



# Carta de Servicios

## Concejalía de Cultura

## Presentación

Desde el Área de Cultura y Turismo del Ayuntamiento, incluyendo la Fundación Turismo Benidorm, existe la consciencia de que la programación y la actividad turística tienen que compartir sinergias para fortalecerse mutuamente.

La Concejalía de entiende que responder a las demandas culturales y propiciar acciones vinculadas al ámbito de difusión de la cultura forma parte del servicio público que la administración local realiza. Servicio que se convierte en deber hacia los ciudadanos de Benidorm, y que a su vez se convierte en un instrumento más para ampliar y mejorar la oferta turística excelente de sol y playa que tiene nuestra ciudad.



En la medida de las posibilidades con las que cuenta esta Concejalía, en el pasado y en las circunstancias actuales, se han tratado de marcar y definir unas líneas generales de cultura, con la voluntad de servicio público de atención a la población residente y turista.

La presente Carta de Servicios pretende ser un instrumento al servicio de los ciudadanos y visitantes de Benidorm que mejore la información y el conocimiento de los diferentes servicios que la Concejalía de Cultura pone a su disposición y en los que asumimos nuestro compromiso con sus necesidades.

## Principios Fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Cultura es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por la Concejalía así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

### ¿Qué es la Concejalía de Cultura?

La concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Benidorm gestiona los recursos municipales relacionados con la cultura y desarrolla distintas actividades pensadas para toda la ciudadanía y visitantes de nuestro municipio.

Tiene como finalidad lograr una programación cultural de calidad, digna de la ciudad cosmopolita que es Benidorm, atendiendo en los aspectos culturales a la población residente y a la gran cantidad de personas que nos visitan de forma ocasional o en largas estancias.

### ¿Cuál es nuestra visión de futuro?

La Concejalía de Cultura pretende ser el referente municipal en materia cultural, desde donde se impulsen y coordinen las acciones que permitan avanzar en la igualdad de oportunidades en el ámbito cultural.

Se trata de establecer una serie de programas de difusión cultural vinculada a la propia ciudadanía y turistas, elaborando un marco único de actuación que permita unificar las actuaciones de difusión cultural puestas en marcha por la Concejalía de Cultura, otras concejalías y departamentos del Ayuntamiento de Benidorm.

En resumen, el objetivo general de la Concejalía debe ser el de situar la cultura en el centro de la vida pública, reconociendo su potencial de enriquecimiento de la persona, de cambio social, de motor económico y de proyección de imagen del municipio.

## Servicios que prestamos

- Elaboración y difusión de folletos bimensuales con el avance de la oferta cultural de la propia concejalía y difusión concreta actualizada día a día de las actividades culturales.
- Se ofrecer una amplia programación con actuaciones de música en directo, teatro, exposiciones, cine, conferencias, presentaciones de libros, recitales y otras actividades
- Colaboración y/o coproducción de ciclos y exhibiciones culturales
- Fomento de la transmisión de la información respecto a la oferta cultural del Ayuntamiento de Benidorm a través de redes sociales como facebook, twitter, directorio de correo electrónico y web municipal
- Desarrollo de actividades vinculadas a ofrecer el apoyo a la mujer en los aspectos de visibilidad e igualdad así como en los aspectos reivindicativos y de lucha contra la desigualdad y contra la violencia de género
- Elaboración del calendario festivo y actividades de cultura popular y tradicional
- Ayuda a las asociaciones culturales locales mediante aportaciones económicas y/o ayuda en infraestructura y recursos humanos para la realización de sus actividades y en la difusión de las mismas.
- Fomento del desarrollo de manifestaciones culturales en lugares como calles, plazas y playas
- Fomento y difusión de las artes plásticas

## Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Estimular la demanda cultural a través de la información y la gestión	Número total de seguidores por red social Número de contactos (direcciones electrónicas)
2. Potenciar la difusión cultural del Ayuntamiento de Benidorm	Número de folletos y número de carteles Número de soporte impreso por la ciudad

3. Colaborar con otras concejalías	<p>Número total de asistentes a cada evento, residentes o turistas</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Número de incidencias gestionadas</p> <p>Número de felicitaciones del evento</p> <p>Número de quejas después del evento</p> <p>Número de comentarios en medios, positivos y negativos</p>
4. Promover la participación y la asistencia de los ciudadanos, ciudadanas y de los turistas a la programación cultural	<p>Número de asistentes</p> <p>Indicadores curso Internacional de Música:</p> <p>Número de alumnos matriculados/oyentes</p> <p>Número total de profesorado</p> <p>Número de público asistente a los conciertos</p> <p>Número de becas otorgadas</p>
5. Fomentar la programación cultural en espacios ciudadanos	<p>Número de actividades programadas</p> <p>Realizadas/canceladas</p>
6. Fomentar y difundir las artes plásticas	<p>Número de exposiciones</p>
7. Apoyar y dar soporte a la normalización lingüística	<p>Número de actividades en valenciano</p>
8. Apoyar y dar soporte a las políticas de igualdad de género	<p>Número total de actividades organizadas</p>
9. Dar soporte asociaciones culturales locales	<p>Número de subvenciones concedidas por el ayuntamiento a las asociaciones culturales locales</p> <p>Número de actividades realizadas con la colaboración del ayuntamiento</p>
10. Proporcionar una oferta complementaria	<p>Número de actividades ofertadas</p>
11. Mantener el calendario festivo y de actividades de cultura popular y tradicional	<p>Número total de actividades organizadas en cada celebración</p>
12. Organizar la gestión interna del departamento de cultura	<p>Número del personal destinado a la Concejalía de Cultura</p> <p>Tipo de perfil profesional destinado a la Concejalía de Cultura</p>
13. Organizar la gestión de la atención a los usuarios	<p>Grado de satisfacción del administrado</p>

## Derechos de los visitantes y usuarios

Los visitantes y usuarios tienen derecho a:

1. Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
2. Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
3. Ser tratado con respeto y consideración.
4. Recibir información administrativa real y veraz.
5. Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía.
6. Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio.
7. La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
8. La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la agencia.
9. Colaborar y participar con la Concejalía de Cultura formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
10. Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

## Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Cultura propone las siguientes medidas:

- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes.
- Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización en la que se informe de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
- A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable de la organización en la que se les dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento.
- La comunicación se realizará, preferentemente vía correo electrónico o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta.

## Horarios, Localización y contacto

### Concejalía de Cultura

Dirección: Plaza SSMM Reyes de España, 1. Tercera planta  
03501 Benidorm (Alicante)

Horario: De Lunes a Viernes de 9.00 a 13.00 horas

Tel: 965 855 098 - 966 81 54 87

E-mail: [culturabenidorm@gmail.com](mailto:culturabenidorm@gmail.com)

Web: <http://www.benidorm.org/>