



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO: MUSEO SEFARDÍ

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Informar de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas a través de la página Web , realizándose actualizaciones mensuales.	Actualizaciones mensuales de información sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas a través de la página web	Página web: 4 actualizaciones al mes de media Mailings: 2 mensuales, uno con la agenda mensual y otro recordatorio de actividades específicas Publicación en RRSS: se publica mensualmente en todas nuestras RRSS (Facebook, Instagram y Twitter) la oferta de actividades. Envío de la agenda cultural para su publicación en la web del ayuntamiento de la ciudad, en la web de la SGME y en la del Ministerio de Cultura	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición de los visitantes folletos informativos en castellano, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente todos los días de apertura del museo.	Folletos informativos editados anualmente con desglose por idiomas, número de visitas al museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición del público.	<p>Planos-Guía con información y piezas destacadas del museo: 50000 unidades en español, 20.000 unidades en inglés y 20.000 en francés</p> <p>QR hojas de sala: en 6 idiomas: inglés, francés, alemán, hebreo, árabe y chino.</p> <p>Nº de visitantes: 251.740</p> <p>Quejas recibidas por ausencia de folletos: 0</p>	0%		
Realizar, al menos, 150 visitas guiadas al año.	Visitas guiadas realizadas al año.	30	80%	<p>Desde febrero de 2020 se suspendió el servicio de visitas guiadas por los voluntarios debido a la pandemia, situación alargada por la remodelación de la sede del museo.</p> <p>Solo se han llevado a cabo las visitas guiadas para escolares gestionadas por la empresa de educación (25) y algunas de los voluntarios, cuya actividad se está recuperando de manera progresiva.</p>	Reanudación del servicio de voluntariado cultural de forma progresiva a lo largo del año 2023.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar, al menos, 20 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.	Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados en el transcurso de un año.	Talleres familiares/actividades infantiles: 7 Talleres para público adulto: 5 Talleres para jóvenes: 1 Talleres inclusivos: 3 Conferencias: 21 conferencias (3 conferencias y 1 congreso) Conciertos: 8 Campamentos: 1 Otras actividades culturales: Presentaciones delibro: 1 Contenido digital didáctico para público adulto: 5 proyectos de creación de contenido digital (visibilización de las mujeres, entrevistas a personajes sefardíes, contenido sobre la actividad del museo, contenido sobre el caligrafía, difusión del idioma ladino)	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder, en un plazo máximo de 19 días hábiles desde su recepción en el Museo, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca/archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.	Peticiones a los investigadores para consultar los fondos museísticos; solicitudes de acceso a los fondos de la biblioteca/archivo y solicitudes de copias de archivo fotográfico contestadas en un plazo máximo de 19 hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.	<p>- Peticiones de investigadores para consultar fondos bibliográficos (biblioteca cerrada) – peticiones telefónicas de información: 12 consultas telefónicas</p> <p>- Peticiones de consulta de fondos museográficos: 1</p> <p>- Peticiones de imágenes de fondos museográficos: 5</p> <p>-Peticiones de acceso/consulta al archivo: 0</p> <p>Todas se han contestado en el plazo de 19 días hábiles.</p>	0%		
Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 19 días hábiles desde su recepción en el Museo.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 19 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.	<p>Formulario de QSF: Nº quejas: 3 Nº sugerencias: 0</p> <p>Respuestas fuera de plazo: 1</p> <p>66,66 %</p>	33,33%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Ofrecer a los usuarios, al menos, cuatro de los siguientes canales de comunicación basados en la implantación de nuevas tecnologías: página web perfiles en redes sociales, sistema wifi, sistema app, alquiler de audioguías y sistema de reservas online.	Canales de comunicación basados en la implantación de nuevas tecnologías ofrecidos a los usuarios y número de usuarios de la página web y de redes sociales, número de descargas de contenido multimedia a través del wifi y la app, número de alquiler de audioguías y de reservas online	<p>Página web: 22.000 visitas año</p> <p>Redes sociales: Facebook – seguidores: 16000</p> <p>Twitter – seguidores: 16.423</p> <p>Instagram – seguidores: 9645</p> <p>YouTube – seguidores: 1400</p> <p>Sistema wifimuseum : 8628 usuarios en 2023. N° idiomas de los visitantes: 32. N° países de origen de los visitantes: 68. Valoración media del sistema: 4,14 sobre 5.</p> <p>Audioguías: el sistema de audioguías está retirado</p> <p>Reservas online: en funcionamiento el sistema de reservas online para grupos de más de 8 personas</p>	20%	El sistema de audioguías está totalmente retirado del museo desde la pandemia.	Se sustituye por el uso del sistema wifimuseum, que funciona como guía, así como la implementación de códigos QR en las salas