

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
Información y asesoramiento al Ciudadano.	Información y asesoramiento al ciudadano sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su petición, así como los distintos modelos oficiales que debe presentar ante el órgano competente.
Registro General.	Es un servicio que ejerce funciones de recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.
Certificado de titularidad de concesión.	Es un servicio que consiste en la emisión de certificados de titularidad de la concesión de los puestos o casetas de los distintos mercados.
Control de la limpieza y seguridad de Mercados	Supervisión y control del funcionamiento de la limpieza y seguridad en los mercados de la Ciudad
Tramitación de expedientes sancionadores.	Procedimiento administrativo iniciado por la propia Administración acordado por el órgano competente, por orden superior o por denuncia de particulares respecto a infracciones cometidas y tipificadas en el Reglamento de mercados.

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 11 de octubre ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
INFORMACIÓN	Listados de Precios y mercancías	Existencia de Precios y cantidades de mercancías en Mercados	Ofrecer datos a los ciudadanos referente a los precios y cantidades de mercancías en los Mercados de la Ciudad.
GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESIA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del personal de Mercados.	Valor medio del 3,94 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía del personal será igual o superior a 3,75
PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores.	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual de los trabajadores