



Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes** per via:

- **Telemàtica:** mitjançant la pàgina web <www.illesbalears.cat>
- **Telefònica:** al nostre número 012.
- **Presencial:** en qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i en qualsevol oficina de Fires i Congressos de les Illes Balears.

Tots els telèfons de la xarxa estan disponibles també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de 2 oficines que integren la xarxa de Fires i Congressos de les Illes Balears.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de Fires i Congressos de les Illes Balears està inclosa a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears:
<http://cartesciutadanes.illesbalears.cat>

Data realització: juny de 2010
Data revisió: abans de juny de 2012
Tiratge d'exemplars: 1.500
Cost d'impressió per exemplar: 0,68 €



Aquesta Carta Marc és el resultat del programa número 9 de compromisos amb la ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes ciutadanes fetes pel Govern de les Illes Balears.

■ QUI SOM?

Fires i Congressos de les Illes Balears és un potent centre de negocis del Govern de les Illes Balears que, a través de la Conselleria de Turisme i Esports, incentiva l'activitat i la promoció econòmica de les empreses i la seva projecció internacional, alhora que desenvolupa una gran quantitat d'activitats culturals, socials i artístiques.

Actualment Fires i Congressos de les Illes Balears desenvolupa la seva activitat en dos recintes firals: el de Palma, a Mallorca, i el de Maó, a Menorca. Anualment, organitza aproximadament catorze certàmens relacionats amb els principals sectors econòmics de les Illes, com la nàutica, l'alimentació, l'artesanía, la restauració o la construcció, entre d'altres.



Façana del recinte firal de Maó. Menorca.



Fira Hàbitat

■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

Fires pròpies (FIC):

1. Lloguer d'espais
2. Lloguer d'estands modulars (parets, moqueta i llum).
3. Lloguer de serveis complementaris: mobiliari (cadires, taules, mostradors, etc.), il·luminació addicional, jardineria, aigua, hostes, seguretat per a l'estand, neteja de l'estand.
4. Lloguer de la connexió WI-FI.
5. Servei propi de control d'acreditacions i d'accés al recinte.
6. Servei de neteja del recinte.
7. Servei de seguretat del recinte.
8. Servei de dispensari mèdic.
9. Servei de guarderia.
10. Servei de cafeteria o restaurant.
11. Sala d'actes.

Accions esporàdiques o concertades:

1. Lloguer del recinte firal.
2. Lloguer d'estands modulars (parets, moqueta i llum).
3. Lloguer de serveis complementaris: mobiliari (cadires, taules, mostradors, etc.), il·luminació addicional, jardineria, aigua, hostes, seguretat, neteja.
4. Lloguer de l'aire condicionat.
5. Lloguer de sala d'actes.
6. Lloguer de sales polivalentes al recinte firal de Menorca.
7. Lloguer de la connexió WI-FI.
8. Lloguer de servei de guarderia (condicionat a la contractació d'un monitor de temps lliure).
9. Lloguer del control d'acreditacions i d'accés al recinte.
10. Lloguer de servei de manteniment.
11. Contractació de la confecció de banderoles, banderes venecianes i pancartes.



fires i congressos
de les illes balears

■ **ENS COMPROMETEM A:**

FIRES PRÒPIES (FIC)

1. Disposar d'una ocupació mínima per fira de 1.500m2
2. Proporcionar estands que no estiguin deteriorats, que estiguin nets i que s'ajustin al contracte.
3. Proporcionar material que no estigui deteriorat i que estigui net.
4. Proporcionar el material a l'expositor perquè en disposi a l'hora de fer-ne el muntatge.
5. Proporcionar el material que l'expositor ha contractat.
6. Proporcionar la connexió WI-FI a partir que l'expositor el contracta.
7. Disposar de les acreditacions el dia d'inici del muntatge, amb la liquidació prèvia de la participació per part de l'expositor.
8. Donar accés mitjançant l'acreditació a les portes d'entrada de material.
9. Garantir la neteja del recinte (sense incloure-hi els estands) en el moment de l'obertura.
10. Disposar del nombre adequat de vigilants per garantir la seguretat general del recinte
11. Garantir que en totes les fires hi hagi un dispensari mèdic.
12. Garantir que en totes les fires hi hagi un servei de guarderia
13. Garantir que en totes les fires hi hagi un servei de cafeteria o restaurant.
14. Garantir que en totes les fires hi hagi una sala d'actes.

ACCIONS ESPORÀDIQUES

1. Sempre que l'expositor avisi amb 6 mesos d'antelació com a mínim, cercar-li la disponibilitat de dates perquè pugui llogar el recinte.
2. Poder accedir a estands que no estiguin deteriorats, que estiguin nets i que s'ajustin al contracte.
3. Proporcionar material que no estigui deteriorat i que estigui net.
4. Proporcionar el material a l'expositor perquè en disposi a l'hora de fer-ne el muntatge.
5. Posar a disposició del client que ha llogat el recinte la possibilitat de llogar aire condicionat.
6. Garantir que en totes les fires hi hagi una sala d'actes per poder-la llogar.
7. Disposar de sales polivalents a Menorca per llogar-les de forma independent del recinte.
8. Proporcionar la connexió WI-FI a partir que el client extern subscriu el contracte de lloguer
9. Oferir el lloguer d'un servei de guarderia condicionat a la contractació d'un monitor de temps lliure.
10. Oferir el lloguer d'un un servei de control d'acreditacions i d'accés al recinte sempre que es llogui el recinte firal
11. Garantir la disponibilitat de personal per poder cobrir les necessitats de manteniment.
12. Oferir la possibilitat de contractació de confecció de banderoles, banderes venecianes i pancartes a tots els clients que lloguen el recinte.



Fira Nupcial.

■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

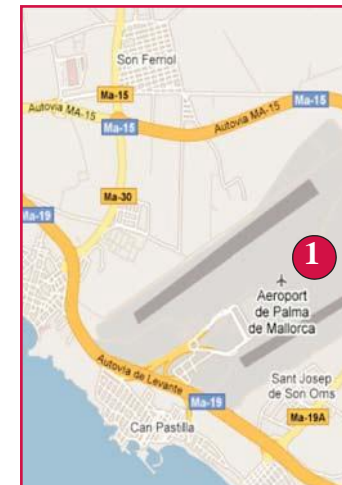
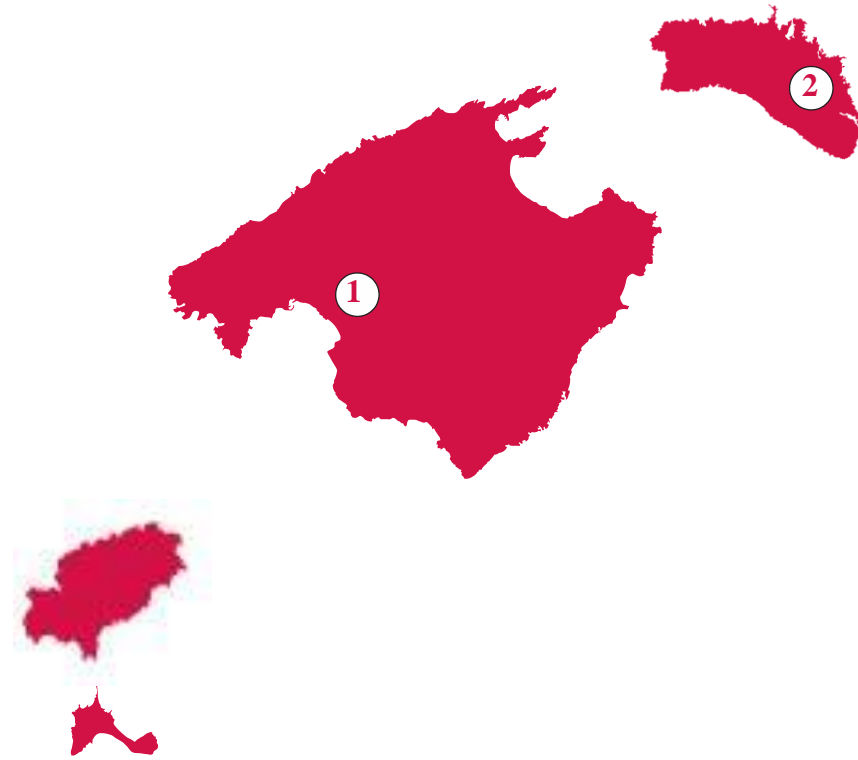
FIRES PRÒPIES (FIC)

1. Percentatge de fires en què s'ha disposat d'una ocupació mínima de 1.500 m2 del total de fires que s'han fet.
2. Percentatge de queixes per fira que han presentat els expositors perquè no tenien un estand en bones condicions en funció del nombre d'estands per fira.
3. Percentatge de queixes per fira que han presentat els expositors per mal estat del material en funció del nombre d'estands per fira.
4. Percentatge de queixes per fira que han presentat els expositors perquè no tenien connexió WI-FI en funció del nombre de clients que l'han contractat.
5. Percentatge de queixes per fira que han presentat els expositors i els visitants per problemes amb les acreditacions en funció del nombre d'estands per fira.
6. Nombre de queixes per fira que han presentat els expositors i els visitants per falta de neteja en el recinte.
7. Nombre d'incidents per condicions de seguretat a cada fira.
8. Percentatge de fires en què hi ha dispensari mèdic del total de fires.
9. Percentatge de fires de públic general en què hi ha servei de guarderia del total de fires.
10. Percentatge de fires en què hi ha servei de cafeteria o restaurant del total de fires.
11. Percentatge de fires que hi ha sala d'actes del total de fires.

ACCIONS ESPORÀDIQUES O CONCERTADES:

1. Percentatge de lloguers de recinte firal que s'han avisat com a mínim amb 6 mesos d'antelació.

2. Percentatge de queixes per fira que han presentat els expositors perquè no tenien un estand en bones condicions en funció del nombre d'estands contractats.
3. Percentatge de queixes per fira que han presentat els expositors per material en funció del nombre d'estands contractats per fira.
4. Percentatge de queixes per fira que han presentat els clients externs per un mal funcionament de l'aire condicionat en funció de les vegades que s'ha llogat el recinte.
5. Percentatge de fires en què hi ha sala d'actes per poder llogar-la del total de fires.
6. Percentatge de vegades que s'utilitzen les sales polivalents per fer-hi activitats del total d'activitats fetes en el recinte firal de Menorca.
7. Percentatge de queixes que han presentat els clients externs perquè no tenien connexió WI-FI en funció del nombre de clients externs que l'han contractat.
8. Percentatge de lloguers de guarderia en funció del total de vegades que s'ha llogat el recinte firal.
9. Percentatge de lloguers del control d'acreditacions i d'accés al recinte en funció del total de vegades que s'ha llogat el recinte firal.
10. Percentatge de lloguers del servei de manteniment en funció del total de vegades que s'ha llogat el recinte firal.
11. Percentatge de contractació de la confecció de banderoles, banderes venecianes i pancartes del total de vegades que s'ha llogat el recinte firal.



FIRES I CONGRESSOS DE LES ILLES BALEARS:

1. Aeroport de Son Sant Joan
Mòdul A
07611 Palma- Mallorca
Telèfon 971 77 13 02
Fax 971 77 01 60
2. C/ Alqueria Cremada, s/n
07714 - Poima MAO-
Menorca Telèfon 971
35 32 67
Fax 971 35 03 07



Fira Habitat.