

## CUMPLIMIENTO COPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS MUSEO GUGGENHEIM BILBAO 2024

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2024	CUMPLIMIENTO
Programación artística	Programar, al menos, 6 exposiciones al año que den a conocer al gran público artistas referentes de la Historia del arte moderno y contemporáneo	N.º de exposiciones programadas	10 exposiciones	✓
Actividades educativas	Ofrecer al menos 800 actividades educativas al año dirigidas a escolares	N.º actividades educativas programadas en el año dirigidas a escolares	1.197 actividades	✓
	Organizar al menos 250 actividades educativas al año orientadas al público familiar	N.º actividades educativas programadas en el año orientadas al público familiar	351 actividades	✓
	Programar al año al menos 70 sesiones de actividades educativas destinadas al público general.	N.º actividades educativas programadas en el año destinadas al público general	150 actividades	✓
Programas sociales	Realizar 200 actividades de carácter social para colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales	N.º de actividades de carácter social realizadas en el año para colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales	304 actividades	✓
Actividades socioculturales	Programar al menos diez actividades socioculturales al año	N.º de actividades socioculturales programadas en el año	16 actividades	✓

# GUGGENHEIM BILBAO

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2024	CUMPLIMIENTO
Servicios a los Visitantes	Prestar una atención personalizada, tanto en los mostradores del Museo como a través de las líneas telefónicas	N.º de personas que trabajan en la atención personalizada, tanto en los mostradores del Museo como en las líneas telefónicas	12 personas	✓
	Dar respuesta y una solución concreta, en su caso, a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo medio de diez días desde su recepción	Promedio de días, desde su recepción, en los que se ha dado respuesta a las quejas y sugerencias recibidas	4,95 días	✓
	Obtener, como mínimo, una valoración de la amabilidad del personal de atención a los visitantes por encima de 8 puntos	Puntuación media en la pregunta sobre la amabilidad del personal de atención al visitante en la encuesta de satisfacción	8,82 puntuación obtenida	✓
	Mantener actualizada la información de la página web del Museo	Número de nuevas actividades que se publicitan en la web del Museo	Entre 40 y 45 al mes.	✓
Accesibilidad	Mantener el certificado de Accesibilidad Universal UNE 170001	Renovación del Certificado de Accesibilidad Universal UNE 170001	Auditoria realizada en septiembre de 2024 con resultado satisfactorio	✓
Tienda-Librería	Diseñar artículos vinculados con la imagen del Museo que sirvan como recuerdo de la visita	N.º de nuevos artículos vinculados a la imagen del Museo a la venta en el año	27 nuevos artículos vinculados con la imagen del museo	✓
	Poner a disposición de los clientes artículos de, al menos, una de las exposiciones que el Museo programa al año	N.º de exposiciones de las que se han elaborado artículos de venta en la Tienda-Librería	3 exposiciones	✓
Community: Amigos del Museo y Seguidores	Mantener informados a los miembros de Community (Amigos y Seguidores) sobre las actividades, propuestas y exposiciones organizadas por el Museo Guggenheim Bilbao	N.º de boletines digitales enviados en el año a Amigos y Seguidores con actividades, exposiciones o noticias relacionadas con el Museo	91 boletines a Amigos 59 boletines a Seguidores	✓
	Promover la realización de actividades exclusivas y generar contenidos <i>online</i> de calidad orientados a los Amigos del Museo y Seguidores	N.º de plazas exclusivas ofrecidas y contenidos <i>online</i> subidos a la zona privada de la web, dirigidos a los Amigos del Museo y Seguidores	11.008 plazas ofrecidas 11 videos subidos a la zona privada	✓
Community Educadores	Enviar un boletín trimestral al colectivo de Educadores con información sobre actividades y recursos organizados en exclusiva para este colectivo y otras noticias relacionadas con el Museo	N.º de boletines enviados en el año al colectivo Community Educadores con actividades, exposiciones o noticias relacionadas con el Museo	5 boletines	✓

# GUGGENHEIM BILBAO

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2024	CUMPLIMIENTO
	Promover la realización de actividades exclusivas y generar contenidos <i>online</i> de calidad orientados al colectivo Community Educadores	N.º de actividades exclusivas ofrecidas y contenidos <i>online</i> subidos a la zona privada de la web dirigidos al colectivo Community Educadores	21 actividades y contenidos online	✓
Actividades editoriales (Publicaciones)	Elaborar catálogos vinculados con las exposiciones de la Programación artística del Museo	N.º de catálogos vinculados a exposiciones de la Programación artística del Museo elaborados	6 catálogos	✓
	Enriquecer el repositorio digital Artitz con los contenidos artísticos relacionados con la actividad expositiva del Museo elaborados en euskera.	N.º de documentos en euskera relacionados con la actividad expositiva del Museo añadidos al repositorio digital Artitz en el año	207 documentos	✓
Biblioteca y fondos documentales	Responder a las solicitudes de acceso a los fondos documentales en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción	N.º de solicitudes de acceso a los fondos documentales respondidas en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total	2 solicitudes / 100%	✓