



Carta de Servicios

Benidorm Film Office

Presentación

En 2009 se crea la Benidorm Film Office (BFO) tras la firma de un convenio de colaboración con la extinta Ciudad de la Luz S.A.U., los estudios de cine ubicados en la ciudad de Alicante. Este convenio establecía la implantación del servicio alojado en la Concejalía de Turismo.



Sin embargo, durante varios años la actividad se llevó por personal del Gabinete de Prensa. Es por esto por lo que la realización de grabaciones y fotografías en la ciudad apenas tenía relevancia, ya que no trabajábamos de forma consciente este producto.

En 2013, y desde que la Concejalía de Cultura, se estudia la posibilidad de reactivar este servicio y así se hace hasta la fecha. La actividad, y los resultados de la implantación o reactivación de este servicio transversal de la gestión de los permisos de grabación y fotografía en la ciudad, hace que la BFO sea merecedora de su reconocimiento como

departamento municipal autónomo, dependiente del responsable político de Turismo, o de Alcaldía en el caso de depender del Gabinete de Comunicación.

La actividad de BFO como generadora de impactos indirectos en cuanto a la promoción publicitaria de nuestro destino turístico, la hace necesaria como complemento a la actividad promocional (Turismo y VisitBenidorm) y de comunicación (Gabinete de prensa).

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 Benidorm Film Office 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 Benidorm Film Office es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por 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 Benidorm Film Office?

Benidorm Film Office es una oficina municipal que ofrece gratuitamente sus servicios de información, asesoramiento y tramitación a todos los profesionales del sector audiovisual que deseen rodar en Benidorm.

Se encarga de gestionar los permisos de rodaje y fotografía en la ciudad. Coordinamos las necesidades de las productoras con los servicios municipales para ofrecer Benidorm como un gran plató para la industria audiovisual.

Nuestro objetivo es doble: facilitar la labor de los productores para ahorrarle tiempo, dinero y esfuerzo y aprovechar el retorno que esta actividad tiene sobre el gasto local y la imagen de nuestro municipio.

¿Cuál es nuestra visión de futuro?

Si bien podemos hablar de que el servicio BFO se encuentra bien posicionado tras los primeros años desde su puesta en valor, es necesario seguir trabajando en diferentes líneas para conseguir una mayor eficacia y eficiencia de nuestro servicio.

El objetivo es posicionarnos como una de las Film Office más competitivas de nuestra región y dar el salto a nivel nacional e internacional. Es lo que en el mundo del audiovisual se conoce como ser una “ciudad filmfriendly”, colaborando activamente con VisitBenidorm y la Concejalía de Turismo.

Por otro lado, también queremos que nuestros ciudadanos comprendan el porqué de este servicio y el gran beneficio que conlleva. Para ello es importante informar, a través de las RRSS y los medios de comunicación, de lo que se está produciendo para hacerles partícipes.

Servicios que prestamos

- Gestión de permisos para rodaje o fotografía en el término municipal:
 - General: en 24 horas, equipos menores de 5 personas con cámara y trípode
 - General: a partir de 48 horas, si son equipos más numerosos
 - Permisos con reservas de espacios o cortes de tráfico: a partir de al menos 5 días hábiles dependiendo del proyecto
- Asistencia en la búsqueda de localizaciones de rodaje
- Información y asesoramiento en la logística de producción
- Información sobre ayudas, convocatorias y subvenciones

Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Gestionar las encuesta de satisfacción	Encuestas de satisfacción a las productoras
2. Gestionar los trámites propios del área	Número de solicitudes recibidas / Número de aceptadas o no Ingreso total tasa rodaje y o reserva espacios Número de servicios realizados

3. Gestionar los espacios, localizaciones, servicios complementarios para dar respuesta a profesionales del audiovisual	Número de espacios disponibles para realizar grabaciones/fotografías Número de días de rodaje efectuados Gasto local en la ciudad Número de pernoctaciones realizadas en establecimientos reglados de la ciudad
4. Apoyar las labores de inteligencia turística	Validación de información Número de acciones/productos turísticos creados a raíz de productos inteligencia turística
5. Mantener la relación con el sector audiovisual	Número de empresas y profesionales suscritos al convenio Repercusión en medios de comunicación y RRSS Número de acuerdos suscritos con Asociaciones o instituciones
6. Dar soporte VisitBenidorm	Número de acciones conjuntas con VisitBenidorm Número de solicitudes de entrada por VisitBenidorm Número de rodajes efectivos por VisitBenidorm
7. Crear rutas turísticas de Film	Número de rutas creadas
8. Mejorar en la visualización de la web	Tráfico en web
9. Promoción de producciones #shootinBenidorm	Número de seguidores RRSS Publicaciones en medios de comunicación
10. Trámites e-electrónicos	Número de solicitudes atendidas
11. Mejorar la Web y el Hardware	Número de visitantes de la web

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 Benidorm Film Office.
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 Benidorm Film Office 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 Benidorm Film Office 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

Benidorm Film Office

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

Horarios: de lunes a viernes 08:00 a 14:00 horas

Telf: 648 036 771 - 966 815 436

E-mail: filmoffice@benidorm.org

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