



**Centros de Arte,
Cultura y Turismo**
LANZAROTE

CARTA DE SERVICIO DE LOS CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DEL CABILDO INSULAR DE LANZAROTE

1. PRESENTACIÓN

La Entidad Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote” (**CACT**), desarrolla sus servicios en los siete Centros que conforman la Red de Centros de Arte Cultura y Turismo además de en las Oficinas Centrales y Nave de Mantenimiento y tienen como misión la conservación, promoción y difusión del patrimonio natural y cultural de la isla, ofreciendo a residentes y visitantes experiencias únicas que combinan arte, naturaleza y sostenibilidad.

En nuestra [web corporativa](#), se puede acceder a la información e historia de cada Centro además de a los datos más relevantes para el visitante (horarios, precios y compra online de entradas, accesibilidad, recomendaciones, servicios e instalaciones) así como de los servicios que se ofrecen en cada uno de los Centros.

2. NUESTRA FINALIDAD

Visión

Ser referente global del Turismo Sostenible.

Misión

Emocionar a través de la integración del arte, la naturaleza y la sostenibilidad.

Valores Culturales

Una de las líneas estratégicas de la Entidad se centra en el Engagement y Desarrollo de Recursos Humanos. Los valores culturales, son una de las piezas clave para el desarrollo del compromiso, ya que fomentan una cultura entre el personal para que desarrolle un comportamiento sobre la forma en la que se desean obtener los resultados empresariales.

El desarrollo del compromiso debe regirse por los siguientes principios:





- **Sostenibles:** Nos comprometemos con la isla, la conservación del medio ambiente, y el patrimonio cultural, para servir de referente mundial como modelo de sostenibilidad a los visitantes y habitantes de la isla. Para ello, desarrollamos las actividades reduciendo los impactos ambientales asociados a nuestros procesos, especialmente aquellos relacionados con la gestión de residuos y los consumos de recursos naturales, en todos nuestros Centros. Adoptamos el compromiso de prevención de la contaminación, protección del medio ambiente, así como el de proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud laboral integrándose en nuestros métodos y procedimientos de trabajo.
- **Eficientes:** Ejercemos con honestidad, transparencia y eficiencia en la gestión de nuestro proyecto colectivo. Nuestra gestión se desarrolla en el marco de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales, que es referencia para todo el personal de EPEL-CACT en el desarrollo de sus actividades. Mejoramos de manera continua el Sistema de Gestión, con objeto de ofrecer a los clientes los mejores productos y servicios, con una mayor responsabilidad hacia el medio ambiente y con un mayor desempeño de la seguridad y salud para eliminar los peligros y reducir los riesgos laborales. Para ello proporcionamos los recursos necesarios para la consecución de los objetivos y metas establecidas y el cumplimiento de la legislación aplicable a las actividades desarrolladas en los Centros, y con aquellos requisitos voluntarios que se han acordado.
- **Innovadores:** Innovamos con nuevos métodos que nos permiten apoyarnos en la creatividad de los artistas para emocionar al cliente.
- **Colaborativos:** Desde el compromiso personal, con iniciativa y autonomía, trabajamos en conjunto para conseguir los objetivos y metas del grupo y de la organización. Somos una Entidad sensibilizada hacia los requisitos de calidad establecidos, con los criterios ambientales implantados y en cuanto a la Prevención de Riesgos Laborales, fomentamos la participación e información y hacemos efectivo el derecho de consulta de los trabajadores.
- **Con vocación de servicio:** Trabajamos para crear experiencias memorables y nos esforzamos en superar las expectativas de los clientes. Satisfacemos los requisitos de nuestros clientes y obtenemos un máximo nivel de satisfacción.

3. COMPROMISO CON LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD





**Centros de Arte,
Cultura y Turismo
LANZAROTE**

Nos comprometemos a:

- Preservar y proteger el patrimonio artístico, cultural y natural de Lanzarote.
- Brindar una atención de calidad a nuestros visitantes, garantizando la accesibilidad, información actualizada y un entorno seguro y cómodo.
- Fomentar el turismo sostenible mediante la gestión responsable de los recursos y la promoción de prácticas respetuosas con el medio ambiente.
- Desarrollar actividades y programas culturales que fomenten la identidad insular y el acceso a la cultura para todos los públicos.

4. Servicios Ofrecidos por los CACT

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo (CACT) del Cabildo de Lanzarote ofrecen una variedad de servicios destinados a la promoción del patrimonio cultural y natural de la isla. Los servicios prestados por la Entidad incluyen:

- **Visitas turísticas.** Los CACT gestionan diversos centros turísticos icónicos en la isla de Lanzarote, incluyendo: Montañas del Fuego, Jameos del Agua, Cueva de los Verdes, Jardín de Cactus, Mirador del Río, MIAC-Castillo de San José y Monumento al Campesino.
- Los visitantes pueden acceder a estos centros mediante:
 - **Entrada general.** El visitante puede realizar el recorrido de manera intuitiva, con un flujo natural que facilita la exploración y el disfrute de los espacios.
 - **Visitas guiadas.** Es la única opción disponible en el caso de la Cueva de los Verdes. En otros centros, como Jameos del Agua, Jardín de Cactus y Montañas del Fuego, el visitante puede disfrutar de una experiencia más exclusiva y enriquecedora adquiriendo las "Experiencias Insólitas"; donde además de ir acompañados de un guía, se les ofrece una degustación culinaria.
 - **Servicios de visitas guiadas y actividades educativas,** orientadas a centros educativos y entidades sociales.
- **Servicios de restauración,** con oferta gastronómica en varios centros, incluyendo menús y experiencias gastronómicas especiales.





Centros de Arte, Cultura y Turismo LANZAROTE

- Servicio de restaurante: Montañas del Fuego, Jameos del Agua, MIAC-Castillo de San José y Monumento al Campesino. Además gestionamos este servicio en El Almacén y en Islote de Fermina.
- Servicio de bar/cafetería: Montañas del Fuego, Jameos del Agua, Jardín de Cactus, Mirador del Río, MIAC-Castillo de San José y Monumento al Campesino. Además gestionamos este servicio en Islote de Fermina.
- **Eventos culturales y artísticos**, como conciertos, exposiciones y otras actividades gestionadas por la propia entidad o como colaboradores aportando la cesión de los espacios.
- **Tienda de productos locales y souvenirs** en determinados centros: Montañas del Fuego, Jameos del Agua, Jardín de Cactus, Mirador del Río y Monumento al Campesino.
- **Venta online de entradas** y reservas para eventos y experiencias gastronómicas, así como asesoramiento e información de nuestros Centros.

3. UBICACIÓN DE LOS CENTROS DONDE SE DESARROLLA LA ACTIVIDAD

MONTAÑAS DEL FUEGO



Ubicación: Islote del Hilario, 35570 Yaiza, Las Palmas [Link Google Maps](#)

Servicios:

- Visita
- Restaurante
- Cafetería





Centros de Arte, Cultura y Turismo LANZAROTE

- Tienda
- Eventos

Link a la web: <https://www.cactlanzarote.com/es/cact/timanfaya/>

JAMEOS DEL AGUA



Ubicación: LZ 204, Parcela 109, Carretera Arrieta - Órzola S/N Lanzarote, LZ-204, 109, 35542 Punta Mujeres, Las Palmas [Link Google Maps](#)

Servicios:

- Visita
- Restaurante
- Cafetería
- Tienda
- Museo Casa de Los Volcanes - visita
- Eventos

Link a la web: <https://www.cactlanzarote.com/es/cact/jameos-del-agua/>

CUEVA DE LOS VERDES



Ubicación: LZ-205, 35542 Haría, Las Palmas [Link Google Maps](#)

Servicios:



Centros de Arte, Cultura y Turismo LANZAROTE

- Visita
- Eventos

Link a la web: <https://www.cactlanzarote.com/es/cact/cueva-los-verdes/>

JARDÍN DE CACTUS



Ubicación: Av. Garafía, 35544 Guatiza, Las Palmas [Link Google Maps](#)

Servicios:

- Visita
- Cafetería
- Tienda
- Eventos

Link a la web: <https://www.cactlanzarote.com/es/cact/jardin-de-cactus/>

MIRADOR DEL RÍO



Ubicación: Mirador del Río, 35541, Haría, Las Palmas [Link Google Maps](#)

Servicios:

- Visita
- Cafetería
- Tienda



**Centros de Arte,
Cultura y Turismo
LANZAROTE**

→ Eventos

Link a la web: <https://www.cactlanzarote.com/es/cact/mirador-del-rio/>

CASA-MUSEO DEL CAMPESINO



Ubicación: Ctra. Arrecife a Tinajo, 8, 35559 Mozaga, Las Palmas [Link Google Maps](#)

Servicios:

- Visita
- Restaurante
- Cafetería
- Tienda
- Eventos

Link a la web: <https://cactlanzarote.com/centro/casa-museo-del-campesino/>

MUSEO INTERNACIONAL DE ARTE CONTEMPORÁNEO (MIAC) - CASTILLO DE SAN JOSÉ



Ubicación: Ctra. los Castillos, 35500 Arrecife, Las Palmas [Link Google Maps](#)



**Centros de Arte,
Cultura y Turismo
LANZAROTE**

Servicios:

- Visita
- Restaurante
- Cafetería
- Eventos

Link a la web: <https://www.cactlanzarote.com/es/cact/miac-castillo-san-jose>

*** OFICINAS CENTRALES**

Es la unidad administrativa de gestión de la Entidad Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote”.

Ubicación: Ctra. de San Bartolomé, 71, 35500 Arrecife, Las Palmas [Link Google Maps](#)

*** NAVE DE MANTENIMIENTO**

Es la unidad administrativa y sede de los talleres del departamentos de Conservación y Mantenimiento de todas las instalaciones de la Entidad Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote”.

Ubicación: Calle Tenderete, 71, 35500 Arrecife, Las Palmas [Link Google Maps](#)

5. Derechos y Obligaciones de los Visitantes:

Derechos:

- Recibir información clara y veraz sobre los servicios y actividades.
- Acceder a instalaciones seguras y bien mantenidas.
- Expresar sugerencias o quejas para mejorar la calidad del servicio.

Obligaciones:

- Respetar las normas de cada centro y el entorno natural.
- Cuidar las instalaciones y recursos patrimoniales.
- Seguir las indicaciones del personal para una experiencia segura y enriquecedora.

6. Formas de Participación





**Centros de Arte,
Cultura y Turismo
LANZAROTE**

Para consultas, sugerencias o reclamaciones, los clientes de los CACT pueden dirigirse a nosotros a través de los siguientes canales de atención y contacto:

- Página web: www.cactlanzarote.com
- Sede electrónica: <https://cactlanzarote.sedelectronica.es/info.0>
- Teléfono de las Oficinas Centrales: +34 928801500
- Teléfono de atención al cliente: +34 928848484
- Correo electrónico: info@cactlanzarote.com

7. Indicadores de Calidad

- Reclamaciones, quejas y sugerencias contestadas en plazo.
- Estadísticas de recaudación y visitas trimestrales puestas a disposición del Centro de datos.

*Revisión: Febrero 2025
Ejercicio/Periodo: S2 2023/2024*

