

MISIÓN:

Establecer las pautas que permitan normalizar las relaciones con los clientes de MERCAMALAGA, S.M.E.S.A., desde la adjudicación de un módulo, hasta la formalización de la relación contractual y la gestión de cobros/pagos en los mercados de frutas, verduras y hortalizas y mercado de pescados.

- Iniciar las pautas de coordinación de actividades empresariales con las empresas asentadas en MERCAMÁLAGA.
- Desarrollo de contratos para el uso/asentamiento de instalaciones ubicadas en la Zona de Actividades Complementarias.

PROPIEDAD DEL PROCESO:

- Jefe de Relaciones Comerciales.

A QUIÉN VA DIRIGIDO:

- Al conjunto de clientes de MERCAMALAGA.
- A toda aquella persona que esté interesada en disponer de un espacio para el desarrollo de su negocio en MERCAMALAGA, S.M.E.S.A., o en el traspaso.

RESULTADOS DE GESTIÓN:

- Publicidad de Espacios Disponibles
- Adjudicación, contratos y traspasos de espacios
- Licencias administrativas
- Expedientes de clientes
- Emisión de facturas y control de cobros
- BB.DD. de Clientes

MAPA CONCEPTUAL:



MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

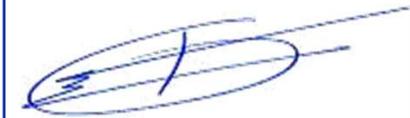
Actualización relativa a normativa de aplicación en materia de Protección de Datos.

ELABORADO POR



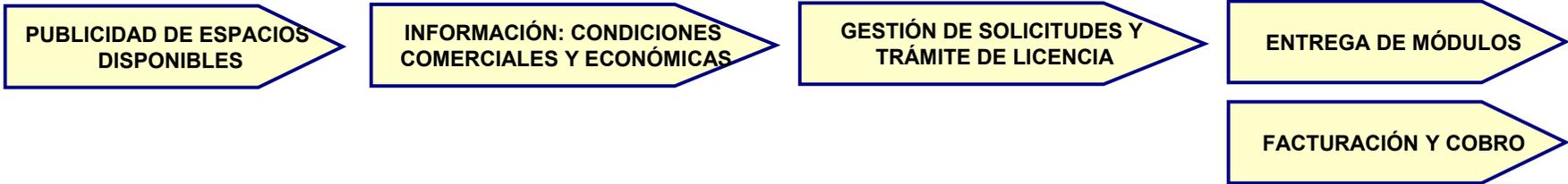
FECHA: 05/10/2021

APROBADO POR



FECHA: 05/10/2021

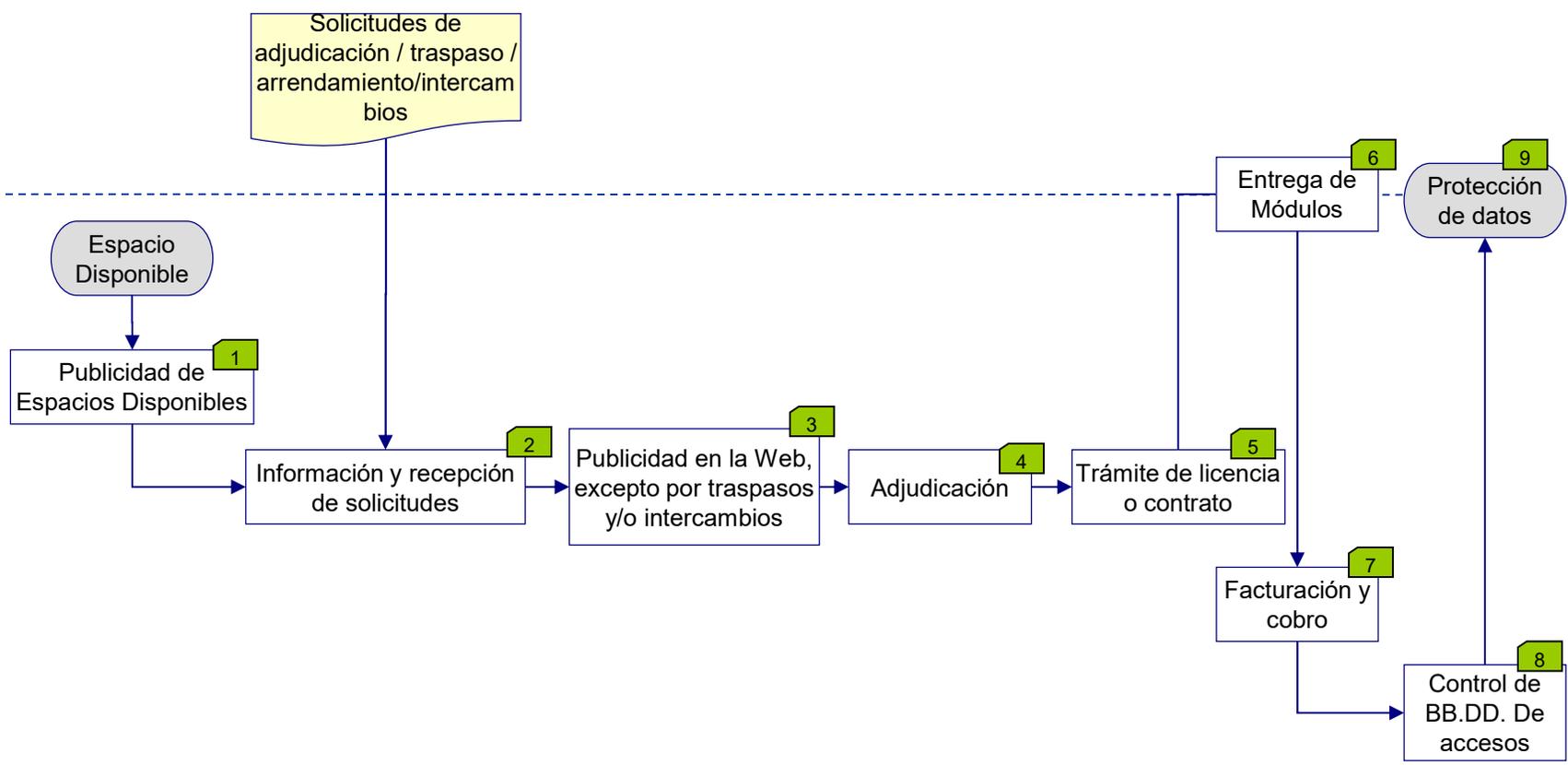
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



PARTICIPANTES DEL PROCESO

Clientes /
potenciales clientes

Jefe de Clientes y Proveedores



DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| Actuación N° 1 | Publicidad de Espacios Disponibles | |
|--|---|--|
| Descripción | <p>El Jefe de Clientes y Proveedores mensualmente publica en el apartado “publicaciones y boletines” de la Web www.mercamalaga.es el boletín “Espacios Comerciales Disponibles mes/año”; documento que recoge la disponibilidad de espacios comerciales en la Unidad Alimentaria, indicando: pabellones en los que existen disponibilidad de espacios, módulos disponibles y características de cada uno (superficie, exposición, oficinas...).</p> <p>Asimismo, en el boletín se publican los datos de contacto e información.</p> <p>Dicho boletín se publica firmado mediante certificado digital de la Sociedad MERCAMALAGA, S.M.E.S.A.</p> | |
| Documentación asociada a la actuación | Documentación de Entrada | Documentación de Salida |
| | - BB.DD. De Clientes | - Boletín “Espacios Comerciales Disponibles mes/año” publicado en la Web |

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| Actuación N° 2 | Información y recepción de solicitudes |
|---------------------------|---|
| <p>Descripción</p> | <p>El Jefe de Clientes y Proveedores se reúne con las personas interesadas en el espacio comercial de que se trate y les informa según las características de éste, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forma de adjudicación, traspaso y/o intercambio y documentación contractual aplicable - Derechos de entrada/traspaso y/o intercambio: se negocia en cada caso según el tipo de módulo y perfil de la empresa que se pretende asentar - Fianza a abonar y mensualidad corriente. El importe de la mensualidad corriente la aprueba anualmente el Consejo de Administración de MERCAMALAGA, S.M.E.S.A., basándose en un Informe Económico que elabora el equipo directivo. La aprobación de la mensualidad corriente se traslada para su aprobación en el Pleno Municipal del Ayuntamiento de Málaga y su publicación en el B.O.P. - Suministros: serán contratados por cuenta del mayorista; luz, teléfono, agua, basura... <p>Se indicará la documentación que debe aportar (en su caso):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escritura de constitución de la sociedad. - Copia del C.I.F. - D.N.I. de los apoderados. - Código de cuenta bancaria cliente, para la domiciliación de los cobros. - Informe Registro Mercantil de la Sociedad - Evaluación de los Riesgos Laborales. - Contrato de servicio de Prevención Ajeno y Vigilancia de Salud de los trabajadores. - Identificación de la persona responsable de la organización en materia de Seguridad y Salud de los trabajadores. - Autorización para la divulgación datos de contacto a través de página web (L.O.P.D.) - Declaración apropiada de entidad financiera, que acredite la atención normalizada de pagos como justificación de solvencia económica-financiera. |

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| Actuación N° 2 | Información y recepción de solicitudes | |
|--|--|--|
| Descripción | <p>Recepción de solicitudes de mayoristas: Cada mayorista interesado/a, realiza una solicitud por escrito a MERCAMALAGA, S.M.E.S.A. en la que debe recoger las pretensiones que tiene en cuanto a la adjudicación, traspaso o intercambio del espacio de que se trate. En caso de que la persona que realiza la solicitud, lo requiera, el Jefe de Clientes y Proveedores podrá orientar acerca de los contenidos que debe tener dicha solicitud (Solicitud de Adjudicación/Traspaso/Intercambio: F51, F52, F53, F54, F61, F62, F143, F144, F158, F159, F160, F161, F162),</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación - Módulo en el que está interesado - Manifestación de la solicitud de adjudicación firmada por administrador, apoderado o persona física (según proceda) | |
| Documentación asociada a la actuación | Documentación de Entrada | Documentación de Salida |
| | - Solicitudes de Adjudicación/Traspaso/Intercambio | - Carta de aprobación/denegación, en su caso |

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| Actuación Nº 3 | Publicidad en la Web | |
|--|--|---|
| Descripción | <p>Cuando se reciban varias solicitudes de adjudicación, el Jefe de Clientes y Proveedores publica en el apartado “publicaciones y boletines” de la Web www.mercamalaga.es un documento informativo que recoja que se valorará la mejor oferta en cuanto a propuesta del negocio que se pretende asentar.</p> <p>La apertura de plicas se realiza en la fecha indicada en la publicación en la Web.</p> <p>Se constituye la mesa de adjudicación, formada por la Dirección, Subdirección de Mercados, Subdirección Económico-Financiero y Jefe de Clientes y Proveedores, analizando las propuestas y realizando la adjudicación, que queda recogida a través del formulario F-12 Acta Mesa de Adjudicación espacios MERCAMALAGA, S.M.E.S.A.</p> | |
| Documentación asociada a la actuación | Documentación de Entrada | Documentación de Salida |
| | - Solicitudes de Adjudicación | - Acta Mesa de Adjudicación espacios MERCAMALAGA, S.M.E.S.A. (cuando proceda) |

| Actuación Nº 4 | Adjudicación | |
|--|--|---|
| Descripción | <p>Una vez realizada la Adjudicación, se hará pública la misma de forma directa mediante carta a los interesados. Posteriormente, el adjudicatario deberá regularizar las condiciones económicas y documentales requeridas.</p> <p>Las nuevas adjudicaciones pueden estar motivadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fusiones de empresas - Ocupación de módulos disponibles con aportación de módulos de inferior valor - Traspaso de negocios - Cambios de titularidad (a excepción de los casos contemplados como exentos en el Reglamento de Prestación de Servicios) | |
| Documentación asociada a la actuación | Documentación de Entrada | Documentación de Salida |
| | - Solicitudes de Adjudicación. - Acta Mesa de Adjudicación espacios MERCAMALAGA, S.M.E.S.A. (cuando proceda) | - Publicación en la Web - Adjudicación - Carta cliente cambio de sociedad |

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| Actuación Nº 5 | Trámite de Licencia o Contrato | |
|---------------------------|---|---|
| <p>Descripción</p> | <p>Según el pabellón en que se encuentre el módulo adjudicado, el Jefe de Clientes y Proveedores, elabora una Licencia para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencia de mayorista de frutas - Licencia de mayorista de verduras - Licencia de mayorista de hortalizas - Licencia de mayorista de pescados <p>Emite tres copias (originales) que pasa a firma por parte del mayorista y se traslada por escrito al/a la Delegado/a Municipal competente. Esta Licencia podrá ser "PROVISIONAL" con duración entre 6 meses a un año. O "DEFINITIVA", con duración hasta que esta sociedad revierta sus activos al Excmo. Ayuntamiento de Málaga.</p> <p>Una vez autorizada la licencia, una de las copias se entrega al/a la mayorista, la otra, la conserva el Jefe de Clientes y Proveedores en el expediente de la adjudicación y la tercera será custodiada por la Delegación municipal competente.</p> <p>Los expedientes se codifican según la sistemática:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Módulos de los pabellones 100 y 200: código cliente 430-xxx, donde "xxx" es un número de orden de llegada - Módulos del pabellón 300: códigos cliente 430-4xx y 430-5xx y continuación, donde "xx" es un número de orden de llegada - Módulos del pabellón de pescados: códigos 430-6xx, donde "xx" es un número de orden de llegada <p>Arrendamientos de la ZAC:</p> <p>En los casos de arrendamiento, la persona/entidad interesada realiza la solicitud en función del tipo de actividad que pretende desarrollar y las parcelas/naves disponibles, de forma que tiene que darse la posibilidad de que la actividad pueda asentarse en la parcela/nave requerida.</p> <p>Se pueden producir dos tipos de contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos de arrendamiento - Contratos de derecho sobre la superficie <p>En cada caso, se elabora un contrato que recoge las condiciones particulares que acuerdan ambas partes.</p> <p>Los expedientes de arrendamientos en la Zona de Actividades Complementaria se codifican según la sistemática: 430-4xxx, donde "xxx" es un número de orden de llegada.</p> <p>La licencia/autorización de actividad para el uso de este tipo de espacios tramitada por la Administración competente, estará en cualquier caso sometida a los requisitos definidos por la Ley 7/2007 de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.</p> | |
| | <p>Documentación de Entrada</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adjudicación | <p>Documentación de Salida</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escrito al/a la Delegado/a competente remitiendo Licencia - Expediente de adjudicación <p>Para Arrendamientos de la ZAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia contrato de arrendamiento o - Copia contrato cesión de superficie (en su caso) |

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| | | |
|--|---|---|
| Actuación N° 6 | Entrega de Módulos | |
| Descripción | <p>El Jefe de Clientes y Proveedores entrega al mayorista una subcarpeta en la que incluye la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencia - Factura correspondiente a los derechos de entrada, traspaso,... - Nota de cargo por fianza depositada. - Copia del Reglamento del Mercado - Modelo de Autorización para el uso de los datos y los ficheros para su publicación en la Web (para que lo cumplimente el mayorista) - Documento informativo para el uso de correo corporativo "@mercamalaga.es", así como comunicación de las claves de acceso a su "Zona de Cliente", donde podrá acceder a sus facturas, saldos de cuenta, acuerdos, circulares y descargas de documentaciones varias. <p>El mayorista, hace entrega de la siguiente documentación: relación nominal de usuarios mayoristas y empleados (acompañado de los TC2), con DNI y marca, modelo y matrícula de los vehículos particulares (mayoristas y sus empleados), al objeto de incorporarlos a la BB.DD. de apertura automática de barrera de acceso.</p> | |
| Documentación asociada a la actuación | Documentación de Entrada | Documentación de Salida |
| | - Expediente de adjudicación | - Subcarpeta con documentación indicada |

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| Actuación Nº 7 | Facturación y cobro | |
|--|---|---|
| Descripción | <p>Cada mayorista tiene una ficha de cliente en la base de datos de clientes, que recoge la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales - Apartado de módulos/comentarios - Consulta de impagados/acuerdos - Facturas emitidas - Apartado de documentos - Apartado de mandatos. Recoge las ordenes de cargo en cuenta según legislación SEPA-CORE. <p>Mensualmente el Jefe de Clientes y Proveedores emite las facturas correspondientes con fecha de emisión día 1 de cada mes. El Jefe de Clientes y Proveedores envía las facturas por e-mail o las imprime para su entrega en el buzón de cada mayorista. En función de los acuerdos adoptados con cada mayorista, los pagos se podrán realizar a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden de pago: pagos domiciliados (los cobros se realizan los días 15 de cada mes) - Ventanilla: Ingreso directo en las oficinas de las entidades bancarias con las que la sociedad mantiene cuenta abierta, - Cheque/pagaré o transferencia a las cuentas de la sociedad <p>El Jefe de Clientes y Proveedores realiza el seguimiento de los pagos, realizando los avisos pertinentes de manera presencial, telefónica o por carta. En caso de impago, el Jefe de Clientes y Proveedores agota todas las fases previstas (pre-aviso, aviso, información...) y solo en caso de no solucionarlo, solicitará al Excmo. Ayuntamiento de Málaga la incoación del expediente.</p> | |
| Documentación asociada a la actuación | Documentación de Entrada | Documentación de Salida |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Información de la BB.DD. de Clientes | <ul style="list-style-type: none"> - Facturas emitidas |

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| | | |
|--|--|--|
| Actuación Nº 8 | Sistemas de Control de BB.DD. de Accesos y Gestión de Cobros. | |
| Descripción | <p>En el Control de Accesos a la U.A. de MERCAMALAGA, S.M.E.S.A., confluyen tres apartados, según otras tantas vertientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control de BB.DD. de Accesos y Gestión de Cobros. 2. Seguridad, Emergencias y Plan de Autoprotección. 3. Procesos Estadísticos. <p>En este caso, desarrollaremos exclusivamente la parte correspondiente a las altas, bajas y modificaciones de las BB.DD. Y a la gestión de cobro, de todos aquellos vehículos tanto industriales como particulares de los usuarios de la U.A. quedando debidamente reflejado en la IT16, incluyendo los formularios F85 y F86, donde recogemos las incidencias acaecidas, y damos información oficial de las tarifas vigentes de cada ejercicio, respectivamente.</p> | |
| Documentación asociada a la actuación | Documentación de Entrada | Documentación de Salida |
| | - Liquidaciones de Ingresos y Cobros de Bonos. | - Facturas emitidas e informes de cuadros. |

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

| | | |
|--|--|--------------------------------|
| Actuación N° 9 | Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. | |
| Descripción | <p>La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el REGLAMENTO (UE) 2016/679, tienen por objeto garantizar y proteger en lo referente al tratamiento de datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente su honor e intimidad personal y familiar.</p> <p>Por eso desde esta sociedad se han registrados los ficheros afectos en la Agencia de Protección, y se ha desarrollado el Documento de Seguridad que será de aplicación en las relaciones de MERCAMALAGA, S.M.E.S.A. con todos sus clientes. Dicho documento está recogido en carpeta independiente dentro del apartado de "PROCEDIMIENTOS", así como los diferentes formularios que le afectan en la propia carpeta de "FORMULARIOS" entre los números F90 a F114, ambos inclusive.</p> | |
| Documentación asociada a la actuación | Documentación de Entrada | Documentación de Salida |
| | - Formulario al efecto | - Formulario al efecto. |

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

NORMATIVA:

- UNE-EN ISO 9001:2015

MODELOS:

- F-12 Acta Mesa de Adjudicación espacios MERCAMALAGA, S.M.E.S.A.
- F-51 Adjudicación Personal
- F-52 Adjudicación Sociedad
- F-53 Traspaso Personal
- F-54 Traspaso Sociedad
- F-61 Adjudicación Provisional Personal
- F-62 Adjudicación Provisional Sociedad
- F-64 Autorización LOPD Mayoristas
- F-67 Relación Veh. BBDD
- F-74 Autorización LOPD Otros Grupos Interés
- F85 Incidencias Control BB.DD. Accesos-Gestión Cobros
- F86 Tarifas de Tiques y Bonos Accesos.
- F88 Orden Domiciliación SEPA-CORE
- F90 a F114 L.O.P.D.
- F136 Serv. Clientes Cta. Correos y Zona Clientes
- F143 Cesión Provisional Empresas
- F144 Cesión Provisional Personal
- F158 Cambio titularidad Sociedades afines
- F159 Cambio titularidad Personal a Sociedad
- F160 Traslado ubicación
- F161 Renuncia titularidad Módulos
- F162 Cambio titularidad Sociedad a Personal

OTROS:

- Ley de Bases de Régimen Local
- Reglamento de Servicio de las Corporaciones Locales
- Reglamento de Prestación del Servicio de la Unidad Alimentaria de MERCAMALAGA, S.M.E.S.A.
- Reglamento del Mercado
- Memoria financiera del expediente de municipalización.
- LOPD
- Código de Comercio
- Estatutos de la Sociedad
- Perfil del Contratante. Instrucciones de contratación
- Real Decreto 200/2010. Canales de comercialización
- Edicto 2928/2011. Ayto. de Málaga
- Plan General de Contabilidad. RD 1514/2007
- IT 16 Sistemas de Control de BB.DD. Y Gestión de Cobros.
- Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Bueno Gobierno
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.