

Contenido Carta Ferias y Congresos de las 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.

¿QUIENES SOMOS?

Ferias y Congresos de las 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, al mismo tiempo que desarrolla una gran cantidad de actividades culturales, sociales y artísticas.

Actualmente Ferias y Congresos de las 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, como la náutica, la alimentación, la artesanía, la restauración o la construcción, entre otros.

LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

FERIAS PROPIAS (FIC)

1. Alquiler de espacios
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 para el stand, limpieza del stand.
4. Alquiler de la 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 la conexión WIFI.
8. Alquiler del servicio de guardería (condicionado 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.

NOS COMPROMETEMOS A:

FERIAS PROPIAS (FIC)

1. Disponer de una ocupación mínima por feria de 1.500m².
2. Proporcionar stands que no estén deteriorados que estén limpios y que se ajusten al contrato.
3. Proporcionar material que no este deteriorado y que esté limpio.

4. Proporcionar el material al expositor para que disponga de este en el momento de realizar el montaje.
5. Proporcionar el material que el expositor ha contratado.
6. Proporcionar la conexión WIFI a partir que el expositor lo contrata.
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 a 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 que en todas las ferias haya un dispensario médico.
12. Garantizar que en todas las ferias haya 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 O CONCERTADAS

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 la conexión WI-FI des de que el cliente externo suscribe el contrato de alquiler.
9. Ofrecer el alquiler de un servicio de guardería condicionado 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.

Y NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

FERIAS PROPIAS (FIC)

1. Porcentaje de ferias en las que se ha dispuesto de una ocupación mínima de 1.500m² 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 porque no tenían conexión WIFI en función del número de clientes que la han contratado.
5. Porcentaje de quejas por feria que han presentado los expositores y los 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 los 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 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 han 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 porque no tenían 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.

SOLAPA CONTRAPORTADA MAPA

Aeropuerto de Son Sant Joan Módulo A - 07611 Palma- Mallorca
Teléfono 971 77 13 02 - Fax 971 77 01 60

C/ Alqueria Cremada, s/n - 07714 - Poima – Maó- Menorca
Teléfono 971 35 32 67 - Fax 971 35 03 07

SOLAPA CONTRAPORTADA FINAL

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 Ferias y Congresos de las Illes Balears.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de Ferias y Congresos de las 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://cartesciutadanes.illesbalears.cat>.

PORTADA FINAL

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: mediante la página web <http://www.illesbalears.cat>.
- Telefónica: en nuestro número 012.
- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías y en cualquier oficina de Ferias y Congresos de las Illes Balears.

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