

## Institut Valencià d'Art Modern, IVAM

*RESOLUCIÓ de 22 de març de 2019, del director de l'Institut Valencià d'Art Modern (IVAM), per la qual s'acorda la publicació de la Carta de Serveis de l'Institut. [2019/2992]*

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, amb la finalitat de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua publicitat corresponent.

En el capítol III del decret esmentat es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis serà gestionada de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i recolzarà en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'introduiran totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

En exercici de les competències previstes en l'article 17 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, la Sotssecretaria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació ha emés, amb data 19 de novembre de 2018, un informe favorable a la proposta de la Carta de Serveis presentada davant d'aquest òrgan per l'IVAM. Així mateix, el document ha sigut aprovat pel Consell Rector de l'IVAM el 19 de desembre de 2018 perquè en siga sabedor.

Per tot el que s'ha exposat, resolc:

### Primer

Publicar la Carta de Serveis de l'IVAM que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

### Segon

La Carta de Serveis de l'IVAM estarà a la disposició de la ciutadania a través la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta> i de la pàgina web de l'IVAM <https://www.ivam.es/es/ivam-obert-portal-de-transparencia/relacion-con-la-ciudadania/>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

### Tercer

La present resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 22 de març de 2019.– El director de l'IVAM: José Miguel García Cortés.

## CARTA DE SERVEIS 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

## Instituto Valenciano de Arte Moderno, IVAM

*RESOLUCIÓN de 22 de marzo de 2019, del director del Instituto Valenciano de Arte Moderno (IVAM), por la que se acuerda la publicación de la Carta de Servicios del Instituto. [2019/2992]*

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

En ejercicio de las competencias previstas en el artículo 17 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, la Subsecretaria de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación ha emitido con fecha 19 de noviembre de 2018 informe favorable a la propuesta de la Carta de Servicios presentada ante ese órgano por el IVAM. Asimismo el documento ha sido aprobado por el Consejo de Rector del IVAM el 19 de diciembre de 2018 para su toma de razón.

Por todo lo expuesto resuelvo:

### Primero

Publicar la Carta de Servicios del IVAM que se incorpora como anexo de esta resolución.

### Segundo

La Carta de Servicios del IVAM estará a disposición de la ciudadanía a través la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta> y de la página web del IVAM <https://www.ivam.es/es/ivam-obert-portal-de-transparencia/relacion-con-la-ciudadania/>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

### Tercero

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 22 de marzo de 2019.– El director del IVAM: José Miguel García Cortés.

## CARTA DE SERVICIOS 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



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.

#### 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

#### 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. Atensem 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 immediatament	Valor objectiu

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 Comunitat 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.

#### 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

#### 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, cafeteria 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. 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 %

#### AJUDE'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 explicats 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](http://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](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](http://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 10.00 h a 19.00 h

Divendres de 10.00 h a 21.00 h

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.

	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 explicados 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](http://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](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 pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comuniquem 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 pàgina web

Pàgina web

<http://www.ivam.es>

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