



CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO 2024–2025

Primera edición: diciembre 2023
Área responsable: Servicios a los Visitantes

GUGGENHEIM BILBAO

Misión

La Misión del Museo Guggenheim Bilbao es reunir, conservar e investigar el arte moderno y contemporáneo, y exponerlo en el contexto de la Historia del Arte desde múltiples perspectivas y dirigido a una audiencia amplia y diversa, para contribuir al conocimiento y disfrute del arte y los valores que este representa, en el marco de una obra emblemática de la arquitectura, como pieza fundamental de la Red de los Museos Guggenheim y sirviendo de símbolo de la vitalidad del País Vasco.

Objeto de la Carta de Servicios

Formular y dar a conocer los compromisos del Museo hacia sus visitantes.

Para ratificar el cumplimiento de estos objetivos, la institución somete a auditoría esta Carta anualmente y publica los resultados obtenidos, identificando de este modo aquellas posibles áreas de mejora que pudieran aplicarse a los servicios que presta el Museo.

Servicios del Museo

Información para planificar la visita, la Programación artística, actividades complementarias y demás servicios del Museo Guggenheim Bilbao, como la adquisición de entradas *online* para el Museo y sus actividades:

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

Programación artística

Colección permanente

Exposiciones temporales



Compromiso y Medición

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



Actividades educativas

Actividades para distintos públicos

Iniciativas para acercar el arte a colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales

Programas socioculturales y disciplinas artísticas con un componente adicional de socialización

Visitas guiadas gratuitas, exclusivas, “Guggenheim Bilbao”

Audioguía gratuita en 6 idiomas



Compromisos y Medición

Programar, al menos, 800 actividades para escolares

N.º actividades para escolares realizadas en el año

Programar, al menos, 250 actividades para público familiar

N.º actividades para familias realizadas en el año



Actividades educativas



Compromisos y Medición

Programar, al menos, 70 actividades para público general

N.º actividades público general realizadas en el año

Programar, al menos, 200 actividades de carácter social

N.º actividades sociales realizadas en el año



Actividades educativas



Compromisos y Medición

Programar, al menos, 10 actividades socioculturales

N.º de actividades socioculturales realizadas en el año



Servicios a los visitantes

Varias taquillas, Guardarropía, paragüeros

Diversas vías de contacto para público y colectivos vinculados

Organización accesible [<https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad>]



Compromisos y Medición

Prestar atención personalizada, tanto en los mostradores del Museo como a través de las líneas telefónicas

N.º de personas que prestan atención personalizada, en los mostradores del Museo y en las líneas telefónicas

Obtener, como mínimo, una valoración de la amabilidad del personal de Servicios al Visitante por encima de 8 puntos

Puntuación media sobre la amabilidad del personal de Servicio al Visitante en la encuesta de satisfacción

Dar respuesta y solución concreta a quejas y sugerencias en un plazo medio de 10 días

Promedio de días invertidos en dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas

Servicios a los visitantes

GUGGENHEIM BILBAO

ACTIVIDADES



Del 12 de abril al 14 de julio, 2024

CURSO DE ARTE ONLINE: MÁS ALLÁ DEL "ARTE POP"

Curso

En familia

En escena

Cursos y talleres

Art & Music

Online

Visitas

Amigos

Educadores

Wellbeing

Compromisos y Medición

Mantener actualizada la información de la web

N.º de nuevas actividades que se incluyen en la web

Mantener el certificado de Accesibilidad Universal
UNE 170001

Renovación del Certificado de Accesibilidad Universal
UNE 170001



Community

Comunidad del Museo que aglutina a diversos colectivos [Amigos, Seguidores, Educadores] que disfrutan de beneficios y ventajas



Compromisos y Medición

Mantener informados a los miembros de Community sobre las actividades, propuestas y exposiciones organizadas por el Museo

N.º de boletines digitales enviados en al año a Amigos y Seguidores

Promover la realización de actividades exclusivas y generar contenidos *online* de calidad orientados a este colectivo

N.º de actividades exclusivas y contenidos *online* subidos a la zona privada de la web, dirigidos a Amigos del Museo y Seguidores

Community

Comunidad del Museo que aglutina a diversos colectivos [Amigos, Seguidores, Educadores] que disfrutan de beneficios y ventajas



Compromisos y Medición

Enviar un boletín trimestral al colectivo de Educadores con actividades, exposiciones o noticias relacionadas con el Museo

N.º de boletines digitales enviados en al año a Community Educadores

Promover la realización de actividades exclusivas y generar contenidos online de calidad orientados al colectivo Community Educadores

N.º de actividades exclusivas y contenidos *online* subidos a la zona privada de la web dirigidos al colectivo Community Educadores

Tienda-Librería

Productos inspirados en el edificio, objetos de diseño, decoración, joyería, textiles, libros, etc.

Tienda online [<https://tienda.guggenheim-bilbao.eus>]



Compromisos y Medición

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

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



Actividad editorial - Publicaciones

Contenidos artísticos y didácticos que acompañan a la Programación artística.

Catálogos de exposición

Libros sobre la arquitectura y los fondos artísticos del Museo

Otras ediciones (materiales didácticos, guías, folletos).

Repositorio digital Artitz de contenidos artísticos en euskera [<https://www.guggenheim-bilbao-artitz.eus/>]



Compromisos y Medición

Elaborar catálogos vinculados con las exposiciones de la Programación artística

N.º de catálogos elaborados

Enriquecer el repositorio digital Artitz con los contenidos artísticos del Museo elaborados en euskera

N.º documentos en euskera relacionados con la actividad expositiva añadidos al repositorio digital Artitz en el año



Biblioteca y fondos documentales

Fondo bibliográfico sobre los artistas de la Colección o de las exposiciones para investigadores

Fondo bibliográfico informatizado [<https://guggenheim-bilbao.absysnet.com>]

Ordenadores portátiles y acceso gratuito a Internet



Compromiso y Medición

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

N.º solicitudes de acceso a los fondos documentales respondidas en un plazo máximo de dos días hábiles y porcentaje sobre el total



Comunicación cumplimiento compromisos

El resultado del cumplimiento de los compromisos se publica anualmente en la web del Museo:

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

Igualmente pueden consultarse aquí:

- la legislación aplicable
- los derechos y deberes de los usuarios en relación con los servicios del Museo
- las modificaciones a la Carta



Medidas de subsanación

Los visitantes y usuarios que consideren que el Museo Guggenheim Bilbao no ha cumplido los compromisos asumidos en esta Carta pueden dirigir un email a:

información@guggenheim-bilbao.eus

Recibirán contestación por escrito en el plazo máximo de 30 días hábiles indicando, en su caso, las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

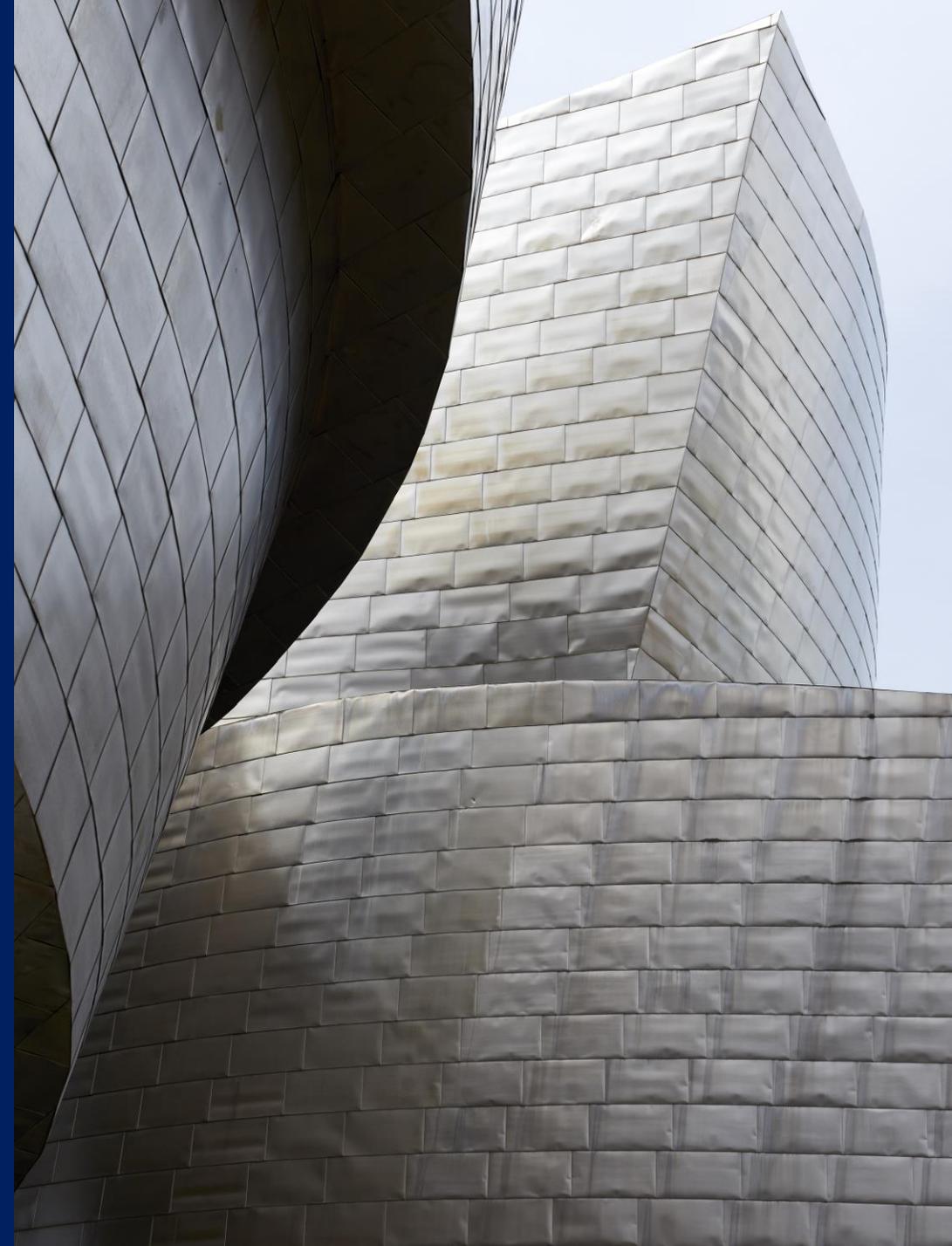
Cuando sea imposible cumplir los compromisos de esta Carta, el Servicio a los Visitantes corregirá esta situación para no perjudicar a visitantes y usuarios.



Participación de visitantes y usuarios

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

- la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios
- las herramientas de que dispone el Museo para conocer la satisfacción de visitantes y usuarios
- los canales de comunicación con el Servicio al Visitante indicado en esta Carta



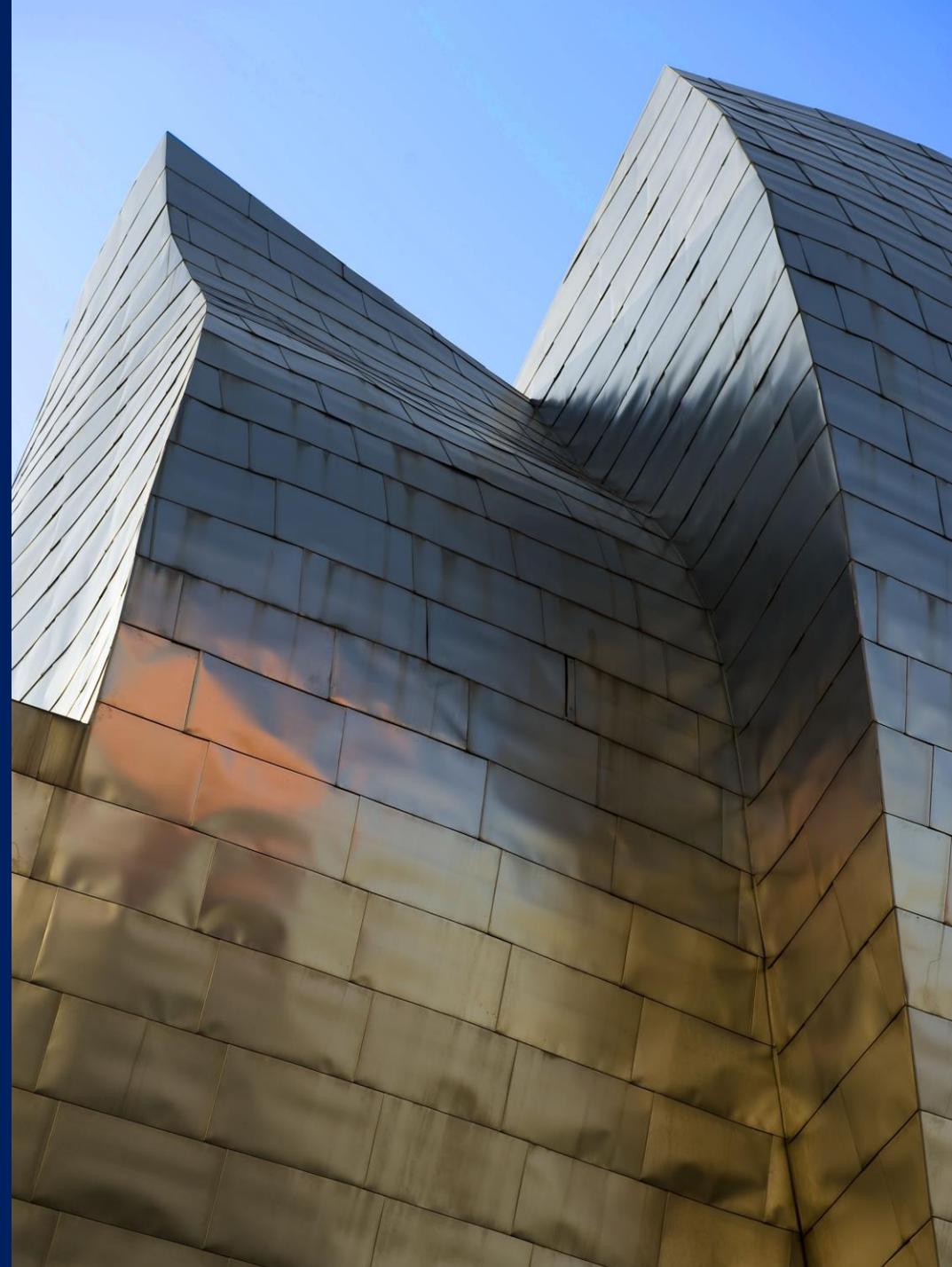
Quejas y sugerencias

Los visitantes y usuarios pueden presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios del Museo de las siguientes maneras:

- Presencial en el Mostrador de Información y Community del Museo
- Dejando un comentario en el cuestionario de satisfacción que se recibe por email tras la visita cuando la entrada ha sido adquirida *online*
- A través de los distintos canales de comunicación con el Servicio al Visitante: informacion@guggenheim-bilbao.eus, [+34 944 35 90 00](tel:+34944359000) y [+34 944 35 90 80](tel:+34944359080)

Asimismo pueden, si así lo desean, ser asesorados por el equipo de Información y Servicio al Visitante en su formulación.

Planteadas la queja o sugerencia, la persona recibe constancia de su presentación a través de una comunicación. Tras el análisis pertinente, las quejas y sugerencias formuladas se responden dentro del plazo establecido.



Información general

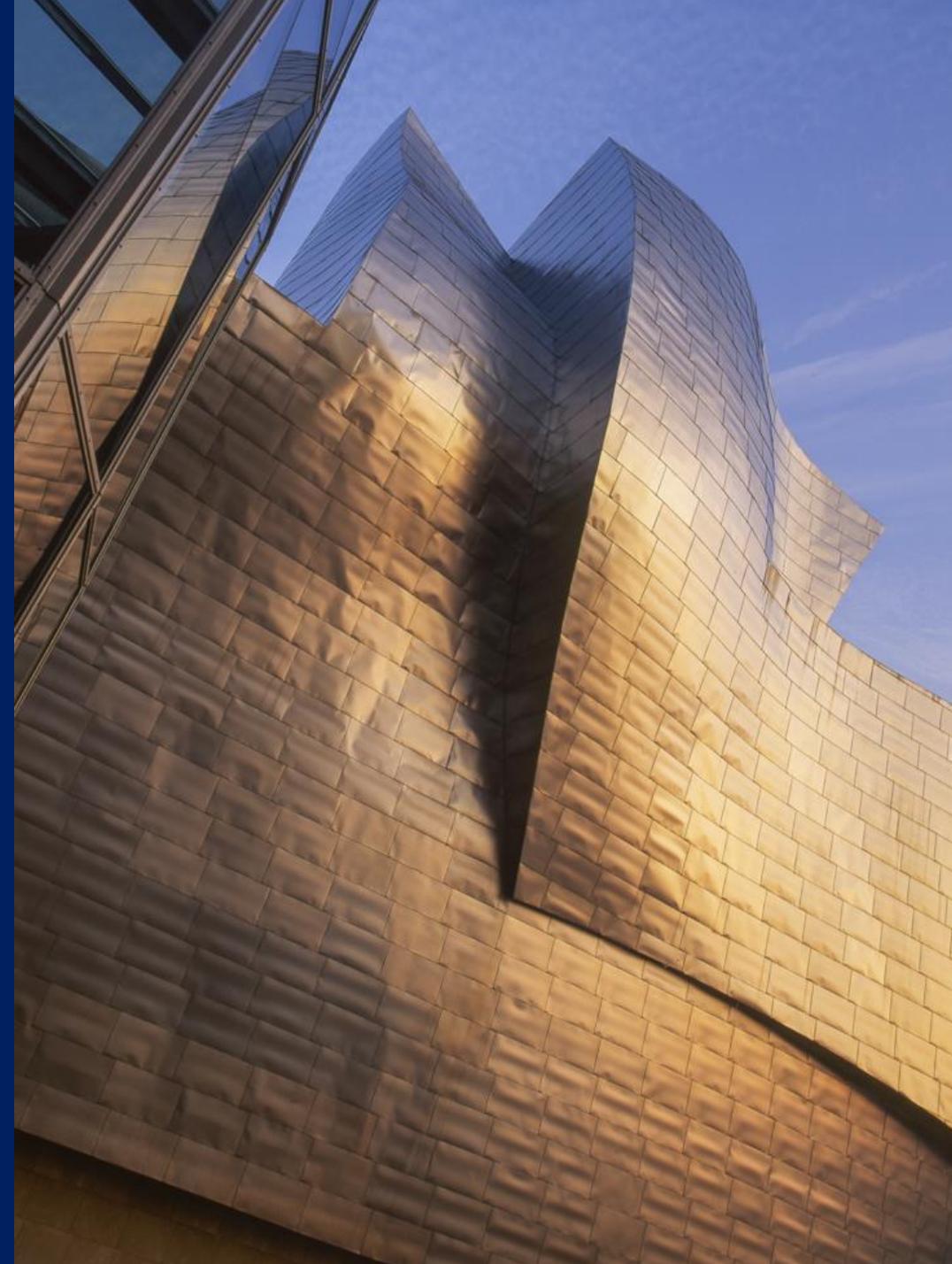
Abandoibarra etorbidea n.º 2, 48009 Bilbao

Horario habitual	martes a domingo, de 10:00 a 19:00 h
Semana Santa y verano	lunes a domingo, de 10:00 a 20:00 h
Jornadas especiales	24 y 31 de diciembre: de 10:00 a 17:00 h 25 de diciembre y 1 de enero: cerrado

Existen distintas **tarifas** según la fecha de visita y el perfil del visitante
Gratuito: Amigos del Museo, menores de 18 años y beneficiarios del programa ERDU (personas en situación de desempleo)

Todas las entradas incluyen audioguía
No se admiten devoluciones de entradas ya emitidas.

Información actualizada en
<https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas>



Acceso

Autobús -Bilbobus

- Líneas 01, 10, 13, 18 y A7 en la parada: “Museo 1 / Henao”
- Líneas 13, 27, 38 y 48 en las paradas “Alda. Recalde 31 y 11” y “Alda. Recalde 12”
- Líneas 11 y 71 en las paradas “La Salve / Igogailua” y “Campo Volantín / La Salve”

Metro

- Parada “Moyua”, salida “Ercilla-Guggenheim”

Tren

- RENFE, estación “Bilbao Abando”
- ET/FV, estación “Atxuri (Bilbao)”

Tranvía

- Parada “Guggenheim”





CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO