

COMPROMISO INSTITUCIONAL

El IVAM es una entidad de derecho público de la Generalitat Valenciana, dedicada a la tutela, fomento, difusión e investigación del arte moderno y contemporáneo, con tres objetivos fundamentales: custodia, adquisición y presentación de la colección; organización de exposiciones temporales; y desarrollo de actividades culturales encaminadas al conocimiento y difusión de las artes plásticas internacionales, como seminarios, talleres didácticos, servicio de biblioteca, documentación e investigación y publicaciones especializadas.

Nuestro compromiso con la ciudadanía es mejorar la gestión para el disfrute de las colecciones de arte contemporáneo, sintetizando la visión de la historia de las imágenes y las ideas de una manera accesible y rápida, y ayudando a su comprensión con una adecuada información de todos los aspectos relativos a la expresión y creación artísticas.

La dirección del IVAM

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana tiene que adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y por este motivo tiene que 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 la ciudadanía podrá 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 Comunidad 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.



una administración
excelente

CARTA DE SERVICIOS
DEL IVAM

SERVICIOS

El Instituto Valenciano de Arte Moderno, IVAM, tiene como objetivo el desarrollo de la política cultural de la Generalitat Valenciana en el ámbito del conocimiento, tutela, fomento y difusión del arte moderno, por su carácter internacional y de vanguardia.

Para el cumplimiento de nuestras finalidades, prestamos los siguientes servicios:

1. Adquisición, presentación e investigación de los fondos de la Colección.
2. Organización de exposiciones temporales.
3. Visitas guiadas.
4. Talleres didácticos.
5. Biblioteca y Centro de Documentación.
6. Publicaciones.
7. Amigos del IVAM.
8. Becas de formación y perfeccionamiento.
9. Otras actividades culturales:
 - * Ciclos de conferencias
 - * Ciclos de cine
 - * Conciertos
 - * Cursos
 - * Presentación de libros
 - * Mesas redondas
 - * Tertulias literarias
10. Información y difusión diaria a través de Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest, G+).
11. Investigación sobre estudios artísticos a través de la Cátedra de siglo xx y xxi.
12. Información de todas nuestras actividades a través de la página web del museo.

Además, el IVAM pone a disposición del público los servicios de venta de catálogos, cafetería y la posibilidad de alquiler de espacios.

Asumimos la responsabilidad de conseguir un enriquecimiento cultural a través de la difusión del arte del siglo xx y xxi.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Programamos cada año un mínimo de 10 exposiciones temporales.	
% del cumplimiento del número mínimo de exposiciones nuevas	Valor objetivo
	100%

2. Informamos del contenido de las exposiciones en la página web y a los visitantes con la entrega gratuita de los folletos informativos en tres idiomas.	
% de exposiciones con documentación informativa en folletos, catálogos y/o web	Valor objetivo
	100%

3. Atendemos las solicitudes de reserva para la realización de talleres educativos por los grupos escolares, de manera inmediata cuando se solicitan presencial o telefónicamente.	
% de solicitudes de reserva presencial o telefónicamente atendidas de inmediato	Valor objetivo
	95%

4. Atendemos las solicitudes de reserva para la realización de talleres educativos por los grupos escolares en un plazo máximo de 3 días hábiles cuando las solicitudes se presentan por medios telemáticos.	
% de solicitudes de reserva telemáticas atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles	Valor objetivo
	95%

5. Respondemos a las solicitudes de información del fondo documental en un plazo máximo de 3 días hábiles.	
% de solicitudes de información atendidas en un plazo máximo de 3 días hábiles	Valor objetivo
	90%

6. Respondemos a todas las sugerencias y quejas por escrito y en el idioma que se reciben, en un plazo máximo de 15 días hábiles.	
% de respuestas a sugerencias y quejas atendidas en un plazo máximo de 15 días hábiles	Valor objetivo
	95%

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquier de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal www.gva.es donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación:

https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug.

Además, puede realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de esta carta de servicios a través de la página: www.gva.es/carta.

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comunique cuanto antes mejor para poder corregirlo.

Dónde estamos

Teléfono de información y atención al cliente
96 317 66 00

Horario del Museo
De martes a domingo
De 10.00h. a 19.00h.
Viernes de 10.00h. a 21.00h
Lunes: cerrado.
1 de enero y 25 de diciembre: cerrado.

Puede consultar nuestros horarios en la página web

Página web
<http://www.ivam.es>

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

*** Ponemos a la disposición de la ciudadanía 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**

