

2020-2021

Carta de Servicios completa en:  
[www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) y [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

# CARTA DE SERVICIOS RED DE MUSEOS

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:  
**BizkaikOA EPEF / Dirección General de Cultura**



 **Bizkaia**  
*foru aldundia*  
*diputación foral*



# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

## VISITAS GUIADAS



Los museos forales ofrecen **visitas guiadas** de sus exposiciones permanentes y temporales. En algunos museos, la visita guiada a su exposición permanente es obligada.

## EXPOSICIONES



Programa de **exposiciones permanentes y temporales** de calidad que difundan el patrimonio cultural de Bizkaia, así como otros temas de interés general para la sociedad.

## INVESTIGACIONES Y SERVICIO A PERSONAS INVESTIGADORAS Y PUBLICACIONES



Los museos realizan **trabajos de investigación** sobre temas culturales y patrimoniales de Bizkaia relacionados con la temática de cada museo.

Los museos **dan servicio** a las **personas investigadoras** que deseen profundizar en temas relacionados con cada uno de los museos y sus colecciones.

Los museos editan **publicaciones** que permiten poner a disposición del público las investigaciones realizadas.

# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

## RESTAURACIÓN Y CONSERVACIÓN

Los museos realizan labores de restauración y conservación de las piezas y objetos que albergan en su interior.

## ACTIVIDADES DIDÁCTICAS

Actividades organizadas (charlas, conferencias, seminarios, demostraciones, talleres,..) ligadas a la propia temática de los museos, sus colecciones y exposiciones temporales programadas.

## ACTIVIDADES DE OCIO

Actividades organizadas de tipo lúdico (catas, degustaciones, sesiones de cine, conciertos...) ligadas a la propia temática de los museos, sus colecciones y exposiciones temporales programadas.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible los propios museos o su mail, [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) o de los distintos canales de la DFB.

El 90% se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días desde que el servicio las recibe.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## VISITAS GUIADAS

### NOS COMPROMETEMOS A

Realizar todas las visitas guiadas ofertadas con solicitud previa de las personas usuarias, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Porcentaje (%) de visitas guiadas efectuadas.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con las visitas guiadas.

## EXPOSICIONES

### NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer exposiciones y contenidos interesantes y atractivos en la red de museos de la Diputación Foral de Bizkaia, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con las exposiciones y contenidos disponibles en la red de museos de la DFB.

Realizar al menos 10 exposiciones temporales al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

- Número de exposiciones temporales realizadas.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con las exposiciones.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible los propios museos o su mail, [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) o de los distintos canales de la DFB.

El 90% se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días desde que el servicio las recibe.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## INVESTIGACIONES Y SERVICIO DE PERSONAS INVESTIGADORAS Y PUBLICACIONES

### NOS COMPROMETEMOS A

Realizar al menos 3 investigaciones al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Número de investigaciones efectuadas.
- Valorando la satisfacción de las personas investigadoras con las investigaciones.

## RESTAURACIÓN Y CONSERVACIÓN

### NOS COMPROMETEMOS A

Mantener los fondos del museo en un estado de conservación y restauración adecuado, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas investigadoras con el estado de conservación y restauración de los fondos del museo.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible los propios museos o su mail, [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) o de los distintos canales de la DFB.

El 90% se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días desde que el servicio las recibe.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## ACTIVIDADES DIDÁCTICAS

### NOS COMPROMETEMOS A

• **Ofertar** al menos 50 talleres infantiles o familiares al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

• **Realizar** al menos 200 demostraciones de maquinaria y oficios al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

• **Realizar** al menos 10 conferencias al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior al 8.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Número de talleres infantiles o familiares realizados.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con los talleres.

- Número de demostraciones de maquinaria y oficios realizados.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con las demostraciones de maquinaria y oficios.

- Número de conferencias realizadas.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible los propios museos o su mail, [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) o de los distintos canales de la DFB.

El 90% se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días desde que el servicio las recibe.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## ACTIVIDADES DE OCIO

### NOS COMPROMETEMOS A

Realizar al menos 25 actividades de ocio al año, logrando en la encuesta de satisfacción con una puntuación media superior a 8.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Número de actividades de ocio realizadas.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con las actividades de ocio.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible los propios museos o su mail, [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) o de los distintos canales de la DFB.

El 90% se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días desde que el servicio las recibe.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

• **Atender** a las personas usuarias de forma personalizada, amable y profesional, usando un lenguaje claro y comprensible, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.

• **Poner a disposición** de las personas usuarias folletos informativos en castellano, euskera, inglés y francés.

• **Ofrecer** un horario de apertura adecuado a las necesidades de las personas usuarias, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.

• **Difundir** el patrimonio cultural de Bizkaia, a través de la entrada gratuita a los museos en fechas señaladas y de celebración.

### CÓMO LO MEDIMOS

• Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada, trato amable y profesional, uso de un lenguaje claro y comprensible por parte del personal del museo.

• Disponer en el 100% de los museos de folletos informativos en castellano, euskera, inglés y francés.

• Número de incumplimientos en la disposición de folletos informativos en castellano, euskera, inglés y francés.

• Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el horario de apertura de los museos.

• Días en los que la entrada a los museos es gratis.



# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible los propios museos o su mail, [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) o de los distintos canales de la DFB.

El 90% se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días desde que el servicio las recibe.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

• Disponer en la página web de Bizkaikoa de la ubicación del 100% de los museos de la DF, señalizando el pueblo/ciudad donde se encuentran, su dirección exacta y cómo llegar.

• Informar a través de la página web sobre los tipos de entradas que tienen los museos.

• Ofrecer a través de la página web información clara, específica y actualizada con los cambios y novedades que se produzcan, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

• Informar por teléfono, en persona y a través de la web de Bizkaikoa sobre: el contenido y horario del museo y su programa de actividades.

• Responder a las solicitudes de información en un plazo inferior a 15 días hábiles.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Porcentaje (%) de museos señalizados en la página web.
- Porcentaje (%) de museos señalizados en el pueblo/ciudad correspondiente.

- Tipo de entradas disponibles en los museos.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la información de la página web y su actualización.

- Número de incumplimientos asociados a la información que se da desde los museos.

- Número de días que se tarda en dar respuesta a las solicitudes de información.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los indicadores de compromisos se publica cada año en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaikoa.bizkaia.eus](http://www.bizkaikoa.bizkaia.eus)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del formulario disponible los propios museos o su mail, [bizkaikoa@bizkaia.eus](mailto:bizkaikoa@bizkaia.eus) o de los distintos canales de la DFB.

El 90% se responderán en un plazo máximo de 15 días hábiles y el 10% restante en un máximo de 30 días desde que el servicio las recibe.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

• **Facilitar** el acceso a los museos, logrando en la encuesta de satisfacción con una puntuación media superior a 8.

• **Mantener** el museo en un estado de limpieza excelente, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.

### CÓMO LO MEDIMOS

• Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la facilidad de acceso a los museos y salas.

• Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la limpieza de los museos.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**BizkaiKOA EPEF /  
Dirección General de Cultura**

—  
M<sup>º</sup> Díaz de Haro kalea, 11-1.  
48013 BILBAO  
Tel.: 944 066 341  
bizkaikoa@bizkaia.eus  
www.bizkaikoa.bizkaia.eus

