



Carta de serveis

**Agència d'Ocupació i
Desenvolupament Local**

Carta de Serveis. Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local

ÍNDICE

1.	Presentació	2
2.	Principi fonamentals de la Carta de Serveis	2
2.1	Què és l'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local?	2
2.2	Missió, visió i valors	3
3.	Serveis que prestem / Cartera de serveis.....	3
4.	Compromisos i indicadors	4
5.	Drets de les persones usuàries	5
6.	Incompliment dels compromisos	5
7.	Localització, horaris i contacte	6
	Regidoria d'Ocupació i Desenvolupament Local	6
	Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local.....	6
	Centre Formatiu per a l'Ocupació "Pepita Puchades"	6
	Espai Coworking Benidorm.....	6

Carta de Serveis. Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local

1. Presentació

Benidorm és una ciutat dinàmica i amb una estructura econòmica marcada per l'activitat turística, la qual cosa genera un entorn laboral en constant evolució i amb necessitats específiques en matèria d'ocupació, qualificació professional i suport a l'emprenedoria. En este context, l'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local de Benidorm, creada en 2004 com a unitat municipal especialitzada, ha anat ampliant els seus serveis per a impulsar el desenvolupament econòmic local, promoure la inserció laboral i donar suport a la iniciativa empresarial, comptant per a això amb recursos municipals i finançament procedent d'administracions autonòmiques, estatals i europees.

L'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local de Benidorm és el servei municipal encarregat d'impulsar l'ocupació, la formació i l'emprenedoria en el municipi, en coordinació amb les polítiques estratègiques de l'Ajuntament i amb el model de Destinació Turística Intel·ligent. La seua finalitat és millorar les oportunitats laborals de la ciutadania i contribuir al desenvolupament econòmic local mitjançant actuacions d'orientació, intermediació, qualificació professional i suport a les iniciatives empresarials.

Amb esta Carta de Serveis posem a disposició de la ciutadania una informació clara i accessible sobre els serveis que presta l'Agència i els compromisos de qualitat que assumim en la seua gestió. Este document reflecteix el nostre compromís amb la transparència, la millora contínua i la prestació d'un servei públic eficaç, pròxim i alineat amb els objectius estratègics municipals per al període 2023–2026.

2. Principi fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis constitueix un compromís públic de l'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local per a assegurar una gestió transparent, accessible i orientada a les necessitats de la ciutadania de Benidorm. A través d'este document, l'Agència presenta de manera clara la relació de serveis que ofereix, els estàndards de qualitat que es compromet a complir i els drets que assisteixen les persones usuàries, promovent una atenció eficaç, pròxima i basada en els principis de millora contínua dels serveis públics municipals.

2.1 Què és l'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local?

L'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local de Benidorm és un servei municipal especialitzat en l'impuls de l'ocupació, la formació i l'emprenedoria a la ciutat. Creada en 2004, depèn de la Regidoria d'Ocupació i Desenvolupament Local i actua com a unitat tècnica de suport al desenvolupament econòmic local, en coordinació amb les polítiques estratègiques de l'Ajuntament.

La seua labor s'orienta a millorar les oportunitats laborals de la ciutadania mitjançant la informació, l'orientació i la intermediació laboral; el desenvolupament de programes d'ocupació i formació; la promoció de l'activitat emprenedora i l'acompanyament a empreses; així com la dinamització de projectes locals de desenvolupament. Per a això, l'Agència compta amb recursos municipals i amb finançament procedent d'administracions autonòmiques, estatals i europees.

Carta de Serveis. Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local

2.2 Missió, visió i valors

- Missió

La missió de l'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local de Benidorm és impulsar l'accés a l'ocupació, la formació i l'emprenedoria de la ciutadania, promovent el desenvolupament econòmic i social del municipi mitjançant serveis d'orientació laboral, intermediació, qualificació professional i suport a iniciatives empresarials.

- Visió

La nostra visió és consolidar-nos com un servei municipal de referència en l'àmbit del desenvolupament local, contribuint a millorar la qualitat de vida de la població de Benidorm a través de polítiques públiques que integren el progrés econòmic, la cohesió social, la sostenibilitat i la igualtat d'oportunitats.

- Valors

- Transparència i accés a la informació.
- Qualitat del servei, eficàcia i eficiència en la gestió.
- Formació contínua i millora permanent.
- Igualtat de gènere i no discriminació.
- Accessibilitat universal i reducció de la bretxa digital.
- Integració i transversalitat en totes les actuacions.
- Participació ciutadana i col·laboració amb els agents locals.
- Compromís amb la inclusió i la reducció de desigualtats.

3. Serveis que prestem / Cartera de serveis

L'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local de Benidorm ofereix els següents serveis:

- Informació i atenció ciutadana.
Informació actualitzada sobre programes d'ocupació, formació, ajudes, tràmits i recursos disponibles en el municipi a través dels diferents canals presencials i digitals de l'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local.
- Orientació laboral.
Assessorament personalitzat per a millorar l'ocupabilitat, definir objectius professionals i donar suport en la cerca activa d'ocupació.
- Intermediació laboral - Agència de col·locació.
Gestió d'ofertes d'ocupació, preselecció de candidatures i suport a les empreses en la cerca de personal.
- Formació per a l'ocupació.
Programes de formació professional per a persones desocupades i treballadores, certificats de professionalitat i accions formatives especialitzades.
- Formació per a emprenedors.
Accions formatives dirigides a persones que volen iniciar un projecte empresarial, amb continguts adaptats a les necessitats del teixit local.
- Servei de suport a l'emprenedoria i a les empreses.

Carta de Serveis. Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local

Informació, assessorament i acompanyament a emprenedors i empreses sobre tràmits, ajudes, viabilitat, finançament i gestió empresarial.

- Gestió de programes d'ocupació i projectes de desenvolupament local.
Coordinació de projectes i programes impulsats per l'Ajuntament i finançats per administracions autonòmiques, estatals i europees.
- Espai Coworking Benidorm.
Espai municipal de treball col·laboratiu que facilita el desenvolupament de projectes empresarials i fomenta la creació de sinergies professionals.
- Centre Formatiu per a l'Ocupació "Pepita Puchades".
Instal·lació municipal per al desenvolupament de programes formatius, tallers i accions de qualificació professional.

4. Compromisos i indicadors

Compromisos	Indicadors
Servei d'informació i intermediació laboral	Número de persones inscrites en el portal d'ocupació
	Número de persones actives
	% Dones inscrites en el portal d'ocupació
	% Homes inscrits en el portal d'ocupació
	% menors de 25 anys
	% majors de 45 anys
	Número d'ofertes en el portal d'ocupació
Servicio de Orientación Laboral	Número de participants en accions d'O.L.
	Número d'accions d'O.L.
	Número de col·laboracions d'O.L.
	Número de participants en les col·laboracions d'O.L.
Gestió de programes de foment de l'ocupació	Núm. de programes
	Núm. de contractes subvencionats
Gestió de programes de formació per a l'ocupació	Núm. de programes
	Núm. d'alumats
	% Dones
	% Homes
	Núm. d'alumnat que supera objectius
Servei d'informació i formació per a la qualificació dels emprenedors de Benidorm	Núm. de programes propis realitzats
	Núm. de participants
	Núm. de tallers/sessions sol·licitats per associacions o agents socials
	Núm. de participants en tallers d'associacions o agents socials
Gestió del Centre Formatiu per a l'Ocupació "Pepita Puchades"	Homologacions d'especialitats formatives
	Núm. total d'accions formatives realitzades
	Núm. total alumnat/participant
	Núm. total personal directiu, docent i de suport
Servei de suport a la creació d'empreses	Núm. d'emprenedors atesos
	Núm. total d'empreses constituïdes
	Núm. de plans d'empresa
	Núm. d'informes de viabilitat i seguiment per a finançament (microcrèdits)

Carta de Serveis. Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local

	Núm. de microcrèdits concedits
	Núm. d'empreses ubicades a l'Espai Coworking
	Núm. d'activitats desenvolupades a l'Espai Coworking
Seguiment de programes, subvencions i/o ajudes	Núm. d'empreses amb ajudes pròpies concedides
	Núm. d'empreses amb ajudes d'altres administracions
	Núm. d'informes com a entitat membre de "l'Ecosistema Emprenedor de la Comunitat Valenciana"
Col·laboració amb entitats orientades a la creació d'empreses i suport a emprenedors	Convenis firmats
	Activitats desenvolupades en col·laboració
Comunicació institucional i difusió de tasques	Núm. de seguidors en Xarxes Socials
	Núm. de notes de premsa

5. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- Identificar amb claredat la unitat administrativa competent per a la prestació del servei requerit.
- Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
- Ser tractades amb respecte i consideració.
- Rebre informació administrativa real i veraç.
- Elegir el canal a través del qual relacionar-se amb la Regidoria.
- Obtindre informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per a accedir a les activitats del servei i per al seu exercici.
- La seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.
- La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'Agència.
- Col·laborar i participar amb la Regidoria d'Ocupació i Desenvolupament Local formulant consultes, propostes o comentaris a través del correu electrònic, per telèfon o mitjançant correu postal.
- Presentar suggeriments i queixes de manera presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.

6. Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en esta Carta de Serveis, la Regidoria d'Ocupació i Desenvolupament Local proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es troben afectats pels compromisos adquirits en esta Carta de Serveis, sense perjudici del dret de la ciutadania a presentar les queixes i suggeriments que considere oportuns.
- Comunicar formalment les disculpes per part de la persona responsable del servei, informant de les mesures correctores adoptades per a esmenar l'incompliment.
- A petició de la persona afectada, mantindre una reunió amb la persona responsable del servei per a oferir informació detallada sobre les mesures implementades per a corregir l'incompliment.
- Realitzar la comunicació preferentment per via electrònica (correu electrònic o seu electrònica municipal), amb la finalitat d'agilitzar i flexibilitzar la resposta.

Carta de Serveis. Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local

7. Localització, horaris i contacte

Regidoria d'Ocupació i Desenvolupament Local

📍 Plaça de SS.MM. Reis d'Espanya, 1
03501 Benidorm (Alacant)

🕒 Horari: de dilluns a divendres, de 07.45 a 15.15 h (hivern) / de 07.45 a 14.15 h (estiu)

☎ Telèfon: 96 681 55 11

✉ Correu electrònic: agenciadesarrollo@benidorm.org

🌐 Web municipal: benidorm.org

Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local

📍 Plaça de SS.MM. Reis d'Espanya, 1. Planta Baixa
03501 Benidorm (Alacant)

🕒 Horari: de dilluns a divendres, de 07.45 a 15.15 h (hivern) / de 07.45 a 14.15 h (estiu)

☎ Telèfon: 96 681 55 11

✉ Correu genèric: agenciadesarrollo@benidorm.org

✉ Ocupació: ofertasempleo@benidorm.org

🌐 Portal d'ocupació: benidorm.portalemp.com

✉ Empreses i emprenedors: creaciondeempresas@benidorm.org

🌐 Web municipal: benidorm.org

Centre Formatiu per a l'Ocupació "Pepita Puchades"

📍 Carrer Londres, 17
03503 Benidorm (Alacant)

🕒 Horari: de dilluns a divendres, de 07.45 a 15.15 h (hivern) / de 07.45 a 14.15 h (estiu)

☎ Telèfon: 96 688 99 01

✉ Correu genèric: agenciadesarrollo@benidorm.org

✉ Correu del centre: pepitapuchades@benidorm.org

Espai Coworking Benidorm

📍 Edifici Aquarium II. Avinguda Juan Fuster Zaragoza, 3, 1r B
03503 Benidorm (Alacant)

☎ Telèfon: 96 681 55 11

✉ Correu genèric: agenciadesarrollo@benidorm.org

✉ Empreses i emprenedors: creaciondeempresas@benidorm.org

🌐 Web: espaicoworkingbenidorm.com