INFORME ANUAL 2011

mercaBilbao

Sumario

Visión pg. 1 - 5

La eliminación del límite temporal de la Sociedad, permite, tanto a los gestores como a los operadores del mercado, poder planificar y establecer estrategias para continuar prestando a la ciudadanía un servicio en óptimas condiciones.

Talento pg. 7 - 11

Mercabilbao cuenta con una estructura adecuada para ser líder en la articulación de sinergias en el sector alimentario, contribuyendo así al desarrollo socio-económico de nuestro territorio. Los Órganos de Gobierno, su Equipo Directivo y sus profesionales, garantizan el control, la gestión de la empresa y la ejecución de los planes de trabajo.

Compromiso pg. 13 - 57

La consolidación del saneamiento de la estructura financiera, es el resultado de las políticas de ajuste desarrolladas en años anteriores, que están permitiendo liberar recursos para destinarlos a la actividad del mercado apoyando así a los operadores.

Fortaleza pg. 59 - 64

Mercabilbao ha superado de manera notable las previsiones contenidas en el presupuesto operativo. Los resultados de 2011 ponen de manifiesto la fortaleza de la Sociedad.

Visión

La eliminación del límite temporal de la Sociedad, permite, tanto a los gestores como a los operadores del mercado, poder planificar y establecer estrategias para continuar prestando a la ciudadanía un servicio en óptimas condiciones.

Carta del Presidente

En 2011, año en que se ha cumplido el 40 aniversario desde que Mercabilbao comenzara su actividad, hemos continuado trabajando para amortiguar, en la medida de nuestras posibilidades, los efectos de esta crisis económica que padecemos, si bien es cierto que las verdaderas medidas de ajuste se realizaron entre 2006 y 2008, lo que nos ha permitido incrementar en los últimos años la apuesta por el cuidado de las instalaciones y el servicio integral a nuestros clientes. El hecho de contar con un mercado de 40 años de edad nos ha llevado a adoptar acuerdos para la remodelación y sustitución de elementos estructurales, habiéndose destinado importantes partidas al capítulo de inversión, que serán financiadas con recursos generados por la propia Sociedad.

Continuando con esta vocación de servicio, si el pasado año habíamos hecho de Mercabilbao una compañía totalmente pública, en 2011, con la transformación del mercado central de abastecimiento en gestión directa municipal y con base en un sólido acuerdo entre los accionistas, hemos otorgado duración ilimitada a esta Sociedad, de manera que operadores y gestores del mercado pueden ya afrontar los retos del futuro y definir sus estrategias, neutralizada ya la incertidumbre de la temporalidad.

Para cumplir con objetivos de esta envergadura, el ingrediente básico es una buena gestión. En este sentido y, aunque Mercabilbao cuenta desde hace una década con acreditaciones de calidad que avalan su proceder, este año se ha decidido dar un paso más en el camino de la excelencia, basando su actividad en la satisfacción del cliente, la innovación, la responsabilidad social, la orientación a resultados y el liderazgo, dentro del modelo de la Fundación Europea de la Calidad en la Gestión (EFQM), siempre con el compromiso de las personas que día a día y desde hace 40 años han hecho realidad este Mercado de nombre y de apellido, ***Bilbao***!

Zorionak eta eskerrik asko.

Iñaki Azkuna Urreta
Presidente del Consejo de Administración
Alcalde de Bilbao

Carta del Director General

Este ha sido un año muy especial para Mercabilbao, ya que a la vez que alcanzábamos la madurez de los 40 años, llegaba el rejuvenecimiento por la eliminación del límite temporal de la Sociedad, lo que permite, tanto a los gestores como a los operadores del mercado, poder planificar y establecer estrategias para continuar prestando a la ciudadanía un servicio en óptimas condiciones.

Pese a que 2011 ha sido un año con un entorno económico muy desfavorable, Mercabilbao, S.A. ha cerrado el ejercicio con unas cifras satisfactorias. Se han superado de manera notable las previsiones contenidas en el presupuesto operativo, con un crecimiento de las utilidades cercano al 24% respecto del año anterior, siendo éste, el sexto año consecutivo en la obtención de resultados positivos y, en todo caso, en sentido ascendente. No es habitual que en un entorno como el actual, de débil crecimiento e incertidumbre económica, se consiga consolidar este saneamiento de la estructura financiera, ahora bien, ello no es sino el resultado de las políticas de ajuste desarrolladas en años anteriores, que están permitiendo liberar recursos para destinarlos a la actividad del mercado apoyando así a los operadores, que están siendo los sufridores directos de esta agonía financiera.

En 2011 hemos continuado con el cambio de imagen iniciado el año anterior, rematando el conjunto de la Unidad Alimentaria con muelles, cornisas, puertas e iluminación, además de seguir con los planes ordinarios de conservación de las instalaciones. Pero este año no nos hemos quedado sólo en tareas de “chapa y pintura” sino que hemos abordado elementos estructurales clave para la actividad del mercado. Para ello se han habilitado de importantes partidas de inversión, algunas de las cuales han quedado concluidas a fin de ejercicio y otras en ejecución. Concretamente, la remodelación total con sustitución del frigorífico general ha visto la luz a finales de 2011, dejando tras de sí, 40 años de trasiego de frutas y hortalizas. La nueva instalación es más salubre por la eliminación de las torres de refrigeración de amoniaco y más eficiente energéticamente. Otra de las grandes decisiones de inversión adoptada este ejercicio ha sido la remodelación de las instalaciones eléctricas de baja y alta tensión, que con cuatro décadas de uso intensivo merecían una intervención acorde al servicio que prestan. Las dos actuaciones anteriores rondan el millón y medio de euros y su financiación se realiza al 100% con recursos propios generados en los años anteriores.

Mención especial merece el capítulo de seguridad, tanto por la importancia de los expedientes de contratación licitados durante 2011, como por el lamentable episodio vivido el cuarto fin de semana de enero con un robo en varios puestos de fruta. Si para esa fecha ya estaba contratada, por parte

de Mercasa, la realización de un informe técnico para el análisis de riesgos de seguridad corporativa e infraestructuras críticas, su realización y análisis al detalle se aceleró a consecuencia de la intrusión anterior y fruto de la cual se adoptan las medidas oportunas en aras a minimizar riesgos. En este sentido, se redimensiona la subcontratación de personas para garantizar la seguridad y el control de accesos, así como las funciones a desarrollar por los mismos, adjudicándose el nuevo contrato para el trienio 2012-2015, obteniéndose importantes mejoras tanto materiales como económicas sobre el anterior. En la misma línea de refuerzo de la seguridad, se procede a la aprobación de un expediente de inversión para la contratación de los sistemas electrónicos de detección perimetral y anti-intrusión en las instalaciones del mercado, que complemente los sistemas de video-vigilancia ya instalados. Confiamos que la combinación de elementos humanos y materiales, nos aporte la tranquilidad necesaria.

Proseguimos en 2011 con la consolidación de la imagen de marca "Mercabilbao" como garantía de consumo sabroso, seguro y saludable. Así seguimos llevando a cabo los talleres sensoriales de fruta y pescado para escolares y otros colectivos interesados, con base en el acuerdo con Slow Food, con quien a través de sus cocineros, difundimos internacionalmente nuestra seña de identidad. La prórroga del acuerdo de patrocinio del Club de Remo Deusto, la realización y emisión en directo desde nuestras instalaciones del programa radiofónico "Hoy por Hoy", la promoción semanal en prensa de los operadores del mercado, el desarrollo de la segunda edición del concurso de cestas de frutas en el centro de Bilbao, la participación en la gala del 25 aniversario del Club de balonmano de Basauri, entre otras, son acciones que pretenden mantener viva nuestra marca de calidad.

La participación como miembro activo del Clúster de Alimentación de Euskadi nos ha permitido adentrarnos en dos ámbitos fundamentales, como son el de la innovación y la expansión comercial. En cuanto a la expansión, trabajamos con el Cluster de Alimentación "Uztartu" del País Vasco-francés con el ánimo de atraer clientes ampliando así nuestra área de influencia al sur de Francia. En el campo de la innovación estamos promoviendo un proyecto sobre elementos de radiofrecuencia para el recuento de envases, la gestión de almacenes, la trazabilidad de los productos e incluso la ubicación y movilidad de los mismos. En esta tarea tenemos compañeros de prestigio, como son la Universidad de Deusto, el centro Azti-Tecnalia y los Clústeres, tanto de alimentación como de transporte y movilidad.

También en el campo ambiental hemos avanzado durante 2011 y para muestra, la mejora en la recogida selectiva, cuyas cantidades de residuos orgánicos valorizados han crecido de manera sustancial, siendo claves en el funcionamiento de la planta de compostaje de la Diputación Foral de Bizkaia. Con este mismo objetivo de minimizar el residuo a incinerar procediendo a su valorización, a mediados de 2011 se cerró una alianza entre nuestro gestor de residuos, una empresa fabricante de harinas de pescado y Mercabilbao, de manera que los residuos orgánicos del pescado son retirados diariamente sin coste alguno para nosotros y son utilizados en la elaboración de harinas con uso final en alimentación animal. Al tratamiento

del poliespán para su eliminación también le ha llegado su turno este ejercicio, con lo que podemos decir que se han cumplido los objetivos fijados en el plan anual en cuanto al respeto ambiental. En todo caso, no hay mejor residuo que el que no existe, destacando en este campo la importantísima labor que desarrolla el Banco de Alimentos de Bizkaia desde Mercabilbao con el reparto de excedentes entre colectivos sin recursos.

Para poder llevar a cabo todos los objetivos y planes anteriores, contamos con un equipo como pieza clave y por ello seguimos invirtiendo en formación y mejora del clima laboral. Este año y para el conjunto del mercado, se han organizado 26 cursos de formación, con participación de 145 personas y una dedicación de 985 horas. En lo que al personal de Mercabilbao, S.A. se refiere, la apuesta formativa ha sido de 11 cursos con un total de 608 horas, en los que ha participado toda la plantilla en activo. Destacar, asimismo, la realización este año de la primera encuesta de satisfacción de personas, con un elevado índice de respuesta, un notable nivel de satisfacción y, lo más importante, la detección de áreas de mejora y oportunidad a desarrollar en este campo.

Siempre presente con las personas, los planes y actuaciones para clientes, Sociedad y accionistas, encontramos el sistema de gestión, que un año más ha sido validado en lo que a certificaciones ISO 9001 y 14001 se refiere, no obstante, este 2011 hemos decidido además tomar el camino hacia la excelencia en la gestión global, adentrándonos en la metodología de la Fundación Europea para la Calidad en la Gestión (EFQM). Como punto de partida se realizó un diagnóstico previo enmarcado en el proyecto Merca-excelencia y posteriormente una prueba de contraste con la Agencia Vasca para la Calidad, Euskalit. Asimismo se han definido claramente la misión, visión y los valores que rigen nuestra actuación profesional para satisfacer los requerimientos de nuestros grupos de interés.

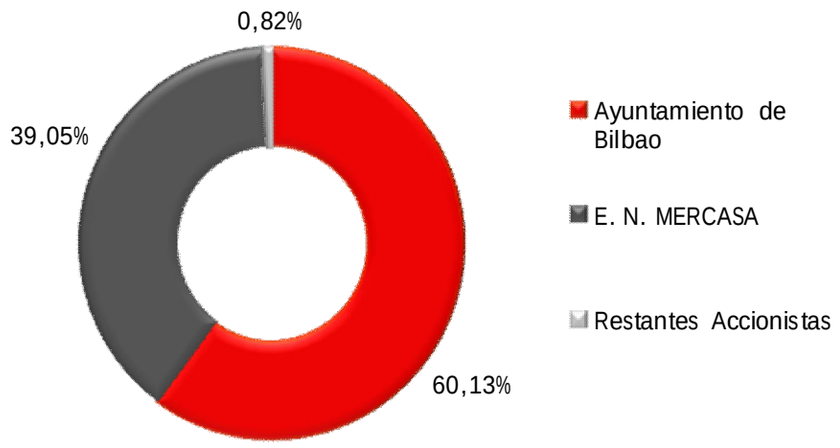
Las perspectivas para 2012 van a continuar en línea con el pasado año en lo que a planes y actuaciones se refiere. La incertidumbre que planea sobre la economía y sus efectos sobre el consumo nos obligan a adoptar un enfoque de gran prudencia para 2012, si bien nuestra apuesta es firme en lo que a colaboración con nuestros operadores se refiere para la generación de valor de conjunto. En todo caso debemos brindar porque los 40 próximos años sean tan exitosos como los 40 que en 2011 hemos cumplido.

Aitor Argote Ibáñez
Director General

Los Accionistas

"…si el pasado año habíamos hecho de Mercabilbao una compañía totalmente pública, en 2011, con la transformación del mercado central de abastecimiento en gestión directa municipal y con base en un sólido acuerdo entre los accionistas, hemos otorgado duración ilimitada a esta Sociedad……" (El Presidente)

Accionistas	**%**
Excmo. Ayuntamiento de Bilbao	60,13
Empresa Nacional MERCASA	39,05
Ilmo. Ayuntamiento de Barakaldo	0,55
Ilmo. Ayuntamiento de Santurtzi	0,27



Talento

Mercabilbao cuenta con una estructura adecuada para ser líder en la articulación de sinergias en el sector alimentario, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico de nuestro territorio. Los Órganos de Gobierno, su Equipo Directivo y sus profesionales, garantizan el control, la gestión de la empresa y la ejecución de los planes de trabajo.

Los Órganos de Gobierno

El Consejo de Administración de Mercabilbao, es el órgano de supervisión y control de la actividad de la empresa.

Composición del Consejo de Administración y de su Comisión Permanente

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	COMISIÓN PERMANENTE
IÑAKI AZKUNA URRETA (Presidente)	●	●
DAVID CHICA MARCOS (Vicepresidente 1º)	●	●
OIHANE AGUIRREGOITIA MARTÍNEZ (Vicepresidenta 2ª)	●	●
AMAGOIA ARRUZA ELORRIETA	●	
RICARDO BARKALA ZUMELZU	●	●
LEIRE BILBAO BENGOA	●	
EDUARDO ENCISO OCHOA	●	
JUAN CARLOS ERCORECA BILBAO	●	
FRANCISCO JAVIER EZKURRA ORMAETXEA	●	●
MARIANO GÓMEZ FERNÁNDEZ	●	●
APOLINAR GÓMEZ MARTÍNEZ	●	
AITOR LARIZGOITIA JÁUREGUI	●	
TERESA LOMBILLO ELECHIGUERRA	●	
EDUARDO MAIZ OLAZABALA	●	●
FRANCISCO JAVIER MOLINERO GARCIA	●	
EDUARDO SANZ IBÁÑEZ DE MENDOZA	●	
GORKA UGALDE MARTÍNEZ	●	
FRANCISCO JAVIER URIA ELORRIAGA	●	
MIGUEL ANGEL VALLEJO MUÑOZ	●	
MARÍA VÁZQUEZ GONZÁLEZ	●	●
GONZALO RUIZ AIZPURU (Secretario)		
GREGORIO ESTEBAN GUERECA (Letrado-Asesor)		
AITOR ARGOTE IBÁÑEZ (Director General)		

TALENTO

Las personas de Mercabilbao

Mercabilbao entiende la relación con sus empleados como un elemento clave para la creación de valor y para la gestión de su responsabilidad corporativa.

Al cierre del ejercicio 2011, Mercabilbao contaba con una plantilla física de 20 personas, y 4 prejubiladas. Por lo que respecta a la fórmula de contratación, el 80% mantiene un contrato indefinido con la empresa.

En lo que afecta a la diversidad de género, en 2011, el 15% de la plantilla son mujeres y el número de mujeres en el equipo directivo respecto del total de puestos en el equipo directivo es el 25%.

La edad media de la plantilla, es de 42 años y la media de antigüedad en la empresa es de 16 años (exceptuando a los prejubilados).

En el caso del absentismo, al margen de los casos de bajas por ILT, la cifra ha sido superior debido a un permiso por paternidad, que en una plantilla tan reducida tiene una incidencia importante, pero que descontado este efecto legal, continuamos en cifras muy bajas.

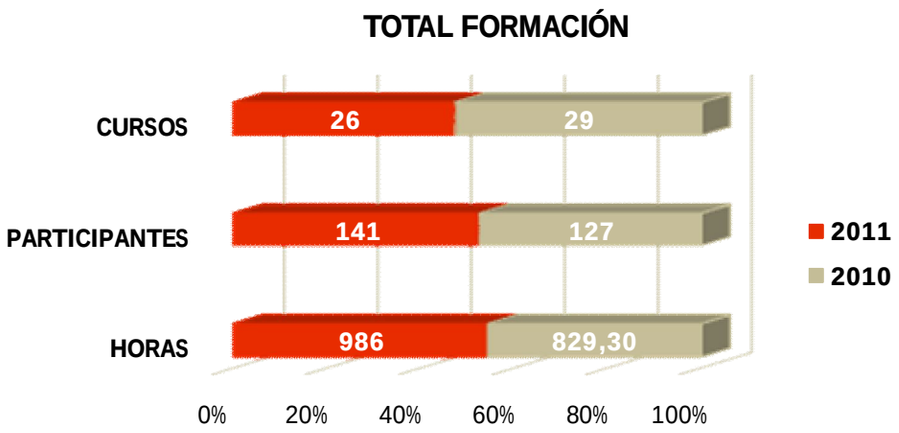
Clima laboral

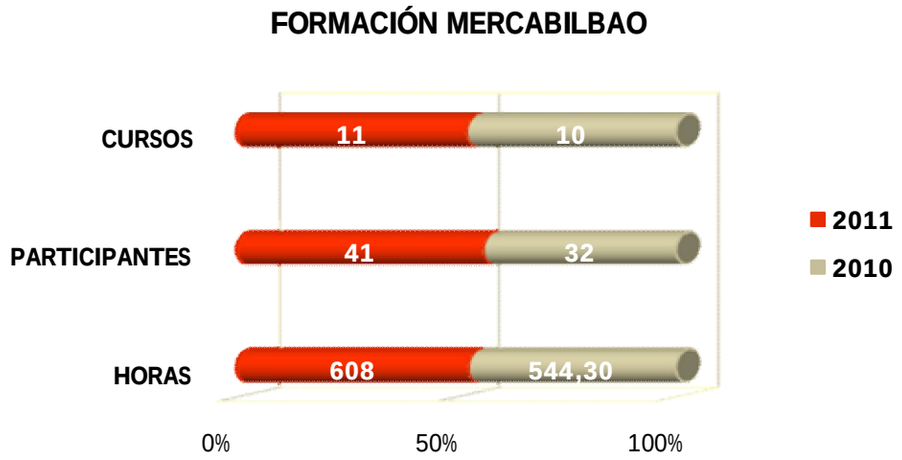
Para medir la satisfacción de nuestros empleados, en 2011 se ha realizado una encuesta de clima laboral con el objetivo de identificar necesidades, expectativas e inquietudes de los empleados y analizar cuales son las claves que condicionan su satisfacción y compromiso. El resultado ha sido muy positivo, por el alto nivel de respuesta, 90%, y la notable valoración de las condiciones de trabajo y de la relación laboral.

Formación

Se ha cumplido el objetivo de formación de los trabajadores, con una participación mayoritaria de la plantilla en 11 cursos y un incremento de horas del 30,40%. Este año se ha dado prioridad a la formación técnica en el área de Mantenimiento, así como de reciclaje informático en el área Administrativa, sin olvidar la prevención de riesgos, con cursos específicos para el buen uso de un desfibrilador. Se han realizado además otros cursos relacionados con el modelo EFQM, Innovación y tendencias de la alimentación y urbanismo y edificación sostenible.

En 2011 se han impartido además 13 cursos de manipulador de alimentos con un total de 276 horas de formación, en los que han participado 89 trabajadores, de empresas mayoristas y minoristas.





Asimismo, Mercabilbao facilita la realización de prácticas profesionales a estudiantes de Centros de Formación Profesional y de cursos subvencionados por el Servicio Público de Empleo Estatal, dirigidos prioritariamente a trabajadores/as en desempleo.

Salud y Seguridad Laboral

En el plano de la prevención sanitaria, se instaló en el mes de septiembre un DEA automático enmarcado en el programa "salvavidas" para complementar el DEA-Desfibrilador existente en Mercabilbao desde finales de 2006 en las instalaciones asistenciales de la DYA. El programa "salvavidas" incluye además formación de personal clave, que realizaron los trabajadores de Mercabilbao y personal de algunos mayoristas.

Por segundo año consecutivo, la DYA, en colaboración con Mercabilbao, ha realizado una Campaña de salud, en esta ocasión sobre "Control de Glucemia Capilar" dirigida al colectivo de trabajadores de todas las empresas de la Unidad Alimentaria.

Durante un mes se ha atendido a 103 personas, de las cuales, 31 eran mujeres y 72 varones.

A todas las personas con resultados anómalos se les dio pautas dietético-nutricionales para 5 días y se realizó una segunda extracción, resultando que únicamente una mujer continuaba con hiperglucemia por lo que se le indicó la conveniencia de acudir a su médico.

Pese al escaso volumen de la muestra, cabe significar el elevado porcentaje de personas que presentan normoglucemia. En conclusión, estos datos confirman la conveniencia de realizar campañas de este tipo con el fin de informar a la población laboral de la necesidad de mejorar sus hábitos de vida como medio de prevención de determinados procesos patológicos.

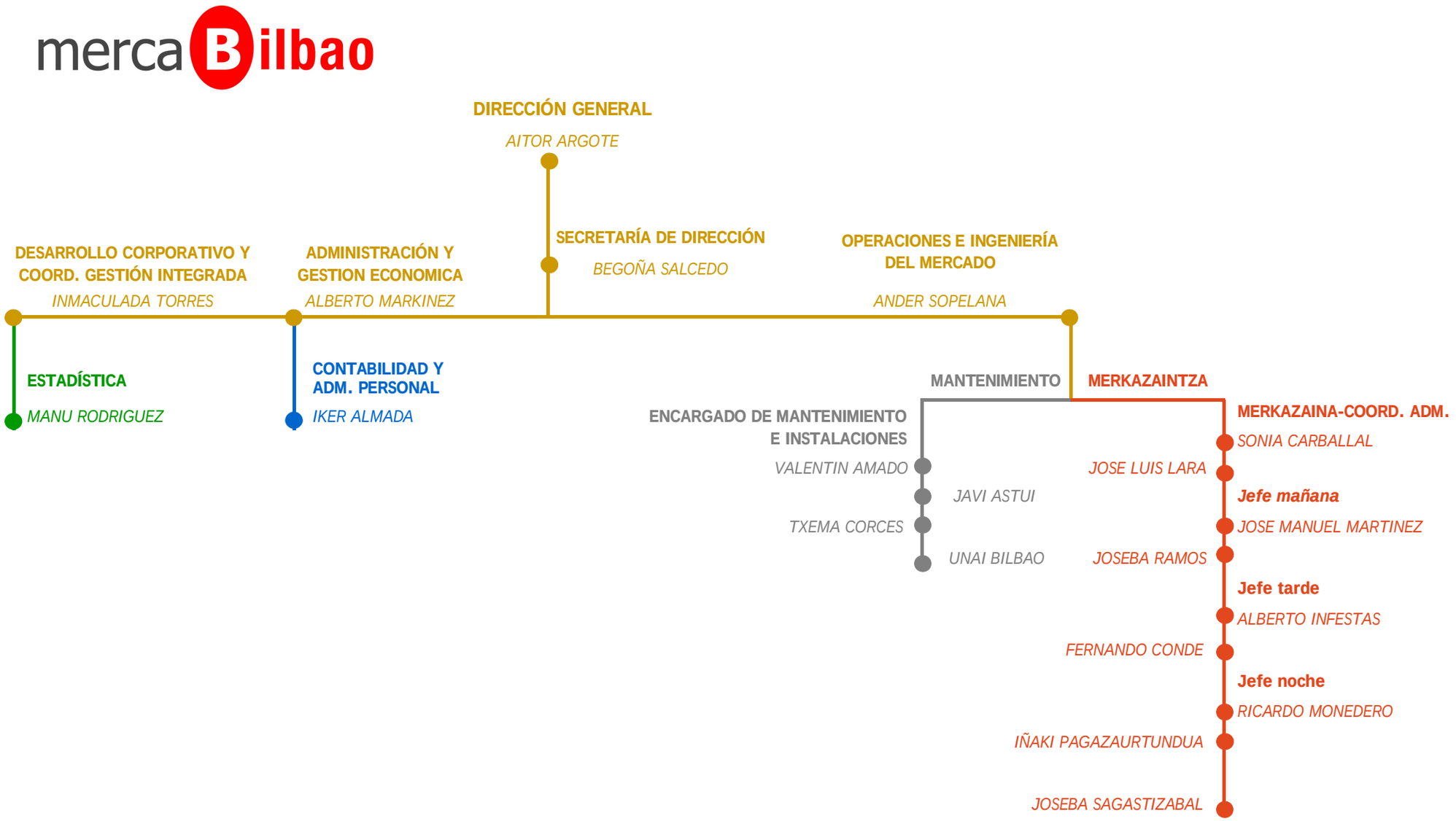
Por otro lado, Mercabilbao tiene firmado desde el año 2005, un Convenio con el Servicio Mancomunado de Prevención del Ayuntamiento de Bilbao para la realización de actividades en materia de Salud y Seguridad en el trabajo, que contempla la realización de un examen de salud de carácter preventivo anual, para todos los trabajadores de Mercabilbao S.A. Asimismo, el Servicio Mancomunado de Prevención, realiza la evaluación y el seguimiento de riesgos laborales de Mercabilbao S.A.

Además Mercabilbao cuenta con un Plan de Emergencia, actualmente en proceso de revisión, que se activa frente a una situación no deseada, como incendio, inundación, accidentes internos y otras, e involucra a todo el personal y visitas/clientes que se encuentren en las instalaciones. Para cada eventualidad existe definida una manera de actuar, coordinada por personal que ha sido previamente capacitado y designado en alguna función.

El plan de emergencia considera la realización de simulacros, que son coordinados y fechados por el área de prevención de riesgos.

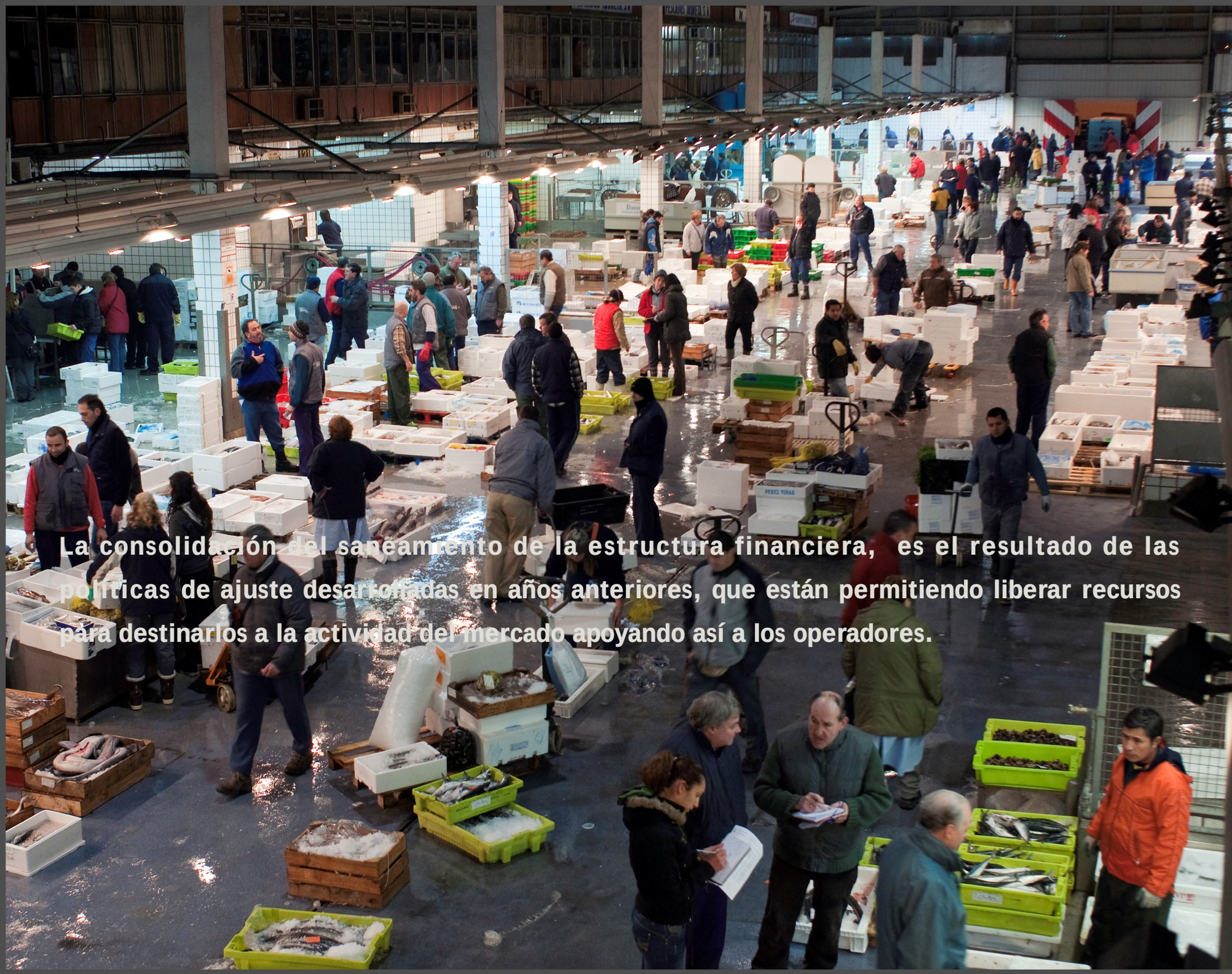
Comunicación interna

La comunicación interna se basa en una relación abierta, por eso el principal canal de diálogo con los empleados es la comunicación verbal. No obstante, habitualmente se usa la comunicación intranet, la comunicación escrita ó vía e-mail, además de boletines informativos trimestrales y carteles informativos en el área de fichaje para cubrir los tres turnos de trabajo.


DIRECCIÓN GENERAL
AITOR ARGOTE
SECRETARÍA DE DIRECCIÓN
BEGOÑA SALCEDO
DESARROLLO CORPORATIVO Y COORD. GESTIÓN INTEGRADA
INMACULADA TORRES
ADMINISTRACIÓN Y GESTION ECONOMICA
ALBERTO MARKINEZ
OPERACIONES E INGENIERÍA DEL MERCADO
ANDER SOPELANA
ESTADÍSTICA
MANU RODRIGUEZ
CONTABILIDAD Y ADM. PERSONAL
IKER ALMADA
MANTENIMIENTO
MERKAZAINTZA
ENCARGADO DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES
VALENTIN AMADO
JAVI ASTUI
TXEMA CORCES
UNAI BILBAO
MERKAZAINA-COORD. ADM.
SONIA CARBALLAL
JOSE LUIS LARA
Jefe mañana
JOSE MANUEL MARTINEZ
JOSEBA RAMOS
Jefe tarde
ALBERTO INFESTAS
FERNANDO CONDE
Jefe noche
RICARDO MONEDERO
IÑAKI PAGAZAURTUNDUA
JOSEBA SAGASTIZABAL

31/12/2011

Compromiso



La consolidación del saneamiento de la estructura financiera, es el resultado de las políticas de ajuste desarrolladas en años anteriores, que están permitiendo liberar recursos para destinarlos a la actividad del mercado apoyando así a los operadores.

Principales grupos de interés de MERCABILBAO y compromiso con cada uno de ellos

Accionistas
Crear más valor de forma sostenible en el tiempo

Clientes
Buscar las mejores soluciones que hagan de MERCABILBAO su primera opción

Empleados
Un estilo de gestión que genere entusiasmo y facilite la formación, la motivación y el desarrollo personal y profesional

Sociedad
Contribuir de forma activa a mejorar la calidad de vida de los consumidores

Proveedores
Encontrar en Mercabilbao un aliado para el beneficio mutuo

con nuestros clientes

…liberando recursos para destinarlos a la actividad del mercado…

Nª	FRUTAS, HORTALIZAS Y PLATANOS
215	Agrupalau S.L.
323	Alejandro Calvo S.L.
223	Almacenes Villate S.L.
225-226-228	Barroso Elvira S.L
230-32-34-36-37-38-39-40	Bilco S.A.
315-335-338-340	Bilfruta S.L.
314	Frumax S.L.
212-218-220	Frunorte y García S.L.
306	F.J. Santamaría Santos y Hnos. S.L.
329	Frutas Fernández 1938 S.L.
332-34-36	Frutas Fonseca S.L.
217	Frutas Getxo S.L.
313	Frutas Gutierrez S. L.
227-229	Frutas y Hortalizas Tito S.L.
326-28-30	Frutas Iru S.A.
307	Frutas La Rondeña S.L
202-4-6-8-10	Frutas Olmos S.L.
231-233-235	Frutas Olpa S.A..
331	Frutas Sologuren S.A.
333	Frutas Solvi S.L.
317-319-321	Frutas Udondo S.L.
221	Frutas y Verduras Sabiniano S.L.
308-9-10-11	Grana Bilbao S.A..
312	Hnos. Pérez Sebastian S.L.
325-327	Jose Miguel S.L.
203-205	Ortiz Ciges S.L
207-209-211-213	Peltisa S.L.
301-303-305	Restituto Martínez S.A..
337-339	Ruiz Osma S.A.
201	Setas y Champiñones Ruiz S.L.
219	Tito Cítricos S.L.
302-304	Torres Hnos. y Sucres S.A..
214-16-316-18-20	Vda. y Hnos. de Nic. Rodríguez S.A.

Nª	PLÁTANOS, FRUTAS Y HORTALIZAS
606	Carmelo Tornero Gutierrez
620	Francisco Verguizas Lafuente
601-602-603	Frutas Iru S.A.
615-616-617	Plátanos Tito S.L.
604-605	Eurobanan Logística Norte S.L.

Nº	PESCADOS
101-103	Arrainko S.L.
124-126	Arraiza y Gutierrez S.L
196	Conifres S.L.
115	Fernando Olabarría S.A.
112-114	Freirenorth S.A.
fca. Hielo	Frigoríficos Gago S.A.
116	Frío Bilbao S.A.
110	José Crespo S.A.
118	Las Capotinas S.A.
131	Itsaslamia S.L.
120-122	Mateo Montes S.L.
107-109	Pérez Viñas S.A.
132	Pescaderías Vascas S.A.
129	Pescados Caladero S.L.
104	Pescados Eunate S.L.
121-123	Pescados Gracia S.L.
117-119	Pescados Hnos. Sainz S.L.
125-127	Pescados Irureta S.A.
102	Pescados La Bermeana S.A.
128	Pescanova S.A.
111	Pilar y Daniel S.L.
113	RIF Bilbao S.L.
130	Sucres de Pescados Alonso S.L.
105	Triana S.A.
108	Ugena Seseña S.L.

…liberando recursos para destinarlos a la actividad del mercado…

Nª	POLIVALENTE
501	Bilbofresh S.L.
522	Campofrio Alimentación S.A.
513	Cárnicas Pabela S.L.
521-524	Com. de Huevos Mosteiro S.L.
505-507	Cooperativa Avicola y Ganadera de Burgos
504-6-8	Hnos. Carrasco Horrillo S.C.
502-526	Francisco Hernández S.L.
519	Francisco Verguizas Lafuente
511	Frío Bilbao S.A.
510-512	Frutas Soler y Alex S.L.
514	Pescados y Mariscos R.M. Barriocanal S.L.
516	Transportes Hnos. Barbero S.L.
518-520	Transportes Irazabal S.L.
503	Triana S.A.
515-517	Usunaga S.L.
523-525-527	Ves S.L. (Norcash)

Nª	CENTRO COMERCIAL
12	Administración de Lotería
11	Alchitrans 2007 S.L.
22	Asesoría Ibarreta S.P.V. S.L.
5	Asesoría Larraondo y Asociados S.L.
3	Asoc. de Asentadores de Frutas
21	Asoc. de Asentadores de Pescados
16	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
6	Bilbao Bizkaia Kutxa
4	B.O.C.D.O. Trafic S.L.
23	Cafetería Enara
1	Cafetería Mercabilbao
17	Cafetería Legarreta
7	Falina S.L. (Transportes Rafa)
15	Juan Antonio Molina
8	Merkapesaje
18	Oficina de Correos
20	Pablo Sagastizabal (Allianz Seguros)
10	Panadería
14	Taller Sensorial de Pescados

Nª	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
608-609	Arc Eurobanan Zaragoza S.L.
Frut. y Hort.	Asociación de Detallistas
Rec. Alimentos	Banco de Alimentos de Bizkaia
Congelados	Conifres S.L.
Congelados	Frío Bilbao S.A..
614-18-19	Frutas Iru S.A.
611-612	Frutas y Hortalizas del Norte S.L.
610	Frutas Tito S.L.
Rec. Envases	Ibarreta 2.000 S.A.
Vivero Mariscos	Incumar S.L.
Acces. Pescad.	Javier García Sáez
Palets	Luis José Gutierrez
Congelados	Mateo Montes S.L.
Asistenc. Sanitaria	Mutua Intercomarcal
Pescados	Pescados Irureta S.A.
Congelados	Pescanova S.A.
Frut. y Hort.	Restituto Martínez S.A..
Carburantes	Socomep (CEPSA)
Transportes	Transportes Olano Y Muñoz S.A.
Frut. y Hort.	Txairo Logística S.L.
607	Vda. y Hnos. de N. Rodríguez S.A.

COMPROMISO

con nuestros clientes

Evaluando su grado de satisfacción con la gestión realizada

Anualmente, Mercabilbao realiza una encuesta de satisfacción a los usuarios (mayoristas y minoristas), que tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción con la gestión llevada a cabo por la Sociedad.

La encuesta está orientada a determinar:

- La importancia que los usuarios dan a los servicios que presta Mercabilbao (seguridad, mantenimiento, limpieza, movilidad, gestión de residuos y comunicación)
- La calidad de dichos servicios
- La valoración de la atención al cliente
- El compromiso con la política de reciclaje.
- La valoración del control sanitario.
- La calidad y variedad de los productos que ofrecen los Mayoristas.
- La adecuación de los accesos.

EXPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS

En 2011 han contestado a la encuesta 32 empresas mayoristas y locales comerciales, lo que representa aproximadamente un 35 % de participación. El índice de participación respecto al total de empresas por sectores ha sido el siguiente:

- Mercado Polivalente: 50%
- Mercado de Pescados: 46%
- Mercado de Frutas, Hortalizas y Plátanos: 30%
- Centro Comercial y Actividades Complementarias: 21%

Para la encuesta a minoristas, se han seleccionado 55 empresas al azar entre las que acuden diariamente a las instalaciones.
Los resultados de las encuestas han sido los siguientes:

Importancia de los Servicios (sobre una valoración de 1 a 5)

5 - Los mayoristas señalan de máxima importancia: la seguridad, la limpieza y el mantenimiento. Los minoristas, por su parte, consideran importante: la limpieza, la seguridad y el mantenimiento.

4 - En segundo lugar, los mayoristas sitúan la gestión de residuos, la movilidad y la comunicación, mientras que los minoristas señalan el personal, la comunicación y la movilidad.

3 - De una importancia relativa consideran los mayoristas el personal y los minoristas, valoran en tercer lugar la gestión de residuos.

Movilidad

El 86% de los mayoristas y usuarios de locales comerciales entrevistados, se muestra satisfecho con el tiempo de espera para entrar al recinto y un 87% está satisfecho con el tiempo de espera para salir del mercado, aunque algunos reconocen que este punto no depende de la gestión de Mercabilbao.

En el caso de los detallistas un 70% encuentra aceptable el tiempo de espera para entrar al mercado y un 94% está conforme con la salida. Ha bajado el nivel de satisfacción de los minoristas con los aparcamientos.

Se insiste, tanto por parte de mayoristas como de minoristas, en la necesidad de mejorar la ocupación de pasillos, sobre todo en horas de venta.

Limpieza

Sube un 3,4% la nota de los mayoristas a la limpieza y baja un 0,2% la de los detallistas. Se subraya por ambas partes la necesidad de mejorar la limpieza de los aseos.

Seguridad

Un 64% de los mayoristas y locales comerciales y un 87% de los minoristas, están satisfechos con la seguridad. No obstante, la nota alcanzada en las encuestas es inferior a la de 2010.

El 84% de los mayoristas y el 7% de los minoristas coinciden en pedir una mejora de la seguridad vial y de los bienes.

Mantenimiento

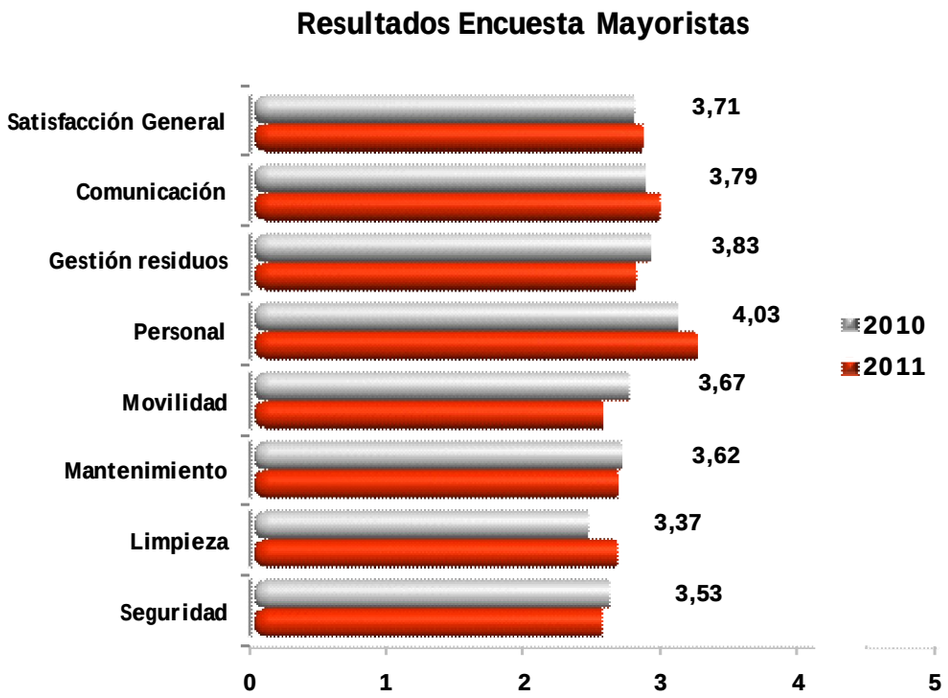
Un 64% de los mayoristas y un 81% de los minoristas están satisfechos con el mantenimiento de viales y aceras. En el caso de los muelles y bajo muelles baja el grado de satisfacción de los mayoristas a un 50% y sube el de los minoristas a un 85%. Respecto al alumbrado público, el 60% de los mayoristas y el 84% de los minoristas se muestran satisfechos.

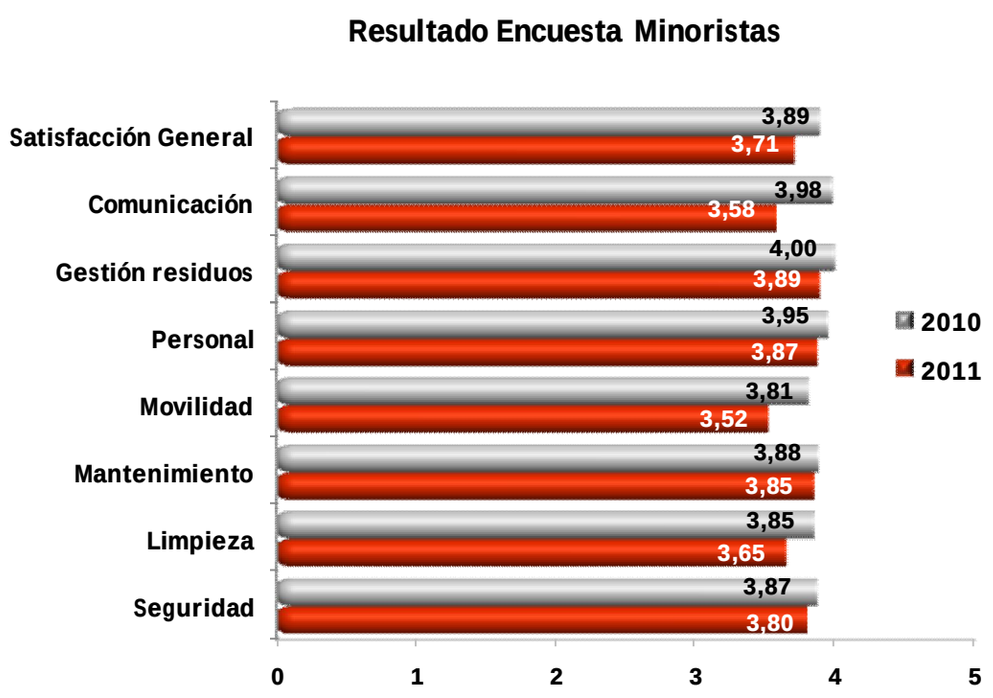
Gestión de residuos

El 76% de los mayoristas y el 91% de los detallistas, se muestran satisfechos con la gestión de residuos, si bien un 16% de los mayoristas señalan la necesidad de más formación sobre reciclaje y un 9% cree que se deberían mejorar los horarios de recogida.

Comunicación

Un 83% de los mayoristas encuestados y un 73% de los minoristas están satisfechos con la comunicación. Como propuestas de mejora, el 16% de los mayoristas y el 11% de los minoristas indican la conveniencia de más comunicación verbal, y un 18% de los minoristas opina que debería haber más comunicación escrita.





GRADO DE SATISFACCIÓN EN CONJUNTO

El 73% de mayoristas y minoristas están satisfechos en general con los servicios prestados por Mercabilbao. En el caso de los mayoristas la nota sube ligeramente, mientras que en el caso de los minoristas baja.

ATENCIÓN AL CLIENTE

En general, tanto mayoristas (97%) como minoristas (87%) están satisfechos con la atención recibida por el personal de Mercabilbao.

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS VARIEDAD Y PRECIO

Estas cuestiones planteadas a los detallistas ha dado los siguientes resultados:

- Un 51% cree que la variedad de los productos es buena frente a un 98% en 2010.
- El 64% considera que la calidad es alta frente a un 47% del año anterior.
- El 47% opina que el control sanitario es bueno, mientras que el 44% cree que es correcto.
- En lo que a precios se refiere, un 42% considera que son altos (un 27% más que en 2010) y un 65% que son normales (un 30% más que el pasado año)

MEJORA DEL PRODUCTO EN RELACION A LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Remodelación total de la instalación de Frigorífico General de frutas

En el frigorífico general, se ha realizado una remodelación total de la instalación, adjudicado en un valor de 738.326,91 € más IVA, sustituyendo los equipos obsoletos que integraban el sistema de refrigeración, y que empleaban el amoniaco como gas refrigerante, por sistemas de elevada eficiencia energética.

Se han suministrado e instalado los equipos frigoríficos adecuados para el mantenimiento de una temperatura entre 0ºC y 4ºC en el interior de las cámaras frigoríficas, independientemente de la carga almacenada en su interior. Cada una de las cámaras es independiente, no incidiendo en el resto de cámaras.

Nuevo sistema de refrigeración

El nuevo sistema de refrigeración tiene un diseño menos complejo, con menos elementos auxiliares al incorporar 8 instalaciones frigoríficas independientes en lugar de una centralizada. Eliminando de este modo los riesgos que suponen las torres de refrigeración.

El nuevo refrigerante a utilizar es un refrigerante puro (no mezcla) denominado R134a. Atendiendo a criterios de seguridad (toxicidad e inflamabilidad), este refrigerante queda englobado en el grupo de alta seguridad**:** Refrigerantes no inflamables y de acción tóxica ligera o nula.

Con este sistema, dada la escasa producción de escarcha que tienen, podemos asegurar que para temperaturas de control de cámara iguales o superiores a +2ºC, el desescarche puede ser ventilado. Como queremos tener versatilidad en la instalación, y queremos que las cámaras puedan bajar hasta 0ºC, se implementara un sistema de desescarche de bajo consumo y alta eficiencia en la limpieza de escarcha, como es el desescarche por gas caliente.

Ahorro energético

A nivel energético, se ha optado por un sistema directo de refrigeración, frente a sistemas indirectos, ya que se requiere de sistemas auxiliares de bombeo y además la eficiencia energética COP global siempre es menor.

Los ventiladores del condensador dispondrán de un variador de velocidad (por tensión-frecuencia), este variador irá gobernado por un microprocesador con control de condensación flotante. La condensación flotante consiste en tener la condensación a mínimo valor posible, dependiendo de la temperatura de ambiente exterior. Con el control de condensación se consiguen ahorros, es decir, si disminuimos el caudal del condensador a la mitad, reducimos el consumo al 25% de la potencia total instalada en ventiladores.

Máxima eficiencia del sistema

El compresor de cada unidad condensadora, dispondrá de un variador de velocidad (por tensión frecuencia), que ira gobernado por el mismo micro-procesador con control de condensación flotante, que nos gestionará también el tener la Tª de evaporación lo mas alta posible en función de la Tª interior de la cámara frigorífica independientemente de la carga del evaporador y de la temperatura de condensación. Esto combinado con las válvulas electrónicas y la condensación flotante llevan siempre al sistema a la máxima eficiencia al sistema en todo momento.

Además con esto se consigue reducir el desecamiento por frio a mínimo valor posible, para mantener las humedades relativas cercanas al 90%. La producción de escarcha siempre se reduce al mínimo.

Mejora sanitaria

Con la remodelación del Frigorífico de frutas, desaparecen las torres de refrigeración del sistema anterior, que tenían que cumplir los requerimientos establecidos en los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis. Esto supone la eliminación del riesgo de proliferación de la misma, además de un ahorro en mantenimiento.

A nivel sanitario las paredes de las cámaras requerían mucho mantenimiento de pintura. Se ha realizado un trasdosado de paredes y techo de todas las cámaras con panel frigorífico tipo sándwich, mejorando el acabado sanitario de las cámaras.

Se ha incorporado ventilación en el nuevo cuarto de cuadros eléctricos para extraer el aire debido al calor residual generado por los variadores de velocidad (tensión-frecuencia), y un equipo de aire acondicionado "inverter" para días de extremo calor, cuando las temperaturas excedan de 25ºC en el exterior.

Mantenimiento de la instalación

El mantenimiento de toda la instalación quedará cubierto por medio de un contrato que asegurará la instalación por un período de 5 años. A nivel ecológico se tendrá especial cuidado con las fugas de refrigerante, además de seguir las prescripciones que nos afectan en la instrucción IF-14 referente al "MANTENIMIENTO, REVISIONES E INSPECCIONES PERIÓDICAS DE LAS INSTALACIONES FRIGORÍFICAS" del nuevo reglamento de instalaciones frigoríficas.

Respecto a la categoría profesional requerida para su gestión y debido a la potencia de accionamiento de compresores, se exige un Nivel 2. En lo que se refiere al mantenimiento de las instalaciones por parte de MERCABILBAO, son instalaciones que no presentan gran peligro a efectos de seguridad.

2. Renovación de las instalaciones eléctricas de alta y baja tensión

Se han ejecutado las obras para la adecuación de las instalaciones existentes de alta y baja tensión, por valor de 676.701,25 € más IVA.

En lo que respecta a los trabajos de alta tensión, se han sustituido los equipos obsoletos que integran actualmente el CT de distribución general por aparellaje eléctrico actual, que se albergará en un nuevo edificio prefabricado de hormigón con objeto de que la calidad del suministro de MERCABILBAO no se vea comprometida bajo ninguna circunstancia. Incluyendo la modificación de las líneas junto con la parte proporcional de canalizaciones, así como el proyecto de legalización de todas las modificaciones llevadas a cabo.

En relación a los trabajos de baja tensión que se han llevado a cabo, hay que destacar la adecuación de las instalaciones según el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión. Para ello, se han modificado las actuales instalaciones con el fin de lograr, en todos sus puntos, las protecciones contra sobrecargas, cortocircuitos, contactos directos (habituales en instalaciones con cierta antigüedad), y contactos indirectos. Para cumplir con dichos requerimientos, se han realizado cambios en protecciones magnetotérmicas y diferenciales, se han recableado puentes de sección adecuada a protecciones existentes según esquema unifilar modificado, y se ha asegurado la protección contra contactos directos e indirectos.

3. Resultado de la licitación de energía eléctrica

Para los años 2012 y 2013, Mercabilbao ha unido, su lote de consumo eléctrico al del Ayuntamiento de Bilbao. Teniendo en cuenta la referencia del concurso que ha realizado Mercasa para otras Unidades Alimentarias, podemos concluir que el precio es razonable e incluso bueno, aunque suponga, de nuevo, un aumento.

Previo al concurso se esperaba una subida que rondaba el 10%, siendo el precio final algo mejor al esperado, ya que ha supuesto una variación del 9,14%. El gobierno previsiblemente en Enero subirá las tarifas de acceso, como lo viene haciendo en los últimos años, y más probablemente al no haberlo hecho en los últimos trimestres.

El plazo del contrato es para dos años, con una posible prórroga de dos años más.

4. Mantenimiento de las instalaciones

Aparte de las ya mencionadas obras de sustitución del frigorífico general y la instalación eléctrica, que son las más importantes, aunque quizá las menos vistosas, a continuación se enumera los trabajos realizados a los largo del 2011:

Mercado de frutas

Sustitución de ángulos metálicos en muelles de carga y descarga.

Reparación de suelos en pabellones

Cambio de la madera-tope en los muelles de carga y descarga por elementos de plásticos (PVC Virgen) con una sección destinada a soportar impactos.

Mercados de Pescados

Reparación de suelos en pabellones

Reparación y adaptación de la cámara de frio de decomiso del pabellón de pescado, permitiendo con la colaboración de los mayoristas, que desde Junio hasta final de año se valoricen 76.989 kg de residuos de pescado.

Mercado Polivalente

Mejoras en la accesibilidad y utilización exterior del pabellón polivalente.

Reparación de suelos en pabellones

Reparación del voladizo de la fachada del pabellón polivalente, reemplazando toda la fachada susceptible de provocar algún accidente.

Obras generales

Pintado de las cornisas de colores y rotulado de los aleros de los pabellones.

Saneamiento y pintado de todas las puertas de los puestos de venta en colores, según actividad.

Mejora de la imagen de Mercabilbao, con la colocación de lonas con imágenes de productos de Mercabilbao en el Berdegune que da hacia el paseo del rio. En 2011 se ha continuado con el mantenimiento anual de cubiertas con imprimación de 6.290 m2.

También se han sustituido los pilotos interiores de los pabellones, consiguiendo grandes ahorros en consumo con una mayor vida útil de los equipos. A principios de 2012 está previsto sustituir los equipos centrales del interior de los pabellones.

Se han tenido que realizar reparaciones en los transformadores de intensidad por una avería, por lo que se ha reforzado el vallado y sustituido la puerta del centro de transformación general para evitar, en la medida de lo posible, que pueda acceder ningún animal al recinto.

Reemplazar las puertas de acceso a los centros de transformación de los pabellones.

Reparación de baños; colocación pulsadores que regulan Tª, pintado puertas y techos, iluminación, sustitución de los elementos en mal estado.

Colocación de nuevas arquetas, asfaltado de 2.210 m^2 de viales y mejora en 685 m^2 de muelles de descarga.

Aparcamientos

Acondicionamiento y pintado del suelo del parking subterráneo.

Sustitución de toda la iluminación exterior que incluyen farolas y focos, instalando luminarias con luz blanca de bajo consumo y con mayor potencia lumínica.

5. Actualización de aplicaciones estadísticas

Se han actualizado las aplicaciones de gestión de la información estadística, reformando a nativo los ficheros actuales, que permiten optimizar la elaboración de estadísticas y su inserción en la web, así como su distribución por la red de mercados, otros organismos públicos y colectivos interesados.

CONTROL DE ACCESOS Y MEJORAS EN LA SEGURIDAD

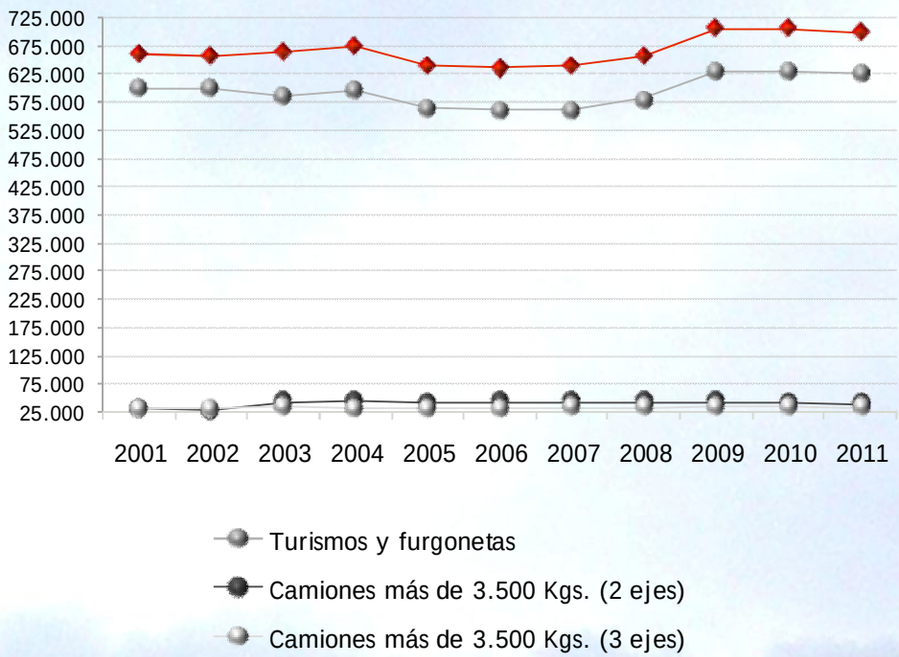
Se ha registrado una entrada anual de 697.427 vehículos, incluidos los de trabajadores del mercado, esto supone un 1,05% menos que en 2010. El descenso afecta a las tres clases de vehículos registradas.

Los meses de mayor afluencia han sido Marzo, Mayo y Junio.

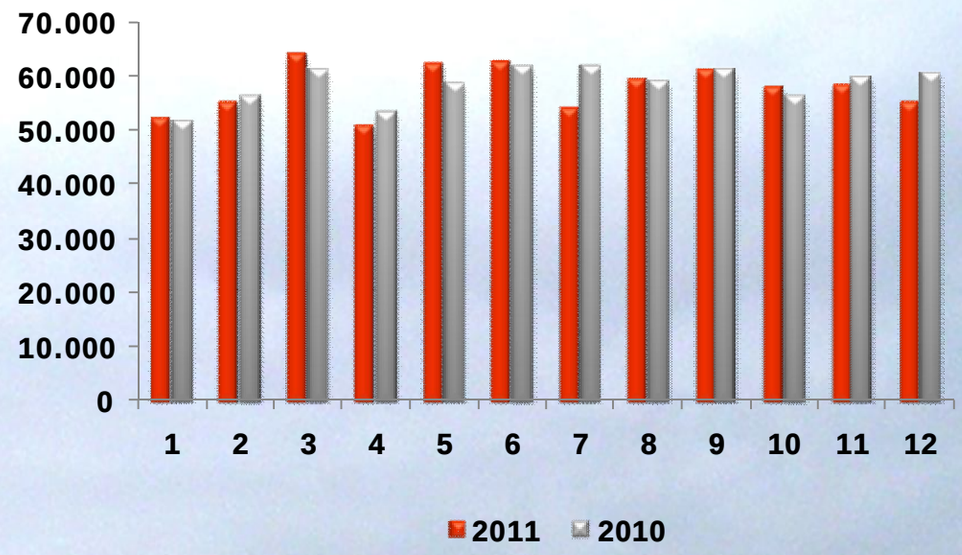
Durante este año se han instalado puntos adicionales de fichaje para rondas de seguridad en todo el mercado, diseñando nuevos planes de trabajo, optimizando así los recursos.

En esta línea, se ha incrementado el número de cámaras de seguridad, especialmente en el parking subterráneo, quedando así controlados todos los accesos al mismo.

Evolución anual de la entrada de vehículos



Vehículos (entradas mensuales)



A continuación se desarrollan las principales actuaciones realizadas tanto en recursos humanos como en materiales en el ámbito de la seguridad, confiando que la combinación de ambos elementos, aporte una robustez en lo que a la seguridad se refiere.

Servicio de Conserjería y Vigilancia de Seguridad

Previo a la finalización del vigente contrato en marzo del 2012 del Servicio de Conserjería, así como del Servicio de Vigilancia de Seguridad, se ha abierto la licitación con el objetivo de dotar de los medios necesarios, con las mejores prácticas de vigilancia, adecuándose a la dinámica de nuestra Unidad Alimentaria, optimizando los recursos humanos y equipos técnicos que permitan la consecución de un servicio en el que prime la calidad.

Hay dos ampliaciones sobre el contrato anterior. Se han duplicado los efectivos en fin de semana, algo que ya se venía produciendo desde febrero, así como añadir un vigilante de seguridad a todos los efectivos durante las 365 noches del año, que se encargará del "centro de control de seguridad".

El nuevo contrato entra en vigor el 1 de marzo del 2012, y es para tres años, con importantes mejoras tanto materiales como económicas sobre el anterior.

La flexibilidad del servicio ha sido un valor importante, junto con la adecuación de los medios humanos y materiales a las exigencias actuales y futuras, buscando el equilibrio constante para resolver las necesidades diarias con el único objetivo de obtener los mejores resultados.

Se ha dirigido el concurso a promover actitudes y conductas cívicas que fomenten una unidad alimentaria más segura a través de las siguientes directrices:

Del servicio de Conserjería: principalmente las tareas de recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como las de control de entradas, documentos o carnés privados.

Del servicio de Vigilancia de Seguridad: Aportar el elemento humano habilitado legalmente, para la identificación, control y reducción de los posibles riesgos que se den en las instalaciones de Mercabilbao, y afecten directa o indirectamente a las personas, a la actividad empresarial, y a los bienes y valores materiales e intangibles.

con nuestros clientes

…Buscando las mejores soluciones que hagan de MERCABILBAO su primera opción

Inversión en elementos tecnológicos de seguridad

Como complemento a los medios humanos, se ha abierto la licitación para la contratación de la instalación de la mejor solución tecnológica para la detección y control del perímetro de seguridad y acceso a pabellones. En este caso la inversión asciende a 146 mil euros y se pretende que los ofertantes nos planteen la mejor solución tecnológica para el control de nuestras instalaciones, si bien será necesaria la colaboración de los usuarios para su optimización en uso.

Desde Mercabilbao se han elaborado los estudios de las instalaciones por parte de expertos en seguridad donde se han propuesto las mejoras a realizar, tanto materiales de control de perímetro e interiores como en refuerzos de seguridad por parte de la empresa adjudicataria, con los sistemas electrónicos de detección perimetral y anti-intrusión en las instalaciones del mercado, que complemente los sistemas de video-vigilancia ya instalados.

INNOVACIÓN Y EXPANSIÓN COMERCIAL

Mercabilbao ha sido parte activa en los distintos foros que han ido surgiendo para el análisis e impulso de nuestras actividades. Entre otros podemos destacar la participación en reuniones periódicas del Cluster de Alimentación de Euskadi como miembro activo; como ponente en la Jornada de divulgación tecnológica “Valorización de los residuos urbanos”, organizada por el Máster en Ingeniería Medioambiental de la Universidad de Deusto; en las jornadas sobre Proyecto de Pool de envases retornables, organizado por la E.N. Mercasa; en la Semana Europea de la Calidad y la Excelencia; y en la Jornada sobre ayudas para I+D organizada por la Cámara de Comercio de Bilbao.

La participación de Mercabilbao como miembro activo del Clúster de Alimentación de Euskadi nos ha permitido adentrarnos en dos ámbitos fundamentales, como son el de la innovación y la expansión comercial. En cuanto a la expansión, trabajamos con el Cluster de Alimentación “Uztartu” del País Vasco-francés con el ánimo de atraer clientes ampliando así nuestra área de influencia al sur de Francia.

COMPROMISO | con nuestros clientes

…Buscando las mejores soluciones que hagan de MERCABILBAO su primera opción

En el ámbito de la innovación estamos promoviendo un proyecto sobre elementos de radiofrecuencia para el recuento de envases, la gestión de almacenes, la trazabilidad de los productos e incluso la ubicación y movilidad de los mismos. En esta tarea tenemos compañeros de prestigio, como son la Universidad de Deusto, el centro Azti-Tecnalia y los Clústeres, tanto de alimentación como de transporte y movilidad.

COMUNICACIÓN A LOS CLIENTES

En el ámbito de la comunicación con nuestros clientes, los principales canales utilizados son:

Comité de Asesoramiento Social

Foro anual para informar a las Asociaciones de Mayoristas y Minoristas sobre la gestión realizada por Mercabilbao.

Informe anual

Entregado personalmente a cada empresa en formato digital.

Web: www.mercabilbao.es

Donde se recoge información estadística de comercialización, informe de encuesta de satisfacción, Licitaciones, Convocatorias, e información general.

Correo electrónico

Comunicaciones puntuales sobre cursos de formación, campañas de salud, ofertas de nuevos proveedores, información sobre acciones de promoción de marca, jornadas, etc.. generalmente reforzadas con paneles informativos en los puntos de venta, y trimestralmente con el envío de un Boletín digital informativo “Berrixka” que recoge las actuaciones más importantes desarrolladas en el mercado.

Comunicación verbal

Diariamente el área de control de mercados está en contacto directo con los usuarios para informar y/o recoger las quejas y sugerencias que éstos quieran interponer. Asimismo, vía telefónica o personalmente, el personal de Mercabilbao siempre está disponible para atender cualquier requerimiento o consulta.

Con el fin de agilizar las comunicaciones de carácter urgente, se ha habilitado en 2011 una central que posibilite el envío de SMS masivos a los operadores.

En 2011 hay que destacar las comunicaciones relacionadas con el compromiso medioambiental de la empresa, entre ellas:

- Comunicación a las Asociaciones de Mayoristas y Detallistas de frutas sobre la prohibición de introducción de residuos del exterior a las instalaciones.
- Comunicación del Negociado de Inspección de Mercados sobre Vaciado y limpieza de locales destinados a almacenar envases vacíos.

Otros temas objeto de comunicación interna en relación con la prevención de riesgos han sido:

- La prohibición de acceso de niños a las instalaciones durante los horarios de actividad.
- El uso correcto que debe hacerse de los pasillos de los pabellones.

VISITAS A LA UNIDAD ALIMENTARIA

Durante el año 2011 recibimos la visita de la Directora General y el Director de Mercados de Mercabarna, acompañados por varios responsables de Actividades Complementarias, Estudios y Desarrollo y Medio Ambiente. Asimismo, visitaron Mercabilbao técnicos de las marcas “Lechuga de Medina” y “Cereza y Manzana reineta del valle de las Caderechas”, Técnicos de Azti Tecnalia y grupos de alumnos del Máster de Tecnología de los Alimentos de la UPV.

Por otro lado se han realizado grabaciones en las instalaciones para programas informativos sobre medio ambiente, como en el caso de “Sustrai”, programa de ETB, en relación con el proyecto de Azti “Clean Feed”; y otros de carácter comercial y publicitario.

Con motivo del 40 aniversario, se invitó a visitar las instalaciones a los medios de comunicación, en una jornada de puertas abiertas.

COMPROMISO

con nuestros clientes

para conseguir un valor de marca que aporte un valor añadido a su actividad

En 2011 continuamos manteniendo viva nuestra marca de calidad “Mercabilbao” como garantía de consumo sabroso, seguro y saludable, con acciones como los talleres sensoriales de fruta y pescado para escolares y otros colectivos interesados, con base en el acuerdo con Slow Food, con quien a través de sus cocineros, difundimos internacionalmente nuestra seña de identidad. A través del programa radiofónico “*Hoy por Hoy*”, emitido en directo desde nuestras instalaciones, llegamos a los consumidores de nuestro área de influencia. Otra acción, esta vez en prensa, ha sido la promoción semanal de los operadores del mercado. Con el objeto de promover el consumo de frutas, hemos llevado Mercabilbao al centro de Bilbao donde se ha desarrollado la segunda edición del concurso de cestas de frutas. En el ámbito deportivo, se ha prorrogado el acuerdo de patrocinio del Club de Remo Deusto y hemos participado en la gala del 25 aniversario del Club de Balonmano de Basauri, entre otras actividades promocionales.

En Abril se contrataron los servicios de un Gabinete de Comunicación para 2011 con el objeto de acercar una imagen positiva de Mercabilbao a los usuarios y al consumidor. El resultado ha sido 88 apariciones positivas en distintos medios, con diversos temas entre los que destacan la firma del acuerdo entre los accionistas mayoritarios para garantizar la continuidad en la prestación del servicio a través de Mercabilbao de forma indefinida; la comercialización anual en la Unidad Alimentaria; la celebración del 40 aniversario de Mercabilbao y la actividad diaria del Banco de Alimentos.

La actividad publicitaria en el interior de las instalaciones, así como las promociones de productos en los pabellones de venta, son elementos dinamizadores del mercado, y reflejo de la confianza que Mercabilbao inspira a las empresas anunciantes para mostrar sus productos.

El acuerdo con la E.N. Mercasa para la comercialización conjunta de la publicidad en la red de mercas, ha dado resultados positivos un año más incrementándose los ingresos por publicidad en un 27,36% respecto a 2010.

COMPROMISO

con nuestros clientes

de Calidad en el servicio y Gestión ambiental

La política de calidad es congruente con el Sistema de Gestión de Calidad debido a que cumple con el enfoque al usuario y busca la mejora continua. En este sentido se ha dado un paso adelante en la búsqueda de la excelencia, en línea también con las directrices marcadas por Mercasa a este respecto y se iniciaron en 2011 los contactos con Euskalit para solicitar un contraste externo que evalúe el nivel de Mercabilbao en la calidad de la gestión.

En el mes de Mayo se redactaron la misión, visión y valores de la empresa y en el mes de Noviembre, tras una autoevaluación, Euskalit realizó el contraste externo de cuyo informe se desprende que:

MERCABILBAO tiene claramente establecida su estrategia de cara al futuro, si bien sería conveniente desarrollar acciones encaminadas a reforzar la labor del equipo directivo como impulsores y tractores de toda la plantilla de MERCABILBAO.

Dispone de una red de alianzas muy sólida, que es una fortaleza a seguir cuidando y preservando.

Es también muy notable el Compromiso con la Sociedad tanto en aspectos medioambientales como en otras iniciativas de apoyo hacia colectivos concretos.

El “mapa de procesos” centrado en los procesos del Sistema de Calidad, según norma ISO 9001, podría ampliar su alcance, en tanto en cuanto resulte de utilidad, bien para esclarecer situaciones o responsabilidades o bien para preservar conocimiento que sea valioso y que se corre el riesgo de que pueda ser olvidado.

Tras reforzar la formación del equipo directivo, sería aconsejable realizar en 2012 una nueva autoevaluación para así seguir progresando hacia la excelencia en la gestión y llegar en un futuro a convertirse en el referente de su sector en esta materia.

En la Auditoría anual de seguimiento del sistema integrado de Calidad y Medio Ambiente no se han detectado No conformidades, aunque se señalan oportunidades de mejora que ya están corregidas.

COMPROMISO | con nuestros clientes

de Calidad en el servicio y Gestión ambiental

GESTIÓN AMBIENTAL

En el campo ambiental hemos avanzado durante 2011 y como muestra podemos destacar:

La mejora en la recogida selectiva, cuyas cantidades de residuos orgánicos valorizados han crecido de manera sustancial, siendo claves en el funcionamiento de la planta de compostaje de la Diputación Foral de Bizkaia.

Con este mismo objetivo de minimizar el residuo a incinerar procediendo a su valorización, a mediados de 2011 se cerró una alianza entre nuestro gestor de residuos, una empresa fabricante de harinas de pescado y Mercabilbao, de manera que los residuos orgánicos de pescado son retirados diariamente sin coste alguno para nosotros y son utilizados en la elaboración de harinas con uso final en alimentación animal.

Al tratamiento del poliespán para su eliminación también le ha llegado su turno este ejercicio, con lo que podemos decir que se han cumplido los objetivos fijados en el plan anual en cuanto al respeto ambiental.

En cualquier caso, ***no hay mejor residuo que el que no existe***, destacando en este campo la importantísima labor que desarrolla el Banco de Alimentos de Bizkaia desde Mercabilbao con el reparto de excedentes entre colectivos sin recursos.

Asimismo, la remodelación total con sustitución del frigorífico general que ha visto la luz a finales de 2011, ha supuesto una importante apuesta ambiental. La nueva instalación es más salubre por la eliminación de las torres de refrigeración de amoniaco y más eficiente energéticamente, lo cual ha sido apreciado por el Ente Vasco de la Energía, que con base en este proyecto de inversión nos ha otorgado una subvención de 22 mil euros.

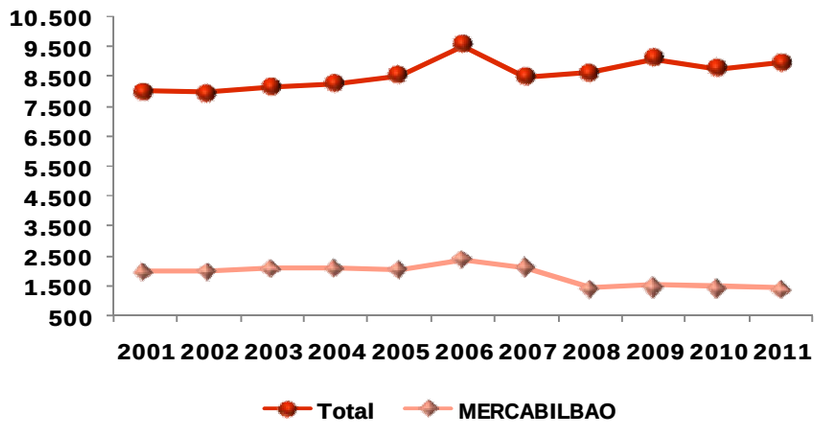
Con el afán de disminuir el consumo eléctrico, se han sustituido los equipos de iluminación tanto exterior como interior de los pabellones, por unos equipos de inducción de bajo consumo y con una mayor potencia lumínica. Otra característica principal de los nuevos equipos de inducción es su vida útil, que pasa de ser de 15.000 horas a 100.000 horas, reduciendo exponencialmente los trabajos de mantenimiento y los equipos a retirar. Se ha presentado dicho proyecto de inversión al Ente Vasco de la Energía, por lo que se prevé se subvencione parte del mismo.

A todo lo anterior debemos añadir el mantenimiento de nuestra certificación ambiental ISO 14001, ligada a la ISO 9001 del sistema general de calidad.

ALGUNOS INDICADORES DE REFERENCIA:

Las principales magnitudes ambientales durante 2011 son:

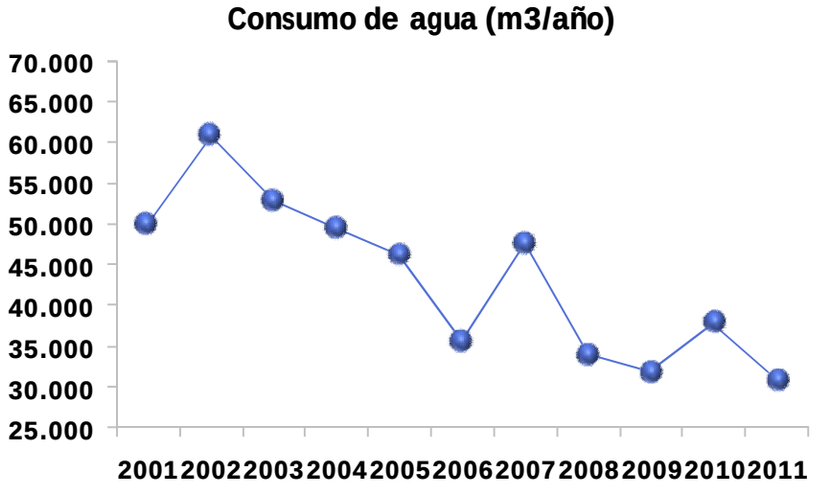
Consumo eléctrico en Mercabilbao (miles de Kwh)



El consumo eléctrico ha aumentado un 2,14%. El total anual ha sido de 8.989 miles de Kw frente a 8.801 miles de Kw de 2010.

COMPROMISO | con nuestros clientes

de Calidad en el servicio y Gestión ambiental



El consumo total de agua, incluida la utilizada para la limpieza del mercado, ha sido de 30.885 m^3 frente a 37.730 m^3 del año anterior, por lo que el consumo ha disminuido un 18,14 %.

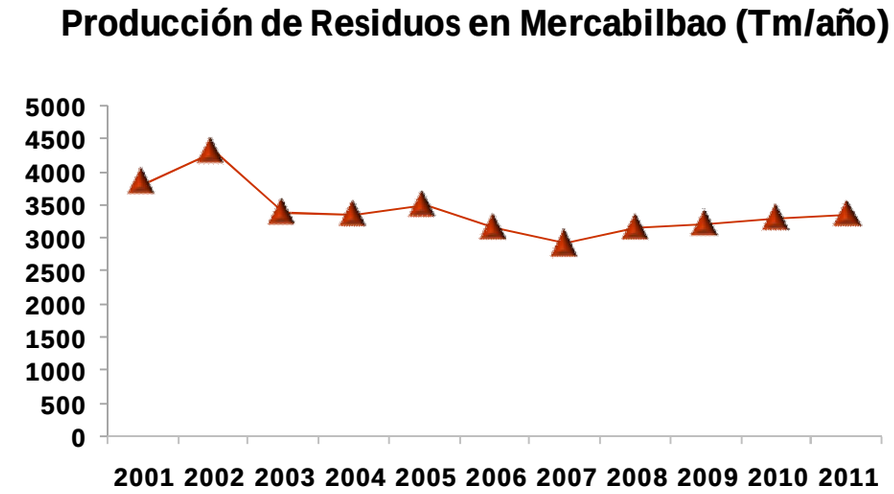
Esta disminución se debe a la ausencia de averías que se dieron en los meses de Septiembre y Noviembre del año anterior. El consumo de agua de las empresas mayoristas ha disminuido en un 7,15% respecto al año anterior, siendo el 46,07% del consumo total del mercado.

La recogida de residuos orgánicos este año ha sido de 491,5 Tm, frente a las 81,6 Tm de 2010, un 351.38% superior.

La recogida de residuos asimilables a urbanos ha bajado un 12,06%. Se han retirado 2.227 Tm, (305 Tm menos que el año anterior), lo que supone un 0,9% de la mercancía entrada.

Del capítulo contable global de costes de limpieza, el 67% es relativo exclusivamente a personal, medios y tareas de limpieza y desinfección, mientras que el 33% es por recogida individualizada de residuos (incluido personal), su transporte y sus cánones de vertido. Toda la gestión está subcontratada a Cespa (Ferrovial).

El porcentaje total reciclado sobre el total de residuos ha sido del 33,4%, lo que supone un 0,45% sobre la mercancía entrada.



COMPROMISO

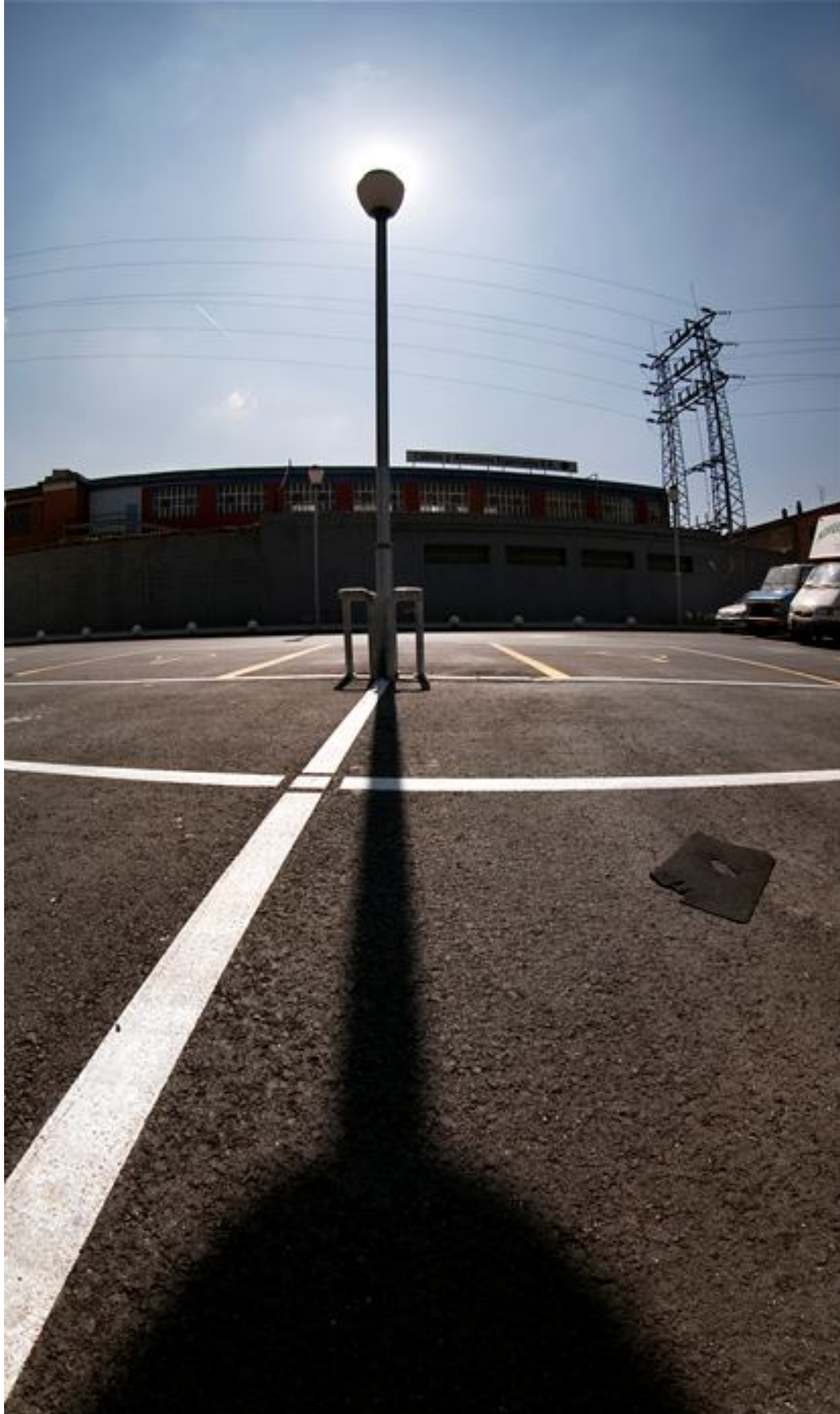
con los proveedores

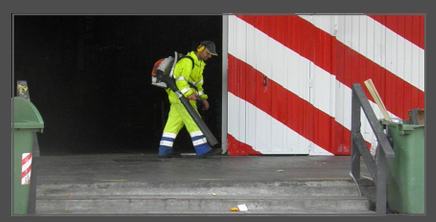
El procedimiento de compras de Mercabilbao se encuentra enmarcado en la Norma ISO 9001:2008 con el aporte de las diferentes áreas intervinientes en el proceso de compras. Esto permite contar con una directriz clara de cada uno de los intervinientes en el proceso que garantiza profesionalismo, transparencia y claridad en el proceso de compras.

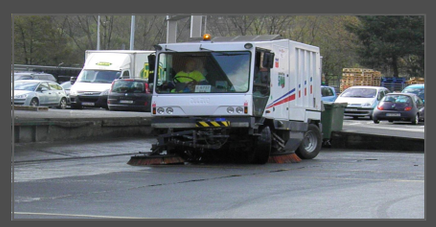
Homologación de proveedores

Como parte de la política de compras de Mercabilbao, en 2011 se continuó con el proceso de homologación para asegurar que los proveedores cuenten con la capacidad productiva, técnica, financiera, de calidad y comercial que Mercabilbao necesita.

Nº de proveedores registrados	Nº de proveedores homologados
57	40







Henao, 20 - 48009 BILBAO (Bizkaia)

Tf. 944 354 500 - Fax 944 013 056

cespa

con la sociedad

LOS TALLERES SENSORIALES

En el marco de nuestra política de apoyo y compromiso social, estamos vinculados a diferentes actividades como la mejora de la alimentación infantil y juvenil, por medio de los Talleres sensoriales, que desarrolla la Asociación Slow-Food Convivium Bilbao-Bizkaia, trabajando por una mayor concienciación y educación alimentaria a favor de la biodiversidad, el respeto al medio ambiente y el reconocimiento social de la población rural, a través de actividades como los “Laboratorios del Gusto”, para divulgar y formar la cultura de la comida y bebida a través de talleres sensoriales que permitan, en último término, la degustación de productos naturales con base en las frutas, hortalizas y/o verduras.

Dentro del programa de visitas escolares que participan en los Talleres sensoriales, en 2011 se han registrado 42 visitas, de diferentes Centros de enseñanza con un total de 867 alumnos y 92 profesores.

BANCO DE ALIMENTOS DE BIZKAIA

A lo largo de 2011 el Banco de Alimentos de Bizkaia ha repartido 3.059 Tm de alimentos, de las cuales 572 procedían de Mercabilbao, donadas por 29 operadores.

Esta organización sin ánimo de lucro, dispone de un local en Mercabilbao para la distribución de alimentos a aquellas personas o instituciones que carecen de los recursos necesarios.

FUNDACIÓN “5 AL DÍA”

Desde Agosto de 2009, Mercabilbao es socio colaborador de esta Fundación cuyo objetivo es informar a la sociedad de los beneficios que aporta el consumo diario de frutas y hortalizas.

ASOCIACIÓN LUCHA CONTRA EL CÁNCER

Mercabilbao mantiene su colaboración con la Asociación de la Lucha contra el Cáncer en campañas de concienciación por una alimentación sana.

APOYO AL DEPORTE

El Club de Remo Deusto ha finalizado la liga en un meritorio 7º puesto y una Bandera, siguiendo con la misma plantilla e incorporaciones de las categorías inferiores del Club, un notable alto. Con 30 años de existencia, el Club de Remo Deusto es el único representante bilbaíno en la categoría ARC-1.

El Ayuntamiento de Bilbao que figura entre los patrocinadores del club de Deusto se encarga a través del área de Salud y Consumo, del asesoramiento nutricional de su protocolo dietético para el mantenimiento de una buena salud y forma física.

Con motivo del 25º Aniversario del **Club Atlético Basauri Balonmano**, se celebró una Gala, a la que asistió Mercabilbao como empresa invitada por ser patrocinadora durante años del Club Femenino de Balonmano.

ASOCIACIÓN DE AYUDA EN CARRETERA DYA

La colaboración con la DYA se ha centrado este año en el Proyecto Salvavidas.eu cuyo objetivo es la reducción del índice de fallecimientos por muerte súbita en nuestro país, fomentando y facilitando la implantación de las denominadas zonas cardioprotegidas en todos los lugares con una afluencia de público superior a 100 personas.

COLABORACIÓN CON OTRAS ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO

En 2011, Mercabilbao donó a Médicos sin Fronteras la recaudación de la venta de bolsas de fruta a un precio simbólico de un euro, en la Jornada de puertas abiertas celebrada en el centro de Bilbao.

Por otro lado, Mercabilbao ha colaborado con la Asociación de afectados de Retinosis Pigmentaria de Euskadi (AARPE); ha participado en la Korrika 2011 para el fomento del euskera y en la entrega de premios del concurso gastronómico de bacalao de la Herriko Taldeak en fiestas de Basauri.

CONTROL SANITARIO DE LOS ALIMENTOS Y LAS INSTALACIONES

Producto	Kg. Comercializados	Nº Inspecciones	Nº Muestras	Nº Decomisos	Kg. Decomisados
Pescados y mariscos	30.496.000	410	238	676	74.008
Frutas y verduras	211.112.000	137	31	751	616.757

La higiene en todos los procesos que siguen a la captura de los pescados o a la producción de frutas y hortalizas, es un aspecto fundamental, que debe ser tenido muy en cuenta por el sector comercializador, ya que va a condicionar la vida útil del producto y sobre todo la calidad sanitaria del mismo.

Los operadores de las empresas alimentarias aplicarán procedimientos basados en los principios del APPCC (análisis de peligros y puntos de control críticos), tal y como se establece en el Reglamento CE 852/2004, para :

- Detectar cualquier peligro que deba evitarse o reducirse a niveles aceptables.
- Establecer y aplicar procedimientos de vigilancia efectivos .
- Establecer medidas correctoras cuando la vigilancia detecte que un peligro no está controlado.
- Elaborar documentos y registros en función de la actividad y el tamaño de la empresa para demostrar la aplicación efectiva de las medidas anteriores.

La autoridad sanitaria realiza inspecciones diarias a nivel de Mercabilbao para comprobar aspectos como :

- Limpieza e higiene de las instalaciones y durante la manipulación de los productos
- Envasado y etiquetado de los productos alimenticios
- Condiciones de conservación y exposición de los alimentos
- Formación e higiene del personal
- Implantación de planes de autocontrol basados en el APPCC
- Inocuidad de los alimentos comercializados

Fruto de estos controles y de la colaboración por parte de los responsables de Mercabilbao y de las empresas alimentarias ubicadas en el mercado, es la mejora continua en materia de seguridad alimentaria e higiene de las instalaciones, adoptando medidas concretas como:

- La renovación de las instalaciones y equipos frigoríficos en todas las Cámaras Generales para almacenamiento de Frutas y Hortalizas.
- Pintado y saneado de las puertas metálicas en la totalidad de los almacenes de los Pabellones de Pescado y en los de Frutas.
- Dotación de nuevas instalaciones para la limpieza de los productos de la pesca.
- Mejoras en la gestión de la recogida y aprovechamiento de los residuos orgánicos generados.
- Medidas adoptadas para reducir la acumulación de palets en el interior del mercado y para facilitar las tareas de limpieza del mercado.

Además la autoridad competente establece controles semanales para verificar si los alimentos comercializados:

- Son conformes a los criterios microbiológicos establecidos en la legislación vigente.
- Son conformes con la legislación comunitaria sobre residuos, contaminantes y sustancias prohibidas.

Parámetro	Producto	Nº Muestras	Cumplen	Incumplen
Microbiológicos	Productos pesca/Productos cárnicos	44/5	44/5	0/0
Parásitos	Productos de la pesca	40	32	8
Biotoxinas	Moluscos Bivalvos	20	20	0
Conservantes	Productos pesca/Productos cárnicos	18/5	15/5	3/0
Residuos Contaminantes	Productos de la pesca	32	30	2
Microbiológicos	Frutas y Verduras	36	36	0
Residuos Contaminantes	Frutas y Verduras	33	33	0
Histamina/NBVT	Productos de la pesca	13	13	0

Todos los incumplimientos han generado la adopción de medidas correctoras que han sido acreditadas documentalmente por parte de los proveedores.

COMERCIALIZACIÓN 2011

La ocupación del mercado a fin de año era del 100% en venta y distribución y del 99,71% en total (incluido Centro Comercial)

La comercialización en 2011 supera las 246.000 Tm, un 0,08% más que en 2010. Este paso adelante, supone un estímulo para las empresas de la Unidad Alimentaria.

Por sectores, la comercialización de pescado y marisco baja un 1,66% y la de frutas y hortalizas sube un 0,49 mientras que los productos de Polivalencia (cárnicos, huevos, lácteos,…) bajan un 6,92%.

Los precios muestran una recuperación, más acentuada en el caso de los plátanos (31,46%) mientras que las patatas mantienen el precio y las frutas y hortalizas bajan un 3,06% y 5,62% respectivamente, respecto a 2010.

En pescados y mariscos la recuperación de precios ha sido más destacada con porcentajes que oscilan entre el 3,33% en congelados y el 5,09% en pescado fresco.

El precio medio total de venta en Polivalencia se incrementa un 21,21% .

FRUTAS Y HORTALIZAS

2011 ha estado marcado por la crisis del E.Coli, la reforma de la PAC que ha tenido en alerta al sector hortofrutícola español y las tormentas de pedrisco que se registraron desde finales de abril en algunas zonas productoras, lo que ha influido en la comercialización de productos como el pepino, el tomate, hortalizas de verano, el melocotón y la nectarina.

El mercado de Frutas y Hortalizas ha contado con 306 días hábiles. La media diaria de comercialización ha sido de 693 Tm, y el total anual ha superado las 212.000 Tm.

Los mejores registros mensuales para las frutas se han dado en Mayo, Junio y Marzo, mientras que para las hortalizas los mejores han sido Mayo, Marzo y Septiembre.

Se ha incrementado el consumo de hortalizas un 0,73%. Sin embargo los productores siguen perdiendo cuota de mercado (-3,75%), a pesar de haber bajado los precios un 12%, y las frutas remontan ligeramente (0,38%). La entrada de plátanos, sin embargo baja 313 Tm respecto a 2010 (-1,50%) y su precio medio sube más del 31%.

Las frutas más comercializadas siguen siendo los cítricos con más de 49.000 Tm, que suponen el 34% del total de frutas anual. La venta de naranja ha subido un 0,21% y la de mandarina un 4,92%. Las frutas de semillas (manzana y pera) reducen su volumen de comercialización un 0,36%. Ha sido un buen año para las frutas de hueso que mejoran en general sus registros, destacando el paraguayo (+ 21,3%), la cereza (+18,30%), el albaricoque (+10%) y la ciruela (+7%),sobre la cifra de 2010. Asimismo, las frutas estivales, melón y sandía superan su registro anterior en un 2% y un 8%, respectivamente.

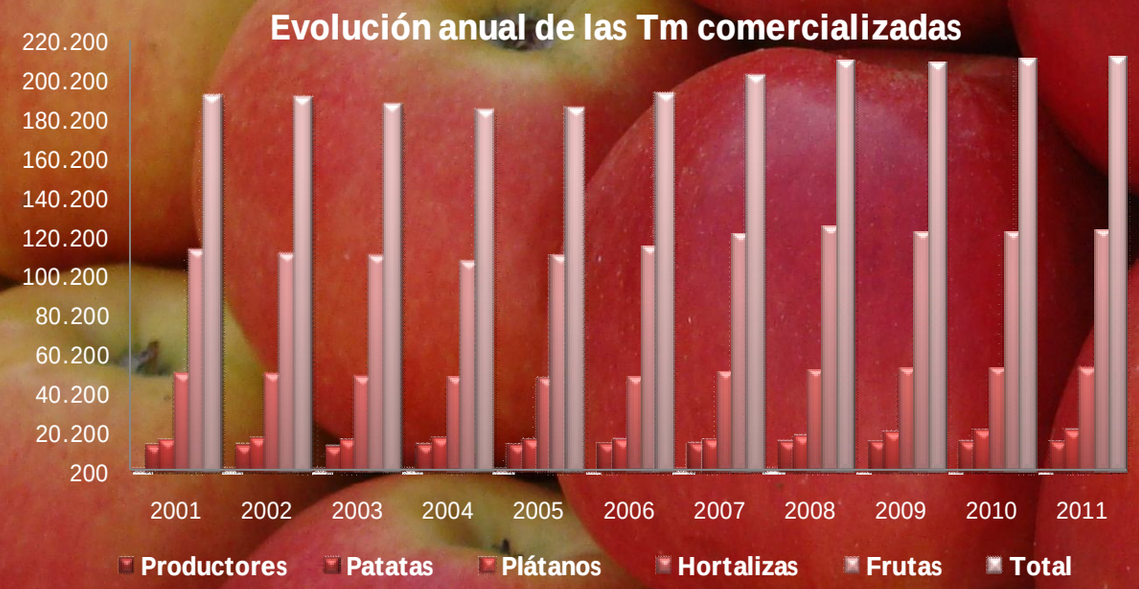
En 2011, el descenso más acusado lo registra la fruta pequeña (fresa y uva) (–3,2 %), los frutos secos (-4,02%) y las frutas tropicales (–3,34%)

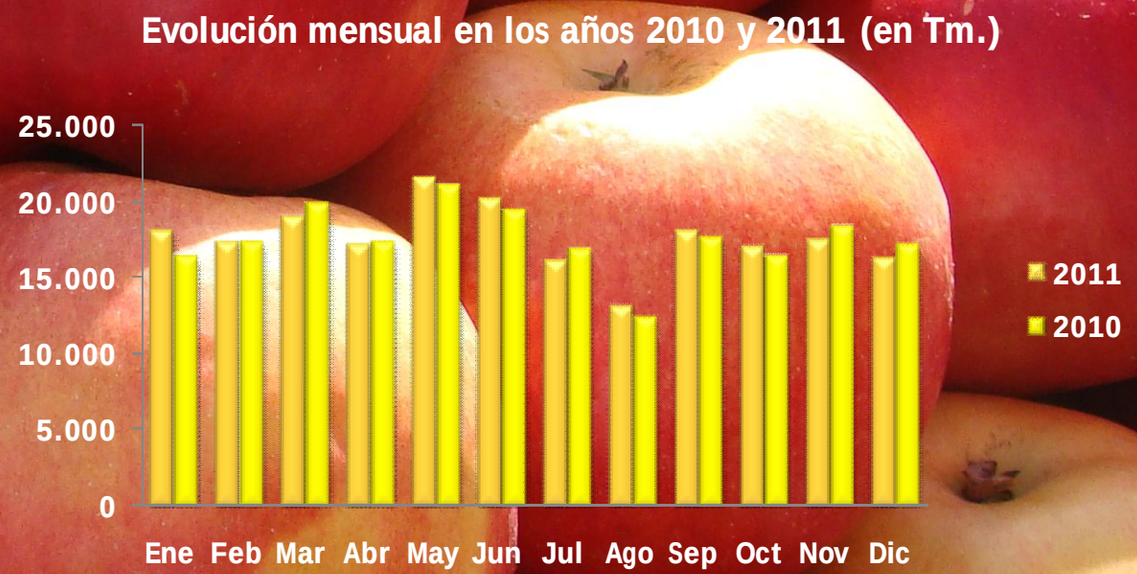
Si bien la entrada de verduras y hortalizas ha sido positiva en general, algunos productos como los pimientos (-4,97%), las judías verdes (-10,6%), las zanahorias (-1,03%) y las remolachas han perdido cuota de mercado.

Cabe destacar el incremento en el consumo de coles y alcachofas, así como de tomate y de hortalizas de hoja.

COMERCIALIZACIÓN DE FRUTAS Y HORTALIZAS

	KGS.		Variación	%	Euros/kg.		Variación	%
	2011	2010			2011	2010		
Frutas	123.058.081	122.197.577	860.504	0,70	0,95	0,98	-0,03	-3,06
Hortalizas	53.045.682	52.702.676	343.006	0,65	0,84	0,94	-0,10	-10,64
Patatas	15.295.379	15.144.606	150.773	1,00	0,37	0,37	0,00	0,00
Plátanos	20.532.986	20.846.095	-313.109	-1,50	1,17	0,89	0,28	31,46
Productores	224.828	233.581	-8.753	-3,75	0,92	1,05	-0,13	-12,38
TOTAL	212.156.956	211.124.535	1.032.421	0,49	0,93	0,96	-0,03	-3,12





ENTRADA DE FRUTAS Y HORTALIZAS (en Kg.)

	2011	2010	Variación	%
TOTAL FRUTAS	143.591.067	143.043.672	547.395	0,38
Cítricos	49.433.524	48.996.055	437.469	0,89
De semilla	27.766.710	27.865.903	-99.193	-0,36
Plátanos	20.532.986	20.846.095	-313.109	-1,50
De Hueso	19.948.397	19.021.158	927.239	4,87
Fruta Pequeña	8.031.700	8.304.533	-272.833	-3,29
Tropicales	9.447.107	9.774.029	-326.922	-3,34
Melón	4.180.670	4.094.393	86.277	2,11
Sandía	1.991.325	1.842.962	148.363	8,05
Frutos Secos	1.235.166	1.286.924	-51.758	-4,02
Otras Frutas	1.023.482	1.011.620	11.862	1,17
TOTAL HORTALIZAS	68.565.889	68.080.863	485.026	0,71
Raíces y Tubérculos	18.495.733	18.380.686	115.047	0,63
Bulbos	9.198.375	9.138.806	59.569	0,65
Tallos y Hojas	8.612.528	8.607.377	5.151	0,06
Inflorescencias	5.871.046	4.535.573	1.335.473	29,44
Frutos	25.045.792	26.083.234	-1.037.442	-3,98
Grano	62.997	57.839	5.158	8,92
Hierbas Aromáticas	107.426	110.736	-3.310	-2,99
Setas	1.171.992	1.166.612	5.380	0,46
TOTAL FRUTAS Y HORTALIZAS	212.156.956	211.124.535	1.032.421	0,49

EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS DE FRUTAS Y HORTALIZAS

El precio medio alcanzado en la comercialización de frutas y hortalizas baja un 3,12% respecto a 2010, En el primer semestre del año, la tendencia de precios en frutas y hortalizas era al alza, pero en el segundo semestre se han ido frenando.

Si echamos un vistazo a las cotizaciones medias de cada uno de los productos, vemos que la tendencia general es a la baja y en algunos casos con porcentajes elevados. Destaca la bajada de precios de los cítricos: limón (-36,5%), pomelo (-13%), naranja (-12,6%), mandarina (-5,6%). Lo mismo ocurre con las frutas de hueso con porcentajes que oscilan entre el (-3,7%) del melocotón y (-18%) del albaricoque y el paraguayo.

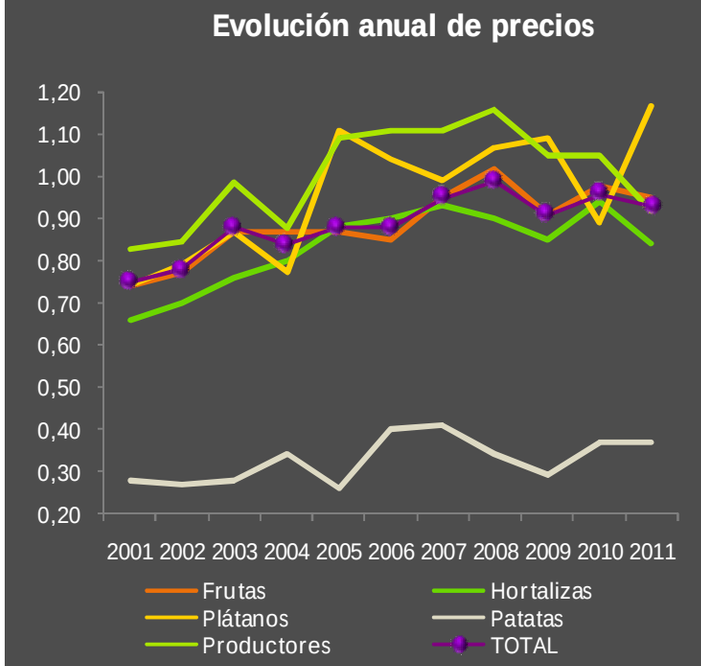
Las frutas de semilla muestran precios tanto al alza como a la baja. La manzana sube un 9,5% de media, mientras que la pera baja un 4,5%. En cuanto a las frutas tropicales, hay que señalar el incremento de precios del aguacate (+8,6%) y del kiwi (+6,2%) y la bajada del precio de la piña un 6,6%.

El fresón con una subida del 12,5% y las frutas de verano, melón (+ 4%) y sandía (+10,9%), son algunas de las pocas frutas que mejoran su cotización en 2011.

Respecto a las verduras y hortalizas, son pocos los productos que mejoran o mantienen su cotización, en este último caso se encuentran la patata, el champignon y las setas.

El registro de precios al alza en este grupo está protagonizado por el ajo, el pepino, las habas y la judía verde, productos todos ellos cuya producción se ha visto afectada en 2011, por las inclemencias climatológicas o en el caso del pepino por la crisis del E.Coli, promovida por Alemania.

Entre los productos con precios inferiores a los de 2010, destacan el calabacín (-40%); el tomate (-27%), afectado por los volúmenes y precios de entrada del tomate marroquí; la lechuga (-19,5%); las coles (-18,6%), el guisante (-17,7%) y la acelga (-11%).



PROCEDENCIA DE FRUTAS Y HORTALIZAS

Se incrementa un 0,97% la entrada de productos hortofrutícolas procedentes del mercado interior.
Baja el porcentaje de las importaciones, sobre todo de hortalizas.

El 31% de las frutas comercializadas proceden de La Comunidad Valenciana, que mejora su aportación, seguida de Canarias y Cataluña con algo más del 13%. En cuanto a las verduras y hortalizas procedentes del mercado interior, Andalucía mantiene el primer puesto con un 26% de los productos hortícolas comercializados, seguido por La Rioja (18,7%) y Castilla León (13,2%).

En conjunto, mejoran las aportaciones de todas la Comunidades, a excepción de País Vasco y Castilla-La Mancha.

La entrada de frutas y hortalizas de importación, se reduce en un 4,2% con la excepción de un ligero repunte en las partidas procedentes de la Comunidad Europea y en la entrada de hortalizas de Sudamérica y Norteamérica.

Entre las frutas y hortalizas de importación destacan las, manzanas, naranjas, uva, ciruela, melón, peras, bananas y fresones además de una amplia gama de frutas tropicales encabezada por el kiwi y la piña. En hortalizas las importaciones se centran principalmente en patatas, tomates, pimientos, judías verdes, coles, espárragos trigueros, cebollas, ajos y productos de la gastronomía china.

PROCEDENCIAS DE FRUTAS Y HORTALIZAS (TM)

	Frutas	%	Hortalizas	%	Total	%
INTERIORES	**120.431.107**	**83,87**	**62.582.528**	**91,27**	**183.013.635**	**86,26**
C. VALENCIANA	44.585.737	31,05	6.176.839	9,01	50.762.576	23,93
ANDALUCÍA	9.019.952	6,28	17.887.158	26,09	26.907.110	12,68
CATALUÑA	19.588.147	13,64	27.999	0,04	19.616.146	9,25
CANARIAS	19.658.557	13,69	0	0,00	19.658.557	9,27
LA RIOJA	5.957.979	4,15	12.834.234	18,72	18.792.213	8,86
MURCIA	8.192.671	5,71	6.560.660	9,57	14.753.331	6,95
CASTILLA-LEÓN	1.244.071	0,87	9.078.559	13,24	10.322.630	4,87
ARAGÓN	7.883.660	5,49	1.246.092	1,82	9.129.752	4,30
PAÍS VASCO	215.713	0,15	5.271.229	7,69	5.486.942	2,59
CASTILLA-LA MANCHA	1.687.379	1,18	1.353.810	1,97	3.041.189	1,43
NAVARRA	988.986	0,69	1.942.165	2,83	2.931.151	1,38
EXTREMADURA	631.831	0,44	179.067	0,26	810.898	0,38
MADRID	641.032	0,45	0	0,00	641.032	0,30
GALICIA	128.471	0,09	600	0,00	129.071	0,06
CANTABRIA	6.921	0,00	24.116	0,04	31.037	0,01
EXTERIORES	**23.159.960**	**16,13**	**5.983.361**	**8,73**	**32.558.532**	**15,35**
CEE	8.351.964	5,82	2.443.683	3,56	11.123.681	5,24
AFRICA	3.530.499	2,46	3.385.189	4,94	8.647.539	4,08
SUDAMERICA	6.539.314	4,55	150.749	0,22	7.506.662	3,54
CENTROAMERICA	3.115.250	2,17	0	0,00	3.692.491	1,74
OCEANIA	1.502.904	1,05	0	0,00	1.445.767	0,68
ASIA	83.681	0,06	0	0,00	105.143	0,05
NORTEAMERICA	36.348	0,03	3.740	0,01	37.249	0,02
TOTAL	**143.591.067**	**100,00**	**68.565.889**	**100,00**	**212.156.956**	**100,00**

PESCADOS, MARISCOS Y CONGELADOS

El mercado de pescado ha contado con 251 días hábiles, con una cifra media diaria que supera las 119 Tm.

El descenso en la comercialización de pescado y marisco, tanto fresco como congelado ha sido generalizado, estimándose en un 1,66% respecto al año anterior, mientras que el precio medio de venta ha subido un 3,70%. El grupo más afectado por este retroceso es el de congelados con un 3,76% menos de comercialización.

Los mejores registros se han dado en los meses Diciembre, Marzo, y Septiembre. Para el pescado fresco las mejores entradas han sido en Marzo, Mayo y Junio En marisco fresco las mejores entradas se han dado en Diciembre, Marzo y Agosto y en congelados destacan los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre.

Baja la entrada de anchoa de importación y sube la de la nacional un 29%. La anchoa del Cantábrico, volvió en Marzo a los mercados. Las descargas de anchoa en los puertos vascos durante la campaña de 2011 fueron de unas 8.750 Tm, frente a las 4.700 desembarcadas en 2010 .

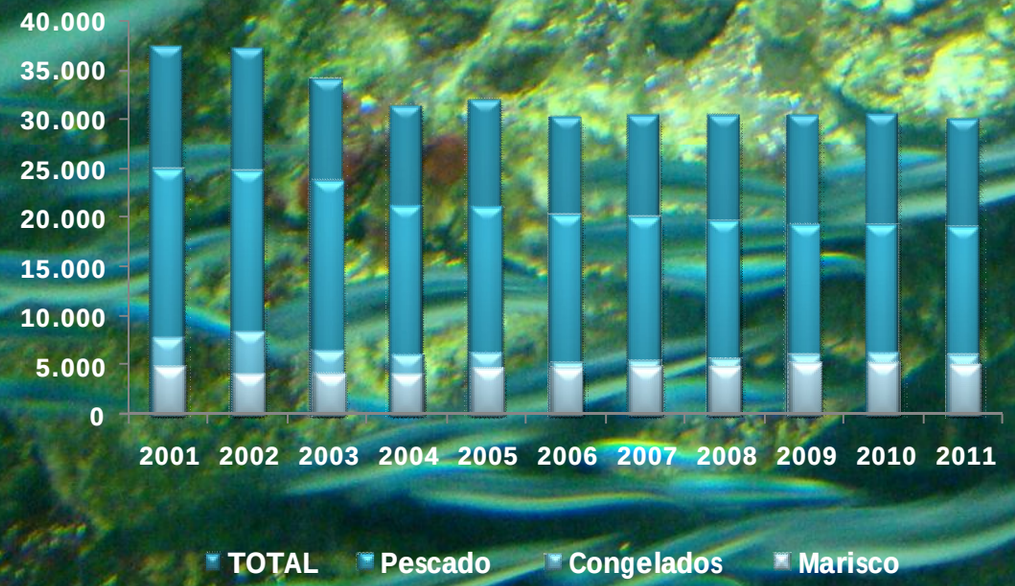
Cabe destacar la reducción en la entrada de pescado de cultivo (-23,08%) y el incremento de la entrada de crustáceos congelados en torno al 2%.

Algunas especies que han reducido su registro en 2011 han sido el bonito (-10,3%); el congrio (-16,9%); el besugo (-6,8%) debido a la mala climatología, sobre todo a fin de año; el bacalao; la pescadilla; el lirio; el pulpo y el salmón. Por el contrario, pescados como el chicharro, bacalao, el lenguado, ; la merluza, el rape, el rodaballo y la sardina han mejorado su índice.

Comercialización de pescados

	KGS. 2011	KGS. 2010	Variación	%	Euros/kg. 2011	Euros/kg. 2010	Variación	%
Pescados	18.952.741	19.159.935	-207.194	-1,08	5,16	4,91	0,25	5,09
Marisco	5.114.920	5.181.245	-66.325	-1,28	6,95	6,91	0,04	0,58
Congelados	5.926.560	6.157.845	-231.285	-3,76	5,89	5,70	0,19	3,33
TOTAL	29.994.221	30.499.025	-504.804	-1,66	5,61	5,41	0,20	3,70

Evolución anual de las toneladas comercializadas



Evolución mensual en los años 2010 y 2011 (en Tm)

ENTRADAS DE PESCADO, MARISCO Y CONGELADOS (en kg.)

	2011	2010	Variación	%
TOTAL PESCADO	**18.952.741**	**19.159.935**	**-207.194**	**-1,08**
Pescados	16.800.447	16.425.781	374.666	2,28
Pescado de acuicultura	2.103.067	2.734.025	-630.958	-23,08
Otros	49.227	129	49.098	100,00
TOTAL MARISCO	**5.114.920**	**5.181.245**	**-66.325**	**-1,28**
Moluscos	1.070.928	1.081.208	-10.280	-0,95
Crustáceos	1.344.988	1.426.723	-81.735	-5,73
Moluscos acuicultura	2.699.004	2.673.314	25.690	0,96
Crustáceos acuicultura	0	0	0	0,00
TOTAL CONGELADOS	**5.926.560**	**6.157.845**	**-231.285**	**-3,76**
Pescados	1.646.363	1.862.614	-216.251	-11,61
Moluscos	1.574.201	1.603.359	-29.158	-1,82
Crustáceos	1.131.052	1.109.136	21.916	1,98
Otros	1.574.944	1.582.736	-7.792	-0,49
TOTAL PESCADO, MARISCO Y CONGELADOS	**29.994.221**	**30.499.025**	**-504.804**	**-1,66**

EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS DE PESCADO Y MARISCO

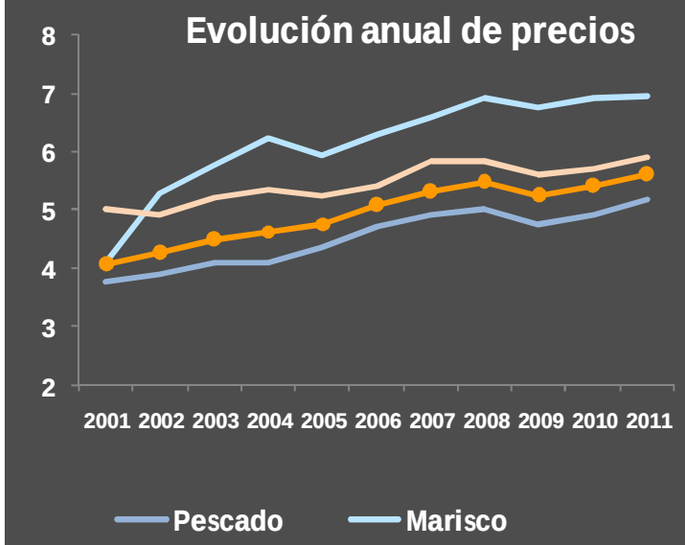
Los precios, en general tienden al alza, sobre todo en el caso del pescado fresco que sube una media del 4,84% y los congelados un 3,23%. El marisco fresco ha tenido menos variación respecto a 2010 (0,58%).

Destaca la subida de precio de los pescados pequeños como el lirio, la faneca, el gallo, el lenguado y el del pescado de cultivo, que ha llegado al 13% en especies como la lubina y el rodaballo y ha sobrepasado el 27% en el caso de la dorada. También el calamar y el pulpo registran subidas importantes que oscilan entre el 13,5% y el 48%.

Estos incrementos contrastan con la bajada de las cotizaciones de pescados como el atún (-28,6%), el rodaballo de captura (-10,2%), el salmón (-8,7%), la merluza (-7%), la lubina de captura (-5,4%), el besugo (-2,9%) y otros como la anchoa y la sardina.

En marisco fresco baja la almeja de cultivo (-2,8%) y sube la de captura un 4,5%. Suben en general los mariscos de mayor consumo como: caracolillo, centollo, cigala, chirla, gamba, langostino, nécora y quisquilla, con la excepción del mejillón que reduce su precio un 2,9%. El resto de moluscos y crustáceos tienden a la baja.

En congelados, tanto de pescado como de marisco, la tendencia de precios es a la baja, excepto en el caso del pulpo, rape, bogavante, cigalas, gambas y langostinos que muestran subidas que oscilan entre el 3,5% y el 4,4%.



PROCEDENCIAS DE PESCADOS Y MARISCOS

En general, ha mejorado la entrada de especies procedentes del Cantábrico. Sube un 1,2% la cifra de pescados y mariscos de los puertos vascos.

Baja la entrada del Mediterráneo, a pesar de que Cataluña mejora sus aportaciones. La entrada de pescado y marisco procedente de Andalucía sube un 2,70% y Canarias acaba con la tendencia a la baja de los últimos años incrementando su cifra un 90% principalmente por el envío de atún y bonito.

Las importaciones representan el 38,85% del pescado y marisco comercializado (un 1,43% menos que en 2010), a ello han contribuido el descenso general en la entrada de congelados, así como la menor entrada de pescado fresco y marisco procedentes de países de la CEE, de la AELC, de África y de Norteamérica.

En el lado positivo se sitúan las entradas de pescado de Sudamérica, de marisco de África y de congelados de Centroamérica.

Respecto a los productos importados, la anchoa de importación representa el 19% del total de anchoa comercializado. El 91% de esta especie llega de Francia y el resto de Italia y Portugal.

En lo que se refiere a marisco fresco, el total importado supera el 40% de la entrada total de estos productos. La cifra se reparte entre Reino Unido (29,35%), Francia (5,6%), Italia (4,52%), EEUU (0,54%), Holanda (0,25%) y Marruecos (0,03%).

El 84% del pescado de cultivo es importado. El mayor volumen corresponde al salmón (39%), procedente de Noruega y Dinamarca; el 17,5% corresponde a lubina de Grecia, Francia y Reino Unido. La entrada de dorada de Grecia y Francia representa el 14,8% del pescado de cultivo importado y un 0,36% es de rodaballo llegado de Dinamarca, Islandia, Reino Unido y Holanda.

PROCEDENCIAS DE PESCADO FRESCO, MARISCO Y CONGELADOS (Tm)

	Pescado	%	Marisco	%	Congelados	%	Total	%
INTERIORES	**14.016.860**	**73,96**	**3.053.053**	**59,69**	**1.271.513**	**21,45**	**18.341.426**	**61,15**
GALICIA	4.016.746	21,19	2.654.572	51,90	158.662	2,68	6.829.980	22,77
PAIS VASCO	5.162.311	27,24	41.799	0,82	92.359	1,56	5.296.469	17,66
CATALUÑA	1.051.120	5,55	2.126	0,04	78.791	1,33	1.132.037	3,77
ASTURIAS	1.285.249	6,78	739	0,01	0	0,00	1.285.988	4,29
ANDALUCÍA	974.725	5,14	136.563	2,67	0	0,00	1.111.288	3,71
CANTABRIA	819.494	4,32	217.173	4,25	11.834	0,20	1.048.501	3,50
C. VALENCIANA	441.531	2,33	30	0,00	43.165	0,73	484.726	1,62
MURCIA	226.401	1,19	51	0,00	0	0,00	226.452	0,75
CANARIAS	23.196	0,12	0	0,00	0	0,00	23.196	0,08
OTROS	16.087	0,08	0	0,00	886.702	14,96	902.789	3,01
EXTERIORES	**4.935.881**	**26,04**	**2.061.867**	**40,31**	**4.655.047**	**78,55**	**11.652.795**	**38,85**
CEE	3.505.387	18,50	2.031.956	39,73	522.253	8,81	6.059.596	20,20
AFRICA	344.857	1,82	1.795	0,04	1.586.238	26,76	1.932.890	6,44
SUDAMERICA	590	0,00	0	0,00	1.548.171	26,12	1.548.761	5,16
AELC	1.009.582	5,33	0	0,00	49.160	0,83	1.058.742	3,53
NORTEAMERICA	75.465	0,40	28.116	0,55	579.362	9,78	682.943	2,28
CENTROAMERICA	0	0,00	0	0,00	243.796	4,11	243.796	0,81
OCEANIA	0	0,00	0	0,00	93.675	1,58	93.675	0,31
ASIA	0	0,00	0	0,00	32.392	0,55	32.392	0,11
TOTAL	**18.952.741**	**100,00**	**5.114.920**	**100,00**	**5.926.560**	**100,00**	**29.994.221**	**100,00**

POLIVALENCIA

El pabellón de Polivalencia alberga actualmente 15 puestos de venta de productos cárnicos, huevos, lácteos, congelados, dulces y alimentación en general, y 9 puestos dedicados al almacenaje, preparación y distribución de frutas y hortalizas, pescados y mariscos y pollos, que gestionan 16 empresas.

En 2011, este sector ha contado con 250 días hábiles. La comercialización anual asciende a 4.306 Tm.

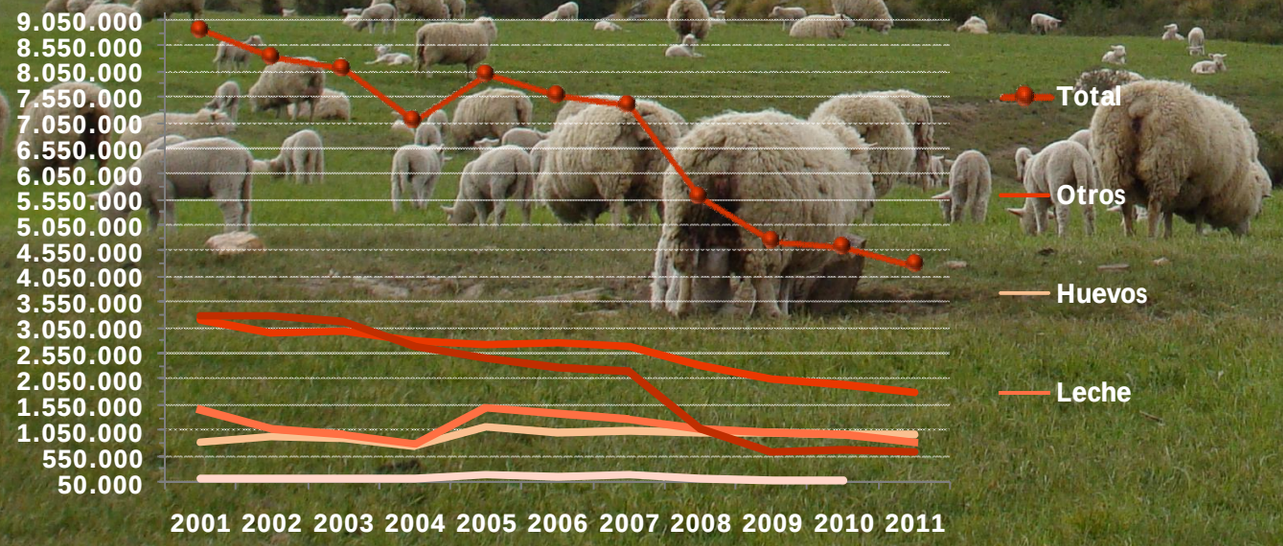
Se ha registrado un retroceso del 6,92% en el cómputo total, ocasionado principalmente por la menor entrada de corderos (-26,71%), pollos (-11,86%) y leche (-13,94%). Mejoran su índice particular los lácteos (9,33%), y la carne de vacuno (0,86%).

Los precios se muestran al alza de forma generalizada, excepto en el caso de la leche que mantiene su precio. Cabe destacar el incremento en la carne de vacuno que supera el 55%, y en los huevos que suben un 4%.

COMERCIALIZACIÓN POLIVALENTE (Kg./L.)

	KGS.		Variación	%	Euros/kg.		Variación	%
	2011	2010			2011	2010		
Huevos	977.500	981.400	-3.900	-0,40	1,04	1,00	0,04	4,00
Leche	840.224	976.331	-136.107	-13,94	0,75	0,75	0,00	0,00
Lácteos	70.476	64.462	6.014	9,33				
Otros	1.783.844	1.946.514	-162.670	-8,36				
Total Cárnicos	**633.677**	**327.651**	**306.026**	**93,40**				
Corderos	8.441	11.517	-3.076	-26,71	11,14	10,93	0,21	1,92
Pollos	129.189	146.572	-17.383	-11,86	2,30	2,26	0,04	1,77
Vacuno	171.025	169.562	1.463	0,86	8,21	5,29	2,92	55,20
Cárnicos Varios y embutidos	325.022	329.282	-4.260	-1,29				
TOTAL	4.305.721	4.296.358	9.363	0,22	0,80	0,66	0,14	21,21

Evolución anual de kgs/litros comercializados en Polivalencia



Evolución anual de precios medios en el Mercado Polivalente

Fortaleza

Mercabilbao ha superado de manera notable las previsiones contenidas en el presupuesto operativo. Los resultados de 2011 ponen de manifiesto la fortaleza de la Sociedad.

FORTALEZA

Los resultados de 2011 ponen de manifiesto la fortaleza de la Sociedad. . .

PRINCIPALES ASPECTOS DESTACADOS

EVOLUCION DE LOS INGRESOS

El importe de la cifra de negocio en el ejercicio ha ascendido a 3.910 miles de euros, lo que supone un incremento del 2,5% respecto al ejercicio 2010. Esta mejora en el volumen de negocio de la Sociedad se ha producido principalmente:

Las tarifas generales del mercado se han actualizado en el I.P.C., esto es, el 3%. Cabe destacar que diciembre de 2.011 se registra una plena ocupación de todos los mercados.

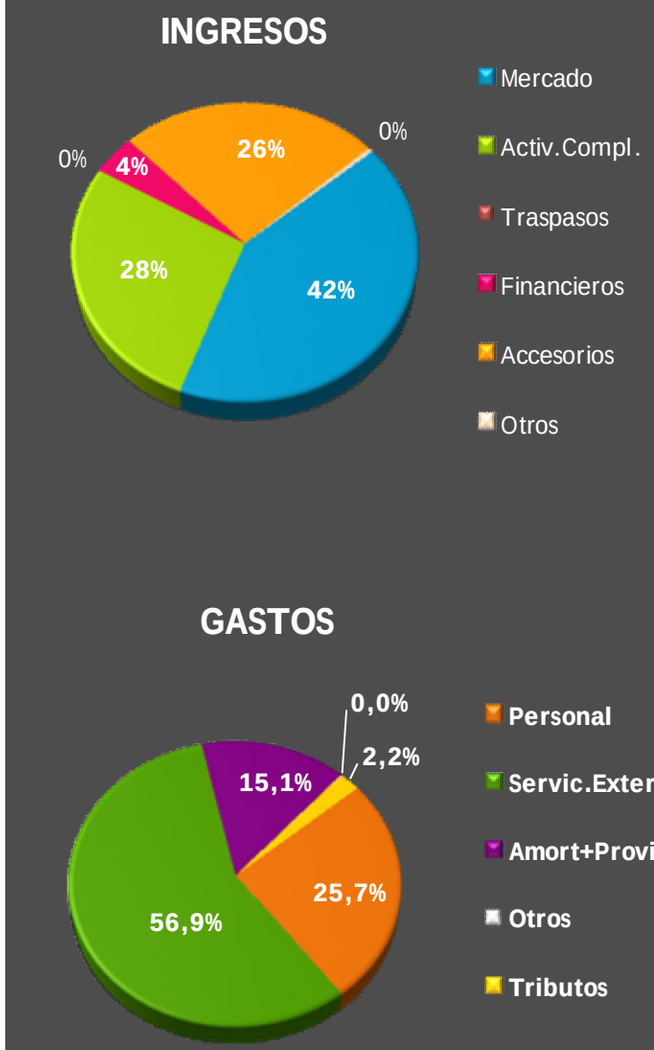
El conjunto de ingresos por suministros se han incrementado en un 12,48 %, teniendo como causa principal el aumento del precio de la energía eléctrica pactado con los usuarios, como contrapartida tenemos un aumento del gasto suministros del 9,3% respecto al ejercicio anterior.

Durante el ejercicio no se han producido ingresos provenientes de traspasos.

Los resultados financieros netos han ascendido a 245.159 euros, imponiendo cerca de la mitad del beneficio total del ejercicio, con un incremento del 99,6% respecto a la cifra alcanzada en el año 2010, la disponibilidad financiera media se ha incrementado en el 8% respecto al ejercicio 2010, alcanzándose una rentabilidad media de los recursos del 3,55%.

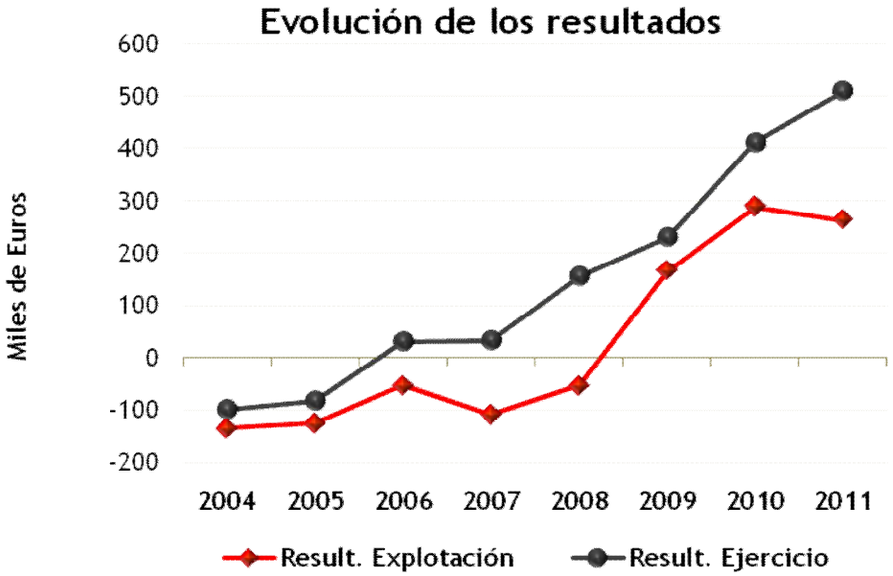
El resultado económico del ejercicio 2011 de Mercabilbao, S.A., presenta un beneficio de 507.527 euros después de impuestos, que supone una mejora del 23,7% respecto del año anterior.

En términos de generación de recursos, el Cash Flow alcanza los 1.281 mil euros.



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El conjunto de los gastos de la explotación se han incrementado un 2,6% resultando un beneficio de explotación de 263.136 euros, lo que supone una disminución del 8,7% respecto al ejercicio anterior provocado en parte por la falta de ingresos por traspasos.



Los servicios exteriores comprenden los gastos incurridos en “Reparaciones y conservación” por 443.437 euros con una disminución del 11,7%, en “Vigilancia externa” se ha realizado un importante esfuerzo de aumento en los servicios por importe de 305.974 euros lo que implica un incremento del 23,5%, en “Limpieza y vertidos” por 995.323 euros y en “Suministro eléctrico y de agua” por importe de 911.561 euros. Cabe destacar el epígrafe de “Otros servicios exteriores” por importe de 248.780 euros con una disminución del 16%.

El gasto por las obligaciones tributarias de Mercabilbao respecto al Impuesto sobre Beneficios ha ascendido a 769 euros como consecuencia de la aplicación del artículo 36 de la norma foral de este impuesto que supone la bonificación del 99% en la cuota líquida; llevado a cabo tras la reducción del capital de la sociedad amortizando las acciones de titularidad privada y procediendo a la modificación de los estatutos sociales de manera que el capital social es de titularidad pública en su totalidad.

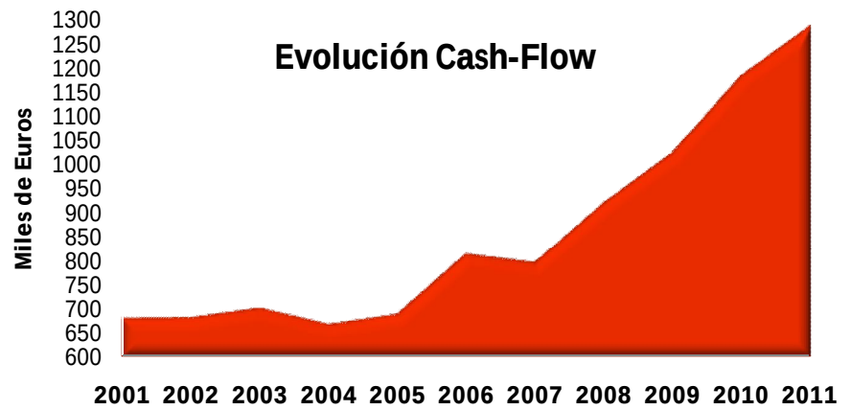
...para consolidar el saneamiento de la estructura financiera, en un entorno de débil crecimiento e incertidumbre económica...

INVERSIONES

La inversión realizada por Mercabilbao, S.A. en 2011 ha ascendido a 1.038.052 euros, correspondiendo 693.696 euros a la reforma de las instalaciones del Frigorífico General y 339.218 euros a la adecuación de las instalaciones eléctricas en Alta y Baja tensión que todavía se encuentran en ejecución.

GENERACIÓN DE RECURSOS Y SOLVENCIA

El cash flow en 2011 asciende a la cantidad de 1.281 mil euros, que suponen un aumento del 8,65% respecto del ejercicio inmediato anterior. Esta generación de recursos supone la fuente de financiación de las inversiones que se llevan a cabo en Mercabilbao.



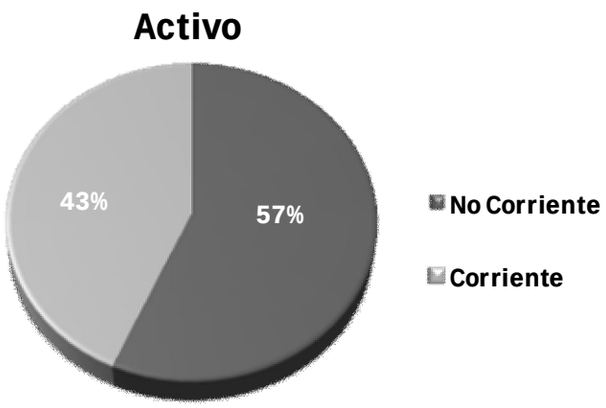
Fruto de lo anterior, el índice de solvencia a corto plazo alcanza el 5,67, o lo que es lo mismo, que por cada euro que tenemos que pagar en el corto plazo, tenemos 5,67 que lo respaldan, de los cuales 5,28 son fondos líquidos.

....para planificar y establecer estrategias

Asimismo, nuestro grado de autonomía, entendido como fondos propios entre patrimonio + pasivo total, alcanza valores del 92,48%.

Además de continuar haciendo del mercado un foco que proyecte el mejor saber y entender de los operadores, con el fin de no limitar el desarrollo empresarial de los mismos, durante este año se han realizado todas las modificaciones administrativas y estatutarias oportunas para dotar a la Sociedad de vida ilimitada.

La previsión para el año 2012 es continuar siendo el mercado de referencia en el norte de la península y sur europeo, manteniendo el tejido empresarial de este sector de actividad, aportando una gestión proactiva a todos los niveles. El cumplimiento del plan operativo de gestión anual, así como el plan de inversiones, son ingredientes básicos en esta labor.



Balances de Situación

(Euros)

ACTIVO	2011	2010
Activo No corriente		
Inmovilizaciones materiales	10.124.520	9.860.073
Inmovilizaciones financieras	1.050	1.050
Total Inmovilizado	**10.125.570**	**9.861.123**
Activo Corriente		
Deudores	433.406	315.138
Inversiones financieras a C/P	6.797.216	6.560.364
Ajustes por periodificación	5.261	6.739
Tesorería y otros activos líquidos equivalentes	272.100	362.919
Total Activo Circulante	**7.507.983**	**7.245.160**
T O T A L A C T I V O	**17.633.553**	**17.106.283**

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2011	2010
PATRIMONIO NETO		
Fondos Propios		
Capital suscrito	5.682.936	5.682.936
Reservas	10.118.561	9.758.717
Resultado del Ejercicio	507.527	410.422
Total Fondos Propios	**16.309.024**	**15.852.075**
TOTAL PATRIMONIO NETO	**16.309.024**	**15.852.075**
Pasivo no Corriente		
Periodificaciones a Largo Plazo	**0**	**0**
Total Pasivo no Corriente	**0**	**0**
Pasivo Corriente		
Otros pasivos financieros	**376.906**	**108.442**
Acreedores comerciales	**766.045**	**880.414**
Personal	**103.658**	**105.015**
Administraciones Públicas	**77.920**	**160.337**
Total Pasivo Corriente	**1.324.529**	**1.254.208**
T O T A L P A T R I M O N I O + P A S I V O	**17.633.553**	**17.106.283**

Cuentas de Pérdidas y Ganancias

	2011	2010
	(euros)	
Ingresos		
Importe Cifra de Negocios	**3.909.879**	**3.812.992**
Mercado de pescado	653.221	634.196
Mercado de Frutas y hortalizas	1.702.212	1.654.834
Frigorífico general	363.948	369.358
Mercado polivalente	406.416	390.524
Centro comercial	232.163	228.673
Actividades complementarias	551.919	535.377
Otros Ingresos	--	30
Ingresos accesorios y otros de gestión	**1.443.365**	**1.416.501**
Ingresos Excepcionales y Subvenciones	**27.625**	**47.410**
Total Ingresos Explotación	**5.380.869**	**5.276.903**
Gastos		
Gastos de personal	**1.317.587**	**1.245.040**
Sueldos, salarios y asimilados	971.878	929.520
Cargas sociales	345.709	315.520
Dotaciones para amortizaciones	**773.605**	**768.334**
Variación de las provisiones de tráfico	**(638)**	**1.167**
Otros gastos de explotación	**3.025.153**	**2.966.570**
Servicios exteriores	2.912.506	2.854.986
Tributos	112.647	111.584
Gastos Excepcionales	**2.026**	**7.571**
Total Gastos Explotación	**5.117.733**	**4.988.682**
Resultado de Explotación	**263.136**	**288.221**
Resultados financieros positivos netos	245.160	122.836
Resultado antes de impuestos	**508.296**	**411.057**
Impuesto sobre Sociedades	(769)	(635)
RESULTADO DEL EJERCICIO	**507.527**	**410.422**

www.mercabilbao.es