



Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta, nos podéis hacer llegar **sugerencias y quejas** por vía:

- **Telemática:** a través de la web <http://www.illesbalears.cat>

- **Telefónica:** en el 012.

- **Presencial:** en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías y en cualquier oficina de Fires i Congressos de les Illes Balears.

Todos los teléfonos de la red están disponibles también en el teléfono de información administrativa 012.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco alcanza un total de 2 oficinas que integran la red de Fires i Congressos de les Illes Balears.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios Fires i Congressos de les Illes Balears está incluida en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears:
<http://cartesciudadanes.illesbalears.cat>

Fecha realización: junio de 2010
Fecha revisión: antes de junio de 2012
Tirada de ejemplares: 1.500
Coste de impresión por ejemplar: 0,68 €

Carta Marco

Fires i Congressos de les Illes Balears



Esta Carta Marco es el resultado del Programa número 9 de compromisos con la ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears y está integrada en el conjunto de cartas ciudadanas desarrolladas por el Gobierno de las Illes Balears.

■ ¿QUIÉNES SOMOS?

Fires i Congressos de les Illes Balears es un potente centro de negocios del Gobierno de las Illes Balears que, a través de la Consejería de Turismo y Deportes, incentiva la actividad y la promoción económica de las empresas y su proyección internacional, a su vez desarrolla una gran cantidad de actividades culturales, sociales y artísticas.

Actualmente Fires i Congressos de les Illes Balears desarrolla su actividad en dos recintos feriales: el de Palma, en Mallorca y el de Mahón en Menorca. Anualmente, organiza aproximadamente catorce certámenes relacionados con los principales sectores económicos de las Islas tales como náutica, alimentación, artesanía, restauración o construcción, entre otros.



Fachada del recinto ferial de Maó, Menorca.



Feria Hàbitat

■ **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

Ferias propias (FIC):

1. Alquilerde espacios.
2. Alquilerde stands modulares (paredes, moqueta y luz).
3. Alquilerde servicios complementarios: mobiliario (sillas, mesas, mostradores, etc.), iluminación adicional, jardinería, agua, azafatas, seguridad para el stand, limpieza del stand.
4. Alquilerde conexión WIFI.
5. Servicio propio de control de acreditaciones y de acceso al recinto.
6. Servicio de limpieza del recinto.
7. Servicio de seguridad del recinto.
8. Servicio de dispensario médico.
9. Servicio de guardería.
10. Servicio de cafetería o restaurante.
11. Salón de actos.

Acciones esporádicas o concertadas:

1. Alquiler del recinto ferial.
2. Alquiler de stands modulares (paredes, moqueta y luz).
3. Alquiler de servicios complementarios: mobiliario (sillas, mesas, mostradores, etc.), iluminación adicional, jardinería, agua, azafatas, seguridad, limpieza.
4. Alquiler de Aire Acondicionado.
5. Alquiler de salón de actos.
6. Alquiler de salas polivalentes en el recinto ferial de Menorca.
7. Alquiler de conexión WIFI.
8. Alquiler del servicio de guardería (supeditado a la contratación de un monitor de tiempo libre).
9. Alquiler del control de acreditaciones y de acceso al recinto.
10. Alquiler del servicio de mantenimiento.
11. Contratación de la confección de banderolas, banderas venecianas y pancartas.



fires i congressos
de les illes balears

■ **NOS COMPROMETEMOS A:**

FERIAS PROPIAS (FIC)

1. Disponer de una ocupación mínima por feria de 1.500 m2.
2. Proporcionar stands que no estén deteriorados, que estén limpios y que se ajusten al contrato.
3. Proporcionar material que no esté deteriorado y que esté limpio.
4. Proporcionar el material al expositor para que disponga de éste en el momento del montaje.
5. Proporcionar el material que el expositor ha contratado.
6. Proporcionar la conexión WIFI a partir de la contratación del expositor.
7. Disponer de las acreditaciones el día de inicio del montaje, previa liquidación de la participación por parte del expositor.
8. Dar acceso mediante la acreditación en las puertas de entrada del material.
9. Garantizar la limpieza del recinto (sin incluir los stands) en el momento de la apertura.
10. Disponer del número adecuado de vigilantes para garantizar la seguridad general del recinto.
11. Garantizar en todas las ferias un dispensario médico.
12. Garantizar en todas las ferias un servicio de guardería.
13. Garantizar que en todas las ferias haya un servicio de cafetería o restaurante.
14. Garantizar que en todas las ferias haya un salón de actos.

ACCIONES ESPORADICAS

1. Siempre que el expositor avise con 6 meses de antelación como mínimo, buscarle la disponibilidad de fechas para que pueda alquilar el recinto.
2. Poder acceder a stands que no estén deteriorados, que estén limpios y que se ajusten al contrato.
3. Proporcionar el material que no este deteriorado y que esté limpio.
4. Proporcionar el material al expositor para que disponga del mismo en el momento de hacer el montaje.
5. Poner a disposición del cliente que ha alquilado el recinto la posibilidad de alquilar aire acondicionado.
6. Garantizar que en todas las ferias haya un salón de actos para poderlo alquilar.
7. Disponer de salas polivalentes en Menorca para alquilarlas de forma independiente del recinto.
8. Proporcionar conexión WI-FI desde que el cliente externo suscribe el contrato de alquiler.
9. Ofrecer el alquiler de un servicio de guardería supeditado a la contratación de un monitor de tiempo libre.
10. Ofrecer el alquiler de un servicio de control de acreditaciones y de acceso al recinto siempre que se alquile el recinto ferial.
11. Garantizar la disponibilidad de personal para poder cubrir las necesidades del mantenimiento.
12. Ofrecer la posibilidad de contratación de confección de banderolas, banderas venecianas y pancartas a todos los clientes que alquilen el recinto.



Feria Nupcial.

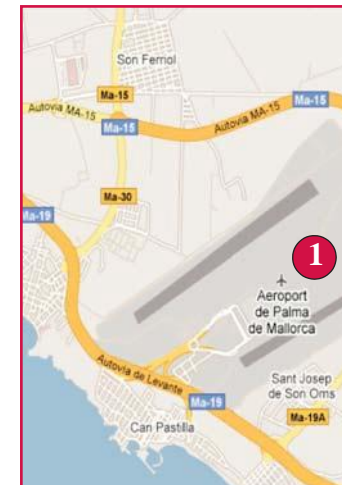
■ Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

FERIAS PROPIAS (FIC)

1. Porcentaje de ferias en las que se ha dispuesto de una ocupación mínima de 1.500 m2 del total de ferias realizadas.
2. Porcentaje de quejas por feria que han presentado los expositores porque no tenían un stand en buenas condiciones en función del número de stands por feria.
3. Porcentaje de quejas por feria que han presentado los expositores por el mal estado del material en función del número de stands por feria.
4. Porcentaje de quejas per feria que han presentado los expositores por no tener conexión WIFI en función del número de clientes que la han contratado.
5. Porcentaje de quejas por feria que han presentado los expositores y visitantes por problemas con las acreditaciones en función del número de stands por feria.
6. Número de quejas por feria que han presentado los expositores y visitantes por falta de limpieza en el recinto.
7. Número de incidentes por condiciones de seguridad en cada feria.
8. Porcentaje de ferias en las que hay un dispensario médico.
9. Porcentaje de ferias de público general en las que hay servicio de guardería del total de ferias.
10. Porcentaje de ferias en las que hay un servicio de cafetería o restaurante del total de ferias.
11. Porcentaje de ferias en las que hay salón de actos del total de ferias.

ACCIONES ESPORÁDICAS O CONCERTADAS:

1. Porcentaje de alquileres del recinto ferial que se ha avisado con un mínimo de 6 meses de antelación.
2. Porcentaje de quejas por feria que han presentado los expositores porque no tenían un stand en buenas condiciones en función del número de stands contratados.
3. Porcentaje de quejas por feria que han presentado los expositores por el material en función del número de stands contratados por feria.
4. Porcentaje de quejas por feria que han presentado los clientes externos por un mal funcionamiento del aire acondicionado en función de las veces que se ha alquilado el recinto.
5. Porcentaje de ferias en las que hay salón de actos para poder alquilar del total de ferias.
6. Porcentaje de veces que se utilizan las salas polivalentes para realizar actividades, del total de las actividades realizadas en el recinto ferial de Menorca.
7. Porcentaje de quejas que han presentado los clientes externos por no contar con conexión WIFI en función del número de clientes externos que lo han contratado.
8. Porcentaje de alquileres de guardería en función del total de veces que se ha alquilado el recinto ferial.
9. Porcentaje de alquileres de control de acreditaciones y de acceso al recinto en función del total de veces que se ha alquilado el recinto ferial.
10. Porcentaje de alquileres del servicio de mantenimiento en función del total de veces que se ha alquilado el recinto ferial.
11. Porcentaje de contratación de la confección de banderolas, banderas venecianas y pancartas del total de veces que se ha alquilado el recinto ferial.



FIRES I CONGRESSOS DE LES ILLESBALEARS:

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

