

7. SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS:

<https://mercatenerife.com/transparencia/7-serviciosyprocedimientos/>

7.1 SERVICIOS.

7.1.1 1076 Servicios que presta cada unidad administrativa.

MERCATENERIFE, S.A. no dispone de ninguna unidad administrativa.

7.1.2 Normas que rigen el servicio.

MERCATENERIFE, S.A. dispone de un reglamento de funcionamiento del Mercado Central de frutas y verduras de la Unidad alimentaria de Tenerife, así como de sus instalaciones complementarias.

Está a su disposición el reglamento en formato [pdf](#)

7.1.3 Requisitos y condiciones de acceso a los servicios, incluyendo horario, tasas, tarifas o precios.

MERCATENERIFE, S.A. tiene publicado todos los requisitos y condiciones de acceso a los servicios, incluyendo horario, tasas, tarifas o precios en el siguiente apartado de nuestra web:

Horarios: [PDF](#) [XPS](#) [ODT](#)

Calendario anual: [Calendario](#)

Tarifas y precios de naves, módulos, acceso de agricultores: [Instálate en el mercado](#)

7.1.4 1080 Cartas de servicios elaboradas, y en su caso, compromisos asumidos y grado de cumplimiento de los mismos.

MERCATENERIFE, S.A. dispone de una Encuesta de Evaluación anual que se entrega a los operadores de la unidad alimentaria para su cumplimentación y forma parte de la Gestión de Calidad de la norma ISO9001, actualizada a diciembre 2020.

El documento de la Encuesta de Evaluación anual está a disposición en los siguientes años:

- 2021: [DOC](#) [DOCX](#) [PDF](#) [XPS](#) [ODT](#)
- 2020: [DOC](#) [PDF](#) [XPS](#) [ODT](#)
- 2019: [DOC](#) [PDF](#) [XPS](#) [ODT](#)
- 2018: [DOC](#) [PDF](#) [XPS](#) [ODT](#)

- 2017: [DOC](#) [PDF](#) [XPS](#) [ODT](#)

Responsable: Mercados Centrales de Abastecimiento de Tenerife (MERCATENERIFE, S.A.).

Formato: PDF / ODT/ XPS / DOC/ HTML WEB **Fecha de Actualización:** 30 de abril de 2022

7.2 PROCEDIMIENTOS.

1081. Catálogo de procedimientos, incluyendo los de carácter tributario, en su caso, con indicación de los que estén disponibles en formato electrónico.

MERCATENERIFE, S.A. dispone de los siguientes procedimientos:

- Reglamento de funcionamiento del Mercado: [WEB](#) [PDF](#)
- Quejas y reclamaciones:
 - Procedimiento pormenorizado [PDF](#) [DOC](#) [XPS](#) [ODT](#)
 - Documento detallado: [PDF](#) [DOC](#) [XPS](#) [ODT](#)
- Encuesta de Evaluación anual: 2020: [DOC](#) [PDF](#) [XPS](#) [ODT](#)
- Sistema de Calidad ISO9001: [WEB](#)
- Sistema de Medio Ambiente ISO14000: [WEB](#)

Descarga información de este punto: [PDF](#) [ODT](#) [DOC](#) [DOCX](#) [XPS](#)

Responsable: Mercados Centrales de Abastecimiento de Tenerife (MERCATENERIFE, S.A.).

Formato: PDF / ODT/ XPS / DOC/ HTML WEB **Fecha de Actualización:** 30 de abril de 2022

7.2.1. 1082 Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio.

MERCATENERIFE, S.A. dispone de un procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio que forma parte de la Gestión de Calidad de la norma ISO9001 actualizada hasta el diciembre 2019.

El documento con el procedimiento pormenorizado está a disposición en: [PDF](#) [DOC](#) [XPS](#) [ODT](#)

Documento detallando la forma de realizar las quejas o sugerencias: [PDF](#) [DOC](#) [XPS](#) [ODT](#)

7.2.2. 1083 Número de reclamaciones y número o porción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados.

MERCATENERIFE, S.A. no dispone de reclamaciones en ninguno de los siguientes años: 2019, 2020 y 2021.

Formato: [PDF](#) [ODT](#) [DOC](#) [DOCX](#)

Responsable: Mercados Centrales de Abastecimiento de Tenerife (MERCATENERIFE, S.A.).

Formato: PDF / ODT/ XPS / DOC/ HTML WEB **Fecha de Actualización:** 30 de abril de 2022
