



Carta de Servicios

Agencia de Empleo y Desarrollo Local

Carta de Servicios. Agencia de Empleo y Desarrollo Local

ÍNDICE

1.	Presentación	2
2.	Principios fundamentales de la Carta de Servicios.....	2
2.1	¿Qué es la Agencia de Empleo y Desarrollo Local?	2
2.2	Misión, visión y valores.....	3
3.	Servicios que prestamos / Cartera de servicios.....	3
4.	Compromisos e indicadores	4
5.	Derechos de las personas usuarias.....	5
6.	Incumplimiento de los compromisos	5
7.	Localización, horarios y contacto	6
	Concejalía de Empleo y Desarrollo Local	6
	Agencia de Empleo y Desarrollo Local	6
	Centro Formativo para el Empleo “Pepita Puchades”	6
	Espai Coworking Benidorm.....	6

Carta de Servicios. Agencia de Empleo y Desarrollo Local

1. Presentación

Benidorm es una ciudad dinámica y con una estructura económica marcada por la actividad turística, lo que genera un entorno laboral en constante evolución y con necesidades específicas en materia de empleo, cualificación profesional y apoyo al emprendimiento. En este contexto, la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Benidorm, creada en 2004 como unidad municipal especializada, ha ido ampliando sus servicios para impulsar el desarrollo económico local, promover la inserción laboral y apoyar la iniciativa empresarial, contando para ello con recursos municipales y financiación procedente de administraciones autonómicas, estatales y europeas.

La Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Benidorm es el servicio municipal encargado de impulsar el empleo, la formación y el emprendimiento en el municipio, en coordinación con las políticas estratégicas del Ayuntamiento y con el modelo de Destino Turístico Inteligente. Su finalidad es mejorar las oportunidades laborales de la ciudadanía y contribuir al desarrollo económico local mediante actuaciones de orientación, intermediación, cualificación profesional y apoyo a las iniciativas empresariales.

Con esta Carta de Servicios ponemos a disposición de la ciudadanía una información clara y accesible sobre los servicios que presta la Agencia y los compromisos de calidad que asumimos en su gestión. Este documento refleja nuestro compromiso con la transparencia, la mejora continua y la prestación de un servicio público eficaz, cercano y alineado con los objetivos estratégicos municipales para el período 2023–2026.

2. Principios fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios constituye un compromiso público de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local para asegurar una gestión transparente, accesible y orientada a las necesidades de la ciudadanía de Benidorm. A través de este documento, la Agencia presenta de forma clara la relación de servicios que ofrece, los estándares de calidad que se compromete a cumplir y los derechos que asisten a las personas usuarias, promoviendo una atención eficaz, cercana y basada en los principios de mejora continua de los servicios públicos municipales.

2.1 ¿Qué es la Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

La Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Benidorm es un servicio municipal especializado en el impulso del empleo, la formación y el emprendimiento en la ciudad. Creada en 2004, depende de la Concejalía de Empleo y Desarrollo Local y actúa como unidad técnica de apoyo al desarrollo económico local, en coordinación con las políticas estratégicas del Ayuntamiento.

Su labor se orienta a mejorar las oportunidades laborales de la ciudadanía mediante la información, la orientación y la intermediación laboral; el desarrollo de programas de empleo y formación; la promoción de la actividad emprendedora y el acompañamiento a empresas; así como la dinamización de proyectos locales de desarrollo. Para ello, la Agencia cuenta con recursos municipales y con financiación procedente de administraciones autonómicas, estatales y europeas.

Carta de Servicios. Agencia de Empleo y Desarrollo Local

2.2 Misión, visión y valores

- Misión

La misión de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Benidorm es impulsar el acceso al empleo, la formación y el emprendimiento de la ciudadanía, promoviendo el desarrollo económico y social del municipio mediante servicios de orientación laboral, intermediación, cualificación profesional y apoyo a iniciativas empresariales.

- Visión

Nuestra visión es consolidarnos como un servicio municipal de referencia en el ámbito del desarrollo local, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población de Benidorm a través de políticas públicas que integren el progreso económico, la cohesión social, la sostenibilidad y la igualdad de oportunidades.

- Valores

- Transparencia y acceso a la información.
- Calidad del servicio, eficacia y eficiencia en la gestión.
- Formación continua y mejora permanente.
- Igualdad de género y no discriminación.
- Accesibilidad universal y reducción de la brecha digital.
- Integralidad y transversalidad en todas las actuaciones.
- Participación ciudadana y colaboración con los agentes locales.
- Compromiso con la inclusión y la reducción de desigualdades.

3. Servicios que prestamos / Cartera de servicios

La Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Benidorm ofrece los siguientes servicios:

- Información y atención ciudadana.
Información actualizada sobre programas de empleo, formación, ayudas, trámites y recursos disponibles en el municipio a través de los distintos canales presenciales y digitales de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.
- Orientación laboral.
Asesoramiento personalizado para mejorar la empleabilidad, definir objetivos profesionales y apoyar en la búsqueda activa de empleo.
- Intermediación laboral - Agencia de colocación.
Gestión de ofertas de empleo, preselección de candidaturas y apoyo a las empresas en la búsqueda de personal.
- Formación para el empleo.
Programas de formación profesional para personas desempleadas y trabajadores, certificados de profesionalidad y acciones formativas especializadas.
- Formación para emprendedores.
Acciones formativas dirigidas a personas que quieren iniciar un proyecto empresarial, con contenidos adaptados a las necesidades del tejido local.
- Servicio de apoyo al emprendimiento y a las empresas.

Carta de Servicios. Agencia de Empleo y Desarrollo Local

Información, asesoramiento y acompañamiento a emprendedores y empresas sobre trámites, ayudas, viabilidad, financiación y gestión empresarial.

- Gestión de programas de empleo y proyectos de desarrollo local.

Coordinación de proyectos y programas impulsados por el Ayuntamiento y financiados por administraciones autonómicas, estatales y europeas.

- Espai Coworking Benidorm.

Espacio municipal de trabajo colaborativo que facilita el desarrollo de proyectos empresariales y fomenta la creación de sinergias profesionales.

- Centro Formativo para el Empleo “Pepita Puchades”.

Instalación municipal para el desarrollo de programas formativos, talleres y acciones de cualificación profesional.

4. Compromisos e indicadores

Compromisos	Indicadores
Servicio de Información e intermediación laboral	Número de personas inscritas en el portal de empleo
	Número de personas activas
	% Mujeres inscritas en el portal de empleo
	% Hombres inscritos en el portal de empleo
	% menores de 25 años
	% mayores de 45 años
	Número de ofertas en el portal de empleo
Servicio de Orientación Laboral	Número de participantes en acciones de O.L.
	Número de acciones de O.L.
	Número de colaboraciones de O.L.
	Número de participantes en las colaboraciones de O.L.
Gestión de programas de fomento de empleo	Nº de programas
	Nº de contratos subvencionados
Gestión de programas de formación para el empleo	Nº Programas
	Nº Alumnado
	% Mujeres
	% Hombres
	Nº Alumnado que supera objetivos
Servicio de información y formación para la cualificación de los emprendedores de Benidorm	Nº Programas propios realizados
	Nº Participantes
	Nº Talleres/sesiones solicitados por asociaciones o agentes sociales
	Nº Participantes talleres asociaciones o agentes sociales
Gestión del Centro Formativo para el Empleo “Pepita Puchades”	Homologaciones de especialidades formativas
	Nº total acciones formativas realizadas
	Nº total alumnado/participantes
	Nº total personal directivo, docente y de apoyo
Servicio de apoyo a la creación de empresas	Nº emprendedores atendidos
	Nº total empresas constituidas
	Nº planes de empresa
	Nº informes viabilidad y seguimiento para financiación (microcréditos)
	Nº microcréditos concedidos

Carta de Servicios. Agencia de Empleo y Desarrollo Local

Seguimiento de programas, subvenciones y/o ayudas	Nº empresas ubicadas en el Espai Coworking
	Nº actividades desarrolladas en el Espai Coworking
	Nº de empresas con ayudas propias concedidas
	Nº de empresas con ayudas otras administraciones
Colaboración con entidades orientadas a la creación de empresas y apoyo a emprendedores	Nº informes como entidad miembro del "Ecosistema Emprendedor de la Comunidad Valenciana"
	Convenios firmados
Comunicación institucional y difusión de tareas	Actividades desarrolladas en colaboración
	Número Seguidores en RRSS
	Número de notas de prensa

5. Derechos de las personas usuarias

Los visitantes y usuarios tienen derecho a:

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

6. Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Empleo y Desarrollo Local 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 de la ciudadanía a presentar las quejas y sugerencias que considere oportunas.
- Comunicar formalmente las disculpas por parte de la persona responsable del servicio, informando de las medidas correctoras adoptadas para subsanar el incumplimiento.
- A petición de la persona afectada, mantener una reunión con la persona responsable del servicio para ofrecer información detallada sobre las medidas implementadas para corregir el incumplimiento.
- Realizar la comunicación preferentemente por vía electrónica (correo electrónico o sede electrónica municipal), con el fin de agilizar y flexibilizar la respuesta.

7. Localización, horarios y contacto

Concejalía de Empleo y Desarrollo Local

📍 **Plaza SS.MM. Reyes de España, 1**

03501 Benidorm (Alicante)

🕒 **Horario:** de lunes a viernes, de 07:45 a 15:15 h. (invierno) / de 07:45 a 14:15 h. (verano)

☎ **Teléfono:** 96 681 55 11

✉ **Correo:** agenciadesarrollo@benidorm.org

🌐 **Web municipal:** benidorm.org

Agencia de Empleo y Desarrollo Local

📍 **Plaza SS.MM. Reyes de España, 1. Planta baja**

03501 Benidorm (Alicante)

🕒 **Horario:** de lunes a viernes, de 07:45 a 15:15 h. (invierno) / de 07:45 a 14:15 h. (verano)

☎ **Teléfono:** 96 681 55 11

✉ **Correo genérico:** agenciadesarrollo@benidorm.org

✉ **Empleo:** ofertasempleo@benidorm.org

🌐 **Portal de empleo:** benidorm.portalemp.com

✉ **Empresas y emprendedores:** creaciondeempresas@benidorm.org

🌐 **Web municipal:** benidorm.org

Centro Formativo para el Empleo “Pepita Puchades”

📍 **Calle Londres, 17**

03503 Benidorm (Alicante)

🕒 **Horario:** de lunes a viernes, de 07:45 a 15:15 h. (invierno) / de 07:45 a 14:15 h. (verano)

☎ **Teléfono:** 96 688 99 01

✉ **Correo genérico:** agenciadesarrollo@benidorm.org

✉ **Correo del centro:** pepitapuchades@benidorm.org

Espai Coworking Benidorm

📍 **Edificio Aquarium II. Avenida Juan Fuster Zaragoza, 3, 1.º B**

03503 Benidorm (Alicante)

☎ **Teléfono:** 96 681 55 11

✉ **Correo genérico:** agenciadesarrollo@benidorm.org

✉ **Empresas y emprendedores:** creaciondeempresas@benidorm.org

🌐 **Web:** espaicoworkingbenidorm.com