

tac
teatre auditoriatarroja
FRANCISCO CHIRIVELLA

CARTA DE SERVICIOS



ÍNDICE

1. Especificaciones del servicio	pág. 3
Introducción	
Nombre del servicio	
Adscripción en el organigrama municipal	
Equipo responsable. Organigrama	
Dirección	
Horario	
Web	
Dirección electrónica	
2. Quiénes somos	pág.5
Misión	
Fines y funciones	
Valores	
Decálogo de buenas prácticas	
3. Oferta de servicios	pág. 7
Programación cultural	
Actividades complementarias	
Cesión de salas y alquiler de espacios	
4. Compromisos de calidad ante las personas usuarias	pág. 9
Compromisos genéricos	
Compromisos específicos	
5. Indicadores de calidad del servicio	pág. 10
6. Compensaciones en caso de incumplimiento	pág. 11
7. Formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora del servicio	pág. 12
8. Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	pág. 13
Formas de presentación	
Plazos de contestación	
9. Normativa específica del servicio	pág. 14
10. Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios del TAC de Catarroja	pág. 15
Derechos	
Deberes	
11. Vigencia, evaluación y actualización de la carta	pág. 16

1 Especificaciones del servicio

Introducción

Desde el Teatre Auditori de Catarroja presentamos y ponemos a disposición del público esta carta de servicios para informar de los servicios que tenemos encomendados, los derechos que le asisten y los compromisos de calidad en la prestación.

Amparada bajo el paraguas de Olympia Metropolitana S.A., como empresa actualmente gestora del TAC, esta carta de servicios se encuentra incluida dentro de una carta más amplia firmada por Olympia Metropolitana que, en un ejercicio de transparencia y democratización, incluye todos los servicios globales de la empresa. Esta carta queda a disposición de la ciudadanía para ser consultada libremente cuando sea necesario.

Nombre del servicio

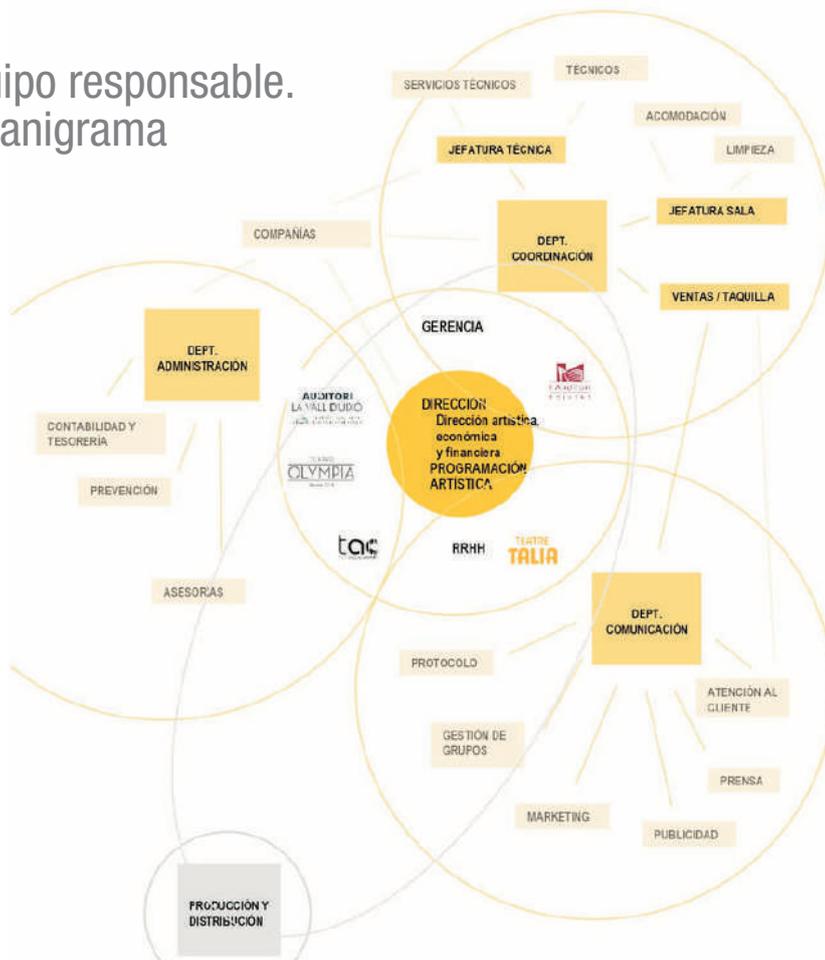
TAC Teatre Auditori de Catarroja.

Adscripción en el organigrama municipal

El TAC de Catarroja es un auditorio público de gestión privada, a cargo de la empresa Olympia Metropolitana S.A. desde 2009.

El Ayuntamiento de Catarroja, a través de su departamento de Cultura, ejercerá los controles necesarios sobre Olympia Metropolitana para velar por el buen funcionamiento de este servicio.

Equipo responsable. Organigrama



Especificaciones del servicio

Dirección

El Teatre Auditori de Catarroja tiene su sede en la siguiente dirección:

Av. Excelentísima Diputació 16, 46470, Catarroja, València

Horario

El horario de taquilla es todos los **miércoles de 17h a 20h y dos horas antes de cada función** hasta el inicio de la misma.

El teléfono de contacto es el 96 127 60 81.

Web

La página web del TAC de Catarroja es: **www.teatreauditoricatarroja.com**

E-mail

La dirección electrónica a través de la cual se puede contactar con el TAC es **infotac@olympiametropolitana.com**

2

Quiénes somos



Misión

En el Teatre Auditori de Catarroja tenemos como objetivo promover, promocionar y difundir las artes escénicas a través de la programación de espectáculos de teatro, música, danza, monólogos, espectáculos familiares y otras actividades culturales que puedan resultar de interés a la ciudadanía de Catarroja.

Uno de nuestros principales compromisos es el trabajo con enfoque a nuestro público, así como la satisfacción de sus demandas y expectativas para contribuir en la construcción de una sociedad más democrática y tolerante.

Fines y funciones

Nuestros fines y funciones se resumen en los siguientes puntos:

Ofrecer unos servicios de calidad, facilitando el acceso a la mayor diversidad de público y sensibilidades posible.

Ser referentes escénicos de nuestro territorio.

Fortalecer la identidad y el prestigio local.

Buscar la excelencia artística en equilibrio con la viabilidad y rentabilidad económica y social.

Valores

En el TAC de Catarroja nos regimos por los mismos valores que mueven a la empresa gestora del espacio, Olympia Metropolitana, estructurándonos en torno a un plan estratégico, surgido de la necesidad de implantar una cultura de calidad y con el objetivo de lograr una gestión ágil y eficiente.

Realizamos esta gestión integral mediante un uso de la transparencia, objetividad, fiabilidad, diálogo, coordinación, participación y colaboración, siguiendo las directrices que marca el Código de Buenas Prácticas de la Cultura Valenciana elaborado por la GVA.



Quiénes somos

Decálogo de buenas prácticas

Nos acogemos al Decálogo de Buenas Prácticas redactado por Olympia Metropolitana que guía nuestro proyecto de gestión, con el compromiso firme de mejorar y avanzar cada día y con la meta puesta en la realización del trabajo bien hecho.

- 1. Trabajamos con responsabilidad social para mejorar nuestro entorno a través del arte y la cultura, dedicando parte de nuestra programación de actividades a acciones dedicadas a la salud pública, la solidaridad, la igualdad de género y otros.**
- 2. Pactamos por la calidad, garantizando una programación cultural estable de espectáculos de diferentes géneros: teatro, música, danza, circo, espectáculos familiares, monólogos, flamenco...**
- 3. Nos comprometemos con la accesibilidad y la inclusión social, atendiendo a la diversidad funcional y facilitando el acceso al recinto a cualquier persona con discapacidad. Asimismo, trabajamos por la accesibilidad web con información actualizada, clara y accesible.**
- 4. Somos conscientes de nuestra responsabilidad medioambiental y trabajamos para mejorar la salud de las personas y su calidad de vida con iniciativas que reduzcan la emisión de residuos y protejan el medio ambiente.**
- 5. Luchamos por la igualdad poniendo en marcha un Plan anual de Igualdad para garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.**
- 6. Tenemos un compromiso con la infancia y la juventud, dedicando parte de nuestra programación a públicos jóvenes a través de la campaña escolar del TAC entre otras acciones.**
- 7. Tenemos un compromiso con las personas que trabajan con nosotros para asegurar sus derechos, salud laboral, su formación y su promoción profesional.**
- 8. Ponemos el foco en nuestro público a través de actividades y estrategias que permitan vivir a las personas usuarias una experiencia satisfactoria antes, durante y después del espectáculo.**
- 9. Buscamos la simbiosis con otras entidades y proyectos, y abrimos las puertas de nuestros recintos para colaborar con entidades no lucrativas en cualquier tipo de acto.**
- 10. Somos responsables en materia de prevención, higiene y seguridad. Seguimos las medidas en materia de prevención contra el Covid-19 dictadas por las autoridades sanitarias implantando, además, en nuestros principales recintos un sistema de ionización bipolar de aire por plasma frío para reducir la presencia de patógenos.**

3 Oferta de servicios



Programación cultural

El Teatre Auditori de Catarroja ofrece los siguientes servicios:

- **Programación de artes escénicas.**
El TAC de Catarroja programa propuestas escénicas comerciales y de calidad, de repercusión nacional y local, con intérpretes de primer nivel para ofrecer un abanico de espectáculos amplio y variado para todo tipo de públicos.
- **Programación de exposiciones.**
El Auditori de Catarroja es un espacio abierto a las exposiciones artísticas y cuenta con la colaboración de la Fundación Per Amor a l'Art para la realización de actividades expositivas y formativas en torno al arte.
- **Información cultural.**
El TAC facilita información periódicamente de los espectáculos de teatro, música, danza, monólogos, magia, espectáculos familiares y otras disciplinas a través de notas de prensa a los medios de comunicación locales, así como en la página web, en las redes sociales del auditorio, en listas de difusión de Whatsapp y a través de correo electrónico a las personas usuarias registradas.
- **Venta de entradas.**
El TAC ofrece el servicio de venta de entradas online y en taquilla. Las entradas de los espectáculos se ponen a la venta, al mismo tiempo, online y en la taquilla hasta unos minutos antes de la función.
- **Venta de abonos.**
El Auditori de Catarroja cuenta con un programa abonos adherido al convenio con el Institut Valencià de Cultura para la implementación del Abono Cultural Valenciano, y por los que las personas usuarias se pueden deducir el 21% en su declaración de la renta.
- **Descuentos.**
El TAC pone al servicio de las personas usuarias descuentos específicos para grupos y colectivos como estudiantes, mayores de 60 años o menores de 14 años.
- **Gestión de grupos.**
El TAC de Catarroja cuenta con un servicio específico de reserva de entradas para grupos y colectivos, con descuentos especiales y atención personalizada telefónica.
- **Programación escolar.**
Durante el curso escolar, el TAC ofrece programación teatral a centros educativos de Secundaria y Bachillerato en horario matinal y con precios especiales.
- **Atención al cliente.**
El teatro dispone de un minucioso servicio de atención al público a través de medios telefónicos, telemáticos y presenciales.
- **Personal de sala.**
El TAC cuenta con un servicio de acomodación para informar y acompañar a las personas usuarias de la localización de su butaca y la puerta de acceso, así como la ubicación de los servicios, cafetería, etc. Una vez comenzada la función el acceso a la sala está garantizado, no obstante no se asegura mantener la ubicación de las entradas adquiridas.
- **Movilidad reducida.**
La sala del auditorio cuenta con un espacio especial habilitado para personas con movilidad reducida, que se podrá reservar de forma telefónica o en taquilla.
- **Cafetería.**
El TAC de Catarroja tiene un espacio destinado al servicio de bar y cafetería que cuenta, además, con una programación de actividades propia enmarcada dentro del ciclo Les Nits a la Tramoia.
- **Asistencia técnica y escénica.**
El personal técnico del TAC orienta a las compañías para cumplir con las necesidades técnicas de cada espectáculo y cuenta con un dossier técnico para dar a conocer las características de cada espacio escénico.
- **Mantenimiento y limpieza.**
Los espacios del TAC cuentan con un servicio de mantenimiento y limpieza periódicos, con medidas específicas de prevención del Covid-19.

Oferta de servicios

Actividades complementarias

El Teatre Auditori de Catarroja complementa su programación con actividades abiertas a la ciudadanía de Catarroja:

■ **Escuela Municipal de Artes Escénicas.**

El TAC de Catarroja ofrece formación artística para niños y niñas, jóvenes y personas adultas dentro de su Escuela Municipal de Artes Escénicas a través de formación continua, cursos y monográficos especializados.

■ **Catarroja Ciudad Educadora.**

El Auditori se compromete con la producción cultural local involucrándose en el proyecto de Catarroja como Ciudad Educadora, con la realización de diferentes jornadas de formación.

■ **Beca Artística.**

El TAC apoya a jóvenes creadores y creadoras con la convocatoria anual de una beca artística para la creación de un texto escénico, una composición musical y una obra plástica.

■ **Tria Catarroja.**

La programación del Auditori se abre a las propuestas ciudadanas a través del proyecto Tria Catarroja en el que el público vota qué espectáculos quiere ver.

■ **Proyecto expositivo.**

El TAC programa en su recinto exposiciones temporales gracias a un acuerdo de colaboración con la Fundació Per Amor a l'Art y Bombas Gens Centre d'Art.

Cesión de salas y alquiler de espacios

Los diferentes espacios del TAC de Catarroja son emplazamientos especialmente aptos para la realización de actividades tales como conferencias, convenciones, talleres y eventos de todo tipo.

El auditorio ofrece un servicio de cesión y alquiler de salas para eventos culturales, empresariales o promocionales, mediante la cesión de los mismos desde el Ayuntamiento de Catarroja.

4

Compromisos de calidad ante las personas usuarias



El TAC de Catarroja se compromete a ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias de sus teatros acorde los siguientes parámetros:

Compromisos genéricos

- **Amabilidad.**
Las personas usuarias serán tratadas de forma amable, atenta y respetuosa.
- **Sencillez.**
El TAC utiliza en todas sus comunicaciones un lenguaje común, sencillo, educado y cercano.
- **Eficiencia.**
Nuestra voluntad de servicio busca ayudar a la ciudadanía, facilitando su acceso al teatro y evitando gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad.**
Atendemos a nuestros clientes con la máxima celeridad posible para solucionar sus dudas con rapidez.
- **Confidencialidad.**
Aseguramos la confidencialidad de los datos personales, tal y como exige la actual Política de Privacidad.
- **Participación ciudadana.**
Mantenemos siempre abierto un canal de comunicación con los usuarios de nuestros teatros para promover la participación ciudadana.

Compromisos específicos

- **Número de espectáculos programados.**
En el TAC de Catarroja tenemos el compromiso de programar al menos 39 espectáculos al año en la sala principal y 22 en la cafetería del TAC.
- **Variedad de programación.**
Nos comprometemos a diseñar una programación variada y de calidad acogiendo espectáculos diferentes géneros.
- **Difusión de programación.**
Nos comprometemos a anunciar nuestra programación cultural a través de, al menos, tres de los siguientes medios de difusión: página web, redes sociales, boletines electrónicos, cartelería, folletos y medios de comunicación.
- **Venta de entradas.**
Aseguramos que la venta de entradas se realizará de forma inmediata una vez anunciada la programación.
- **Participación ciudadana.**
Nos comprometemos a que, al menos un 10% de la programación del Auditori, sea elegida a través de la participación ciudadana.

5 Indicadores de calidad del servicio



Nos comprometemos a cumplir los compromisos de esta Carta y evaluar anualmente nuestros servicios a través de los siguientes indicadores de calidad:

- **Número de espectáculos programados.**
Número de espectáculos programados al año.
- **Variación de programación.**
Número de espectáculos en relación a los diferentes géneros programados.
- **Difusión de programación.**
Número de informaciones mensuales al menos a través de tres medios de difusión: página web, redes sociales, boletines electrónicos, cartelería, folletos y medios de comunicación.
- **Venta de entradas.**
Tiempo transcurrido desde el anuncio del evento cultural hasta la venta de entradas.
- **Participación ciudadana.**
Porcentaje de espectáculos programados elegidos a través de la iniciativa de Tria Catarroja.



6 Compensaciones en caso de incumplimiento

Las personas que consideren que el TAC de Catarroja ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad operativa responsable de la misma.

En el caso de incumplimiento, esta unidad responsable de la Carta de Servicios informará a la persona reclamante, en el plazo máximo de 20 días, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

7 Formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora del servicio

Las personas usuarias podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios del Auditori de Catarroja a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Redes sociales del TAC.
- Formularios de contacto de la página.
- Encuestas realizadas a través de la newsletter del TAC de Catarroja.



8 Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Formas de presentación

Las personas usuarias podrán realizar sus quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos a través de los siguientes canales de comunicación:

- De forma presencial, en la taquilla del Auditori ubicado en la **Av. Excelentísima Diputació 16 de Catarroja**.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica de la persona interesada, al e-mail: **infotac@olympiametropolitana.com**
- Por correo postal en la dirección:
Av. Excelentísima Diputació 16, 46470, Catarroja

Las sugerencias o reclamaciones presentadas deberán estar suscritas con la firma de la persona interesada.

Formuladas las sugerencias o reclamaciones en la forma señalada, las personas usuarias recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Plazos de contestación

Recibida la sugerencia o reclamación, el departamento correspondiente informará a la persona interesada, en el plazo máximo de 20 días hábiles, de las actuaciones realizadas.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias.

9 Normativa específica del servicio

El TAC de Catarroja cumple con el Reglamento de seguridad y protección, y con un Plan de Emergencias y Evacuación y Plan de prevención de Riesgos Laborales.

Asimismo, la empresa está al día con la liquidación del impuesto de los derechos de autor (SGAE) en todos aquellos espectáculos y conciertos a cargo de los grupos, compañías o entidades que generan ingresos de taquilla.



Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios del TAC de Catarroja

Derechos

Las personas usuarias de los espacios del TAC de Catarroja tienen derecho a:

- A la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad establecido en la ley de protección de datos vigente.
- A presentar una queja o reclamación sobre el servicio recibido.
- A recibir un trato correcto y personalizado tanto a la hora de solicitar información como la hora de plantear una queja o una sugerencia por parte del personal del teatro.
- A ser atendidos de manera eficiente y correcta por todo el personal del auditorio.
- A disponer de información actualizada sobre todos los servicios prestados.
- A obtener una respuesta del TAC para todas las demandas planteadas a través de los canales establecidos.
- A ser informado debidamente sobre las situaciones y medidas de emergencia, de primeros auxilios y de evacuación del Auditori.
- A disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- A utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- A la igualdad de acceso a la información sin discriminación por razón de origen, género, religión, lugar de residencia o clase social.
- Conocer la identidad del personal que les atiende y tramita los procedimientos, bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

Deberes

Las personas usuarias del TAC de Catarroja deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- Tratar con respeto y consideración al personal del auditorio.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones.
- Respetar el horario y los canales establecidos para la atención al público.
- Respetar las condiciones de convivencia con los vecinos y las vecinas que viven cerca del auditorio.
- Cumplir las condiciones de seguridad, situaciones de emergencias y evacuación, establecidas para el correcto funcionamiento del teatro.

11

Vigencia, evaluación y actualización de la carta



Esta carta ha sido aprobada por la dirección de Olympia Metropolitana, empresa gestora del TAC, y su vigencia será de cuatro años desde su fecha de creación.

La Carta de Servicios del TAC de Catarroja será accesible a través de la página www.teatreauditoricatarroja.com