

**CARTA DE SERVICIOS**

**PALACIO DE FERIAS Y CONGRESOS DE MÁLAGA**

# CARTA DE SERVICIOS – PALACIO DE FERIAS Y CONGRESOS DE MÁLAGA

## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL PALACIO DE FERIAS Y CONGRESOS DE MÁLAGA

El Palacio de Ferias y Congresos de Málaga tiene sus oficinas en la Avenida José Ortega y Gasset, 201; 29006 en la ciudad de Málaga.

El servicio asociado al Palacio de Ferias y Congresos de Málaga es el encargado de ofrecer los servicios asociados a la realización de eventos, y también organizar de manera íntegra eventos relacionados con determinadas temáticas de actualidad.

### Misión

La misión de FYCMA es convertir a Málaga en referente entre las principales capitales de negocio ferial y congresual para abrir oportunidades, dinamizar la economía, crear riqueza y generar empleo. Lo haremos con implicación y compromiso para que cada evento alcance sus objetivos con los máximos estándares de calidad y excelencia.

### Visión

FYCMA apuesta por un crecimiento coherente y sostenido de su actividad para mantener un calendario variado y diverso que priorice aquellos eventos de carácter innovador y diferenciado, de mayor rentabilidad económica y social con evidente capacidad de internacionalización, alineados con la estrategia de la ciudad, y el legado sostenible y positivo en su entorno.

### Valores

FYCMA desarrolla su misión a través del fomento y promoción de los siguientes valores, compartidos por su equipo y red de colaboradores:

 **Profesionalidad:** Nuestro personal dispone de la competencia, el rigor, el compromiso y la sensibilidad social necesaria para atender los requerimientos propios de la actividad y las necesidades de nuestros usuarios.

 **Trabajo en equipo:** Fomentamos el espíritu de colaboración, cooperación y confianza necesario para trabajar en metas y objetivos comunes.

 **Orientación al cliente:** Promovemos una política de atención y asesoramiento integral y personalizado al cliente para garantizar un servicio a la altura de sus expectativas y necesidades. Igualmente comprometemos los recursos necesarios para

medir y evaluar de manera permanente sus índices de satisfacción con el objetivo de reorientar esta política e identificar áreas de mejora.

 **Compromiso:** Velamos por el cumplimiento riguroso de la legislación vigente, la reglamentación aplicable y los compromisos suscritos voluntariamente. Junto a ello, habilitamos los instrumentos precisos para gestionar los riesgos de forma preventiva.

 **Mejora continua:** Trabajamos en la mejora continua de procesos, herramientas y recursos humanos que redunden en el cumplimiento de nuestros objetivos generales, así como en la satisfacción de nuestros usuarios y públicos internos y externos.

 **Transparencia:** Asumimos nuestro compromiso con la transparencia de forma integral dada nuestra naturaleza pública, facilitando toda la información vinculada a nuestra actividad y gestión a través de nuestros diferentes canales y soportes de comunicación.

 **Innovación:** Entendemos la innovación como un eje transversal a toda la cadena de valor a través de la creatividad, la eficiencia, la optimización de recursos, la sostenibilidad y el conocimiento compartido.

 **Excelencia:** Aplicamos estándares reconocidos a nivel internacional que nos ayudan a operar con unos procesos más eficientes y eficaces desde la perspectiva de calidad, medio ambiente, seguridad, sostenibilidad, gestión energética y responsabilidad social corporativa.

 **Adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** FCYMA asume la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promulgados por Naciones Unidas en la Agenda 2030 como referencia y eje vertebrador de su política de Responsabilidad Social Corporativa.

### Grupos de interés

Para adecuar su actuación a las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés, el Palacio de Feria y Congresos de Málaga ha identificado aquellas partes interesadas que están afectadas o se sienten afectadas por sus actividades y logros:

- Organizador del evento: Persona o entidad que produce y/o gestiona todos o algunos aspectos del evento.
- Propietario del evento: Persona o entidad que encomienda el evento.
- Responsable del evento: Persona o entidad que produce y/o gestiona todos los aspectos de un evento. El gestor del evento no tiene que ser necesariamente el propietario del mismo.
- Dirección de FCYMA: Diseñador y creador del evento en eventos propios o responsable de sede donde se lleva a cabo.
- Trabajadores en plantilla: Personas remuneradas que trabajan para FCYMA.
- Trabajadores empleados para evento: Personas remuneradas que trabajan para el evento.
- Cadena de suministro: Secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a la organización.

- Participantes: Una organización o particular que participa de forma activa en los contenidos de un evento
- Asistentes: Una organización o particular que participa en un evento con el propósito principal de recibir contenidos o servicios.
- Organismos reguladores: Organizaciones que tienen el poder de regular un área de negocio y/o de industria.
- Autoridad local: Organización responsable del gobierno de un área local.
- Autoridad autonómica: Organización responsable del gobierno de un área autonómica.
- Gobierno central: El gobierno de un país.
- Comunidad local: Personas que residen cerca del Palacio de Ferias y congresos de Málaga.
- Servicios de emergencia: Instituciones que cooperan para responder a las llamadas durante el evento, bomberos, ambulancia...
- Organizaciones del sector de interés: Industrias, Organizaciones del sector al que pertenece la organización.
- Organizaciones no gubernamentales relevantes: Organizaciones no gubernamentales, asociaciones sin ánimo de lucro relevantes para los fines del evento/organización.
- Medios de comunicación: Organización o particular que proporciona noticias e información al público.
- Patrocinadores y financiadores: Organización o particular que financia el evento o que proporciona productos o servicios en lugar de financiación.

## 2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE LA CARTA

Los servicios prestados por el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga son:

- **Organización de ferias. Diseño, comercialización y celebración por la propia organización.**

Lo configuran todas las actividades necesarias para la organización de ferias desde el diseño hasta la comercialización y su celebración

- **Alquiler, mantenimiento de instalaciones y servicios necesarios para la celebración de ferias, jornadas, congresos, convenciones y eventos de todo tipo por organizadores externos.**

Montaje de stands, elementos de exposición y mobiliario; Instalaciones eléctricas, fontanería, telefonía y redes; servicio de azafatas, operarios, intérpretes; servicio de señalética, cartelera, decoración floral; seguridad, limpieza, servicio médico; equipos audiovisuales, equipos de traducción; transporte y logística; catering y restauración; comunicación y promoción; otros servicios demandados por los clientes

### 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

#### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL PALACIO DE FERIAS Y CONGRESOS DE MÁLAGA

##### DERECHOS:

- A recibir información y orientación sobre los servicios e instalaciones.
- Disponer de unas instalaciones adecuadas a las que se prestan y unas condiciones de seguridad, higiene y comodidad necesarias.
- Ser atendidos de forma clara, rápida, hospitalaria y profesional.
- Formular quejas y reclamaciones, obtener información sobre el procedimiento de su presentación y tratamiento, así como recibir una respuesta en los plazos establecidos.
- Tener garantizada la seguridad de personas y bienes en el interior de las oficinas.

##### DEBERES:

- Hacer uso racional de las instalaciones
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda la atención.
- Respetar los procedimientos de atención al usuario establecidos.
- Observar las normas usuales de educación y convivencia social hacia las personas, instituciones y costumbres.
- Mantener una actitud respetuosa hacia signos, costumbres y personas con otras creencias o culturas.
- Respetar la normativa vigente.

### 4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS - VISITANTES

Además de los canales establecidos en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, en materia específica en el Palacio de Ferias y Congresos se encuentran las siguientes vías:

- Mediante escritos remitidos a FYCMA.
- Cumplimentación de cuestionarios para medir la satisfacción general de los ofrecidos recibidos.
- Quejas y reclamaciones. Se pueden utilizar 3 vías para ello. A través del Ayuntamiento, por email y también en las propias instalaciones.

Para todas estas formas de participación, los usuarios disponen de diferentes vías tanto para llevarlas a cabo u obtener información adicional para su desarrollo:

- Telemática: mediante el correo electrónico [info@fycma.com](mailto:info@fycma.com) de FYCMA, y el portal MALAGA 24H del Ayuntamiento (<http://www.malaga.eu/malaga24h/comunicate/> )

- Telefónica: 952 04 55 00 para llamadas al Palacio de Ferias y Congresos directamente; 010, teléfono municipal de información, y el 952 20 96 03 para llamadas desde fuera del municipio.
- Presencial: en las oficinas centrales de FYCMA.

## 5. NORMATIVA REGULADORA

### **Normativa general**

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local
- Reglamento (UE), de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- ISO 9001. Gestión de Calidad
- ISO 50001. Sistemas de Gestión Energética
- ISO 14001. Gestión Ambiental
- UNE 170001. Accesibilidad Universal
- ISO 27001. Seguridad de la Información
- ISO 45001. Seguridad y Salud en el trabajo
- ISO 20121. Gestión de la sostenibilidad de eventos
- S de Sostenibilidad de ICTE
- Q de Calidad de ICTE
- Organización Saludable

### **Normativa municipal general**

- Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- Instrucciones que regulan el sistema de atención y gestión de las quejas y sugerencias

### **Normativa específica**

- Decreto Legislativo 3/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía.

- Decreto 155/2018, de 31 de julio, por el que se aprueba el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía y se regulan sus modalidades, régimen de apertura o instalación y horarios de apertura y cierre.

## FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento de Málaga pone a disposición de la ciudadanía, visitantes e instituciones, públicas o privadas, el Sistema de Quejas y Sugerencias para ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios municipales; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de estos y felicitaciones por los servicios prestados.

El servicio de quejas y sugerencias es el que se muestra a continuación en el siguiente enlace: [http://saic.malaga.eu/portal/seccion\\_0006](http://saic.malaga.eu/portal/seccion_0006)

También se pueden presentar quejas y sugerencias en las mismas instalaciones o por email al siguiente correo: [info@fycma.com](mailto:info@fycma.com)

## 6. COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Organización de ferias. Diseño, comercialización y celebración por la propia organización.**
  - Celebración de más de 10 eventos anuales de gran repercusión con un mínimo de 30 % de asistentes nacionales e internacionales
  - Nivel de satisfacción general de visitantes superior a 7 sobre 10
  - Ejecutar el 100 % del presupuesto designado para la mejora de la accesibilidad a las instalaciones
  - Responder a las quejas y reclamaciones en menos de 5 días
  - Más del 80 % de los expositores muestran su intención de repetir su participación
  - Producir unas rentas directas e indirectas mayores de 100 millones de euros para la ciudad de Málaga y su área metropolitana.
  - Sostener al menos 4.000 puestos de trabajo directo o indirecto estimado según AFE (Asociación de Ferias Españolas)
- **Alquiler, mantenimiento de instalaciones y servicios necesarios para la celebración de ferias, jornadas, congresos, convenciones y eventos de todo tipo por organizadores externos.**
  - Respuesta a los clientes en menos de 72 horas
  - Compromiso de responder al 100 % de las solicitudes de servicios
  - Nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos superior a 7 sobre 10
  - Nivel de satisfacción con la atención al cliente superior a 8 sobre 10

- Tratamiento del 100 % de las incidencias sucedidas
- Responder a las quejas y reclamaciones en menos de 5 días

De todos los definidos hay una **relación que apunta directamente al compromiso de FYCMA con sus usuarios** y, por lo tanto, es necesario subrayarlo. Son los siguientes:

- Responder a las quejas y reclamaciones en menos de 5 días
- Producir unas rentas directas e indirectas mayores de 100 millones de euros para la ciudad de Málaga y su área metropolitana.
- Sostener al menos 4000 puestos de trabajo directo o indirecto estimado según AFE (Asociación de Ferias Españolas)
- Respuesta a los clientes en menos de 72 horas
- Compromiso de responder al 100 % de las solicitudes de servicios
- Tratamiento del 100 % de las incidencias sucedidas
- Responder a las quejas y reclamaciones en menos de 5 días
- Nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos superior a 7 de 10

## 7. INDICADORES DE CALIDAD

- **Organización de ferias. Diseño, comercialización y celebración por la propia organización.**

- Número de eventos de gran repercusión celebrados
- Procedencia de los asistentes
- Encuesta de satisfacción. Evaluación general
- Grado de presupuesto ejecutado por partida
- Número de quejas y sugerencias relacionadas
- Tiempo de respuesta a quejas y reclamaciones
- Porcentaje de expositores que repiten participación
- Rentas directas e indirectas para la ciudad de Málaga y su área metropolitana. Cálculo estimado por la AFE (Asociación de Ferias Españolas)
- Puestos de trabajo directos o indirectos sostenidos. Cálculo estimado por la AFE (Asociación de Ferias Españolas)

- **Alquiler, mantenimiento de instalaciones y servicios necesarios para la celebración de ferias, jornadas, congresos, convecciones y eventos de todo tipo por organizadores externos.**

- Tiempo de respuesta a clientes
- Porcentaje de respuesta a las solicitudes de servicios
- Encuesta de satisfacción sobre servicios ofrecidos
- Encuesta de satisfacción sobre atención al cliente
- Tiempo invertido en resolución de incidencias
- Tiempo de respuesta a las quejas y reclamaciones
- Número de OPC que repiten sede en Málaga

## **8. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

### **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

El Palacio de Ferias y Congresos de Málaga tiene implantado y certificado su Sistema de Calidad conforme a la norma ISO 9001. Es la base de todas las demás certificaciones que establece los principios de mejora continua, enfoque al cliente y gestión a través de los procesos. El resto de las certificaciones obtenidas asociadas a la calidad son las siguientes:

- Q de Calidad Turística de ICTE, ahora UNE 187004: El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) otorga la Marca de Calidad Q como reconocimiento a la diferenciación, fiabilidad y rigor a los establecimientos turísticos certificados.
- SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino). El Área de Turismo del Ayuntamiento de Málaga está apostando decididamente por la calidad de los establecimientos y servicios turísticos de la ciudad de la mano del SICTED.

### **PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SISTEMAS DE GESTIÓN ENERGÉTICA**

El Palacio de Ferias y Congresos de Málaga consciente de la importancia del respeto al medioambiente, ha tomado medidas en distintos ámbitos de la organización (consumo, reciclado y tratamiento de papel).

Supone el compromiso por llevar a cabo su actividad con el mínimo efecto sobre el medioambiente a través de buenas prácticas asumidas en sus procedimientos de trabajo. Así, FYCMA llega más allá de donde la propia legislación exige y manteniendo bajo control los aspectos medioambientales. Tiene la certificación ISO 14001 Gestión Ambiental. El resto de las certificaciones obtenidas asociadas a la protección medioambiental son las siguientes:

- ISO 50001 Sistema de Gestión Energética: Extiende las buenas prácticas a la gestión de la energía en la actividad de FYCMA a través del control de los consumos, búsqueda de soluciones más eficientes y asignación óptima de recursos. Conseguida en enero de 2012 como UNE-EN 16001.
- ISO 20121 Sistemas de Gestión de Sostenibilidad en Eventos: FYCMA acredita la existencia de un sistema de gestión para mejorar su rendimiento medioambiental y mostrar su compromiso con la promoción de un método de gestión de la sostenibilidad, incluyendo un consumo eficiente de recursos como agua y energía o la producción de residuos sólidos a tratar, lo que contribuye, por ende, a reducir su impacto en el entorno y el efecto de su actividad sobre la biodiversidad. Conseguida en enero de 2018.
- S de Sostenibilidad de ICTE. El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) otorga la Marca de S de Sostenibilidad.

### **SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

FYCMA es consciente de la importancia de las condiciones de trabajo y la seguridad y salud de empleados y colaboradores, por lo que promueve iniciativas orientadas a la mejora efectiva de las mismas y al cumplimiento de los deberes y obligaciones que establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Conseguida en diciembre de 2013. Tiene la certificación ISO 45001.

### **COMPROMISO DE CARÁCTER INTERNACIONAL**

FYCMA es una entidad adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así, el recinto malagueño forma parte de un compromiso de carácter internacional desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para que empresas e instituciones cumplan e implanten 10 principios relacionados con los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Anualmente se emite un informe de progreso donde se actualiza la información relacionada con los ejes sobre los que trabaja el Pacto Mundial.

### **9. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN**

El Palacio de Ferias y Congresos de Málaga cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en la Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público en lo que se refiere a la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres.

FYCMA se compromete así a desarrollar y adecuar sus instalaciones y servicios para que puedan ser disfrutados por todas las personas independientes de sus capacidades. Tiene la certificación UNE 170001: Accesibilidad Universal. Conseguida en diciembre de 2008.

### **10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y MODO DE FORMULAR RECLAMACIONES**

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, el responsable de calidad del Servicio se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## 11. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

FYCMA-Palacio de Ferias y Congresos de Málaga  
Avda. José Ortega y Gasset, 201; 29006 Málaga  
Tel.:952045500; Fax:952045519  
e-mail: [info@fycma.com](mailto:info@fycma.com)

### OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

**Página web:** [www.fycma.com](http://www.fycma.com)

#### Perfiles en Redes Sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/FYCMA>

X: <https://x.com/Fycma>

Instagram: <https://www.instagram.com/fycma/>

Youtube: <https://www.youtube.com/user/FYCMA>

Linkedin: <https://es.linkedin.com/company/fycma>

TikTok: <https://www.tiktok.com/@fycmaes>

**Accesos y medios de transporte:** Se encuentra ubicado junto a la Autovía que une las rondas de circunvalación de Málaga con la Autovía del Mediterráneo. El aeropuerto internacional Pablo Ruiz Picasso, a 9 kilómetros del Palacio de Ferias y Congresos y que cuenta con una segunda pista desde junio de 2012, comunica a Málaga con las principales ciudades europeas en una media de 2 o 3 horas, a lo que se suma una red ferroviaria que cuenta con una línea de Alta Velocidad desde diciembre de 2007. Asimismo, la densa trama de autovías permite un ágil acceso a la ciudad, que se encuentra circunvalada por las Rondas Este y Oeste, desde las que se accede al recinto ferial.

**Dirección:** Avda. José Ortega y Gasset, 201; 29006 Málaga

**Autobús:** Los autobuses de la Empresa Malagueña de Transporte (EMT) N°4, N°19 y N°20 conectan el Palacio de Ferias y Congresos con el centro de la ciudad; y el autobús N°22 une la Avda. Moliere o el Campus de Teatinos de la Universidad de Málaga (UMA) con el recinto.

#### Horario de atención:

Lunes a viernes: de 08:30 a 18:30