

# Mercados de la Ciudad Autónoma de Melilla

## Cartas de Servicios

### 1. Presentación

*Desde la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a los ciudadanos.*

*Con la elaboración de la Carta de Servicios de Mercados, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.*

### 2. Datos de Carácter General y Normativa

#### Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54, de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública la gestión de Mercados.

La gestión y ejecución en esta materia corresponde a la Dirección General de Salud Pública, enmarcada en la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

#### Unidad Responsable

Administración de Mercados, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Salud Pública.

#### Definición- Misión.

Esta unidad administrativa centra sus actividades en el desarrollo de gestiones administrativas y de control, encaminadas a hacer posible el buen funcionamiento de los Mercados, ofreciendo un servicio de calidad a los ciudadanos.

La Administración de Mercados tiene como objetivo la prestación de un servicio eficaz de abastecimiento diario de productos de primera necesidad a la población de Melilla, en su red de mercados, fomentando la competencia y el estricto cumplimiento de la legislación aplicable.

#### Normativa Reguladora

## **Normativa General**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, modificado por las Leyes 39/1988, 10/1993, 42/1994 y 4/1996 y por el Real Decreto Legislativo 2/1994
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno publicado en el BOME Extraordinario número 54, de 31 de julio de 2023, relativo a la Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla

## **Normativa Específica**

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales aprobado por RD 1372/1986, de 13 de junio.
- Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales aprobado por RD 1372/1986, de 13 de junio.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014
- Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Prestación del Servicio de Mercado B.O.ME., Extraordinario 21, VOL.II, de 30 de diciembre de 2009 Reglamento de Mercados de la Ciudad de Melilla (BOME núm. 4697, de 23 de marzo de 2010).
- Decreto n.º 1492 de fecha 16 de marzo de 2010, relativo a promulgación del reglamento de mercados de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## **Derechos de los Ciudadanos.**

- *Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.*

## **3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana**

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública [consejeriabienestarsocial@melilla.es](mailto:consejeriabienestarsocial@melilla.es) y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

### **Sistema de Quejas y Sugerencias.**

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán poner Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

### **4. Disponibilidad y accesibilidad a Mercados.**

- **Administración de Mercados.**  
Antigua carretera del Aeropuerto s/n. Tlf.: 952976263
- **Mercado Central.**  
C/ García Cabrelles. Tlf.: 952976285.
- **Mercado Colón.**  
C/ Colombia y Alcalde de Móstoles. Tlf.: 952682180
- **Mercado Real.**  
C/ General Villalba y La Legión. Tlf.: 952678763.
- **Mercado Victoria:**  
Simancas y Paseo de Ronda. Tlf.: 95672122
- **Mercado Buen Acuerdo.**  
Músico Granados. Tlf.: 952679045

#### **HORARIO:**

De lunes a sábados, de 08:00 a 15:00 horas.

- **Mercado Mayoristas:**  
Antigua carretera del Aeropuerto s/n. Tlf.: 606000306

#### **HORARIO:**

De lunes a sábados, de 06:00 a 13:00 horas.

## 5. Servicios Prestados

Los servicios que presta en los Mercados son los siguientes:

- **Información y asesoramiento al Ciudadanos** 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 titularidades de concesión:** Es un servicio que consiste en la emisión de certificados de titularidad de la concesión.
- **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.
- **Seguimiento y control de la limpieza y seguridad de Mercados:** Supervisión y control del funcionamiento de la limpieza y seguridad en los mercados de la Ciudad.

## 6. Modalidad de prestación del Servicio

Todos los servicios que ofrece Mercados se prestan de manera presencial, excepto la información y asesoramiento al ciudadano, que también se presta de modo telefónico y telemático.

## 7. Plazos

El plazo establecido para los distintos servicios que se ofrecen en el Mercado son los siguientes:

- Información y atención al ciudadano: Inmediata.
- Registro: el mismo día de su recepción.
- Certificado de titularidades de concesión: en un plazo máximo de una semana.
- El plazo legalmente establecido para la tramitación del expediente sancionador es de 6 meses.
- Seguimiento y control de la limpieza y seguridad de Mercados: diaria.

## 8. Compromisos

### Genéricos:

**Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

**Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

**Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

**Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

**Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

**Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos

1. Ofrecer datos a los ciudadanos referentes a los precios y cantidades de mercancías en los Mercados de la Ciudad.
2. Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la cortesía del personal será igual o superior a 3,75 sobre 5.
3. Realizar como mínimo 1 acción Formativa anual para los trabajadores de Mercados.
4. Que el valor medio de calidad del Mercado será igual o superior a 3,5 sobre 5.
5. Que habrá una persona como mínimo con conocimientos en la lengua tamazhig para todos los mercados.
6. Que el valor medio de limpieza de Mercados será igual o superior a 3,5 sobre 5.
7. Que el valor medio de la higiene de los puestos de Mercados será igual o superior a 3,5 sobre 5.
8. Que el valor medio de la seguridad/ vigilancia de Mercados será igual o superior a 3,50 sobre 5.

### 9. Indicadores

1. Listados de precios y cantidades de mercancías en los Mercados.
2. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del personal de Mercados.
3. Formación de los trabajadores.
4. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del Mercado.
5. N° de personas con conocimientos en la lengua tamazhig.
6. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la Limpieza de Mercados.

7. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la Higiene de los puestos de Mercados.
8. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la seguridad/ vigilancia de Mercados.

## 10. Datos complementarios

### Horarios y lugares de atención al público

- **Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.**

C/ Carlos Ramírez de Arellano nº 10.

HORARIO: De 9:00 a 13:00

Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.

- **Dirección General de Salud Pública.**

C/ Carretera Alfonso XIII, Edificio Logüeno Bajo

Teléfono: 952 97 62 51.

**HORARIO:**

De lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 horas.

- **Administración de Mercados.**

Antigua carretera del Aeropuerto s/n. Tlf.: 952976263

- **Mercado Central.**

C/ García Cabrelles. Tlf.: 952976285.

- **Mercado Colón.**

C/ Colombia y Alcalde de Móstoles. Tlf.: 952682180

- **Mercado Real.**

C/ General Villalba y La Legión. Tlf.: 952678763.

- **Mercado Victoria:**

Simancas y Paseo de Ronda. Tlf.: 95672122

- **Mercado Buen Acuerdo.**

Músico Granados. Tlf.: 952679045

**HORARIO:**

De lunes a sábados, de 08:00 a 15:00 horas.

- **Mercado Mayoristas:**

**HORARIO:**

De lunes a sábados, 6:00 a 13:00 horas.

- **Red de Oficinas de información y atención al ciudadano.**

- **Teléfono 010.**

**Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**

**[www.melilla.es](http://www.melilla.es)**

**Unidad Responsable del Servicio**



*Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública  
Dirección General de Salud Pública.  
Carretera Alfonso XIII, Edificio Logüeno- Bajo.  
Teléfono: 952 97 62 51  
Correo electrónico: consumo@melilla.es*