



**TEATRE NACIONAL
DE CATALUNYA**

**Carta de serveis del
Teatre Nacional de Catalunya, SA**

Contingut

1. Dades identificatives de la carta.....	3
2. Organització i forma de gestió dels serveis	3
2.1. Qui som?	3
2.2. Què fem?.....	3
2.3. Com ho fem?	4
3. Els nostres serveis	4
3.1. Els nostres serveis.....	4
3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta	5
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta	5
3.4. Canals de prestació comuna dels serveis.....	5
3.5. Relació dels principals serveis que s'ofereixen	6
3.6. Normativa aplicable	6
4. Els nostres compromisos de qualitat	7
5. Drets i deures.....	9
5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta	9
5.2. Mesures de compensació o de reparació	9
5.3. Deures de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta	10
5.4. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració Pública.....	10
6. Consultes, queixes i suggeriments	10
7. Seguiment i avaluació de la carta.....	11
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació	11
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	23
7.3. Ajudeu-nos a millorar	24
8. Versions de la carta i material de difusió complementari.....	24
8.1 Avisos	
8.2 Versions de la carta	

1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els serveis del Teatre Nacional de Catalunya (en endavant, "TNC").

Conté els compromisos de qualitat i inclou els indicadors i els instruments d'avaluació de l'acompliment. També estableix els drets i els deures de la ciutadania per accedir als serveis, a les vies de reclamació i a les mesures de compensació o de reparació establertes.

Aquesta carta de serveis està aprovada per mitjà de la Resolució CLT/1231/2025, de 28 de març, del Departament de Cultura (DOGC núm. 9389, de 9 d'abril de 2025) i està disponible al portaljuridic.gencat.cat: [Resolució CLT/1231/2025, de 28 de març, per la qual s'aprova la Carta de serveis del Teatre Nacional de Catalunya, SA](#)

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és el TNC.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

El TNC és una institució cultural creada per la Generalitat de Catalunya per contribuir al creixement cultural del país a través de les arts escèniques amb l'objectiu de concebre, desenvolupar, produir i representar tot tipus d'espectacles escènics, prestant una especial atenció a les obres originals en llengua catalana.

El TNC es va constituir l'any 1995 com una societat mercantil 100 % participada per la Generalitat de Catalunya, i adscrita al departament competent en matèria de cultura, va [iniciar la seva activitat el 1996](#).

La responsabilitat sobre la prestació dels serveis de la carta és del [TNC](#).

2.2. Què fem?

El TNC va ser creat per contribuir al creixement cultural del país a través de les arts escèniques. Com a equipament cultural públic, té l'objectiu de posicionar les arts escèniques com a eina clau per a la millora d'una societat en constant evolució, mitjançant l'excel·lència de propostes artístiques i pedagògiques obertes a tothom.

El conjunt de la programació i totes les activitats del TNC han de garantir les obligacions de servei públic següents, que són considerades els seus objectius estratègics:

1. Elaborar la programació de la temporada artística tot garantint com a eixos el patrimoni català i universal, la innovació i la nova autoria catalana, el teatre contemporani, el teatre familiar, la dansa i les grans produccions internacionals.
2. Fomentar i projectar la llengua catalana per mitjà de les arts escèniques.
3. Desenvolupar i implantar un programa pedagògic i social entorn del fet teatral i de les arts escèniques.

4. Incloure la perspectiva de gènere en la programació del teatre, en la seva projecció pública i en el seu funcionament intern.
5. Establir estratègies de creació i de fidelització de públics per apropar les arts escèniques a tota la ciutadania.
6. Contribuir al creixement/a l'enfortiment de les empreses i dels professionals de les arts escèniques del país.
7. Actuar com a capçalera del sistema d'equipaments públics i potenciar la difusió de les arts escèniques pels territoris de parla catalana.
8. Projectar l'activitat del TNC a l'exterior tot contribuint a la internacionalització de la cultura catalana.
9. Garantir la sostenibilitat, la transparència, l'eficiència i la qualitat de gestió.

Normativa vigent: <https://www.tnc.cat/ca/normativavigent>

2.3. Com ho fem?

El TNC gestiona els serveis objecte d'aquesta carta de forma directa. Les activitats i els costos d'estructura del TNC es financien amb ingressos propis i amb les aportacions de la Generalitat.

Les relacions entre l'Administració de la Generalitat i el TNC i els compromisos que assumeix cada part en relació amb la gestió, l'activitat, el finançament i la finalitat pública del TNC es regulen als [contractes programes i addendes](#).

El Teatre Nacional de Catalunya, SA és una entitat de dret privat amb personalitat jurídica pròpia creada per satisfer necessitats d'interès general. Atès que es tracta d'una entitat controlada financerament i orgànica per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i d'acord amb les previsions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, forma part del seu sector públic i, per tant, amb relació a la contractació, es configura o qualifica com a poder adjudicador no administració pública.

Més informació:

[Sistema d'Atenció Ciutadana \(SAC\)](#)

<https://www.tnc.cat/>

[Canal ètic](#)

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

Els serveis que el Teatre Nacional de Catalunya ofereix són els següents:

- Programació artística: Exhibició dels espectacles programats per a cadascuna de les temporades artístiques.
- Servei educatiu i social i activitats complementàries: Els serveis que ofereix el TNC en l'àmbit educatiu consisteixen a integrar l'experiència artística en els processos

d'aprenentatge de l'alumnat. Pel que fa a l'àmbit social, busca ampliar els serveis d'accessibilitat de continguts perquè el fet teatral arribi a més persones tant com a espectadores o com a participants de processos creatius. I en quant al públic general, el TNC desenvolupa activitats entorn a la programació per establir estratègies de creació i de fidelització de públics i per apropar les arts escèniques a tota la ciutadania. Aquests es poden consultar a: www.tnc.cat

- Serveis d'atenció i d'informació al públic: Serveis d'acomodació, d'informació, de venda d'entrades, de polítiques de preus i descomptes, de serveis d'accessibilitat, de serveis de restauració, de serveis de neteja, de seguretat i de manteniment de les instal·lacions.

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta

Els serveis que s'ofereixen són serveis públics universals, és a dir adreçats a tota la ciutadania.

Adicionalment, els serveis oferts en l'àmbit educatiu i social o els adreçats a col·lectius específics estan subjectes a les condicions que s'expliquen amb la resta d'informació sobre aquests serveis.

Consulteu: www.tnc.cat

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

Per accedir als serveis de programació artística i als serveis educatiu, social i activitats complementàries cal abonar l'import del servei a excepció que s'ofereixin de manera gratuïta.

Consulteu: www.tnc.cat

3.4. Canals de prestació comuna dels serveis

Els serveis de programació artística i els serveis educatiu, social i activitats complementàries es presten eminentment de manera presencial. No obstant això, algunes activitats dels serveis educatiu, social i activitats complementàries també es presten de manera digital, com ara el TNC Digital: <https://www.tnc.cat/ca/arxiu-tncdigital> o els pòdcasts: <https://www.tnc.cat/ca/podcast-del-tnc>

Pel que fa als Serveis d'atenció i d'informació al públic, s'ofereixen de manera presencial a les taquilles del TNC, digitalment via web i bústia electrònica, i per telèfon.

Vegeu [Servei d'atenció al públic](#).

3.5. Relació dels principals serveis que s'ofereixen

Programació artística

Exhibició dels espectacles programats per a cadascuna de les temporades artístiques, tot assegurant que incloguin els següents eixos: el patrimoni català i universal, la innovació i la nova autoria catalana, el teatre contemporani, el teatre familiar, la dansa i les grans produccions internacionals.

Es tracta d'un servei destinat a tota la ciutadania.

Consulteu la temporada artística www.tnc.cat

Servei educatiu i social i activitats complementàries

Els serveis que ofereix el TNC en l'àmbit educatiu consisteixen a integrar l'experiència artística en els processos d'aprenentatge de l'alumnat. Pel que fa a l'àmbit social, el TNC busca ampliar els serveis d'accessibilitat de continguts perquè el fet teatral arribi a més persones tant com a espectadores o com a participants de processos creatius. I en quant al públic general, el TNC desenvolupa activitats entorn a la programació per establir estratègies de creació i de fidelització de públics i per apropar les arts escèniques a tota la ciutadania.

Servei destinat a les persones usuàries directes de la prestació (centres educatius, professorat i mestres, joves i infants i persones amb discapacitat) i a la ciutadania en general.

Consulteu: www.tnc.cat

Servei d'atenció i d'informació al públic

Serveis d'acomodació, d'informació, de venda d'entrades, de polítiques de preus i descomptes, d'accessibilitat, de serveis de restauració, de serveis de neteja, de seguretat i de manteniment de les instal·lacions.

Destinat a la ciutadania i a les persones usuàries directes de la prestació.

Consulteu: Informació pràctica a www.tnc.cat

3.6. Normativa aplicable

Normativa vigent: <https://www.tnc.cat/ca/normativavigent>

4. Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles per part de la ciutadania sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, sempre que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

4.1. Programació artística

Compromís 1. Incloure en la programació obres de patrimoni català

Un dels eixos principals de la programació artística són les obres de patrimoni català. El TNC es compromet a incloure, dins de la programació artística, un mínim de 2 espectacles per temporada d'obres de patrimoni català.

Compromís 2. Incloure en la programació espectacles de nova autoria catalana

Defensar la inclusió en la programació artística del TNC obres de nova autoria catalana, oferint com a mínim 14 espectacles d'aquestes característiques dins el total d'espectacles de la temporada.

Compromís 3. Incloure espectacles per a públic familiar en la programació artística

Per consolidar que el públic familiar vingui al TNC durant tota la temporada teatral, el TNC inclourà com a mínim 3 espectacles (1 per trimestre) per a públic familiar per temporada.

Compromís 4. Incloure espectacles per a públic juvenil adaptats al calendari escolar

Consolidar que el públic juvenil vingui al TNC durant tota la temporada teatral, incloent com a mínim 3 espectacles (1 per trimestre) per a públic juvenil per temporada.

Compromís 5. Incloure espectacles internacionals en la programació artística

Un dels objectius del TNC és incloure dins la programació artística espectacles internacionals. El TNC es compromet a oferir un mínim de 2 espectacles internacionals.

Compromís 6. Oferir produccions especialment pensades per anar de gira pel territori de parla catalana

Actuar com a capçalera del sistema d'equipaments públics i potenciar la difusió de les arts escèniques pels territoris de parla catalana amb el compromís d'oferir cada temporada teatral un mínim de 2 produccions pensades especialment per anar de gira pel territori de parla catalana, essent mínim 1 d'elles de producció executiva pròpia.

Compromís 7. Realitzar un mínim d'espectacles i d'activitats amb exhibició a les sales del TNC

Garantir una eficiència de l'entitat assolint, per temporada, un mínim de 25 espectacles i activitats amb exhibició a les sales del TNC.

Compromís 8. Oferir espectacles de qualitat

Preservar la qualitat dels espectacles, tot garantint que per temporada la valoració del públic mitjançant enquestes en relació a la qualitat dels espectacles sigui d'una mitjana de 3,5 sobre 5 (sent 1 el valor més negatiu i 5 el valor més positiu).

4.2. Servei educatiu i social i activitats complementàries

Compromís 9. Oferir aforament per a públic escolar

Un dels objectius del teatre és fomentar l'experiència del fet teatral com a eina d'aprenentatge, de reconeixement i d'autoafirmació. El TNC es compromet a incloure un nombre mínim de localitats per a públic escolar per venir a veure espectacles pensats i recomanats per a aquest públic. Mínim 15.000 localitats per temporada.

Compromís 10. Organitzar i oferir activitats i serveis als centres educatius

El TNC vol facilitar i fomentar l'experiència teatral com a eina d'aprenentatge, de reconeixement i d'autoafirmació. Per això, cal desenvolupar i implantar un programa pedagògic i social adreçat a l'àmbit educatiu i social. El TNC es compromet a oferir un mínim de 8 propostes específiques per temporada.

Compromís 11. Oferir funcions accessibles

Per apropar el teatre a persones amb necessitats especials, el TNC es compromet a oferir un mínim de 10 funcions accessibles per temporada.

Compromís 12. Oferir una proposta educativa de qualitat a l'alumnat que visita el TNC

Preservar la qualitat de l'oferta educativa adreçada a l'alumnat que ofereix el servei pedagògic, tot garantint que per temporada la valoració en relació a la qualitat de les activitats ofertes pel TNC sigui d'una mitjana de 7 sobre 10 (sent 1 el valor més negatiu i 10 el valor més positiu).

Compromís 13. Oferir formacions de qualitat a mestres i a professorat

Preservar la qualitat de les formacions que el servei pedagògic ofereix als mestres i al professorat, tot garantint que per temporada la valoració en relació a la qualitat de les

formacions ofertes pel TNC sigui d'una mitjana de 7 sobre 10 (sent 1 el valor més negatiu i 10 el valor més positiu).

4.3. Serveis d'atenció i d'informació al públic

Compromís 14. Oferir una pàgina web de qualitat

Preservar la qualitat del servei tot oferint un web de qualitat que es valori positivament pel públic, amb una mitjana de satisfacció de 3,5 sobre 5 (sent 1 el valor més negatiu i 5 el valor més positiu).

Compromís 15. Mantenir l'equipament en un estat adequat

Garantir l'adequat estat de l'equipament, tot assolint un grau de satisfacció de mínim 3 sobre 5 (sent 1 el valor més negatiu i 5 el valor més positiu). Es preguntarà sobre l'estat de l'equipament, si el teatre està net i si és confortable.

Compromís 16. Oferir informació actualitzada sobre l'activitat del teatre: amb el web, les xarxes socials i el màrqueting de correu electrònic.

Un dels objectius del teatre és fomentar l'experiència del fet teatral com a eina per preservar la qualitat del servei, tot proporcionant informació actualitzada sobre l'activitat oferta per mitjà del web, de les xarxes socials i del màrqueting de correu electrònic. Per temporada: al web un mínim de 25 fitxes d'espectacles i d'activitats, a xarxes socials un mínim de 750 publicacions orgàniques i finalment a màrqueting de correu electrònic un mínim de 110 butlletins digitals.

5. Drets i deures

5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta

Amb caràcter específic, com a persones destinatàries dels serveis expressats en la carta de serveis, tenen els drets que es detallen a les condicions generals de contractació publicades al web: <https://www.tnc.cat/condicions-generals-contractacio>

5.2. Mesures de compensació o de reparació

En cas d'incompliment dels compromisos expressats en la carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o de reparació següents:

- Si s'escau, es farà arribar la disculpa pertinent.

- Es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició, si s'escau.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial.

La queixa s'ha de trametre a través del formulari que es pot trobar a:

<https://www.tnc.cat/ca/contacte-tnc>

5.3. Deures de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta

Les persones destinatàries dels serveis han de respectar uns deures per garantir la màxima eficàcia en la seva prestació. Aquests deures es detallen al web:

<https://www.tnc.cat/condicions-generals-contractacio>

5.4. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració Pública

Podeu consultar els drets i els deures que la normativa vigent preveu en les diferents relacions que s'estableixen entre la ciutadania i l'Administració Pública a l'enllaç

<https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/sobre-la-seu/que-es-la-seu-electronica/drets-i-obligacions-de-la-ciutadania-guan-es-relaciona-amb-ladministracio-de-la-generalitat-de-catalunya-per-mitjans-electronics/index.html>

6. Consultes, queixes i suggeriments

El TNC ofereix diversos canals per resoldre les consultes i els dubtes, i per traslladar queixes o suggeriments, amb l'objectiu de millorar la qualitat dels serveis oferts i l'experiència cultural.

Per a consultes o dubtes:

- A través de correu electrònic: info@tnc.cat
- A través del web a: <https://www.tnc.cat/ca/contacte-tnc>
- Telefònicament: 93.306.57.20

Per a queixes o suggeriments:

- A través de correu electrònic: queixesisuggeriments@tnc.cat
- Presencialment, a la recepció del TNC (accés pel carrer Padilla, 146).

- Per correu postal, adreçat a Serveis jurídics del TNC, a l'adreça: Plaça de les Arts, núm. 1, 08013 Barcelona.

En tots tres casos, es pot utilitzar [aquest formulari \(PDF\)](#) per exposar la queixa o el suggeriment.

Termini de resposta de les queixes i dels suggeriments

El Teatre Nacional de Catalunya es compromet a respondre en el termini de trenta dies hàbils des de la recepció de la queixa o del suggeriment. Aquest termini es pot veure ampliat en cas de període vacacional quan el teatre romanguí tancat. La resposta es farà arribar mitjançant el mateix canal de comunicació utilitzat per presentar la queixa o el suggeriment.

Consideracions

- La presentació d'una queixa o d'un suggeriment no té la consideració de recurs administratiu.
- La presentació de queixes o suggeriments és compatible amb l'exercici de la resta d'accions, drets i deures que poden correspondre als espectadors i als usuaris del Teatre Nacional de Catalunya.
- L'actuació del Teatre Nacional de Catalunya en aquest àmbit està orientada a la millora contínua, sense que les respostes impliquin el reconeixement de drets subjectius ni situacions jurídiques individualitzades.

7. Seguiment i avaluació de la carta

Per facilitar el seguiment i el compliment dels compromisos d'aquesta carta, s'han definit els indicadors que es detallen a continuació.

En el cas d'incompliment dels compromisos, s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació o de reparació, que es poden consultar a l'apartat "5. Drets i deures".

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fa a través dels indicadors que es detallen a continuació.

Servei de programació artística

Compromís 1	Incloure en la programació obres de patrimoni català
Nom de l'indicador:	Nombre d'espectacles de patrimoni català per temporada.

Descripció:	Mesura el nombre d'espectacles de patrimoni català per temporada.
Servei al qual es vincula:	Programació artística
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Espectacles de patrimoni català
Objectiu de qualitat:	≥ 2 per temporada
Llindar de compliment:	≥ 2 per temporada
Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 2	Incloure en la programació espectacles de nova autoria catalana
Nom de l'indicador:	Nombre d'espectacles de nova autoria catalana.
Descripció:	Mesura el nombre d'obres de nova autoria catalana per temporada.
Servei al qual es vincula:	Programació artística
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Espectacles de nova autoria catalana
Objectiu de qualitat:	≥ 14 per temporada
Llindar de compliment:	≥ 14 per temporada

Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 3	Incloure espectacles per a públic familiar en la programació artística
Nom de l'indicador:	Nombre d'espectacles per a públic familiar per temporada i trimestre.
Descripció:	Mesura el nombre d'espectacles per a públic familiar per temporada i trimestre.
Servei al qual es vincula:	Programació artística
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Espectacles per a públic familiar
Objectiu de qualitat:	≥ 3 per temporada (≥1 per trimestre)
Llindar de compliment:	≥ 3 per temporada (≥1 per trimestre)
Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 4	Incloure espectacles per a públic juvenil adaptats al calendari escolar
--------------------	---

Nom de l'indicador:	Nombre d'espectacles per a públic juvenil per temporada.
Descripció:	Mesura el nombre d'espectacles per a públic juvenil per temporada.
Servei al qual es vincula:	Programació artística
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Espectacles per a públic juvenil
Objectiu de qualitat:	≥ 3 per temporada (≥1 per trimestre)
Llindar de compliment:	≥ 3 per temporada (≥1 per trimestre)
Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 5	Incloure espectacles internacionals en la programació artística
Nom de l'indicador:	Nombre d'espectacles internacionals per temporada.
Descripció:	Mesura el nombre d'espectacles internacionals per temporada.
Servei al qual es vincula:	Programació artística
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Espectacles internacionals
Objectiu de qualitat:	≥ 2 per temporada

Llindar de compliment:	≥ 2 per temporada
Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 6	Oferir produccions especialment pensades per anar de gira pel territori de parla catalana
Nom de l'indicador:	Nombre de produccions ofertes per anar de gira als territoris de parla catalana per temporada.
Descripció:	Mesura el nombre de produccions ofertes per anar de gira pels territoris de parla catalana per temporada.
Servei al qual es vincula:	Programació artística
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Produccions ofertes per anar de gira
Objectiu de qualitat:	≥ 2 per temporada
Llindar de compliment:	≥ 2 per temporada
Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 7	Realitzar un mínim d'espectacles i d'activitats amb exhibició a les sales del TNC
Nom de l'indicador:	Nombre d'espectacles i d'activitats a les sales del TNC.
Descripció:	Mesura el nombre d'espectacles i d'activitats totals a les sales del TNC per temporada.
Servei al qual es vincula:	Programació artística
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Espectacles
Objectiu de qualitat:	≥ 25 per temporada
Llindar de compliment:	≥ 25 per temporada
Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 8	Oferir espectacles de qualitat
Nom de l'indicador:	Mitjana de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció.
Descripció:	Mesura el grau de satisfacció dels espectadors de cada espectacle en resposta a la pregunta de l'enquesta: "Què et va semblar l'espectacle? Valora de l'1 al 5 el grau de satisfacció, sent 1 el valor més negatiu i 5 el valor més positiu".
Servei al qual es vincula:	Programació artística

Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació de les respostes
Objectiu de qualitat:	≥ 3,5
Llindar de compliment:	≥ 3
Font d'informació:	Enquestes de satisfacció
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Eina d'anàlisi i de tractament de dades vinculada a plataforma per generar l'enquesta.

Servei educatiu i social i activitats complementàries

Compromís 9	Oferir aforament per a públic escolar
Nom de l'indicador:	Nombre de localitats ofertes al públic escolar per temporada.
Descripció:	Mesura les localitats que s'han ofert al públic escolar per temporada.
Servei al qual es vincula:	Servei educatiu i social i activitats complementàries
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Aforament per a públic escolar
Objectiu de qualitat:	≥15.000 per temporada
Llindar de compliment:	≥15.000 per temporada

Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 10	Organitzar i oferir activitats i serveis als centres educatius
Nom de l'indicador:	Nombre de propostes dirigides als centres educatius per temporada.
Descripció:	Mesura el nombre d'activitats i de serveis oferts als centres educatius per temporada.
Servei al qual es vincula:	Servei educatiu i social i activitats complementàries
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Activitats per centres educatius
Objectiu de qualitat:	≥ 8 per temporada
Llindar de compliment:	≥ 8 per temporada
Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 11	Oferir funcions accessibles
---------------------	-----------------------------

Nom de l'indicador:	Nombre de funcions accessibles per temporada
Descripció:	Mesura el nombre de funcions accessibles adreçades a persones amb necessitats especials per temporada.
Servei al qual es vincula:	Servei educatiu i social i activitats complementàries
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Espectacles accessibles
Objectiu de qualitat:	≥ 10 per temporada
Llindar de compliment:	≥ 10 per temporada
Font d'informació:	Document d'execució del contracte programa
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Document d'execució del contracte programa

Compromís 12	Oferir una proposta educativa de qualitat a l'alumnat que visita el TNC
Nom de l'indicador:	Valoració mitjana del grau de satisfacció de les escoles que venen a veure espectacles al TNC.
Descripció:	Mesura el grau de satisfacció de les escoles que venen a veure espectacles al TNC, en resposta a l'enquesta de satisfacció, mitjançant una escala numerada de l'1 al 10, sent 1 el valor més negatiu i 10 el valor més positiu.
Servei al qual es vincula:	Servei educatiu i social i activitats complementàries

Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació de les respostes
Objectiu de qualitat:	≥ 7
Llindar de compliment:	$\geq 6,5$
Font d'informació:	Enquestes de satisfacció
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Eina d'anàlisi i de tractament de dades vinculada a plataforma per generar l'enquesta.

Compromís 13	Oferir formacions de qualitat a mestres i a professorat
Nom de l'indicador:	Valoració mitjana del grau de satisfacció de les activitats ofertes als mestres i al professorat.
Descripció:	Mesura el grau de satisfacció dels assistents a les formacions per a mestres i per a professorat, en resposta a l'enquesta de satisfacció, mitjançant una escala numerada de l'1 al 10, sent 1 el valor més negatiu i 10 el valor més positiu.
Servei al qual es vincula:	Servei educatiu i social i activitats complementàries
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació de les respostes
Objectiu de qualitat:	≥ 7

Llindar de compliment:	$\geq 6,5$
Font d'informació:	Enquestes de satisfacció
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Eina d'anàlisi i de tractament de dades vinculada a plataforma per generar l'enquesta.

Serveis d'atenció i d'informació al públic

Compromís 14	Oferir una pàgina web de qualitat
Nom de l'indicador:	Mitjana de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció.
Descripció:	Mesura el grau de satisfacció dels espectadors de cada espectacle en resposta a la pregunta de l'enquesta: "Si vas consultar el web del TNC per informar-te de l'espectacle que has vingut a veure, valora la facilitat per trobar la informació i la seva utilitat. Valora de l'1 al 5 el teu grau de satisfacció, sent 1 el valor més negatiu i 5 el valor més positiu".
Servei al qual es vincula:	Servei d'informació i d'atenció al públic
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació de les respostes
Objectiu de qualitat:	$\geq 3,5$
Llindar de compliment:	≥ 3
Font d'informació:	Enquestes de satisfacció
Periodicitat:	Al final de temporada

Instrument d'avaluació:	Eina d'anàlisi i de tractament de dades vinculada a plataforma per generar l'enquesta.
--------------------------------	--

Compromís 15	Mantenir l'equipament en un estat adequat
Nom de l'indicador:	Mitjana de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció
Descripció:	Mesura el grau de satisfacció dels espectadors en resposta a la pregunta de l'enquesta: "Quin nivell de satisfacció tens sobre l'estat de l'equipament (neteja, confort, etc.)? Valora de l'1 al 5 el grau de satisfacció, sent 1 el valor més negatiu i 5 el nivell més positiu".
Servei al qual es vincula:	Serveis d'atenció i d'informació al públic
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació de les respostes
Objectiu de qualitat:	≥ 3
Llindar de compliment:	$\geq 2,5$
Font d'informació:	Enquestes de satisfacció
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Eina d'anàlisi i de tractament de dades vinculada a plataforma per generar l'enquesta.

Compromís 16	Oferir informació actualitzada sobre l'activitat del teatre: amb el web, les xarxes socials i el màrqueting de correu electrònic.
---------------------	---

Nom de l'indicador:	Recompte de fitxes d'espectacles i d'activitats, publicacions a xarxes socials i butlletins digitals.
Descripció:	Mesura el nombre de fitxes d'espectacles i de fitxes d'activitat, publicacions a xarxes socials i butlletins digitals per temporada.
Servei al qual es vincula:	Servei d'informació i d'atenció al públic
Canal de prestació (si rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Fitxes d'espectacles i fitxes de d'activitat, publicacions a xarxes socials i butlletins digitals per temporada.
Objectiu de qualitat:	≥ 25 fitxes d'espectacles i d'activitats ≥ 750 publicacions orgàniques a xarxes socials ≥ 110 butlletins digitals
Llindar de compliment:	≥ 25 fitxes d'espectacles i d'activitats ≥ 750 publicacions orgàniques a xarxes socials ≥ 110 butlletins digitals
Font d'informació:	Web, gestor d'enviaments massius i xarxes socials.
Periodicitat:	Al final de temporada
Instrument d'avaluació:	Web, gestor d'enviaments massius i xarxes socials.

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

El seguiment dels compromisos d'aquesta carta es farà amb periodicitat anual, tenint en compte que l'annualitat teatral s'inicia el setembre i finalitza el juliol. Es farà una avaluació del compliment, que es recollirà en un informe.

L'informe esmentat haurà de contenir, com a mínim, els valors concrets d'assoliment dels estàndards de qualitat previstos a la carta, els indicadors amb què es mesura aquest assoliment, els instruments i les fonts de mesura utilitzats i les mesures de reparació o de correcció aplicades.

El Teatre Nacional de Catalunya, SA haurà de revisar i d'actualitzar, si escau, la carta de serveis, com a mínim, en el termini de cinc anys d'acord amb el que preveu l'article 23.4 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

El TNC posa a la vostra disposició la búsia de contacte perquè pugueu col·laborar i participar: [Bústia de contacte](#)

A més, el TNC promou la millora dels serveis i fomenta la participació de les persones usuàries a través d'enquestes periòdiques. Els resultats de les enquestes i les entrevistes s'analitzaran i es valoraran i es tindran en compte totes les propostes de millora d'acord amb els recursos disponibles.

8. Versions de la carta i material de difusió complementari

8.1. Avisos

En cas que els serveis siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que afectin la prestació i l'exigibilitat dels estàndards i dels drets que estan directament derivats se suspendran temporalment. La suspensió es mantindrà mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per remoure, si escau, els obstacles o les afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal, es publicarà un avís amb la Resolució i l'enllaç corresponents, i es detallaran els serveis afectats.

8.2. Versions de la carta

Versió	Publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)			Canvis produïts directament al web
	Número del DOGC	Data de publicació	Resolució	
CS1.1.	9389	09/04/2025	Resolució CLT/1231/2025, de 28 de març, per la qual s'aprova la Carta de serveis del Teatre Nacional de Catalunya, SA	https://www.tnc.cat/versions-de-la-carta-i-material-de-difusio-complementari