

GUGGENHEIM BILBAO

CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO 2024–2025

1ª edición

Diciembre 2023

Área responsable de la Carta: Atención al Cliente

GUGGENHEIM
BILBAO

GUGGENHEIM BILBAO

Índice

- 1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL MUSEO 4
- 2. SERVICIOS DEL MUSEO 5
 - 2.1. Programación artística 5
 - 2.1.1. La Colección 5
 - 2.1.2. Exposiciones temporales 5
 - 2.2. Servicios educativos y culturales 6
 - 2.2.1. Actividades educativas 6
 - 2.2.2. Programas sociales educativos 6
 - 2.2.3. Actividades culturales complementarias 6
 - 2.2.4. Visitas guiadas 7
 - 2.2.5. Audioguías 7
 - 2.3. Atención a los Visitantes 7
 - 2.4. Community 9
 - 2.4.1. Amigos del Museo 9
 - 2.4.2. Seguidores 9
 - 2.4.3. Educadores 9
 - 2.5. Servicios complementarios 10
 - 2.5.1. Actividades editoriales (Publicaciones) 10
 - 2.5.2. Biblioteca y fondos documentales 11
 - 2.5.3. Tienda-Librería 11
 - 2.5.4. Cafetería y restaurantes 12

GUGGENHEIM BILBAO

- 3. DERECHOS Y DEBERES DE VISITANTES Y USUARIOS 12
 - 3.1 Derechos 12
 - 3.2 Deberes 13
- 4 PARTICIPACIÓN DE VISITANTES Y USUARIOS 14
- 5 NORMATIVA APLICABLE 14
- 6 QUEJAS Y SUGERENCIAS 15
- 7 COMPROMISOS DE CALIDAD 15
- 8 INDICADORES DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS 18
- 9 ACCESIBILIDAD 21
- 10 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN 21
- 11 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA..... 21
 - 11.1 Ubicación y acceso 21
 - 11.2 Horarios 21
 - 11.3 Contacto con el Museo..... 22
 - 11.4 Tarifas..... 23

GUGGENHEIM BILBAO

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL MUSEO

La creación del Museo Guggenheim Bilbao fue el resultado de una colaboración excepcional entre las Administraciones Vascas y la Solomon R. Guggenheim Foundation. En la actualidad, la institución es una realidad que ha superado las expectativas más ambiciosas a nivel artístico y cultural, y ha contribuido, de forma extraordinaria, a la regeneración urbanística, económica y social de la ciudad de Bilbao y de su entorno inmediato.

Además, su pertenencia a una red internacional de museos le permite acceder a una extensa Colección Permanente que comprende la totalidad de los fondos artísticos de los Museos Guggenheim, incluidas las obras de la Colección Propia de Bilbao. Estas obras se complementan entre sí y en conjunto pueden ofrecer una visión más exhaustiva y completa del arte moderno y contemporáneo.

La Programación artística del Museo comprende tanto presentaciones de la Colección Permanente como exposiciones temporales de gran calidad, que se combinan para proporcionar al público una perspectiva amplia y dinámica del arte de nuestro tiempo.

El edificio del Museo, convertido en reconocible icono de la ciudad de Bilbao, es una gran escultura de titanio, piedra y cristal diseñada por el arquitecto Frank Gehry. Las galerías, algunas de sorprendentes configuraciones y otras de formas regulares, se articulan en torno a un gran Atrio coronado por un lucernario cenital en forma de flor metálica.

El complejo y enriquecedor diálogo que se produce entre el arte expuesto, y la singularidad y versatilidad de los espacios propicia, en el Museo Guggenheim Bilbao, una experiencia museística única e irrepetible.

En la página web del Museo <https://www.guggenheim-bilbao.eus/acerca-del-museo/plan-estrategico> se recoge la información institucional, como la Misión, la Visión, el Propósito y los Valores del Museo Guggenheim Bilbao.

GUGGENHEIM BILBAO

2. SERVICIOS DEL MUSEO

Toda la información para planificar la visita, la Programación artística, actividades complementarias y demás servicios del Museo Guggenheim Bilbao se encuentra disponible en <https://www.guggenheim-bilbao.eus>, incluida la posibilidad de adquirir entradas *online* para el Museo y sus actividades.

La web, actualizada en 2022 coincidiendo con el 25º Aniversario de la institución, ofrece una experiencia inmersiva, visual y emocionante que contribuye al conocimiento y disfrute del arte, y fomenta la interacción con los distintos públicos.

2.1. Programación artística

2.1.1. La Colección

Desde sus inicios, el Museo Guggenheim Bilbao ha ido desarrollando una Colección de significativas obras de arte. Partiendo de la segunda mitad del siglo XX hasta llegar hasta nuestros días, estos fondos incluyen importantes ejemplos a cargo de algunos de los artistas modernos y contemporáneos más reconocidos del panorama artístico local, nacional e internacional.

Además, el Museo Guggenheim Bilbao pertenece a la Red internacional de Museos Guggenheim, que le permite tener acceso a una extensa Colección Permanente que comprende la totalidad de las obras de arte del Solomon R. Guggenheim Museum, la Peggy Guggenheim Collection, el Guggenheim Abu Dhabi y el propio Museo Guggenheim Bilbao. Estos fondos se complementan entre sí y en conjunto ofrecen una visión más exhaustiva y completa del arte moderno y contemporáneo.

2.1.2. Exposiciones temporales

En su Programación artística, el Museo ofrece un dinámico calendario expositivo anual que se compone de presentaciones de la Colección Permanente y un variado conjunto de exposiciones temporales de gran calidad. En conjunto, estas muestras profundizan en los fundamentos del arte actual brindando a un público amplio y diverso panorámicas de la escena internacional desde múltiples perspectivas dentro del contexto de la Historia del arte,

GUGGENHEIM BILBAO

2.2. Servicios educativos y culturales

2.2.1. Actividades educativas

El Museo Guggenheim Bilbao ofrece un amplio elenco de actividades diseñadas en función de los diferentes públicos a los que se dirigen.

Público general

El Museo Guggenheim Bilbao programa charlas, conferencias, actuaciones de danza, intervenciones sonoras, performances, conciertos, proyecciones de cine, cursos o talleres, dirigidos a un público adulto que buscan indagar y ampliar el contenido de las exposiciones y de las obras de la Colección.

Público infantil y familiar

Las actividades concebidas con herramientas, espacios y programas específicos para el público infantil de diversas edades y sus acompañantes adultos ofrecen diversas formas de disfrutar de una experiencia museística amigable y enriquecedora.

Público escolar

El mundo escolar tiene a su disposición diversas actividades y programas en los que pueden participar y que han sido diseñados por el Museo tanto para el alumnado como para los docentes en función de sus intereses, tiempo o necesidades. Además, el Museo pone a disposición de estos últimos numerosos recursos y herramientas digitales.

2.2.2. Programas sociales educativos

El Museo organiza actividades educativas con colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales cuyo objetivo es acercar el arte a todos, sin exclusiones, invitando a las entidades sociales locales a percibir el arte y la creatividad como formas de contribuir a un mayor bienestar, desarrollo de capacidades y conexión social, favoreciendo de este modo tanto a los participantes como a sus familias.

2.2.3. Actividades culturales complementarias

Las actividades culturales complementarias se conciben para ofrecer una programación de iniciativas que ofrece al público un amplio elenco de manifestaciones y disciplinas artísticas —artes escénicas, música, cine, danza, etc.— que, en ocasiones, además, incluyen un componente de socialización.

GUGGENHEIM BILBAO

2.2.4. Visitas guiadas

El Museo Guggenheim Bilbao brinda al público distintas tipologías de Visitas guiadas:

Visitas exclusivas

Impartidas por personal cualificado que abordan tanto la arquitectura del edificio del Museo como las obras que integran las diferentes exposiciones.

Visitas Guggenheim Bilbao +

Recorridos singulares guiados por personal cualificado que permiten no solo conocer las exposiciones del Museo, sino también adentrarse en lugares “secretos” del edificio que normalmente son inaccesibles para el público general, de forma exclusiva.

2.2.5. Audioguías

El servicio de audioguía es un sistema que permite disfrutar de una visita autónoma al Museo, ya que ofrece explicaciones que abarcan los principales rasgos de la arquitectura del edificio y una selección significativa de obras de arte incluidas en las exposiciones. Se trata de un servicio gratuito con la entrada al Museo y están disponibles en euskera, español, inglés, francés, alemán e italiano.

La audioguía es descargable en el teléfono móvil de los usuarios a través de un código QR. En este sentido, el Museo ofrece WIFI gratuito. Para quienes no dispongan de dispositivos móviles o estos no permitan su descarga, el Museo dispone de terminales a disposición del público que pueden obtenerse en las taquillas.

En <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad> pueden consultarse las alternativas a la audioguía para personas con diversidad funcional.

2.3. Atención a los Visitantes

El Museo dispone de un servicio de atención al público, que se presta, fundamentalmente, tanto de manera presencial —en las taquillas y Mostrador de Información y Community—, como telefónica y *online*.

Taquillas principales

El Museo cuenta con cuatro taquillas ubicadas en el Vestíbulo del Museo —en su acceso principal— y convenientemente señalizadas para atender al público básicamente en lo referente a venta de entradas al Museo y a otras actividades, como conferencias, actuaciones, ciclos de cine, conciertos, etc.

GUGGENHEIM BILBAO

Taquilla de grupos

Localizada en la entrada al Museo orientada a la ría, junto a la salida de la Tienda-Librería. Actualmente es de uso exclusivo para quienes han reservado actividades para familias y dirigidas al público infantil.

Mostrador de Información y Community

Situado en el Vestíbulo del Museo —en su acceso principal— y convenientemente señalado, está adaptado para atender a personas con discapacidad. Este mostrador tiene tres funciones principales:

- Brindar información general a los visitantes que así lo solicitan.
- Atender a los participantes en el programa Community y ofrecer servicio de taquilla a este colectivo.
- Asistir a personas con discapacidad, ya que está adaptado para visitantes en silla de ruedas o de baja estatura y disponen de bucle magnético.

Además, actualmente da servicio a los grupos que han realizado una reserva —para actividades como visitas guiadas, visitas escolares, grupos o guías externos, Lagunartean, recorridos guiados gratuitos para Amigos, o Reflexiones Compartidas, entre otras— cuyo lugar de encuentro sea el Mostrador de Información.

Atención telefónica y *online*

El Museo dispone de servicio telefónico y direcciones de correo electrónico para la atención a los visitantes (véase apartado de contacto con el Museo), a los que se suma la asistencia específica a determinados colectivos, como los Amigos y Seguidores del Museo o los Miembros Corporativos.

Guardarropa

El Museo dispone de servicio de guardarropía donde los visitantes pueden depositar prendas de abrigo, bolsos u otros objetos y recorrer el edificio de manera cómoda. También se depositan en él aquellas pertenencias que no está permitido introducir en el espacio expositivo (véase apartado Normas para la visita).

Además, en los días de lluvia se instalan paragüeros colectivos en el Vestíbulo, de modo que los visitantes no tengan que pasar por el guardarropa para entregar sus paraguas.

En <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/servicios/guardarropa> se recoge información adicional sobre este servicio.

GUGGENHEIM BILBAO

2.4. Community

Community es la comunidad en torno al arte y la cultura del Museo que aglutina a una serie de colectivos vinculados al Museo que, a través de este programa, pueden relacionarse con la institución y disfrutar de beneficios y ventajas.

<https://www.guggenheim-bilbao.eus/que-es-community> recoge cumplida información sobre el programa Community.

2.4.1. Amigos del Museo

Los Amigos son un reflejo directo del apoyo social que recibe la institución, especialmente de su entorno más próximo. Mediante una donación anual, los Amigos disfrutan de la Programación artística y las propuestas educativas del Museo de forma preferente, contando asimismo con actividades exclusivas. De este modo, contribuyen a la sostenibilidad del Museo y a la consecución de sus objetivos.

El Programa de Amigos ofrece diferentes modalidades de adhesión, que responden a los diferentes perfiles de donantes y que incluyen diferentes servicios o beneficios

Todas las gestiones para formar parte de este colectivo se pueden realizar *online*, a través de <https://community.guggenheim-bilbao.eus/s/alta> o presencialmente en el Mostrador Community.

2.4.2. Seguidores

Los Seguidores son personas interesadas en el Museo Guggenheim Bilbao y, en general, en las propuestas artísticas y culturales que organiza. Este colectivo, que forma parte de Community, recibe gratuitamente boletines digitales con cumplida información, noticias sobre la Programación y propuestas de actividades, en las que tienen preferencia sobre el público general a la hora de reservar sus plazas.

2.4.3. Educadores

Community Educadores aglutina a aquellas personas que se dedican al ámbito de la educación y la docencia en todos los niveles educativos y formativos y que además están interesados en estar vinculados al Museo. Sus integrantes tienen acceso a numerosos recursos y contenidos *online*, y también disfrutan de beneficios exclusivos, como la participación en actividades y programas diseñados para ellos.

GUGGENHEIM BILBAO

2.5. Servicios complementarios

2.5.1. Actividades editoriales (Publicaciones)

La actividad editorial del Museo Guggenheim Bilbao tiene como objetivo contribuir a la Misión del Museo a través de sus publicaciones.

Desde su fundación, las publicaciones no solo aglutinan los proyectos editoriales destinados al público especializado y general, sino también las ediciones internas de todo tipo que precisan las diferentes áreas. Sin embargo, y en el ámbito de la presente Carta de servicios, solo se enumeran las englobadas dentro de la primera de estas categorías. Así, el Museo edita fundamentalmente:

Catálogos de exposición, al objeto de difundir el trabajo de artistas, movimientos o tendencias del arte moderno y contemporáneo. Los catálogos incluyen escritos a cargo de voces relevantes en ámbitos como la crítica, la historia y la filosofía del arte, la plástica o el pensamiento contemporáneo, entre otros, que contribuyen al patrimonio artístico y cultural y al enriquecimiento de la sociedad. Las ediciones de los catálogos de exposición se realizan en varios idiomas, fundamentalmente en español y euskera, pudiendo aparecer también en otras lenguas.

Libros en torno a la singular arquitectura del edificio del Museo.

Volúmenes sobre los fondos artísticos del Museo y la Colección Permanente, cuyo objetivo es investigar en torno a las obras y artistas de la Colección y divulgar este conocimiento, resaltando en su caso la complementariedad de las Colecciones de los Museos Guggenheim. Estas ediciones se realizan en varios idiomas, fundamentalmente en español y euskera, pudiendo aparecer también en otras lenguas.

Otras ediciones, como materiales didácticos, guías o folletos que contienen información útil para el público en torno a los contenidos del Museo, y que pueden ofrecerse tanto en soportes impresos como *online* a través de la página web.

Contenidos artísticos y didácticos que acompañan a la Programación artística al objeto de brindar al público las claves más importantes de los fondos expuestos. Estos contenidos están disponibles en las salas de Museo, y también son accesibles desde la web, y se presentan en euskera, español, inglés y francés.

Memorias anuales de actividad, cuya publicación se realiza a través de la web con el fin de abundar en aspectos relativos a la transparencia en la gestión y el buen gobierno.

Por otra parte, desde su creación en 1997, el Museo Guggenheim Bilbao ha tenido una especial sensibilidad hacia el uso del euskera en todos sus soportes, comunicaciones y ediciones institucionales. En este sentido, el Museo ha sido pionero en la creación de materiales de diversa índole en euskera relativos a su actividad expositiva, al objeto de contribuir a la difusión de esta lengua y a la creación del discurso en materia de arte moderno y contemporáneo en euskera.

Por ello, el repositorio digital Artitz se crea en 2017, coincidiendo con el XX Aniversario del Museo, para

GUGGENHEIM BILBAO

acoger los conceptos y argumentos que sustentan cada muestra que ha formado parte, a lo largo de los años, de los soportes expositivos en euskera que el Museo ha puesto a disposición de sus visitantes, tanto en los espacios físicos del edificio como *online*. La plataforma Artitz es accesible desde <https://www.guggenheim-bilbao-artitz.eus/> y se va alimentando con cada presentación expositiva.

2.5.2. Biblioteca y fondos documentales

La Biblioteca del Museo está especializada en arte contemporáneo y en la Colección Guggenheim. Su fondo abarca principalmente desde la segunda mitad del siglo XX hasta la actualidad, período que corresponde con el inicio cronológico de las obras de arte que integran la Colección Propia.

Contiene un amplio fondo bibliográfico que en este momento cuenta más de 13.000 volúmenes — fundamentalmente monografías y catálogos de exposición—, divididos en bloques temáticos; también cuenta con documentación sobre las exposiciones temporales, la Colección Permanente y sus artistas, y dispone de una colección de referencia y materiales en otros soportes, como CD y vídeo.

La Biblioteca está exclusivamente a disposición de personas que necesiten llevar a cabo una investigación en el ámbito artístico que esté relacionada con los artistas que forman parte de la Colección o que hayan sido expuestos en el Museo. Para acceder, es necesario concertar cita con antelación y solicitar previamente las publicaciones que se consultarán. El fondo bibliográfico informatizado está disponible en <https://guggenheim-bilbao.absysnet.com>

La Biblioteca cuenta con infraestructura para uso de ordenadores portátiles propios y acceso gratuito a Internet.

2.5.3. Tienda-Librería

El Museo Guggenheim Bilbao dispone de una Tienda-Librería, que fue reubicada y rediseñada en 2014 por el arquitecto del Museo, Frank Gehry. Cuenta con acceso directo desde el Atrio, así como dos entradas independientes —una desde el Vestíbulo y otra desde la zona de grupos— para clientes que no deseen pasar al área expositiva.

Situada en una planta diáfana de 375 m², conjuga un cuidado diseño y elementos arquitectónicos singulares con mobiliario ideado y fabricado *ex profeso*, al objeto de exhibir, de manera esmerada y accesible, los diversos artículos que integran su catálogo de productos. Este se compone de creaciones inspiradas en las formas del edificio, objetos de diseño, piezas de decoración, joyas de autor, libros o textiles exclusivos, entre otros artículos.

Asimismo, el Museo dispone de una Tienda *online* <https://tienda.guggenheim-bilbao.eus>, donde se pueden adquirir muchos de los productos que están a la venta en el espacio físico del Museo.

GUGGENHEIM BILBAO

2.5.4. Cafetería y restaurantes

El Museo Guggenheim Bilbao ofrece a sus visitantes tres propuestas gastronómicas diferentes, cuyo detalle pueden consultar <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/servicios/restaurantes>.

Cafetería (Bar Guggenheim Bilbao)

La cafetería ofrece una variada carta de pintxos y raciones, una manera alternativa de comer y disfrutar de elaboraciones y mezclas sorprendentes, sin renunciar a la calidad.

Dispone además de terraza, situada en la plaza del Museo, para descansar tras la visita y disfrutar de la comida con unas visitas únicas.

Restaurante Bistró Guggenheim Bilbao

Bistró Guggenheim Bilbao pone en valor un estilo de cocina libre, vinculada a las raíces, al recuerdo de platos que forman parte de una cultura y han sido adaptados a un contexto de vanguardia, sin perder sabores ni texturas.

Recetas y salsas antiguas son la base de su oferta, pero refinadas, evolucionadas y adaptadas para el público que busca una cocina sabrosa y sana, y una experiencia gastronómica informal.

- Restaurante Nerua Guggenheim Bilbao

El chef Josean Alija ha sabido cultivar un estilo propio en Nerua Guggenheim Bilbao. Aroma, belleza, textura y sabor son las bases que definen una cocina local que nace en las huertas, en el mar y en las granjas del entorno, siempre buscando la esencia de cada producto.

Además de la carta, que se adapta a cada temporada, el restaurante dispone de un menú degustación.

3. DERECHOS Y DEBERES DE VISITANTES Y USUARIOS

En relación a los servicios prestado por el Museo Guggenheim Bilbao, los visitantes y usuarios tienen los siguientes derechos y deberes.

3.1 Derechos

Los visitantes y usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Tener acceso a los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, que se pueden consultar en <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/consejos>, así como en las entradas adquiridas *online (print at home)*.

GUGGENHEIM BILBAO

- Disponer de toda la información en torno a las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita, tanto a través de la página web como del servicio de Atención a los visitantes.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida siempre que se cumplan los requisitos establecidos para ello por el Museo y que están recogidos en <https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas>.
- Contar con las condiciones de seguridad e higiene necesarias.

3.2 Deberes

Los visitantes deben observar una serie de normas durante su recorrido por el Museo, encaminadas a salvaguardar las obras de arte y respetar al resto del público:

- No está permitido tocar las obras de arte, ya que son frágiles y pueden dañarse al mínimo roce. No se puede entrar en las galerías expositivas con objetos punzantes o similares, tales como señalizadores, bolígrafos, etc. Es preciso guardar una distancia prudencial respecto a las obras.
- Si se acude al Museo con menores, se debe procurar que estén siempre al lado de los adultos y explicarles la importancia de no tocar las obras. No está permitido correr ni gritar por las salas, ya que resulta molesto para las demás personas. Los grupos de menores deben ir acompañados y controlados en todo momento para garantizar que cumplan las normas.
- Está permitido amamantar en el Museo y dar de comer a menores en zonas habilitadas (pasillos y bancos, siempre fuera de las zonas expositivas).
- Se prohíbe la entrada al Museo con bultos grandes, paraguas, paquetes, mochilas o bolsas mayores de 35 x 35 cm. Estos objetos deben depositarse en el guardarropa.
- No está permitida la entrada de animales, salvo perros-guía y animales de compañía por prescripción médica.
- Está prohibido fumar e introducir alimentos; también se prohíbe beber en las galerías.
- Es posible realizar fotografías sin *flash* únicamente para uso privado. Se señalarán y/o indicarán las excepciones a este permiso.
- Quedan prohibidos los trípodes y los palos selfi.

GUGGENHEIM BILBAO

4 PARTICIPACIÓN DE VISITANTES Y USUARIOS

Los visitantes y usuarios del Museo Guggenheim Bilbao 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;
- las herramientas para conocer la satisfacción de visitantes y usuarios de que dispone el Museo;
- los canales de comunicación con los que cuenta el Museo.

5 NORMATIVA APLICABLE

- Ley 7/2006, de 1 de diciembre, de Museos de Euskadi.
- Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- Decreto 17/2019, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Decreto 119/2019, de 23 de julio, de modificación del Decreto que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas
- Decreto 277/2010, de 2 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia.
- Ley 9/2016, de 2 de junio, de Fundaciones del País Vasco.
- Decreto 115/2019, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Protectorado y del Registro de Fundaciones del País Vasco.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, Relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad.

GUGGENHEIM BILBAO

- Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.

6 QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los visitantes pueden presentar sus reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios del Museo Guggenheim Bilbao en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- de forma presencial, en el Museo, en el Mostrador de Información y Community;
- dejando un comentario en el cuestionario de satisfacción que recibe a través del correo electrónico tras la visita cuando la entrada ha sido adquirida *online*;
- a través de los distintos canales de comunicación de los que dispone el Museo.

Los visitantes pueden, si así lo desean, ser asesorados por el equipo de Información y Atención a los Visitantes en su formulación.

Planteada la queja o sugerencia, la persona recibe la constancia de su presentación mediante el envío de una comunicación. Posteriormente, tras su análisis, las quejas y sugerencias formuladas se responden dentro del plazo establecido.

7 COMPROMISOS DE CALIDAD

Los servicios que se recogen en esta Carta serán prestados por el Museo Guggenheim Bilbao conforme a los siguientes compromisos:

GUGGENHEIM BILBAO

Programación artística

Contribuir al conocimiento y disfrute del arte moderno y contemporáneo, reuniendo, investigando y exponiendo sus obras en el contexto de la Historia del Arte a través de una Programación artística que conjuga presentaciones de la Colección Permanente con exposiciones temporales de gran calidad.

- Programar, al menos, seis exposiciones al año que den a conocer al gran público artistas referentes de la Historia del arte moderno y contemporáneo.

Actividades educativas

Garantizar el acceso a los contenidos artísticos del Museo a través del desarrollo de nuevas formas de mediación, herramientas y actividades que respondan a las necesidades de los visitantes y colectivos educativos, fomentando la socialización, el aprendizaje y la creatividad.

- Programar al año al menos 800 actividades educativas dirigidas a escolares.
- Programar al año al menos 250 actividades educativas orientadas al público familiar.
- Programar al año al menos 70 sesiones de actividades educativas destinadas al público general.

Programas sociales educativos

Promover la relación con la comunidad artística y con los colectivos locales desfavorecidos o con necesidades especiales, poniendo en valor iniciativas que fomenten la resiliencia y la contribución del arte al bienestar humano en toda la sociedad.

- Ofrecer 200 actividades de carácter social para colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales.

Actividades culturales complementarias

Atraer al Museo a personas con intereses culturales durante su tiempo de ocio a través de iniciativas que presenten diversas disciplinas artísticas y les permitan disfrutar con sus amistades de momentos de encuentro, a la vez que pueden, igualmente, visitar las exposiciones:

- Programar al menos diez actividades socioculturales al año

Atención a los Visitantes

Garantizar la satisfacción de los visitantes a través de un servicio eficiente y un trato diferenciado, generando, además, experiencias únicas que contribuyan a crear una experiencia de elevada calidad, motive nuevas visitas, mueva a los visitantes a acudir al Museo en repetidas ocasiones y fomente el establecimiento de relaciones continuadas con el Museo.

- Prestar una atención personalizada, tanto en los mostradores del Museo como a través de las líneas telefónicas.
- Dar respuesta y una solución concreta, en su caso, a las quejas y sugerencias recibidas en un

GUGGENHEIM BILBAO

plazo máximo de 30 días desde su recepción.

- Obtener, como mínimo, una valoración de la amabilidad del personal de atención al visitante por encima del 8.
- Mantener la información de la página web del Museo actualizada.

Community Amigos del Museo y Seguidores

Promover el apoyo social del Museo tejiendo una red que contribuya a su fidelización y mejor conocimiento con el fin de adecuar la Programación expositiva, las actividades y los servicios de la institución a los distintos intereses y perfiles de estos colectivos.

- Enviar un boletín mensual a los Amigos y Seguidores con actividades, exposiciones o noticias relacionadas con el Museo.
- Promover la realización de actividades exclusivas y generar contenidos *online* de calidad orientados a los Amigos del Museo y Seguidores.

Community Educadores

Crear una gran comunidad en torno al arte, la cultura y la educación que ayude a promover una mayor concienciación sobre la importancia y complejidad de la profesión y la labor educativa y docente.

- Enviar un boletín trimestral al colectivo de Educadores con actividades, exposiciones o noticias relacionadas con el Museo.
- Promover la realización de actividades exclusivas y generar contenidos *online* de calidad orientados al colectivo Community Educadores.

Actividades editoriales (Publicaciones)

Contribuir al conocimiento y disfrute del arte moderno y contemporáneo en la sociedad a través de la investigación, el estudio y el análisis de la obra de autores, movimientos y tendencias, mediante la publicación de catálogos de sus principales exposiciones temporales.

- Elaborar catálogos vinculados con las exposiciones de la Programación artística del Museo.

Por otro lado, hacer accesible para el público los contenidos artísticos en euskera elaborados por el Museo en el desarrollo de su actividad expositiva a través de una plataforma digital.

- Enriquecer el repositorio digital Artitz con los contenidos artísticos relacionados con la actividad expositiva del Museo elaborados en euskera.

Biblioteca y fondos documentales

Contribuir a la investigación y el estudio del arte contemporáneo a partir de la segunda mitad del siglo XX, facilitando el acceso a los fondos bibliográficos y documentales del Museo.

- Responder a las solicitudes de acceso a los fondos documentales en un plazo máximo de dos

GUGGENHEIM BILBAO

días hábiles desde su recepción.

Tienda-Librería

Trasladar a la sociedad la imagen de excelencia y calidad del Museo a través de los productos ofertados a los clientes de la Tienda-Librería, de manera que se puedan satisfacer sus necesidades contribuyendo, al mismo tiempo, de manera efectiva a la autofinanciación de la institución.

- Diseñar artículos vinculados con la imagen del Museo que sirvan como recuerdo de la visita al Museo.
- Poner a disposición de los clientes artículos de, al menos, una de las exposiciones que el Museo programa al año.

Accesibilidad

Facilitar a todas las personas el acceso a las actividades y los servicios que ofrece el Museo Guggenheim Bilbao.

- Mantener el certificado de Accesibilidad Universal UNE 170001.

8 INDICADORES DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, el Museo Guggenheim Bilbao establece los siguientes indicadores, que se evalúan anualmente y cuyo resultado se publica en la web del Museo.

Programación artística

- N.º de exposiciones programadas en el año

Actividades educativas

- N.º actividades educativas programadas en el año dirigidas a escolares
- N.º actividades educativas programadas en el año orientadas al público familiar
- N.º actividades educativas programadas en el año destinadas al público general

Programas sociales educativos

- N.º de actividades de carácter social ofrecidas en el año a colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales

Actividades culturales complementarias

- N.º de sesiones de actividades socioculturales programadas en el año

GUGGENHEIM BILBAO

Atención a los Visitantes

- N.º de personas que trabajan en la atención personalizada, tanto en los mostradores del Museo como en las líneas telefónicas
- N.º de quejas y sugerencias respondidas en un plazo máximo de 30 días desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- Puntuación media en la pregunta sobre la amabilidad del personal de atención al visitante en la encuesta de satisfacción.
- Número de nuevas actividades del Museo que se publicitan en la web

Community Amigos y Seguidores

- N.º de boletines digitales enviados en el año a Amigos y Seguidores con actividades, exposiciones o noticias relacionadas con el Museo.
- N.º de actividades exclusivas ofrecidas y contenidos *online* subidos a la zona privada de la web, dirigidos a los Amigos del Museo y Seguidores.

Community Educadores

- N.º de boletines enviados en el año al colectivo Community Educadores con actividades, exposiciones o noticias relacionadas con el Museo.
- N.º de actividades exclusivas ofrecidas y contenidos *online* subidos a la zona privada de la web dirigidos al colectivo Community Educadores.

Actividades editoriales (Publicaciones)

- N.º de catálogos vinculados a exposiciones de la Programación artística del Museo elaborados.
- N.º de documentos en euskera relacionados con la actividad expositiva del Museo añadidos al repositorio digital Artitz en el año.

Biblioteca y fondos documentales

- 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.

Tienda-Librería

- N.º de nuevos artículos vinculados a la imagen del Museo puestos a la venta en la Tienda-Librería en el año.
- N.º de exposiciones de las que se han elaborado artículos de venta en la Tienda-Librería.

Accesibilidad

- Renovación del Certificado de Accesibilidad Universal UNE 170001.

GUGGENHEIM BILBAO

Página web

- Mantener la página web actualizada

GUGGENHEIM BILBAO

9 ACCESIBILIDAD

El Museo Guggenheim Bilbao fue la primera organización del mundo en obtener el certificado de Accesibilidad Universal UNE 170001, que garantiza la accesibilidad universal a servicios y entornos para todas las personas usuarias y que se ha mantenido, a lo largo del tiempo, bajo la premisa de la mejora continua.

En <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad> se recoge una guía de las medidas implementadas en el Museo para convertirlo en una organización accesible.

10 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los visitantes que consideren que el Museo Guggenheim Bilbao ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios podrán dirigir un escrito al Departamento de Atención al Visitante, y recibirán una contestación por escrito, en el plazo máximo de 30 días hábiles, indicando, en su caso, las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectadas.

11 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

11.1 Ubicación y acceso

El Museo Guggenheim Bilbao se encuentra situado en Abandoibarra etorbidea n.º 2, en el centro de la ciudad de Bilbao.

Dispone de dos entradas, ambas accesibles para personas con movilidad reducida:

- Entrada principal, accesible desde la plaza por la escalinata o por el ascensor ubicado junto a la cafetería.
- Entrada orientada a la ría provista de rampa para el acceso de personas con movilidad reducida.

La Biblioteca y las oficinas del Museo se encuentran en el edificio de administración anexo, sito en la plaza del Museo.

11.2 Horarios

El horario habitual del Museo es de martes de domingo, de 10:00 a 19:00 h.

No obstante, en Semana Santa y en el periodo estival se amplía el horario, siendo este de lunes a domingo, de 10:00 a 20:00 h.

GUGGENHEIM BILBAO

Existen jornadas en las que el Museo tiene un horario especial:

- 24 y 31 de diciembre: de 10:00 a 17:00 h
- 25 de diciembre y 1 de enero: cerrado

Los horarios actualizados del Museo pueden consultarse en <https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas>.

Oficinas

El horario de oficinas del Museo es de lunes a jueves de 9:00 a 14:00 h y de 15:30 a 18:30 h; viernes, de 9:00 a 15:00 h.

Biblioteca

Actualmente, la Biblioteca está exclusivamente a disposición de estudiosos y, para acceder, es necesario concertar cita con antelación (véase apartado contacto con el Museo).

11.3 Contacto con el Museo

Atención a los Visitantes

Tel. +34 944 35 90 00 – +34 944 35 90 80

informacion@guggenheim-bilbao.eus

<https://www.guggenheim-bilbao.eus/>

Mostrador de Información y Community

Educación

Tel. +34 94 435 90 67

hezkuntza@guggenheim-bilbao.eus

social@guggenheim-bilbao.eus

Amigos del Museo y Seguidores

Tel. +34 944 35 90 80

community@guggenheim-bilbao.eus

Mostrador de Información y Community

Biblioteca y fondos documentales

Tel. +34 944 35 90 00

GUGGENHEIM BILBAO

actividadescuratoriales@guggenheim-bilbao.eus

Tienda-Librería

Tel. +34 944 03 91 37 (atención al cliente de 9:00 a 14:00 h)

tienda@guggenheim-bilbao.eus

11.4 Tarifas

Museo

Existen distintas tarifas según el periodo en el que se visite el Museo y el perfil del visitante, siendo la entrada gratuita para los Amigos del Museo, los menores de 18 años y los beneficiarios del programa ERDU dirigido a personas en situación de desempleo. Por ello es necesario consultar <https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas> para conocer la tarifa aplicable en cada caso el día de la visita.

Todas las entradas incluyen audioguía.

No se admiten devoluciones de entradas ya emitidas.

Actividades educativas y culturales

Los precios de las distintas actividades educativas y culturales ofertadas por el Museo Guggenheim Bilbao están disponibles en <https://www.guggenheim-bilbao.eus/actividades>.

Community

Las tarifas de las distintas modalidades de participación en el programa Community del Museo se recogen en <https://www.guggenheim-bilbao.eus/que-es-community>.

11.5 ¿Cómo llegar?

Al Museo Guggenheim Bilbao se puede llegar con facilidad en transporte público, accesible y adaptado a personas con movilidad reducida.

La página web del Museo <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/como-llegar> recoge la información actualizada sobre la forma de llegar al Museo en distintos transportes.

- Avión
- Tren
- Autobús
- Tranvía
- Metro
- Coche
- Autocaravana

GUGGENHEIM BILBAO