

## COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La Generalitat Valenciana, a través de la Ciutat de les Arts i les Ciències, espai únic destinat a la divulgació cultural, posa a disposició del conjunt de la ciutadania Ciència, Naturalesa i Art, tenint com a objectiu fonamental la transmissió de coneixements per mitjà de l'aplicació del concepte "d'edutainment", educació a través de l'entreteniment, i sempre garantint el màxim rigor científic.

El Museu de les Ciències, un dels cinc elements que es reuneixen a la Ciutat de les Arts i les Ciències, facilita l'accés a tot tipus d'activitats i iniciatives relacionades amb la difusió de la ciència i dels avenços tecnològics. Es compromet a millorar, contínuament, la qualitat del servei que ofereix als ciutadans, amb l'objecte d'aconseguir la millora del nivell cultural de la població, la plena satisfacció dels visitants i l'excel·lència en la seua gestió.

## MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i, per a això, ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i, amb este fi, incorpora dins de la seua política de modernització, el projecte "Cartes de Serveis" com un instrument de millora, a través del qual els ciutadans i ciutadanes podran exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat, i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a disfrutar d'uns serveis públics de qualitat.

## CIUTAT DE LES ARTS I LES CIÈNCIES



- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | Palau de les Arts     |
| 2 | Hemisfèric            |
| 3 | Umbracle              |
| 4 | Museu de les Ciències |
| 5 | Àgora                 |
| 6 | Oceanogràfic          |



Carta de  
Serveis

una administració  
**excel·lent**

Carta de serveis  
del Museu de les  
Ciències Príncep Felipe

## SERVEIS

L'edifici del Museu de les Ciències Príncep Felipe constitueix una fita arquitectònica que ofereix tot tipus d'iniciatives, relacionades amb la divulgació de la cultura científica i tecnològica. El seu extens material expositiu, les seues accions divulgatives, relacionades amb la ciència, l'educació i la cultura en general, el converteixen en un transmissor de coneixements per al conjunt de la societat. El seu valor com a complement i suport per a l'activitat als centres escolars, empreses i institucions el converteix en un museu viu que manté un diàleg constant amb la societat que l'envolta.

Els visitants podran gaudir de tallers i activitats que l'acostaran a la ciència, d'una forma divertida, en un ambient participatiu.

Disposem d'un servei de visites guiades: generals, específiques de continguts, panoràmiques i arquitectòniques, realitzades per personal especialitzat, per a disfrutar d'un recorregut ple de curiositats i continguts interessants.

En el Carrer Menor es troben els diferents serveis d'informació, venda d'entrades, botigues, cafeteria i restaurant italià. Les botigues del Museu ofereixen productes exclusius de la Ciutat de les Arts i les Ciències, i d'altres relacionats amb les diverses exposicions.

Per a la celebració d'esdeveniments, el Museu disposa d'amplis espais exteriors i interiors, un dels quals és el magnífic Auditori Santiago Grisolia, dotat de les més modernes tecnologies actuals.

Atenem les necessitats d'informació ciutadana (horaris, tarifes, reserves i serveis oferits), de forma personalitzada, tant presencialment, telefònicament com per via web.

El nostre Club de Socis li ofereix un passe que li permetrà gaudir tot l'any del Museu de les Ciències amb descomptes i activitats especials, així com la possibilitat de combinar-ho amb la resta de recintes de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

El Museu disposa d'un servei de préstec de cadira de rodes a disposició de les persones amb problemes de mobilitat que el sol·liciten per a facilitar el seu desplaçament per l'edifici. A més, en la nostra pàgina web [www.cac.es](http://www.cac.es), en l'apartat de Accessibilitat, es poden consultar tots els aspectes relacionats amb temes d'accessibilitat en les instal·lacions de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

En l'Umbracle, un altre dels elements de la Ciutat de les Arts i les Ciències podran disfrutar d'exposicions exteriors de lliure accés, zona enjardinada i l'aparcament.

## COMPROMISOS I INDICADORS

1. Incorporem un mínim de 5 exposicions noves tots els anys a l'oferta habitual del Museu.

|                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------|----------------|
| Nombre d'exposicions noves anualment (en zona expositiva) | Valor objectiu |
|                                                           | 5              |

2. Ens esforcem a mantenir un alt grau de satisfacció dels visitants amb les exposicions.

|                                            |                |
|--------------------------------------------|----------------|
| Grau de satisfacció sobre les exposicions. | Valor objectiu |
|                                            | 90 %           |

3. Garantim un mínim de 5 tallers diaris de divulgació científica perquè els nostres visitants adquirisquen coneixements científics d'una manera divertida\*

|                                                          |                |
|----------------------------------------------------------|----------------|
| % d'ompliment mensual (mínim 5 sessions/dia)             | Valor objectiu |
|                                                          | 100 %          |
| *Excepte dies d'horaris especials: consultar pàgina Web. |                |

4. Ens esforcem a mantenir un alt grau de satisfacció dels visitants amb els tallers de "La Ciència a Escena"

|                                                          |                |
|----------------------------------------------------------|----------------|
| Grau de satisfacció sobre els tallers "Ciència a Escena" | Valor objectiu |
|                                                          | 90 %           |

5. Oferim un servei de visites guiades de Museu, panoràmiques i arquitectòniques, ateses per personal especialitzat altament valorat pels visitants.

|                                                                                     |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Grau de satisfacció en les visites guiades de Museu, panoràmiques i arquitectònica. | Valor objectiu |
|                                                                                     | 90 %           |

6. Ens esforcem a mantenir un alt grau de satisfacció en l'atenció personalitzada

|                                                  |                |
|--------------------------------------------------|----------------|
| Grau de satisfacció en l'atenció personalitzada. | Valor objectiu |
|                                                  | 90 %           |

7. Ens comprometem a contestar les consultes realitzades, a través de la nostra web, en un termini inferior a 5 dies.

|                                                |                |
|------------------------------------------------|----------------|
| % de consultes contestades en menys de 5 dies. | Valor objectiu |
|                                                | 100 %          |



8. Oferim un servei personalitzat i àgil d'atenció telefònica d'informació i reserves.

|                                             |                |
|---------------------------------------------|----------------|
| % de telefonades ateses en menys d'1 minut. | Valor objectiu |
|                                             | 90 %           |

9. Ens comprometem a contestar, en un termini màxim de 10 dies, a totes les reclamacions i suggeriments que realitzen els nostres visitants (tant les que es redacten en les nostres instal·lacions, com les rebudes a través de la pàgina web)

|                                               |                |
|-----------------------------------------------|----------------|
| % de queixes contestades en menys de 10 dies. | Valor objectiu |
|                                               | 100 %          |

## AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

- Preguem que ens comuniqui qualsevol suggeriment, comentari o problema que li haja pogut sorgir en la seua visita al Museu. Podrà fer-ho a través de [www.cac.es](http://www.cac.es) en l'apartat de "Bústia de Suggeriments", o comunicant-ho al nostre personal d'atenció al visitant.
- Per a oferir-los un bon servei, cal que mantinguem les exposicions en bon estat. Ajude'ns a conservar-les fent-ne un bon ús.
- S'hauran de complir les instruccions específiques de les activitats que es realitzen en el recinte.

## ON ESTEM

Telèfon d'informació i reserves: 96 197 46 86

Horari:

- Horari d'obertura: 10.00
  - Horaris de tancament: variable en funció de la temporada.
  - Pot consultar els nostres horaris en la pàgina web o en els punts d'informació.
- Pàgina web: [www.cac.es](http://www.cac.es)
- Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, excepte les parades programades..
  - Especificacions tècniques d'ús: servei d'accés lliure a través d'Internet Explorer i Firefox (no cal cap certificat digital).

\* Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis habilitant el seu seguiment a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).