



# Carta de Servicios

## Concejalía de Eventos

## **Presentación**

Tanto las asociaciones festeras como el Ayuntamiento de Benidorm estamos apostando por un tipo de acciones que, se ha comprobado, calan fuertemente tanto en el residente como en el turista que nos visita a lo largo del año. Hablamos de actuaciones de promoción, se trata de alcanzar una serie de objetivos coherentes con la evolución que ha presentado la Fiesta a través de nuestras tradiciones de Benidorm.

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 Eventos 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 Eventos 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 Eventos?**

Es el departamento municipal, el cual se encarga de gestionar y coordinar, las diferentes ofertas de eventos musicales que llegan al Benidorm y se pretenden realizar en los recintos municipales.

Nuestra función es buscar los mejores eventos para la ciudad, los que tengan una mayor repercusión tanto económica como turística.

### **¿Cuál es nuestra visión de futuro?**

Seguir aumentando la calidad de los eventos que aquí se realizan, y consolidar los que ya suponen un éxito de asistencia y organización. Aumentar la visibilidad, y el atractivo de Benidorm a los grandes promotores nacionales para que sigan incluyendo nuestros recintos en sus giras.

## **Servicios que prestamos**

Cesión de espacios, trámites administrativos, asesoramiento en producción e utilización de los recintos, coordinación con los diferentes departamentos municipales.

## Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Estudio sobre los principales atractivos	Grado de satisfacción con la oferta festera del municipio Índices de calidad en la oferta festera
2. Impulso de la fiesta a través del turismo	Impacto en las redes sociales con “me gusta” (Facebook, Instagram y Twitter)
3. Integración e impulso del turista en las fiestas locales	Número de asistentes a la charla Grado de satisfacción de los asistentes a las fiestas
4. Incorporación tecnológica	Número de personas conectadas en directo
5. Promoción de las fiesta locales y tradicionales	Número de reuniones que mantienen para la promoción de las fiestas
6. Programación de eventos de dinamización festera	Número de fiestas programadas
7. Agenda compartida con todas las áreas municipales	Número de subidas de eventos
8. Formación respecto a las redes sociales	Número de asistentes al curso
9. Estudiar el alcance de los eventos realizados	Grado de satisfacción a través del turismo Impactos redes sociales

## 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 Eventos 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 Eventos 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 Eventos

Calle La Biga, 3. Casa del Fester "Diego Cano Enguera".

03501 Benidorm (Alicante)

Horarios: lunes a viernes 08:00h a 15:00horas y de 17:00 a 22:00horas

Horario administrativo: lunes a viernes 07:45 a 15:15horas

Telf: 966 80 17 00

E-mail: [festivales@benidorm.org](mailto:festivales@benidorm.org)

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