



# Carta de Serveis

Benidorm Film Office

## Presentació

El 2009 es crea la Benidorm Film Office (BFO) després de la signatura d'un conveni de col·laboració amb l'extinta Ciutat de la Llum S.A.U., els estudis de cinema ubicats a la ciutat d'Alacant. Aquest conveni establia la implantació del servei allotjat a la Regidoria de Turisme.



No obstant això, durant diversos anys l'activitat es va dur per personal del Gabinet de Premsa. És per això, que la realització d'enregistraments i fotografies a la ciutat tot just tenia rellevància, ja que no treballàvem de forma conscient aquest producte.

El 2013, i des de la Regidoria de Cultura, s'estudia la possibilitat de reactivar aquest servei i així es fa fins ara. L'activitat, i els resultats de la implantació o reactivació d'aquest servei transversal de la gestió dels permisos de gravació i fotografia a la ciutat, fa que la BFO sigui mereixedora del seu reconeixement com a departament municipal

autònom, dependent del responsable polític de Turisme, o del Ajuntament en el cas de dependre del Gabinet de Comunicació.

L'activitat de BFO com a generadora d'impactes indirectes pel que fa a la promoció publicitària de la nostra destinació turística, la fa necessària com a complement a l'activitat promocional (Turisme i VisitBenidorm) i de comunicació (Gabinet de premsa).

Aquesta Carta de serveis pretén ser un instrument al servei dels ciutadans i visitants de Benidorm que millora la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Benidorm Film Office posa a la seva disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb les seves necessitats.

## Principis Fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Benidorm Film Office és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per així com els drets que els assisteixen al mateix temps que s'assumeix el compromís amb la prestació de aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

### Què és la Benidorm Film Office?

Benidorm Film Office és una oficina municipal que ofereix gratuïtament els seus serveis d'informació, assessorament i tramitació a tots els professionals de sector audiovisual que vulguen rodar a Benidorm.

S'encarrega de gestionar els permisos de rodatge i fotografia a la ciutat. Coordinem les necessitats de les productores amb els serveis municipals per oferir Benidorm com un gran plató per a la indústria audiovisual.

El nostre objectiu és doble: facilitar la tasca dels productors per estalviar temps, diners i esforç i aprofitar el retorn que aquesta activitat té sobre la despesa local i la imatge del nostre municipi.

## Quina és la nostra visió de futur?

Si bé podem parlar que el servei BFO es troba ben posicionat després dels primers anys des de la seua posada en valor, cal seguir treballant en diferents línies per aconseguir una major eficàcia i eficiència del nostre servei.

L'objectiu és posicionar-nos com una de les Film Office més competitives de la nostra regió i donar el salt a nivell nacional i internacional. És el que en el món de l'audiovisual es coneix com ser una "Ciutat filmfriendly", col·laborant activament amb VisitBenidorm i la Regidoria de Turisme.

D'altra banda, també volem que els nostres ciutadans compreguen el perquè d'aquest servei i el gran benefici que comporta. Per això és important informar, a través de les xarxes socials i els mitjans de comunicació, del que s'està produint per fer-los partícips.

## Serveis que prestem

- Gestió de permisos per rodatge o fotografia en el terme municipal:
  - General: en 24 hores, equips menors de 5 persones amb càmera i trípode
  - General: a partir de 48 hores, si són equips més nombrosos
  - Permisos amb reserves d'espais o talls de trànsit: a partir de almenys 5 dies hàbils depenent del projecte
- Assistència en la recerca de localitzacions de rodatge
- Informació i assessorament en la logística de producció
- Informació sobre ajuts, convocatòries i subvencions

## Compromisos i Indicadors

Compromisos	Indicadors
1. Gestionar les enquestes de satisfacció	Enquestes de satisfacció a les productores
2. Gestionar els tràmits propis de l'àrea	Nombre de sol·licituds rebudes / Nombre d'acceptades o no  Ingress total taxa rodatge i o reserva espais  Nombre de serveis realitzats

3. Gestionar els espais, localitzacions, serveis complementaris per donar resposta a professionals de l'audiovisual	<p>Nombre d'espais disponibles per realitzar gravacions/fotografies</p> <p>Nombre de dies de rodatge efectuats</p> <p>Despesa local a la ciutat</p> <p>Nombre de pernoctacions realitzades en establiments reglats de la ciutat</p>
4. Donar suport a les tasques d'intel·ligència turística	<p>Validació d'informació</p> <p>Nombre d'accions /productes turístics creats arran de productes intel·ligència turística</p>
5. Mantenir la relació amb el sector audiovisual	<p>Nombre d'empreses i professionals subscrits al conveni</p> <p>Repercussió en mitjans de comunicació i xarxes socials</p> <p>Nombre d'acords subscrits amb associacions o institucions</p>
6. Donar suport a VisitBenidorm	<p>Nombre d'accions conjuntes amb VisitBenidorm</p> <p>Nombre de sol·licituds d'entrada per VisitBenidorm</p> <p>Nombre de rodatges efectius per VisitBenidorm</p>
7. Crear rutes turístiques de Film	Nombre de rutes creades
8. Millorar en la visualització del web	Trànsit en web
9. Promoció de produccions #shootinBenidorm	<p>Nombre de seguidors en xarxes socials</p> <p>Publicacions en mitjans de comunicació</p>
10. Tràmits e-electrònics	Nombre de sol·licituds ateses
11. Millorar la Web i el Hardware	Nombre de visitants a la web

## Drets dels visitants i usuaris

Els visitants i usuaris tenen dret a:

1. Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació de servei requerit.
2. Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
3. Ser tractat amb respecte i consideració.
4. Rebre informació administrativa real i veraç.
5. Escollir el canal a través del qual relacionar-se amb Benidorm Film Office.



6. Obtindre informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per accedir a les activitats del servei i per al seu exercici.
7. La seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.
8. La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'agència.
9. Col·laborar i participar amb la Benidorm Film Office formulant consultes, propostes o comentaris a través del correu electrònic, per telèfon o per correu postal.
10. Presentar suggeriments i queixes de forma presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.

### Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Benidorm Film Office proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es troben afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici de el dret del ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents.
- Comunicació de disculpes del màxim responsable de l'organització en la qual s'informe de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o mitjançant la seu electrònica per flexibilitzar i agilitzar la resposta.



### Horaris, localització y contacte

#### Benidorm Film Office

Adreça: Plaça SSMM Reyes de España, 1. Tercera planta  
03501 Benidorm (Alacant)

Horari: de dilluns a divendres de 08:00 a 14:00 hores

Tel: 648 036 771 - 966 815 436

Correu electrònic: [filmoffice@benidorm.org](mailto:filmoffice@benidorm.org)

Web: <https://benidorm.org/filmoffice/>