

CARTA DE SERVICIOS "RED DE MUSEOS" AÑO 2020

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
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.	100%	70%	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 los museos han estado cerrados durante algunos meses
	>8	-		Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
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.	>8	-	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
	> 10 exposiciones	27		
Realizar al menos 10 exposiciones temporales al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.	>8	-	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
	> 3 investigaciones	4		
Realizar al menos 3 investigaciones al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.	>8	-	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
	>8,5	-		Diciembre 2020
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	> 50 talleres infantiles/familiares	54	Diciembre 2020	
	>8	-		Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
Ofertar al menos 50 talleres infantiles o familiares al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.	> 200 demostraciones de maquinaria y oficios	110	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 los museos han estado cerrados durante algunos meses
	>8	-		Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
Realizar al menos 200 demostraciones de maquinaria y oficios al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.	> 10 conferencias	7	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 los museos han estado cerrados durante algunos meses
	>8	-		Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
Realizar al menos 10 conferencias al año, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.	> 25 actividades de ocio	16	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 los museos han estado cerrados durante algunos meses
	>8	-		Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
Realizar al menos 25 actividades de ocio al año, logrando en la encuesta de satisfacción con una puntuación media superior a 8.	>8,5	-	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
	100% museos	100%		Diciembre 2020
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.	0 incumplimientos	0	Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción	
	Poner a disposición de las personas usuarias folletos informativos en castellano, euskera, inglés y francés.	>8,5	-	Diciembre 2020
Difundir el patrimonio cultural de Bizkaia, a través de la entrada gratuita a los museos en fechas señaladas y de celebración.		Sí	SI	
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.	100% pag web	100%	Diciembre 2020	
	100% pueblo/ciudad	100%		
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.	Sí	SI	Diciembre 2020	
	Informar a través de la página web sobre los tipos de entradas que tienen los museos.	>8		-
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.	Sí	SI	Diciembre 2020	
	0 incumplimientos	0		
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.	< 15 días	SI	Diciembre 2020	
	Facilitar el acceso a los museos, logrando en la encuesta de satisfacción con una puntuación media superior a 8	>8		-
Responder a las solicitudes de información en un plazo inferior a 15 días hábiles.	>8,5	-	Diciembre 2020	Con motivo de la COVID-19 no se ha podido llevar a cabo el estudio de satisfacción
	Mantener el museo en un estado de limpieza excelente, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.	>8,5		-