

Identificación y fines del Museo

El Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias "González Martí" es un Museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes.

El Museo tiene por finalidad la conservación, investigación, exposición 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.

*** La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Museo**

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones.
NIPO: 822-20-041-7

Información complementaria

Horarios

- *De visita*
De martes a sábado:
De 10:00 a 14:00 h. y de
16:00 a 20:00 h.

- *Domingos y festivos:*
De 10:00 a 14:00 h.

- *Cerrado*
Lunes, 1 de enero; 1 de mayo;
24, 25 y 31 de diciembre y dos
festivos locales.

La taquilla cierra 15 minutos
antes de la hora de
finalización de la visita a la
exposición.

Precios

- *Tarifa general:* 3,00 euros.
- *Tarifa reducida:* 1,50 euros.
- *Acceso gratuito.*

Sábados a partir de las 16:00
horas hasta la hora de cierre y
los domingos. Asimismo, será
gratuito el día 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).

. 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.

Dirección

Museo Nacional de Cerámica y Artes
Suntuarias "González Martí"
C/ Poeta Querol, 2
46002 Valencia

Teléfono: (34) 96 351 63 92

Correo electrónico:

informacion.mceramica@cultura.gob.es

Página Web

Museo Nacional de Cerámica y Artes
Suntuarias "González Martí"
<http://www.culturaydeporte.gob.es/mceramica>

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>

Acceso

Entrada al museo por la puerta de la c/ de la
Cultura.

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

Cómo llegar

Autobús: 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.

Accesibilidad para personas con discapacidad

Entrada de los visitantes con movilidad
reducida por la puerta de c/ Poeta Querol, 2. El
Museo dispone de rampas, ascensor, sillas de
ruedas, plataformas y sillas salvaescaleras.



CARTA DE SERVICIOS

2021-2024

Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias "González Martí"



Servicios del Museo

Exposición permanente

Instalada en tres plantas distribuidas en 33 salas del Palacio del Marqués de Dos Aguas permiten conocer el interior histórico de un palacio de la nobleza del siglo XIX, así como realizar un recorrido por la historia de la cerámica española.

Exposiciones temporales

Como complemento a la exposición permanente, el Museo programa anualmente exposiciones temporales que pueden ser de producción propia, o bien en colaboración con otras instituciones.

Actividades culturales y educativas

El Museo ofrece por sí mismo, o en colaboración con otras instituciones, 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.

Biblioteca

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, a los que los usuarios debidamente identificados pueden acceder previa solicitud a la Dirección del Centro.

Consulta de fondos museísticos y documentales

El Museo facilitará el acceso a las colecciones a los investigadores debidamente identificados, previa solicitud remitida a la Dirección del Centro.

Publicaciones

El Museo, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, 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

Ofrece información práctica sobre horarios, tarifas, cómo llegar, contacto, etc. Asimismo, ofrece 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 y recursos: fichas didácticas, hojas de sala, boletín digital del Museo, área de prensa, publicaciones digitales, videoteca.

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.

Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios del Museo tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- 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.

Compromisos de calidad

- 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 en el 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 del museo, 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.

Indicadores del nivel de calidad

El Museo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- 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 el 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 en las instalaciones del Museo 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.

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.

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
- A través de la Asociación de Amigos del Museo

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el R.D.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 dirección: informacion.mceramica@cultura.gob.es.

.A través de la sede electrónica del 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.

La unidad responsable de la gestión, dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder.

Normativa aplicable

- Orden Ministerial de 7 de febrero de 1947 por la que se crea el Museo Nacional de Cerámica "González Martí" de titularidad estatal.
- Ley 16/1985, de 25 de junio. de Patrimonio Histórico Español (BOE del 29).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE del 2).
- 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 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 Cultura y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (BOE del 13).
- 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).