

COMPROMIS 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'entreteniment educatiu", educació a través de l'entreteniment, i sempre garantint el màxim rigor científic.

L'Hemisfèric, un dels cinc elements que es reuneixen en la Ciutat de les Arts i les Ciències, adquireix el compromís de millorar la qualitat de vida del ciutadà i ofereix una programació de contingut educatiu i d'entreteniment, amb què pretén aconseguir la plena satisfacció dels visitants i l'excel·lència en la projecció de cada espectacle.

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana s'ha d'adaptar 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 aquest 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 les 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 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 |



una administració
excel·lent

Carta de serveis
de l'Hemisfèric

SERVEIS

L'Hemisfèric és un singular i espectacular edifici que representa un gran ull humà, l'ull de la saviesa. Té una coberta ovoide de més de 100 metres de longitud, dins de la qual es troba una gran esfera que alberga la sala de projeccions més gran d'Espanya, amb capacitat per a 302 espectadors, 4 d'aquestes places adaptades a visitants amb diversitat funcional. Alberga tres sistemes de projecció en una pantalla cònca de 900 metres quadrats:

- Cine en gran format, IMAX DOME.
- Cine digital 3D. Mesures de la pantalla 3D, rectangle d'aproximadament 16 x 8 metres.
- Projeccions digitals. Representacions astronòmiques i espectacles d'entreteniment.

Disposen d'un servei de visites guiades per personal especialitzat, per a gaudir d'un recorregut ple de curiositats i interessants continguts.

En el vestíbul podrà trobar els diferents serveis d'informació, venda d'entrades, botiga i hamburgueseria. La botiga temàtica ofereix productes exclusius de la Ciutat de les Arts i les Ciències, i altres relacionats amb les diverses projeccions.

L'Hemisfèric, l'anell perimetral i els estanys que rodegen l'estructura serveixen de marc a les més diverses manifestacions lúdiques i empresarials, i es converteixen en l'àmbit ideal per a projectar una imatge de futur i tecnologia, combinats amb una alta qualitat estètica.

Atenem les necessitats d'informació ciutadana (horaris, tarifes, reserves i serveis que s'ofereixen), de forma personalitzada, tant presencialment, telefònicament, com via a través de la nostra pàgina web.

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

En la nostra pàgina web www.cac.es, en el 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.

COMPROMISOS E INDICADORS

1. Ens esforcem a mantenir un alt grau de satisfacció dels visitants amb les projeccions oferides.

Grau de satisfacció amb les projeccions.	Valor objectiu
	85 %

2. Ens esforcem per oferir un servei de qualitat i sense errors. En cas contrari, davant de cancel·lacions de la sessió per motius tècnics, una vegada iniciada aquesta, tornem l'import pagat i compensem els nostres visitants amb una invitació gratuïta per a una altra sessió segons la disponibilitat.

% projeccions sense cancel·lacions una vegada iniciada la sessió.	Valor objectiu
	99 %

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

% de telefonades ateses en menys d'1 min.	Valor objectiu
	90 %

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

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

5. Ens comprometem a respondre les consultes realitzades, per mitjà de la nostra pàgina web, en un termini inferior a 5 dies.

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

6. Ens comprometem a respondre, en un termini màxim de 10 dies, 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

- Demanem que ens comuniqui qualsevol suggeriment, comentari o problema que li haja pogut sorgir en la seua visita a l'Hemisfèric. Podrà fer-ho a través de www.cac.es en l'apartat de "Bústia de Suggeriments" o comunicant-ho al nostre personal d'atenció al visitant.
- Comptem amb la seua ajuda per a mantindre netes les instal·lacions. Recorde que a l'interior de la sala no es poden consumir aliments ni begudes.
- Per a garantir la puntualitat de les sessions, li recordem que acudisca a l'accés de la sala amb 15 minuts d'antelació i seguisca les indicacions del personal.
- Per motius de seguretat, no es podrà accedir a la sala de projecció una vegada començada la sessió, i es perdran els drets de l'entrada.
- Queda prohibit filmar o enregistrar l'espectacle.
- Es vendran entrades fins a cinc minuts abans del començament de la sessió.

ON ESTEM

Telèfon d'informació i reserves:: 96 197 46 86

Horari:

- Horari d'obertura: 10.00
- Horaris d'inici de projecció: variables en funció de la temporada.
- Pot consultar els horaris en la pàgina web, o en els punts d'informació.

Pàgina web: 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 certificat digital).

* Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant-ne el seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta.