

7. SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS:

1076 Servicios que presta cada unidad administrativa o la entidad, indicando los requisitos y condiciones de acceso a los mismos, horario, tasas, tarifas o precios; y, en el caso de las entidades locales, las normas por las que se rigen.

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

Formato: PDF ODT DOC DOCX

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

Formato: PDF / ODT/ DOC/ DOCX **Fecha de Actualización:** 31 de marzo de 2025

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](#)

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 hasta enero de 2026. Formato: PDF ODT DOC DOCX

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

- 2024: [DOC](#) [DOCX](#) [PDF](#) [ODT](#)
- 2023: [DOC](#) [DOCX](#) [PDF](#) [ODT](#)
- 2022: [DOC](#) [DOCX](#) [PDF](#) [ODT](#)

- 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/ DOC/ DOCX **Fecha de Actualización:** 31 de marzo de 2025

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:
 - 2024: [DOC](#) [DOCX](#) [PDF](#) [ODT](#)
 - 2023: [DOC](#) [DOCX](#) [PDF](#) [ODT](#)
 - 2022: [DOC](#) [DOCX](#) [PDF](#) [ODT](#)
 - 2021: [DOC](#) [DOCX](#) [PDF](#) [XPS](#) [ODT](#)
- Sistema de Calidad ISO9001: [WEB](#)
- Sistema de Medio Ambiente ISO14000: [WEB](#)
- Sistema interno de información:
 - Política: [PDF](#) [ODT](#) [DOC](#) [DOCX](#)
 - Procedimiento: [PDF](#) [ODT](#) [DOC](#) [DOCX](#)
-

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

Formato: PDF / ODT/ XPS / DOC/ HTML WEB **Fecha de Actualización:** 31 de marzo de 2025

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 enero de 2026.

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](#)

1083 Estadísticas de quejas y sugerencias: Número de reclamaciones y número o porción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados.

MERCATENERIFE, S.A. no dispone de reclamaciones en los siguientes años: 2019 2020 2021,2022, 2023, 2024, ni hasta marzo de 2025

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

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

Formato: PDF / ODT/ DOC/ DOCX **Fecha de Actualización:** 31 de marzo de 2025

2005. Descripción de uso del canal interno de información de la Ley 2/2023 y principios esenciales del procedimiento de gestión.

CANAL DE DENUNCIAS.

MERCATENERIFE, S.A. dispone de un canal de denuncias externalizado en una plataforma específica con la rigurosidad de protección y de seguridad que este canal requiere.

Aquí disponen de los documentos de la ley 2/2023, del procedimiento del sistema interno de información así como las políticas del sistema interna de información de dicho canal que ha sido implantado este año 2023.

Ley 2/2023: [Enlace directo al BOE](#)

Procedimiento del sistema interno de información: [PDF](#) [DOC](#) [DOCX](#) [ODT](#)

Políticas del sistema interno de información: [PDF](#) [DOC](#) [DOCX](#) [ODT](#)

Canal de denuncias: Enlace directo: [pinche aquí](#)

Formato: PDF DOC DOCX ODT

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

Formato: PDF / ODT/ DOC/ DOCX **Fecha de Actualización:** 31 de marzo de 2025