

## **Ciutat de les Arts i de les Ciències, SA**

*RESOLUCIÓ de 13 de febrer de 2017, del director general de Ciutat de les Arts i de les Ciències, SAU, per la qual es fa públic l'Acord de 20 de desembre de 2016, del Consell d'Administració, d'aprovació de les cartes de serveis de la Ciutat de les Arts i les Ciències. [2017/1505]*

D'acord amb el que disposa el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics, i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, les cartes de servei, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà dels quals les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Ciutat de les Arts i de les Ciències, SAU, va dissenyar en 2002 les seues primeres cartes de serveis, incloent-hi aquells compromisos de qualitat vinculats als serveis que presta, i va publicar les cartes de servei del Museu, Oceanogràfic, Umbracle i Hemisfèric, cartes que, amb motiu del transcurs del temps, i per a adaptar-se a les noves necessitats i expectatives de la ciutadania, necessiten ser actualitzades.

En conseqüència, Ciutat de les Arts i de les Ciències, SAU, n'ha fet una nova revisió, amb la finalitat d'adaptar i actualitzar els seus compromisos de qualitat als serveis actuals, i procedir a la seua posterior publicació en la plataforma centralitzada de la Generalitat, així com en el seu portal de transparència, Ciutat oberta, perquè el contingut de les tres noves cartes que ara s'aproven (en el cas de les cartes del Museu i Umbracle, es refonen en una única) i en particular, dels compromisos de qualitat que s'hi estableixen, arriben de forma efectiva als usuaris i usuàries potencials dels serveis afectats.

D'acord amb l'article 17.2. del Decret 41/2016, del Consell, les cartes han sigut objecte d'un informe favorable per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica del procés d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com a l'homogeneïtat de les cartes.

Basant-se en tot l'anterior, el Consell d'Administració, va acordar, per unanimitat:

### *Primer*

Aprovar les tres cartes de serveis (carta de Museu de les Ciències, carta de l'Hemisfèric i carta de l'Oceanogràfic) que s'adjunten.

### *Segon*

L'aprovació d'aquestes noves i la posterior publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* deixarà sense efecte la Carta de serveis de la Ciutat de les Arts i les Ciències aprovada en el seu moment per l'Ordre de 2 de maig de 2006, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

### *Tercer*

Delegar en el director general de Ciutat de les Arts i de les Ciències, SAU, la realització dels tràmits necessaris per a la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 13 de febrer de 2017.– El director general de Ciutat de les Arts i de les Ciències, SAU: Enrique Vidal Pérez.

## **Ciudad de las Artes y de las Ciencias, SA**

*RESOLUCIÓN de 13 de febrero de 2017, del director general de Ciudad de las Artes y de las Ciencias, SAU, por la que se da publicidad al Acuerdo de 20 de diciembre de 2016, del Consejo de Administración, de aprobación de las cartas de servicios de la Ciutat de les Arts i les Ciències. [2017/1505]*

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 41/2016, del 15 de abril del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos, y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y la demanda de transparencia en la actividad pública.

Ciudad de las Artes y de las Ciencias, SAU, diseñó en el 2002 sus primeras cartas de servicios, incluyendo aquellos compromisos de calidad vinculados a los servicios que presta, y publicó las cartas de servicio del Museu, Oceanogràfic, Umbracle y Hemisfèric; cartas que debido al transcurso del tiempo, y para adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía, necesitan ser actualizadas.

En consecuencia, Ciudad de las Artes y de las Ciencias, SAU, ha hecho una nueva revisión con la finalidad de adaptar y actualizar sus compromisos de calidad a los servicios actuales, y proceder a su publicación en la plataforma centralizada de la Generalitat, así como, en su portal de transparencia, Ciutat oberta, para que el contenido de las tres nuevas cartas que ahora se aprueban (en el caso de las cartas del Museu y Umbracle se refunden en una única) y en particular, de los compromisos de calidad establecidos en ellas, lleguen de forma efectiva a los usuarios y usuarias potenciales de los servicios afectados.

De acuerdo con el artículo 17.2. del Decreto 41/2016 del Consell, las cartas han sido informadas, favorablemente, por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como, en relación a la homogeneidad de las cartas.

En virtud de lo anterior, el Consejo de Administración de 20 de diciembre de 2016 acordó, por unanimidad:

### *Primero*

Aprobar las cartas de servicios (carta del Museu de les Ciències, carta del Hemisfèric y carta del Oceanogràfic), que se adjuntan.

### *Segundo*

La aprobación de estas nuevas, y su posterior publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, dejará sin efecto la Carta de Servicios de la Ciudad de las Artes y de las Ciencias, SAU, aprobada en su día por Orden de 2 de mayo de 2006, de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo.

### *Tercero*

Delegar en el director general de Ciudad de las Artes y de las Ciencias, SA, la realización de los trámites necesarios para su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 13 de febrero de 2017.– El director general de Ciudad de las Artes y de las Ciencias, SAU: Enrique Vidal Pérez.

*TÍTOL: Carta de serveis del Museu de les Ciències Príncep Felipe*

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 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 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.

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, continuament, 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.

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 disfrutar 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 disfrutar 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 d'«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.

*TÍTULO: Carta de servicios del Museu de les Ciències Príncep Felipe*

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y, para ello, ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y, a tal fin, incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto «Cartas de servicios» como un instrumento de mejora, a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán exigir la prestación de unos servicios públicos, con las máximas garantías de calidad, y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Generalitat Valenciana, a través de la Ciutat de les Arts i les Ciències (espacio único destinado a la divulgación cultural), pone a disposición del conjunto de la ciudadanía Ciencia, Naturaleza y Arte, teniendo como objetivo fundamental la transmisión de conocimientos, mediante la aplicación del concepto de *edutainment*, educación a través del entretenimiento, y siempre garantizando el máximo rigor científico.

El Museu de les Ciències, uno de los cinco elementos que se reúnen en la Ciutat de les Arts i les Ciències, facilita el acceso a todo tipo de actividades e iniciativas relacionadas con la difusión de la ciencia y de los avances tecnológicos. Se compromete a mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrece a los ciudadanos, con el objeto de conseguir la mejora del nivel cultural de la población, la plena satisfacción de los visitantes y la excelencia en su gestión.

SERVICIOS

El edificio del Museu de les Ciències Príncep Felipe constituye un hito arquitectónico que ofrece todo tipo de iniciativas relacionadas con la divulgación de la cultura científica y tecnológica. Su extenso material expositivo, sus acciones divulgativas, relacionadas con la ciencia, la educación y la cultura en general, lo convierte en un transmisor de conocimientos para el conjunto de la sociedad. Su valor como complemento y apoyo para la actividad a los centros escolares, empresas e instituciones lo transforma en un museo vivo que mantiene un diálogo constante con la sociedad que lo rodea.

Los visitantes podrán disfrutar de talleres y actividades que le acercarán a la ciencia, de una forma divertida en un ambiente participativo.

Disponemos de un servicio de visitas guiadas: generales, específicas de contenidos, panorámicas y arquitectónicas, realizadas por personal especializado, para disfrutar de un recorrido lleno de curiosidades e interesantes contenidos.

En la Calle Menor se encuentran los diferentes servicios de información, venta de entradas, tiendas, cafeteria y restaurante italiano. Las tiendas del Museu ofrecen productos exclusivos de la Ciutat de les Arts i les Ciències, y otros relacionados con las diversas exposiciones.

Para la celebración de eventos, el Museu dispone de amplios espacios exteriores e interiores, entre ellos el magnífico Auditorio Santiago Grisolia dotado de las más modernas tecnologías al uso.

Atendemos las necesidades de información ciudadana (horarios, tarifas, reservas y servicios ofrecidos), de forma personalizada, tanto presencial, telefónicamente y a través de la página web.

Nuestro Club de Socios le ofrece un pase que le permitirá disfrutar todo el año del Museu de les Ciències con descuentos y actividades especiales, así como, la posibilidad de combinarlo con el resto de recintos de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

El Museu dispone de un servicio de préstamo de silla de ruedas, a disposición de las personas con problemas de movilidad que lo soliciten, para facilitar su desplazamiento por el edificio. Además, en nuestra página web [www.cac.es](http://www.cac.es), en el apartado de «Accesibilidad», se pueden consultar todos los aspectos relacionados con temas de accesibilidad en las instalaciones de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

En el Umbracle, otro de los elementos de la Ciutat de les Arts i les Ciències podrán disfrutar de exposiciones exteriores de libre acceso, zona ajardinada y aparcamiento.

## 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)                                                                                                   | <i>Valor objectiu</i><br>5     |
|                                                                                                                                                             |                                |
| 2. Ens esforcem a mantindre un alt grau de satisfacció dels visitants amb les exposicions                                                                   |                                |
|                                                                                                                                                             |                                |
| Grau de satisfacció sobre les exposicions                                                                                                                   | <i>Valor objectiu</i><br>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)                                                                                                                | <i>Valor objectiu</i><br>100 % |
| *Excepte dies d'horaris especials: Consultar pàgina Web                                                                                                     |                                |
|                                                                                                                                                             |                                |
| 4. Ens esforcem a mantindre un alt grau de satisfacció dels visitants amb els tallers de «La ciència a escena»                                              |                                |
|                                                                                                                                                             |                                |
| Grau de satisfacció sobre els tallers «La ciència a escena»                                                                                                 | <i>Valor objectiu</i><br>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                                                                          | <i>Valor objectiu</i><br>90 %  |
|                                                                                                                                                             |                                |
| 6. Ens esforcem a mantindre un alt grau de satisfacció en l'atenció personalitzada                                                                          |                                |
|                                                                                                                                                             |                                |
| Grau de satisfacció en l'atenció personalitzada                                                                                                             | <i>Valor objectiu</i><br>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                                                                                                               | <i>Valor objectiu</i><br>100 % |
|                                                                                                                                                             |                                |
| 8. Oferim un servei personalitzat i àgil d'atenció telefònica d'informació i reserves                                                                       |                                |
|                                                                                                                                                             |                                |
| % de telefonades ateses en menys d'1 minut                                                                                                                  | <i>Valor objectiu</i><br>90 %  |
|                                                                                                                                                             |                                |

## COMPROMISOS E INDICADORES

|                                                                                                                                                                      |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1. Incorporamos un mínimo de 5 exposiciones nuevas todos los años a la oferta habitual del Museu                                                                     |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| Núm. de exposiciones nuevas anuales (en zona expositiva)                                                                                                             | <i>Valor objetivo</i><br>5     |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| 2. Nos esforzamos en mantener un alto grado de satisfacción de los visitantes con las exposiciones                                                                   |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| Grado de satisfacción sobre las exposiciones                                                                                                                         | <i>Valor objetivo</i><br>90 %  |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| 3. Garantizamos un mínimo de 5 talleres diarios de divulgación científica para que nuestros visitantes adquieran conocimientos científicos, de una manera divertida* |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| % de cumplimiento mensual (mínimo 5 sesiones/día)                                                                                                                    | <i>Valor objetivo</i><br>100 % |
| * Salvo días de horarios especiales: consultar página web.                                                                                                           |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| 4. Nos esforzamos en mantener un alto grado de satisfacción de los visitantes con los talleres de «La Ciencia a escena».                                             |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| Grado de satisfacción sobre los talleres de «La ciencia a escena»                                                                                                    | <i>Valor objetivo</i><br>90 %  |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| 5. Ofrecemos un servicio de visitas guiadas del Museu, panorámicas y arquitectónicas, atendidas por personal especializado, altamente valorado por los visitantes    |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| Grado de satisfacción en las visitas guiadas de Museu, panorámicas y arquitectónica                                                                                  | <i>Valor objetivo</i><br>90 %  |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| 6. Nos esforzamos en mantener un alto grado de satisfacción en la atención personalizada                                                                             |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| Grado de satisfacción en la atención personalizada)                                                                                                                  | <i>Valor objetivo</i><br>90 %  |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| 7. Nos comprometemos a contestar las consultas realizadas a través de nuestra web en un plazo inferior a 5 días.                                                     |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| % de consultas contestadas en menos de cinco días                                                                                                                    | <i>Valor objetivo</i><br>100 % |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| 8. Ofrecemos un servicio personalizado y ágil de atención telefónica de información y reservas                                                                       |                                |
|                                                                                                                                                                      |                                |
| % de llamadas atendidas en menos de 1 min                                                                                                                            | <i>Valor objetivo</i><br>90 %  |
|                                                                                                                                                                      |                                |

9. Ens comprometem a contestar, 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)

|                                              |                       |
|----------------------------------------------|-----------------------|
|                                              | <i>Valor objectiu</i> |
| % de queixes contestades en menys de 10 dies | 100 %                 |

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).

#### Ajude'ns a prestar un MILLOR servei

- Li 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 h.

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).

### TÍTOL: Carta de serveis de l'Hemisfèric

#### 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.

#### 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.

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.

9. Nos comprometemos a contestar, en un plazo máximo de 10 días, a todas las reclamaciones y sugerencias que realizan nuestros visitantes (tanto las que se redactan en nuestras instalaciones, como las recibidas a través de la página web)

|                                             |                       |
|---------------------------------------------|-----------------------|
|                                             | <i>Valor objetivo</i> |
| % de quejas contestadas en menos de 10 días | 100 %                 |

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, habilitando su seguimiento a través de la página [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

#### Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

- Rogamos que nos comuniquen cualquier sugerencia, comentario o problema que le haya podido surgir en su visita al Museu. Podrá hacerlo a través de [www.cac.es](http://www.cac.es) en el apartado de «Buzón de sugerencias», o comunicándolo a nuestro personal de atención al visitante.

- Para ofrecerles un buen servicio es necesario que mantengamos las exposiciones en buen estado. Ayúdenos a conservarlas haciendo un buen uso de las mismas.

- Se deberán cumplir las instrucciones específicas de las actividades que se realizan en el recinto.

#### Dónde estamos

Teléfono de información y reservas:

96 197 46 86

#### Horario:

Horario de apertura: 10.00 h.

Horarios de cierre: variable en función de la temporada. Puede consultar nuestros horarios en la página web, o en los puntos de información.

#### Página web:

[www.cac.es](http://www.cac.es)

Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 7 días a la semana, salvo las paradas programadas.

Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de internet Explorer y Firefox (no es necesario certificado digital).

### TÍTULO: Carta de servicios del Hemisfèric

#### MENSAJE GENERAL

La Administración pública valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad, y para ello ha de modernizar y mejorar, de forma continua, los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y, a tal fin, incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto «Cartas de servicios» como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

#### COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Generalitat Valenciana, a través de la Ciutat de les Arts i les Ciències, espacio único destinado a la divulgación cultural, pone a disposición del conjunto de la ciudadanía Ciencia, Naturaleza y Arte, teniendo como objetivo fundamental la transmisión de conocimientos, mediante la aplicación del concepto de *edutainment*, educación a través del entretenimiento, y siempre garantizando el máximo rigor científico.

El Hemisfèric, uno de los cinco elementos que se reúnen en la Ciutat de les Arts i les Ciències, adquiere el compromiso de mejorar la calidad de vida del ciudadano ofreciendo una programación de contenido educativo, y de entretenimiento, con la que pretende conseguir la plena satisfacción de los visitantes y la excelencia en la proyección de cada espectáculo.

## 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 inclou la sala de projeccions més gran d'Espanya, amb capacitat per a 302 espectadors, 4 d'aquestes places adaptades a visitants amb diversitat funcional. Inclou 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.

Disposem 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 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](http://www.cac.es), en l'apartat d'«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 I INDICADORS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Ens esforcem a mantindre un alt grau de satisfacció dels visitants amb les projeccions oferides                                                                                                                                                                                                        |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| Grau de satisfacció amb les projeccions                                                                                                                                                                                                                                                                   | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 85 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| 2. Ens esforcem a 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                                                                                                                                                                                                                                          | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 99 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| 3. Oferim un servei personalitzat i àgil d'atenció telefònica d'informació i reserves                                                                                                                                                                                                                     |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| % de telefonades ateses en menys d'1 min.                                                                                                                                                                                                                                                                 | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 90 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| 4. Ens esforcem a mantindre un alt grau de satisfacció en l'atenció personalitzada                                                                                                                                                                                                                        |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| Grau de satisfacció en l'atenció personalitzada                                                                                                                                                                                                                                                           | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 90 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |

## SERVICIOS

El Hemisfèric es un singular y espectacular edificio que representa un gran ojo humano, el ojo de la sabiduría. Cuenta con una cubierta ovoide de más de 100 metros de longitud, dentro de la cual se encuentra una gran esfera que alberga la sala de proyecciones más grande de España, con capacidad para 302 espectadores, 4 plazas adaptadas a visitantes con diversidad funcional. Alberga tres sistemas de proyección diferentes, en una pantalla cóncava de 900 metros cuadrados:

- Cine en gran formato, IMAX DOME.
- Cine digital 3D. Medidas de la pantalla 3D, rectángulo de, aproximadamente, 16 x 8 metros.
- Proyecciones digitales. Representaciones astronómicas y espectáculos de entretenimiento.

Disponemos de un servicio de visitas guiadas, por personal especializado, para disfrutar de un recorrido lleno de curiosidades e interesantes contenidos.

En el vestíbulo podrá encontrar los diferentes servicios de información, venta de entradas, tienda y hamburguesería. La tienda temática le ofrece productos exclusivos de la Ciutat de les Arts i les Ciències, y otros relacionados con las diversas proyecciones.

El Hemisfèric, el anillo perimetral y los estanques que rodean la estructura sirven como marco espectacular para las más diversas manifestaciones lúdicas y empresariales, convirtiéndose en el ámbito ideal para proyectar una imagen de futuro y tecnología, combinados con una alta calidad estética.

Atendemos las necesidades de información ciudadana (horarios, tarifas, reservas y servicios ofrecidos), de forma personalizada, tanto presencial, telefónicamente como a través de la página web.

Nuestro Club de socios le ofrece un pase que le permitirá disfrutar todo el año del Hemisfèric con descuentos y actividades especiales, así como la posibilidad de combinarlo con el resto de recintos de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

En nuestra página web [www.cac.es](http://www.cac.es), en el apartado de «Accesibilidad», se pueden consultar todos los aspectos relacionados con temas de accesibilidad en las instalaciones de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

## COMPROMISOS E INDICADORES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Nos esforzamos en mantener un alto grado de satisfacción de los visitantes con las proyecciones ofrecidas                                                                                                                                                                                                          |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
| Grado de satisfacción con las proyecciones                                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 85 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
| 2. Nos esforzamos por ofrecer un servicio de calidad y sin fallos. En caso contrario, ante cancelaciones de la sesión por motivos técnicos, una vez iniciada la misma, devolvemos el importe pagado y compensamos a nuestros visitantes con una invitación gratuita para otra sesión, en función de la disponibilidad |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
| % proyecciones sin cancelaciones una vez iniciada la sesión                                                                                                                                                                                                                                                           | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 99 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
| 3. Ofrecemos un servicio personalizado y ágil de atención telefónica de información y reservas.                                                                                                                                                                                                                       |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
| % de llamadas atendidas en menos de 1 min                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 90 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
| 4. Nos esforzamos en mantener un alto grado de satisfacción en la atención personalizada                                                                                                                                                                                                                              |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
| Grado de satisfacción en la atención personalizada                                                                                                                                                                                                                                                                    | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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                                                                                                                                                                                                 | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                               | 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                                                                                                                                                                                                  | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                               | 100 %                 |

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](http://www.gva.es/carta).

Ajude'ns a prestar un MILLOR servei

- Li 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](http://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 h.

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](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 certificat digital).

*TÍTOL: Carta de serveis de l'Oceanogràfic*

#### 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 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 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.

|                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 5. Nos comprometemos a contestar las consultas realizadas a través de nuestra web, en plazo inferior a 5 días                                                                                                                              |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
| % de consultas contestadas en menos de cinco días                                                                                                                                                                                          | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                            | 100 %                 |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
| 6. Nos comprometemos a contestar, en un plazo máximo de 10 días, todas las reclamaciones y sugerencias que realizan nuestros visitantes (tanto las que se redactan en nuestras instalaciones como las recibidas a través de la página web) |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
| % de quejas contestadas en menos de 10 días                                                                                                                                                                                                | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                            | 100 %                 |

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, habilitando su seguimiento a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

- Rogamos que nos comuniqui cualquier sugerencia, comentario o problema que le haya podido surgir en su visita al Hemisfèric. Podrà hacerlo a través de [www.cac.es](http://www.cac.es) en el apartado de «Buzón de sugerencias», o comunicándolo a nuestro personal de atención al visitante.

- Contamos con su ayuda para mantener limpias nuestras instalaciones. Recuerde que en el interior de la sala no se pueden consumir alimentos ni bebidas.

- Para garantizar la puntualidad de las sesiones, le recordamos que acuda al acceso de la sala, con 15 minutos de antelación y siga las indicaciones del personal.

- Por motivos de seguridad, no se podrá acceder a la sala de proyecciones una vez comenzada la sesión, perdiéndose los derechos de la entrada.

- Queda prohibido filmar o grabar el espectáculo.
- Se venderán entradas hasta cinco minutos antes del comienzo de la sesión.

Dónde estamos

Teléfono de información y reservas:  
96 197 46 86

Horario:

Horario de apertura: 10.00 h.

Horarios de inicio de proyección: variables en función de la temporada. Puede consultar nuestros horarios en la pàgina web, o en los puntos de información.

Página web:

[www.cac.es](http://www.cac.es)

Disponibilidad de la pàgina web: 24 horas al día, 7 días a la semana, salvo las paradas programadas.

Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de internet Explorer y Firefox (no es necesario certificado digital).

*TITULO: Carta de servicios del Oceanogràfic*

#### MENSAJE GENERAL

La Administración pública valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad, y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto, y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto «Cartas de servicios» como un instrumento de mejora, a través del cual, los ciudadanos y ciudadanas podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad, y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

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.

#### 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.

L'Oceanogràfic, un dels cinc elements que es reuneixen en la Ciutat de les Arts i les Ciències, està concebut com un centre d'interpretació de la biodiversitat marina en què, a través dels seus continguts i activitats, persegueix el seu objectiu fonamental: la conscienciació de la societat sobre la necessitat de conservació dels mars i oceans del planeta. Tot això inclouent-hi contextos lúdics, educatius i científics, i sempre adquirint un compromís de millora contínua de la qualitat del servei que ofereix als ciutadans, maximitzant amb això la satisfacció dels visitants, l'excel·lència en la seua gestió, i com a resultat, garantint la consecució del seu objectiu.

#### SERVEIS

L'Oceanogràfic, el major aqüari d'Europa, està concebut com un espai natural amb una superfície de 110.000 metres quadrats, on estan representades les principals regions oceàniques del planeta, amb un total de 53 milions de litres d'aigua, compta amb més de 45.000 exemplars pertanyents a espècies dels principals grups zoològics marins, entre les quals destaquen, entre moltes altres, mamífers com les morses, belugues i dofins, peixos com els taurons, rajades i la gran diversitat d'espècies tropicals, aus com els pingüins i pelicans, rèptils com les tortugues, i invertebrats com els corals, meduses i carrancs gegants.

L'Oceanogràfic es constitueix com un punt de referència entre els centres marins de nova generació, ja que uneix una espectacular concepció i disseny d'avantguarda, amb un gran contingut en espècies animals i innovació tecnològica.

A més, està concebut no sols com un centre d'entreteniment, sinó també educatiu i científic, que pretén fomentar la consciència i actuar sobre la conservació ambiental i el benestar animal, i amb això arribar a ser un centre de referència de la defensa de la vida marina.

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

Els visitants podran adquirir un producte exclusiu i de temàtica marina al llarg del seu recorregut en els diferents punts de venda distribuïts per tot el complex. Posem a la seua disposició els nostres serveis de restauració i cafeteria, dels quals destaca l'espectacular restaurant Submarí, un dels edificis més emblemàtics de l'Oceanogràfic, a causa de la peculiaritat de la seua coberta i a la disposició i ambientació de dos grans aqüaris perfectament integrats en la seua planta inferior.

Per a la celebració d'esdeveniments, l'Oceanogràfic disposa d'amplis espais exteriors i interiors, entre els quals hi ha un magnífic auditori, Mar Roig, 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 a través de la nostra pàgina web.

El nostre Club de Socis li ofereix un passe que li permetrà disfrutar tot l'any de l'Oceanogràfic 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 parc disposa d'un servei de préstec de cadires de rodes a disposició de les persones amb problemes de mobilitat que el sol·liciten per a facilitar-los el desplaçament per l'edifici.

A més, en la nostra pàgina web [www.cac.es](http://www.cac.es), en l'apartat d'«Accesibilitat», es poden consultar tots els aspectes relacionats amb temes d'accessibilitat en les instal·lacions de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

#### COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Generalitat Valenciana, a través de la Ciutat de les Arts i les Ciències, espacio único destinado a la divulgación cultural, pone a disposición del conjunto de la ciudadanía Ciencia, Naturaleza y Arte, teniendo como objetivo fundamental la transmisión de conocimientos mediante la aplicación del concepto de *edutainment*, educación a través del entretenimiento, y siempre garantizando el máximo rigor científico.

El Oceanogràfic, uno de los cinco elementos que componen la Ciutat de les Arts i les Ciències, está concebido como un centro de interpretación de la biodiversidad marina en el que, a través de sus contenidos y actividades, persigue su objetivo fundamental: la concienciación de la sociedad sobre la necesidad de conservación de los mares y océanos del planeta. Todo ello incluyendo contextos lúdicos, educativos y científicos, y siempre adquiriendo un compromiso de mejora continua de la calidad del servicio que ofrece a los ciudadanos, maximizando con ello, la satisfacción de los visitantes, la excelencia en su gestión y como resultado, garantizando la consecución de su objetivo.

#### SERVICIOS

El Oceanogràfic, el mayor acuario de Europa, está concebido como un espacio natural con una superficie de 110.000 m<sup>2</sup>, donde están representadas las principales regiones oceánicas del planeta, con un total de 53 millones de litros de agua, cuenta con más de 45.000 ejemplares pertenecientes a especies de los principales grupos zoológicos marinos, entre las que destacan, entre muchas otras, mamíferos como las morses, belugas y delfines, peces como los tiburones, rayas y la gran diversidad de especies tropicales, aves como los pingüinos y pelícanos, reptiles como las tortugas, e invertebrados como los corales, medusas y cangrejos gigantes.

El Oceanogràfic se constituye como un punto de referencia entre los centros marinos de nueva generación, ya que reúnen una espectacular concepción y diseño de vanguardia, con un gran contenido en especies animales e innovación tecnológica.

Además, está concebido no solo como un centro de entretenimiento, sino también educativo y científico, que pretende fomentar la conciencia y actuar sobre la conservación ambiental y el bienestar animal, y con ello llegar a ser un centro de referencia de la defensa de la vida marina.

Disponemos de un servicio de visitas guiadas por personal especializado, para disfrutar de un recorrido lleno de curiosidades e interesantes contenidos.

Los visitantes podrán adquirir un producto exclusivo y de temática marina, a lo largo de su recorrido, en los diferentes puntos de venta distribuidos por todo el complejo. Ponemos a su disposición nuestros servicios de restauración y cafetería, destacando el espectacular Restaurante Submarino, uno de los edificios más emblemáticos del Oceanogràfic, debido a la peculiaridad de su cubierta, y a la disposición y ambientación de dos grandes acuarios perfectamente integrados en su planta inferior.

Para la celebración de eventos, el Oceanogràfic dispone de amplios espacios exteriores e interiores, entre ellos el magnífico auditorio Mar Rojo, dotado de las más modernas tecnologías al uso.

Atendemos las necesidades de información ciudadana (horarios, tarifas, reservas y servicios ofrecidos), de forma personalizada, tanto presencial, telefónicamente como a través de nuestra página web.

Nuestro Club de Socios le ofrece un pase que le permitirá disfrutar todo el año del Oceanogràfic con descuentos y actividades especiales, así como la posibilidad de combinarlo con el resto de recintos de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

El parque dispone de un servicio de préstamo de silla de ruedas a disposición de las personas con problemas de movilidad que lo soliciten, para facilitar su desplazamiento por el edificio.

Además, en nuestra página web [www.cac.es](http://www.cac.es), en el apartado de «Accesibilidad», se pueden consultar todos los aspectos relacionados con temas de accesibilidad en las instalaciones de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

## COMPROMISOS I INDICADORS

|                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Garantim que els nostres aquaris estan operatius, i oberts al públic, durant l'horari establert                                                                                                                                     |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| % d'aquaris operatius sobre el total d'aquaris (35)                                                                                                                                                                                    | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                        | 100 %                 |
|                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| 2. Ens esforcem a mantindre un alt grau de satisfacció dels visitants                                                                                                                                                                  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| % de visitants satisfets amb el servei rebut                                                                                                                                                                                           | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                        | 90 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| 3. El nostre Pla d'investigació garanteix l'activitat sobre cinc programes científics o línies mestres: Fisiologia de vertebrats marins, Salut animal, Investigació basada en La conservació, benestar animal i biodiversitat-societat |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| % de programes científics en actiu                                                                                                                                                                                                     | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                        | 100 %                 |

|                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 4. Garantim un nre. d'exhibicions diàries que cobrisquen, tant l'aforament del parc, com l'horari d'obertura, de manera que s'oferisca un servei de qualitat al visitant                                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
| % de compliment mensual de la programació                                                                                                                                                                                                     | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                               | 100 %                 |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
| 5. 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                                                                                                                                                                                                 | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                               | 100 %                 |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
| 6. Ens comprometem a contestar, 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                                                                                                                                                                                                  | <i>Valor objectiu</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                               | 100 %                 |

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](http://www.gva.es/carta).

### Ajude'ns a prestar un MILLOR servei

• Li preguem que ens comuniqui qualsevol suggeriment, comentari o problema que li haja pogut sorgir en la seua visita a l'Oceanogràfic. Podrà fer-ho a través de [www.cac.es](http://www.cac.es), en l'apartat de «Bústia de suggeriments» o en [www.oceanografic.org](http://www.oceanografic.org), en l'apartat de «Contacte», o comunicant-ho al nostre personal d'atenció al visitant.

• Comptem amb la seua ajuda per a mantindre netes les nostres instal·lacions.

• Recorde que en l'interior dels aquaris i en el delfinari no es poden consumir aliments ni begudes.

• Per a garantir la puntualitat de l'espectacle del delfinari, li recordem que acudisca a l'accés, com a mínim, amb 15 minuts d'antelació i que segueixca les indicacions del personal.

• Pel benestar dels animals, li preguem que no llance cap objecte o menjar als animals, ni faça fotografies amb flaix. Les seues conseqüències podrien ser molt greus.

## COMPROMISOS E INDICADORES

|                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Garantizamos que nuestros acuarios están operativos y abiertos al público durante el horario establecido                                                                                                                                       |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
| % de acuarios operativos sobre el total de acuarios (35)                                                                                                                                                                                          | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | 100 %                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
| 2. Nos esforzamos en mantener un alto grado de satisfacción de los visitantes                                                                                                                                                                     |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
| % de visitantes satisfechos con el servicio recibido                                                                                                                                                                                              | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | 90 %                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
| 3. Nuestro Plan de investigación garantiza la actividad sobre cinco programas científicos o líneas maestras: Fisiología de vertebrados marinos, Salud animal, Investigación basada en la conservación, bienestar animal, y Biodiversidad-sociedad |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
| % de programas científicos en activo                                                                                                                                                                                                              | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | 100 %                 |

|                                                                                                                                                                                                                                              |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 4. Garantizamos un núm. de exhibiciones diarias que cubran tanto el aforo del parque como el horario de apertura, de manera que se ofrezca un servicio de calidad al visitante                                                               |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                       |
| % de cumplimiento mensual de la programación                                                                                                                                                                                                 | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                              | 100 %                 |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                       |
| 5. Nos comprometemos a contestar las consultas realizadas a través de nuestra web, en plazo inferior a 5 días                                                                                                                                |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                       |
| % de consultas contestadas en menos de cinco días                                                                                                                                                                                            | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                              | 100 %                 |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                       |
| 6. Nos comprometemos a contestar, en un plazo máximo de 10 días, a todas las reclamaciones y sugerencias que realizan nuestros visitantes (tanto las que se redactan en nuestras instalaciones como las recibidas a través de la página web) |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                       |
| % de quejas contestadas en menos de 10 días                                                                                                                                                                                                  | <i>Valor objetivo</i> |
|                                                                                                                                                                                                                                              | 100 %                 |

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, habilitando su seguimiento a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

### Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

• Rogamos que nos comuniqui cualquier sugerencia, comentario o problema que le haya podido surgir en su visita al Oceanogràfic. Podrà hacerlo a través de [www.cac.es](http://www.cac.es) en el apartado de «Buzón de sugerencias», y/o en [www.oceanografic.org](http://www.oceanografic.org) en el apartado de «Contacto», o comunicándolo a nuestro personal de atención al visitante.

• Contamos con su ayuda para mantener limpias nuestras instalaciones.

• Recuerde que en el interior de los acuarios y en el delfinario no se pueden consumir alimentos ni bebidas.

• Para garantizar la puntualidad del espectáculo del delfinario, le recordamos que acuda al acceso como mínimo con 15 minutos de antelación y siga las indicaciones del personal.

• Por el bienestar de los animales, le rogamos no arrojen ningún objeto o comida a los animales ni hagan fotografías con *flash*. Sus consecuencias podrían ser muy graves.

On estem

Telèfon d'informació i reserves:  
96 197 46 86 / 960 47 06 47

Horari:

Horari d'obertura: 10.00 h.

Horari 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) / [www.oceanografic.org](http://www.oceanografic.org)

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).

Dónde estamos

Teléfono de información y reservas:  
96 197 46 86 / 960 47 06 47

Horario:

Horario de apertura: 10.00 h.

Horario de cierre: variable en función de la temporada. Puede consultar nuestros horarios en la página web, o en los puntos de información.

Página web:

[www.cac.es](http://www.cac.es) / [www.oceanografic.org](http://www.oceanografic.org)

Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 7 días a la semana, salvo las paradas programadas.

Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de internet Explorer y Firefox (no es necesario certificado digital).