

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

L'IVAM és una entitat de dret públic de la Generalitat Valenciana, dedicada a la tutela, foment, difusió i recerca de l'art modern i contemporani, amb tres objectius fonamentals: custòdia, adquisició i presentació de la col·lecció; organització d'exposicions temporals; i desenvolupament d'activitats culturals encaminades al coneixement i difusió de les arts plàstiques internacionals, com a seminaris, tallers didàctics, servei de biblioteca, documentació i recerca i publicacions especialitzades.

El nostre compromís amb la ciutadania és millorar la gestió per al gaudi de les col·leccions d'art contemporani, sintetitzant la visió de la història de les imatges i les idees d'una manera accessible i ràpida, i ajudant a la seua comprensió amb una adequada informació de tots els aspectes relatius a l'expressió i creació artístiques.

La direcció de l'IVAM

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquest fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà 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 el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a disfrutar d'uns serveis públics de qualitat.



una administració
excel·lent

CARTA DE SERVEIS
DE L'IVAM

SERVEIS

L'Institut Valencià d'Art Modern, IVAM, té com a objectiu el desenvolupament de la política cultural de la Generalitat Valenciana en l'àmbit del coneixement, tutela, foment i difusió de l'art modern, pel seu caràcter internacional i d'avantguarda.

Per al compliment de les nostres finalitats, prestem els següents serveis:

1. Adquisició, presentació i recerca dels fons de la Col·lecció.
2. Organització d'exposicions temporals.
3. Visites guiades.
4. Tallers didàctics.
5. Biblioteca i Centre de Documentació.
6. Publicacions.
7. Amics de l'IVAM.
8. Beques de formació i perfeccionament.
9. Altres activitats culturals:
 - * Cicles de conferències
 - * Cicles de cinema
 - * Concerts
 - * Cursos
 - * Presentació de llibres
 - * Taules redones
 - * Tertúlies literàries
10. Informació i difusió diària a través de Xarxes Socials (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest, G+).
11. Recerca sobre estudis artístics a través de la Càtedra de segle XX i XXI.
12. Informació de totes les nostres activitats a través de la pàgina web del museu.

A més, l'IVAM posa a la disposició del públic els serveis de venda de catàlegs, cafeteria i la possibilitat de lloguer d'espais.

Assumim la responsabilitat d'aconseguir un enriquiment cultural a través de la difusió de l'art del segle XX i XXI.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Programem cada any un mínim de 10 exposicions temporals.

% del compliment del nombre mínim d'exposicions noves	Valor objectiu
	100%

2. Informem del contingut de les exposicions en la pàgina web i als visitants amb el lliurament gratuït dels fullets informatius en tres idiomes.

% d'exposicions amb documentació informativa en fullets, catàlegs i/o web	Valor objectiu
	100%

3. Atenem les sol·licituds de reserva per a la realització de tallers educatius pels grups escolars, de manera immediata quan se sol·liciten presencial o telefònicament.

% de sol·licituds de reserva ateses de immediat	Valor objectiu
	95%

4. Atenem les sol·licituds de reserva per a la realització de tallers educatius pels grups escolars en un termini màxim de 3 dies hàbils quan les sol·licituds es presenten per mitjans telemàtics.

% de sol·licituds de reserva ateses en un termini màxim de 3 dies hàbils	Valor objectiu
	95%

5. Responem a les sol·licituds d'informació del fons documental en un termini màxim de 3 dies hàbils.

% de sol·licituds d'informació ateses en un termini màxim de 3 dies hàbils	Valor objectiu
	90%

6. Responem a tots els suggeriments i queixes per escrit i en l'idioma que es reben, en un termini màxim de 15 dies hàbils.

% de respostes a suggeriments i queixes ateses en un termini màxim de 15 dies hàbils	Valor objectiu
	95%

AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, pot realitzar-ho a través dels impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seu electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en la direcció web que es detalla a continuació https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug.

A més, pot realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de serveis a través de la pàgina www.gva.es/carta.

En cas de detectar algun error, li preguem ens ho comuniquem com més prompte millor per tal de poder corregir-ho.

On estem

Telèfon d'informació i atenció al client
96 317 66 00

Horari del Museu

De dimarts a diumenge

De 10.00h. a 19.00h.

divendres de 10.00h. a 21.00h

Dilluns: tancat.

1 de gener i 25 de desembre: tancat.

Pot consultar els nostres horaris en la pàgina web

Pàgina web

<http://www.ivam.es>

Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 7 dies de la setmana, excepte parades programades.

*** Posem a disposició de la ciutadania 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**

