

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 incloent 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.

MISSATGE GENERAL

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

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

CIUTAT DE LES ARTS I LES CIÈNCIES



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



Carta de
Serveis

una administració
excel·lent

Carta de serveis
de l'Oceanogràfic

SERVEIS

L'Oceanogràfic, el major aquari 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 gaudir 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 aquaris 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, en el apartat de Accessibilitat, es poden consultar tots els aspectes relacionats amb temes d'accessibilitat en les instal·lacions de la Ciutat de les Arts i les Ciències.

COMPROMISOS 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).	Valor objectiu
	100 %

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

% de visitants satisfets amb el servei rebut.	Valor objectiu
	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.	Valor objectiu
	100 %

4. Garantim un nombre 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.

% d'òmplic mensual de la programació.	Valor objectiu
	100 %

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

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

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

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



AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

- Preguem que ens comuniqui qualsevol suggeriment, comentari o problema que li haja pogut sorgir en la seua visita a l'Oceanogràfic. Podrà fer-ho a través de www.cac.es en l'apartat de "Bústia de Suggeriments" o en 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 mantenir 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 seguisca les indicacions del personal.
- Pel benestar dels animals, li puguem que no llance cap objecte o menjar als animals, ni faça fotografies amb flaix. Les seues conseqüències podrien ser molt greus.

ON ESTEM

Telèfon d'informació i reserves:

96 197 46 86 / 960 47 06 47

Horari:

- Horari d'obertura: 10.00
- 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 / 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).

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.