

CARTA DE SERVICIOS

2021 - 2024

Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias
“González Martí”



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA
Y DEPORTE



Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es

Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2020



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

Edita: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General de Atención al Ciudadano,
Documentación y Publicaciones

NIPO: 822-20-041-7

Índice

1. Datos identificativos y fines del Museo
2. Servicios del Museo
3. Derechos de los usuarios
4. Participación de los usuarios
5. Normativa aplicable
6. Quejas y sugerencias
7. Compromisos de calidad
8. Indicadores del nivel de calidad
9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio.
10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales
11. Medidas de subsanación
12. Información complementaria

1. Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

El Museo Nacional de Cerámica y de las Artes Suntuarias "González Martí" es un Museo de titularidad estatal y de gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte dependiente de la Dirección General de Bellas Artes. Fue creado por Orden del Ministerio de Educación Nacional de 7 de febrero de 1947 y reorganizado por Decreto 2517/1969 de 9 de octubre, adoptando el nombre de Museo Nacional de Cerámica y de las Artes Suntuarias. En 1954 el Museo se instaló en el Palacio del Marqués de Dos Aguas. El 1 de marzo de 1962 se declararon Monumento Histórico Artístico las colecciones y edificio del Museo.

El Museo posee una extensa colección de cerámica española a partir de la época medieval, especialmente valenciana, y diversas artes suntuarias como joyería, abanicos, textiles, muebles, así como cuatro carrozas.

Fines

Se proyecta como una institución científica y cultural sensible a las necesidades investigadoras, educativas y lúdicas de los distintos tipos de visitantes y, por tanto, como un lugar accesible a la investigación científica, al estudio y a la consulta, al aprendizaje y al disfrute, a la exploración y al descubrimiento, referido todo ello a nuestra historia.

El Museo tiene por finalidad la conservación, estudio y difusión de las cerámicas, artes suntuarias y decorativas que constituyen sus fondos museísticos, el propio inmueble y su contexto cultural, así como la documentación y divulgación de sus fondos y las investigaciones de todo tipo que dan testimonio de nuestra historia y caracterizan las tradiciones técnicas, culturales y estéticas del pasado.

Se constituye además como un centro de:

- Investigación y documentación de los elementos de la cerámica española y de las demás artes ligadas a los fondos del Museo.
- Estudio y documentación de la cerámica española.

2. Servicios del Museo

Exposición permanente

Está instalada en tres plantas y distribuida en 33 salas del Palacio del Marqués de Dos Aguas, declarado Monumento Histórico Artístico en 1941.

En la planta baja se puede ver la berlina de gala de los marqueses de Dos Aguas, debida a las manos de Hipólito Rovira, diseñador y pintor, e Ignacio Vergara, escultor, autores también de la portada del palacio. Se exhibe también la carroza del marqués de Llanera y una silla de manos, así como un Belén napolitano del siglo XVIII.

El piso primero muestra un ambiente palaciego, con interiores propios del siglo XIX, magníficos estucos en las paredes y techos pintados. En las diferentes estancias se muestra mobiliario, en parte original del palacio, en parte adquirido por el Museo, así como pequeñas muestras de pintura, joyas, cerámica, etc.

El piso superior está dedicado a la cerámica española, con muestras de otros países, expuesta de forma cronológica a través de las siguientes salas:

- Sala de las culturas.
- Sala de mundo musulmán y cerámica musulmana aplicada a la arquitectura.
- Sala de la cerámica cristiana de los siglos XIII y XIV.
- Sala de cerámica mudéjar del siglo XV.
- Sala de cerámica arquitectónica medieval.
- Sala de la cerámica de los siglos XVI y XVII y loza dorada del XVIII.
- Sala de la cerámica del siglo XVIII y Real Fábrica de Alcora.
- Sala de las lozas valencianas del siglo XIX.
- Sala del pictorialismo, azulejería y lozas utilitarias del siglo XIX.
- Sala del Modernismo y movimientos del siglo XX.
- La creación cerámica en el siglo XX.

Esta segunda planta cuenta igualmente con:

- Una cocina valenciana típica, fruto de la recreación realizada por Manuel González Martí a partir de azulejería y paneles de los siglos XVIII y XIX.
- La cúpula, pintada al fresco por Hipólito Rovira con figuras de yeso de Ignacio Vergara, que culminaba antiguamente la escalera principal del siglo XVIII.
- Una viguería pintada con decoración mudéjar y plateresca que se encontró en un ala del palacio. Con el paso del tiempo el artesanado fue ocultado y aprovechado

como elemento de soporte hasta que se sacó a la luz durante las obras de restauración de edificio.

Exposiciones temporales

Para completar la exposición permanente el Museo programa anualmente exposiciones temporales que pueden ser de producción propia, o bien fruto de la colaboración con otras instituciones.

Las salas dedicadas a ellas se encuentran situadas en la planta baja del edificio y ocasionalmente en la tercera.

Actividades culturales y educativas

El Museo es un centro de actividad socio-cultural permanente que, por sí mismo o en colaboración con otras instituciones, ofrece actividades de carácter cultural como ciclos abiertos o especializados, conferencias, conciertos, y celebraciones especiales, así como actividades educativas como talleres de cerámica y visitas didácticas a la exposición permanente, de acuerdo con los horarios y espacios establecidos.

En el transcurso del año el Museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades preestablecido, publicado también en prensa especializada, prensa local y en la página Web del museo.

Biblioteca

Está especializada en publicaciones científicas sobre cerámica y artes decorativas, arte en general, historia, historiografía valenciana, *ex libris*, restauración, arqueología y museología. Pueden acceder a ella investigadores, profesores, estudiantes universitarios y público en general debidamente acreditado.

Archivo

Contiene fondos documentales sobre la historia del Museo desde su creación hasta la actualidad, la serie documental de la correspondencia del fundador, Manuel González Martí, y una parte de su archivo personal.

Cuenta con documentación histórica a la que los usuarios pueden acceder libremente con cita previa, salvo en casos de tratamiento específico de la documentación, o en casos cuyo estado de conservación lo imposibilite.

Consulta de fondos museísticos y documentales

El Museo facilitará el acceso a los investigadores debidamente identificados a las colecciones y documentación, en dos niveles:

- Acceso a la información y a la documentación y orientación sobre los fondos del Museo.
- Acceso a los fondos objeto de interés.

Parte de la colección de fondos museísticos y documentales está accesible en el catálogo en la Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)

Pueden consultarse los fondos de los que dispone el Museo previa solicitud a la Dirección del Centro con 20 días hábiles de antelación. Las peticiones deberán llevar los datos completos del solicitante: nombre, dirección postal, institución a la que pertenece, teléfono y, en su caso, e-mail. El acceso a la información se producirá sin menoscabo del normal funcionamiento de los servicios y siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

Publicaciones

Integrado en el Plan de Publicaciones del Ministerio de Cultura y Deporte, el Museo, con el objetivo de difundir su actividad, propicia una serie de publicaciones:

- Plano-guía en castellano, inglés y francés.
- Guía breve en castellano, valenciano, inglés y francés.
- Catálogos de fondos permanentes del Museo.
- Catálogos de exposiciones temporales.
- Guías didácticas de la Asociación de Amigos del Museo.

Punto de venta de publicaciones

El Museo cuenta con un punto de venta de sus publicaciones en taquilla.

Página Web

Uno de los objetivos del Museo es expandir su presencia a través de distintos medios, por lo que se potencia especialmente su difusión a través de Internet. Para ello cuenta con una página web, www.culturaydeporte.gob.es/mnceramica, en la que se ofrece:

- Información práctica: horarios, tarifas, cómo llegar, contacto, etc.

- Información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan.
- Recorrido por la exposición permanente.
- Acceso al catálogo de las colecciones y materiales documentales sobre los fondos del museo.
- Publicaciones.
- Impresos de solicitud de reserva de visita, consulta de fondos y realización de fotografías y grabaciones.
- Recursos: fichas didácticas, hojas de sala, boletín digital del Museo, área de prensa, publicaciones digitales, videoteca.

Servicio fotográfico

El Museo cuenta con un importante archivo fotográfico cuyas copias están disponibles para su venta al público.

Cesión de espacios

Se puede ceder el uso de sus salas con finalidades culturales, en horario restringido y con limitaciones, para la realización de actividades tales como: conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc., abonando las tasas previstas en la legislación vigente. (Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en Museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura).

3. Derechos de los usuarios

Derechos constitucionales

Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).

Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española.).

Derechos genéricos

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas).
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Derechos específicos

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando éstos recogidos en normas, claramente visibles para el público.
- Ser informados de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Participación de los usuarios

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.

- Escritos de comunicación electrónica y los que dirijan al buzón de sugerencias de la página Web del Museo.
- La cumplimentación de los cuestionarios u otros métodos de evaluación de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes
- La Asociación de Amigos del Museo Nacional de Cerámica "González Martí", que fue creada en marzo del 2000 con el fin de colaborar y ayudar al Museo en la protección de su patrimonio cultural, en el incremento de sus fondos y también para contribuir a la divulgación de la cultura en general y cerámica en particular. Promueve cursos y actividades. Información en la propia Asociación de Amigos del Museo y en página web de la Federación Española de Amigos de Museos (FEAM): <http://www.feam.es>

5. Normativa aplicable

Específica del Museo

- Orden Ministerial de 7 de febrero de 1947 por la que se crea el Museo Nacional de Cerámica "González Martí", de titularidad estatal.
- Decreto 2517/1969, de 9 de octubre, por el que se dispone que el museo exhiba cerámica y artes suntuarias.
- Real Decreto 1796/1999, de 26 de noviembre por el que se regula el Patronato del Museo.

General de los museos estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio de Patrimonio Histórico Español. (BOE del 29).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE del 22).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 2).
- Ley 40//2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE del 2).
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado (BOE del 15).
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos (BOE de 13 de mayo).
- Orden de 20 de enero de 1995, por la que se desarrolla el régimen de exenciones, precios reducidos, tarjetas anuales de acceso y abonos para la visita a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura, derogada parcialmente por la Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero). Sigue vigente el punto tercero apartado IV, en lo referente a la tarjeta de acceso conjunta para

los museos gestionados directamente por la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales. (BOE del 24).

- Orden del Ministerio de la Presidencia de 18 de enero de 2000 por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en Museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura (BOE del 26).
- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril, por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura. (BOE del 29).
- Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música. (BOE de 13)

6. Quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, identificándose debidamente, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial en el formulario disponible en el Museo, en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por correo electrónico, a la siguiente dirección: informacion.mceramica@cultura.gob.es
- A través de la sede electrónica de la Ministerio de Cultura y Deporte: <https://cultura.sede.gob.es>
- Por correo postal, mediante envío a la dirección del Museo ubicada en la c/ Poeta Querol, 2, 46002 Valencia.

Si se formulan presencialmente, se reflejarán en el formulario disponible en el Museo.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en su formulación.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios del Ministerio de Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

7. Compromisos de calidad

El Museo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Responder en un plazo inferior a cinco días hábiles a las solicitudes de reserva de visita para grupos, que deberán ser solicitadas, al menos, con 15 días de antelación.
- Responder a las peticiones para consultar los fondos del Museo y a las solicitudes de reproducciones fotográficas y diapositivas de los mismos en un plazo inferior a cinco días hábiles.
- Proporcionar al visitante, a la entrada del Museo, información adecuada sobre el contenido e itinerario de la visita de la exposición permanente mediante el plano-guía del Museo en castellano, inglés y francés.
- Poner a disposición del visitante en las salas del Museo (Planta Baja, Primera y Segunda) información relativa a las colecciones expuestas mediante textos y fichas de sala en castellano, valenciano, inglés, francés, alemán e italiano.
- Realizar, al menos, una exposición temporal al año.

- Realizar, al menos, tres actividades culturales, educativas o formativas al año.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales y educativas en las instalaciones del Museo y a través de la página web, que se actualizará mensualmente.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a dieciocho días hábiles desde su recepción en el Museo.

8. Indicadores del nivel de calidad

Para valorar la calidad de los servicios prestados y el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, se han establecido los siguientes indicadores que el Museo evaluará anualmente:

- Peticiones de visita para grupos contestadas en un plazo inferior a cinco días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de consulta de los fondos museísticos y de copias fotográficas y diapositivas de los mismos, contestadas en un plazo inferior a cinco días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Visitantes a los que se ha proporcionado información sobre el contenido básico del Museo mediante el plano-guía en castellano, inglés y francés. Quejas recibidas por ausencia de información a disposición del público.
- Quejas relativas a la falta de información en textos y fichas de sala en castellano, valenciano, inglés, francés, alemán e italiano.
- Número de exposiciones temporales celebradas anualmente.
- Número de actividades culturales, educativas o formativas realizadas al año.
- Actualizaciones mensuales de la programación de las actividades culturales y educativas y número de actualizaciones mensuales de la página web del museo.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a dieciocho días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.

9. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio

- **Para asegurar la igualdad de género**, el Museo presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos. El Museo se compromete a analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todos los usuarios del Museo, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

- **Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio**, el Museo cuenta con señalización en accesos; señalización exterior con información general sobre horarios de acceso, sistema de venta de entradas, tarifas y teléfonos de información; señalización interna con planos de situación e información general; folletos informativos con indicaciones de recorrido e información general.

Para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información presencial situado en la zona de acceso, donde se indican los servicios del Museo y la oferta cultural.

Con relación a la visita el Museo dispone de:

- Taquillas para la adquisición de entradas.
- Reservas a grupos compuestos por mínimo de 8 personas y máximo de 25, previa solicitud a través del Departamento de Difusión por vía electrónica (reservas.mceramica@cultura.gob.es) y telefónica (96 351 63 92), cumplimentando y enviando el impreso de solicitud.
- Servicio de guardarropía con taquillas monedero.
- Áreas de descanso: en la entrada del museo y durante el recorrido por las salas de la exposición permanente hay bancos que pueden ser usados por el público.

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad, el Museo cuenta con:

- Accesibilidad a la totalidad de los espacios visitables, excepto el zaguán y el patio de entrada, para personas con discapacidades motoras, debido a la ausencia de barreras arquitectónicas.
- Aseos adaptados.
- Plataformas, rampas y sillas especiales para personas con movilidad reducida.
- Sillas de ruedas para personas con movilidad reducida
- Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva: bucle magnético (amplificador de sonido) para asistencia a actos y participación en visitas guiadas.

Para asegurar una óptima atención al público la actuación del personal del Museo se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario el personal del museo velará por que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
- Reglas de atención al público: en el desarrollo de su trabajo diario el personal del Museo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - Identificarse adecuadamente.
 - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
 - Atender al público en todo momento con amabilidad.

10. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí” dispone de un Servicio de Seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la Institución.

Gestión de calidad

El Museo pone a disposición de los visitantes un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

Gestión medioambiental

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

Prevención de riesgos laborales

Para conseguir estos objetivos, el Museo dispone de un Plan de Evacuación y Emergencia convenientemente señalizado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un manual de autoprotección.

Entre las medidas particulares que el Museo adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de los trabajadores del centro, destacan las siguientes:

- Informar a los visitantes y a los trabajadores del Museo, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a los empleados del Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

El Museo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.
- Plan de seguridad e higiene en el trabajo.

11. Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí” ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

12. Información Complementaria

Horarios

De visita

De martes a sábado:

10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 20:00 h.

Domingos y festivos:

10:00 a 14:00 h.

Cerrado:

Lunes; 1 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre, y dos fiestas locales a determinar cada año.

Cierre de la taquilla 15 minutos antes de la finalización del horario de visita.

De oficina

De lunes a viernes:

9:00 a 15:00 h.

De la Biblioteca

De lunes a viernes:

10:00 a 14:00 h.

Del Archivo

A concertar con el servicio de documentación.

Precios

Tarifa general: 3,00 euros.

Tarifa reducida: 1,50 euros.

Se aplicará a grupos constituidos por ocho o más miembros, previa solicitud de visita ante el responsable del Museo, con una antelación mínima de quince días y a las personas que realicen labores de voluntariado cultural, mediante la presentación de la acreditación correspondiente.

Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 euros.

Con este abono personalizado se puede acceder, durante un año, a todos los museos de gestión exclusiva de la Dirección General de Bellas Artes, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

Tarjeta anual del Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí”:
25,00 euros

Con este abono se puede acceder al Museo tantas veces como se desee durante un año.

Acceso gratuito

- En los días: 18 de abril (Día del Patrimonio Mundial), 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución Española).
- Los sábados desde las 16:00 horas hasta la hora del cierre y los domingos.
- Menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Estudiantes entre 18 y 25 años.
- Titulares del carnet joven.
- Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 2.a) del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. También podrá acceder al museo de forma gratuita la persona que, en su caso, lo acompañe para realizar la visita.
- Personas en situación legal de desempleo.
- Pensionistas.
- Miembros de familias numerosas, según la definición que de las mismas realiza el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Miembros de las entidades siguientes:
 - 1.º Patronato del museo correspondiente.
 - 2.º Asociación de Amigos o Fundación del museo correspondiente.
 - 3.º APME (Asociación Profesional de Museólogos de España).
 - 4.º ANABAD (Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas).
 - 5.º AEM (Asociación Española de Museólogos).
 - 6.º FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos).
 - 7.º ICOM (Consejo Internacional de Museos).
 - 8.º Hispania Nostra.
- Personal que presta sus servicios en la Dirección General de Bellas Artes y en los museos citados en el artículo 2 de la Orden ECD/868/2015, así como en el Museo Nacional del Prado y en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.
- Personal docente, según lo establecido en el artículo 104 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Guías Oficiales de Turismo, en el ejercicio de sus funciones.
- Periodistas, en el ejercicio de sus funciones.
- Donantes de bienes culturales al Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí”, previa presentación de la acreditación correspondiente.

- Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí”, previa presentación de la acreditación correspondiente.

Autorizaciones especiales

1. Mediante Resolución de la Dirección General de Bellas Artes se podrá establecer la gratuidad para aquellos benefactores, colectivos y grupos profesionales cuya visita, por su relevancia y vinculación con los museos, puede redundar en beneficio de estas instituciones o en los que concurren circunstancias que así lo aconsejen. Asimismo se podrá modificar el régimen de visitas de los museos que tengan adscritos cuando por circunstancias eventuales se considere necesario.

2. Los directores de los museos, con carácter puntual, podrán autorizar la entrada gratuita o con precio reducido, a personas, asociaciones, empresas, instituciones o grupos profesionales u otros colectivos que lo soliciten por motivos profesionales, de estudio, investigación u otros.

Direcciones

Museo Nacional de Cerámica y de las Artes Suntuarias "González Martí"

c/ Poeta Querol, 2

46002 Valencia

Teléfono: + (34) 96 351 63 92

Página Web: <http://www.culturaydeporte.gob.es/mnceramica>

E-mail: informacion.mceramica@cultura.gob.es

Asociación de Amigos del Museo Nacional de Cerámica “González Martí”:

amigos.mnceramica@cultura.gob.es

Asociación Orquesta y Coro del Palacio de Dos Aguas:

orquesta.mceramica@cultura.gob.es

Acceso

Entrada del público por la puerta de la c/ de la Cultura tanto para acceder a la exposición permanente como a las temporales.

Entrada de los visitantes con movilidad reducida por la puerta de c/ Poeta Querol 2.

Acceso a la biblioteca y oficinas en horario de museo cerrado por la puerta de c/ Poeta Querol 2.

Página Web

Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí”

<http://www.culturaydeporte.gob.es/mnceramica>

Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)

<http://ceres.mcu.es>

Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte

<https://cultura.sede.gob.es>

Redes sociales

El Museo lleva a cabo una actividad divulgativa, educativa y lúdica a través de las redes sociales en las que está presente (Facebook, Twitter, Instagram, Flickr y YouTube)

Cómo llegar

- Avión: Aeropuerto de Manises comunicado con Valencia por autobús (línea 150), metro (línea 5) y taxi.
- Tren: Estación del Norte y Estación Joaquín Sorolla.
- Autobuses: Líneas C1, 4, 6, 8, 10, 11, 16, 31, 32, 36, 70, 71 y 81.
- Metro: Líneas 3 y 5, Estación de Colón.
- Aparcamiento público: Plaza de la Reina, Plaza Puerta de la Mar, Centro Comercial.

* La unidad responsable de la Carta de servicios es la Dirección del Museo.

