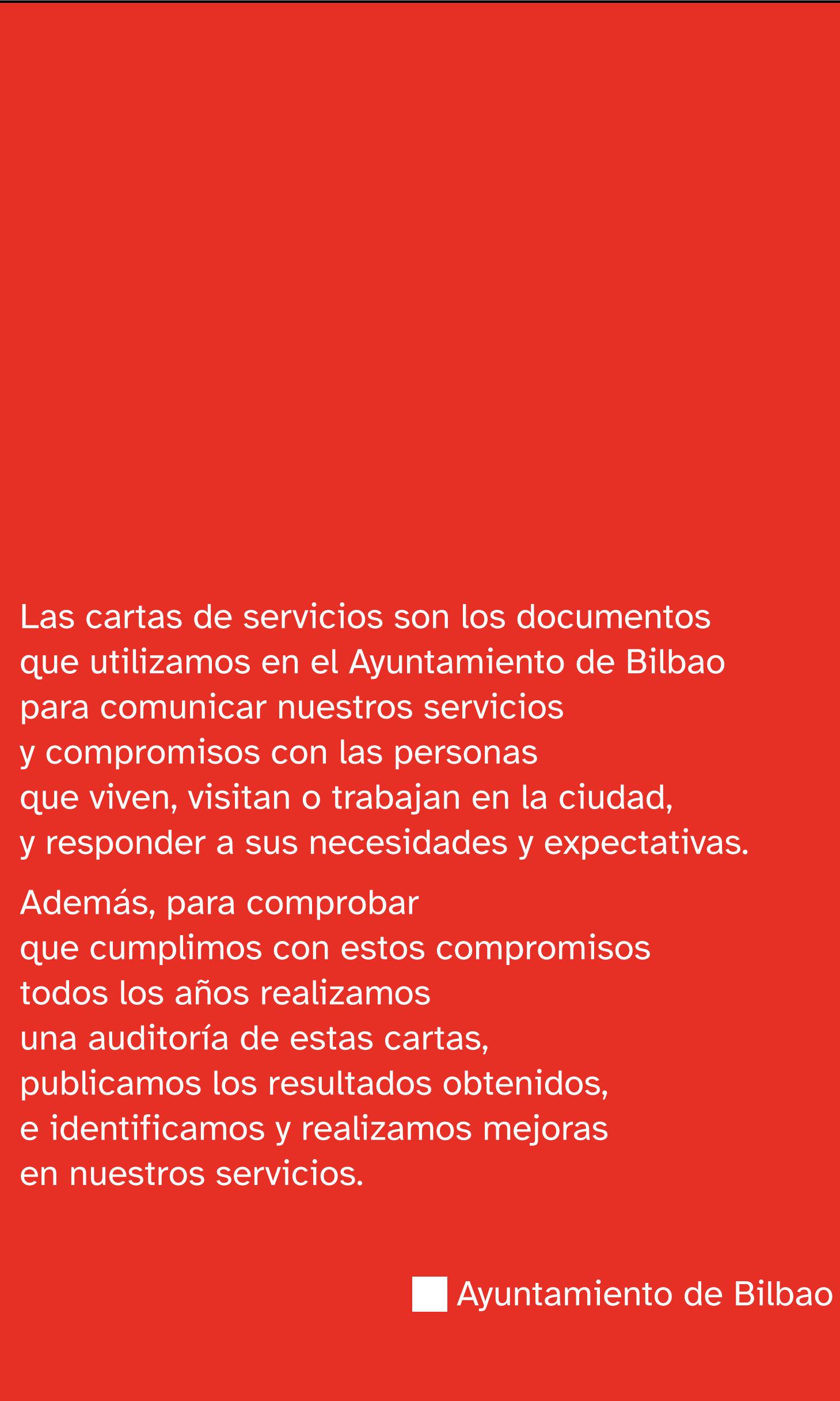
---

### ¿Cómo puedes participar?

---

### ¿Dónde estamos?

---



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 Bilbao Zerbitzuak es gestionar los mercados y cementerios municipales.

Trabajamos en la mejora continua de nuestros servicios para el bien público y la satisfacción de las personas usuarias y de 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.

# 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.



## Nos comprometemos a

Ofrecer puestos de venta a los comerciantes para que la ciudadanía pueda comprar productos frescos de consumo habitual (pescados, carnes, frutas, verduras y otros).

## ¿Cómo lo medimos?

- 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.

# 1 Acceso a la oferta de productos frescos del mercado

## Nos comprometemos a

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

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

Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

Garantizar la seguridad en las instalaciones con presencia de personal durante el horario de apertura del mercado.

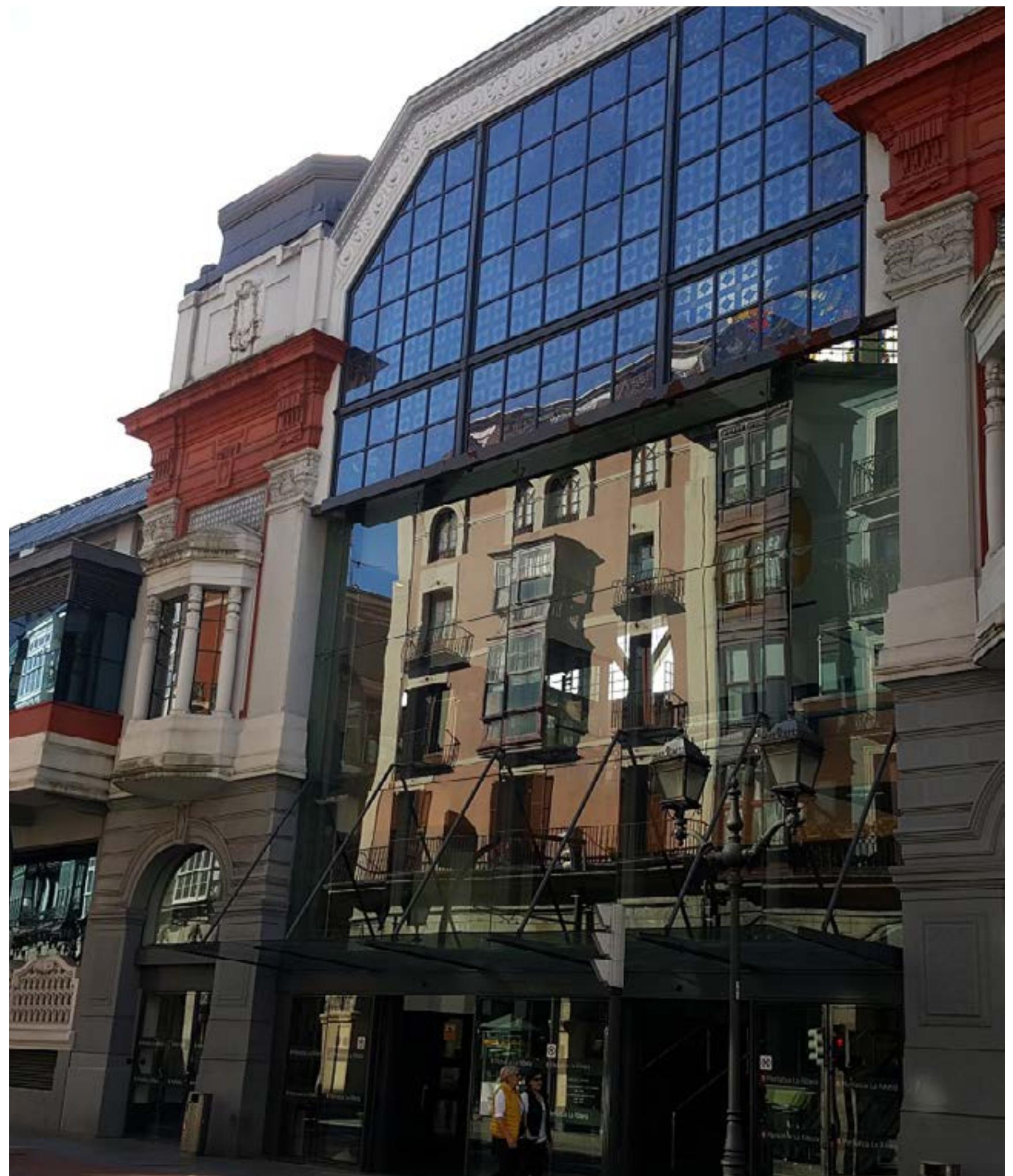
## ¿Cómo lo medimos?

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

- El % de cumplimiento del horario mínimo de apertura.
- La satisfacción de las personas usuarias con el horario de apertura.

- El % de días en el que el servicio de seguridad está disponible durante el horario de apertura.

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



# 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.

## Nos comprometemos a

Garantizar un buen nivel de accesibilidad al interior del mercado. Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

## ¿Cómo lo medimos?

- La satisfacción de las personas usuarias con la facilidad de acceso al interior del mercado.

## Nos comprometemos a

Mantener limpios el edificio y las instalaciones del mercado mediante:

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

Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

## ¿Cómo lo medimos?

- El % de cumplimiento de la frecuencia de limpieza de los baños.
- El % de quejas sobre la retirada continua de los residuos.
- El % de quejas sobre la limpieza de los espacios comunes.
- La satisfacción de las personas usuarias con los siguientes aspectos:
  - la limpieza de los espacios comunes y baños,
  - la retirada de residuos.

Mantener las instalaciones del mercado en adecuadas condiciones de uso.

Conseguir, como mínimo, 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.

- La satisfacción de las personas usuarias con la disponibilidad y estado de la infraestructura.
- El % de cumplimiento de las revisiones mensuales de los ascensores y escaleras mecánicas.

# 3 Información básica a personas usuarias y visitantes

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



## Nos comprometemos a

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.

## ¿Cómo lo medimos?

- El % de entradas que cuentan con, al menos, 1 panel informativo.
- El número de paneles informativos.

# 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.



## Nos comprometemos a

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

## ¿Cómo lo medimos?

- El % de eventos relacionados con el mercado autorizados.

## ¿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 normalidad (si fue afectado).

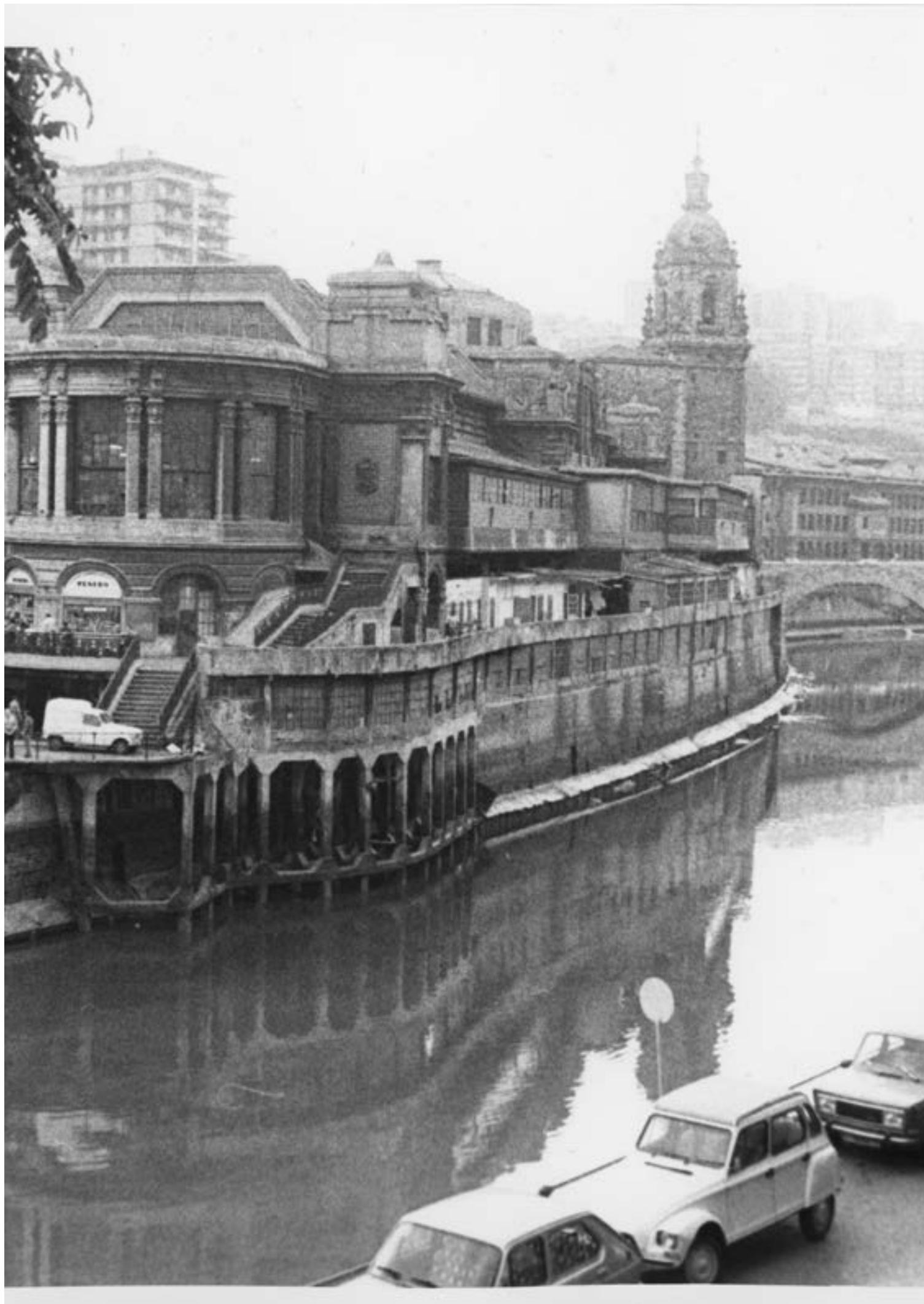
## ¿Dónde comunicamos el cumplimiento de los compromisos?

Todos los años se publica el resultado del cumplimiento de los compromisos en:

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

En estas webs también se puede consultar:

- La **legislación aplicable**.
- Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.





## ¿Cómo puedes participar?

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de los servicios prestados, mediante su participación en:

- Las futuras revisiones que se realicen de la Carta de Servicios.  
Las personas interesadas deben contactar con la Dirección de Modernización del Ayuntamiento, a través del correo [esankalitateari@bilbao.eus](mailto:esankalitateari@bilbao.eus).
- Las encuestas de satisfacción sobre el servicio.  
Una muestra representativa de personas usuarias (por género, edad y territorio-distritos) valorará cada año su satisfacción con los servicios de esta carta en una escala de 0 a 10.
- La presentación de quejas y sugerencias sobre el servicio.

## ¿Dónde puedes presentar las quejas y sugerencias?

Las quejas y sugerencias se pueden presentar en:

- El correo electrónico [info@zbk.bilbao.eus](mailto:info@zbk.bilbao.eus)
  - La pagina web de [Bilbao Zerbitzuak](#):  mediante el formulario disponible o utilizando el código QR.  
El acceso se hace mediante certificado electrónico o BakQ.
  - Las oficinas de Bilbao Zerbitzuak.
  - Las oficinas de Registro del Ayuntamiento (Registro general del edificio de San Agustín y registros de los centros municipales de distrito).
  - El Registro electrónico de la página web del Ayuntamiento [www.bilbao.eus/sede electrónica](http://www.bilbao.eus/sede_electrónica).  
El acceso se hace mediante certificado electrónico o BakQ.
  - La página web del Ayuntamiento [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus) (Tu Ayuntamiento te escucha).
  - El teléfono municipal de información 010.
- Se responderá a todas las quejas y sugerencias recibidas en 1 mes como máximo.

# ¿Dónde estamos?

## Departamento

Bilbao Zerbitzuak

## Contacto

Santimami Auzoa, nº4

48170 Zamudio

Tfno. 94 423 10 19

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

## Acceso

 Autobús > Bilbobus

 Metro > Casco Viejo - Zazpikaleak

 Tranvía > Atxuri, Ribera

## Horario

### Venta de productos frescos:

#### Invierno:

De lunes a viernes:

8:00-14:30

De martes a viernes:

17:00-20:00

Sábados:

8:00-15:00

#### Verano (del 15 de junio al 15 de septiembre):

Lunes:

8:00-14:00

De martes a jueves:

8:00-14:30

Viernes y vísperas de festivo:

8:00-14:30

17:00-20:00

Sábados:

8:00-15:00

### Servicios de hostelería:

#### Invierno:

De lunes a jueves:

8:00-00:30

Viernes y vísperas de festivo:

8:00-01:30

Festivos:

9:00-00:30

#### Verano (del 15 de junio al 15 de septiembre):

De lunes a jueves:

8:00-1:00

Viernes y vísperas de festivo:

8:00-2:00

Festivos:

9:00-1:00

