

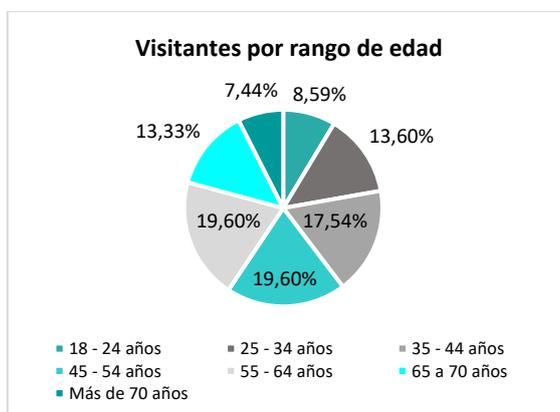
*“El Museo Thyssen ha obtenido en 2019 el sello Q de Calidad Turística en base a la norma UNE302002, que reconoce la atención puesta en la experiencia del visitante”.*

## Centrados en el visitante

### Perfil del visitante del Museo Nacional Thyssen-Bornemisza

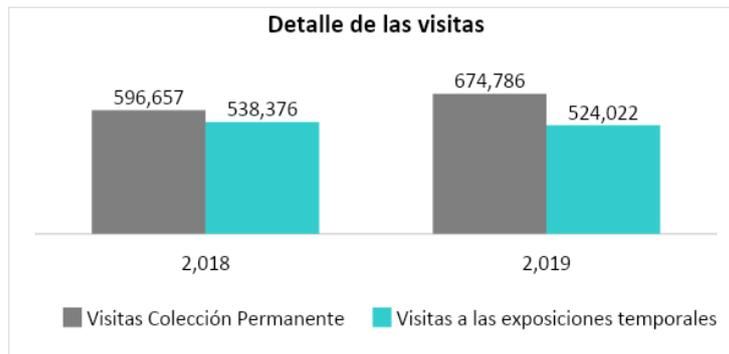
*“Durante 2019 el Museo Thyssen superó el millón de visitantes”.*

Durante 2019 el Museo recibió 1.034.872 visitantes (un 11,5% más que en 2018), de los que el 62% eran mujeres, siendo en su mayoría adultos entre los 35 y los 64 años. Estas cifras representan una cuota de mercado del 6,4%, respecto al número total de visitantes de museos de la ciudad de Madrid.

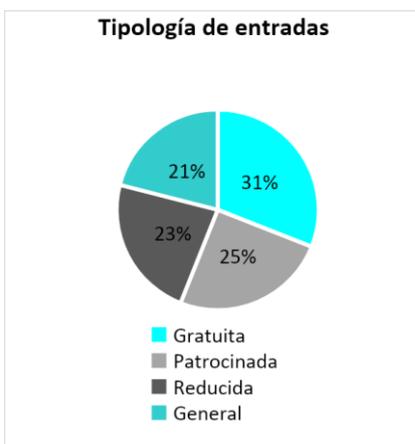


El **número total de visitas** ascendió a 1.198.808 (1.135.033 en 2018), teniendo en cuenta que parte de los visitantes acceden a través de “entrada única”. Esto les permite visitar tanto la

colección permanente como las exposiciones temporales. Las visitas a la colección permanente se incrementaron en un 3% con respecto al año anterior, representando un 56% sobre el total.



Con respecto a la **tipología de entradas** vendidas, el 21% corresponde al tipo general, tarifa aplicable a aquellas personas que no están incluidas en los colectivos que pueden beneficiarse de las tarifas patrocinada, reducida o gratuita. El 68,28% de las entradas se vendió en la taquilla, el 30,49% a través de la web y el 1,24% restante se realizó telefónicamente.



**31% de las entradas vendidas tuvieron carácter gratuito**

Los beneficiarios de esta tarifa: carnet joven, menores de 18 años, desempleados, personas con diversidad funcional y acompañantes, profesores y grupo familiar integrado por al menos un adulto y tres descendientes incluidos en el mismo título de familia numerosa.



Los visitantes nacionales se han incrementado notablemente en 2019, representando el 59% del total. Proceden de toda España, destacando la Comunidad de Madrid, con el 71%, seguida de Andalucía (4,67%), Cataluña (4,46%) y Valencia (3,50%).

El 41% restante corresponde a visitantes internacionales, con una representación más numerosa de visitantes italianos, norteamericanos y franceses.



### Conociendo a nuestro visitante

Uno de los objetivos prioritarios del Museo Thyssen es conocer a sus distintos públicos, medir su experiencia y adaptar la oferta a sus preferencias. En esa línea, se han continuado realizando estudios de públicos para conocer la evolución de los perfiles de los visitantes.

**3 encuestas**  
**3.184 entrevistas válidas**  
**Net Promoter Score: 69,2**

El perfil del visitante en 2019 se ha obtenido a partir del análisis de los resultados de las tres encuestas llevadas a cabo: Satisfacción y Accesibilidad, Exposiciones y Paseo del Arte.

### Principales resultados. Estudios de público

- **Más de la mitad de los visitantes habían disfrutado el Museo en anteriores ocasiones.**
- **Los visitantes más representados tienen entre 45 y 64 años (39,2%).**
- **Los jóvenes entre 18 y 34 años suponen un 22,6% de nuestro público.**
- **Visitar museos constituye la actividad de mayor interés para las dos terceras partes de los visitantes, seguida por ir a restaurantes (27,9%), asistir a la ópera (23,1%), ir al cine (20,6%) y visitar el Palacio Real (20,2%).**
- **Casi el 30% de los visitantes vienen con su pareja, los que vienen en familia o con amigos representan una cuarta parte cada uno y algo más del 20% lo visitan solos.**

**Nivel de satisfacción**

Certificado Tripadvisor **4,5 sobre 5**  
Google My Business **4,6 sobre 5**  
Encuesta visitante **9,2 sobre 10**

## Calidad y transformación digital al servicio del visitante

*“El Museo Nacional Thyssen-Bornemisza se ha convertido en el primer Museo de España en obtener tres certificaciones en sistemas de gestión: Q de Calidad Turística UNE302002, Accesibilidad Universal UNE170001 y Gestión de Emergencias ISO22320, lo que le sitúa como referente en calidad y excelencia entre los museos”.*

El Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, consciente de la responsabilidad de aumentar la calidad de los servicios que ofrece y, con ello, la satisfacción de los visitantes y grupos de interés asume los siguientes compromisos:

- **CUMPLIR con la legislación** aplicable a las actividades que se realizan, así como con las **obligaciones y compromisos** que el Museo suscriba.
- **IMPLANTAR y mantener un sistema de gestión de acuerdo con lo establecido en la norma UNE 302002** como garantía de calidad en la atención al cliente y en las instalaciones y servicios ofrecidos.
- **GARANTIZAR la accesibilidad** universal al Museo y a sus contenidos expositivos por parte de todos los públicos, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma UNE 170001 (partes 1 y 2).
- **VELAR** para que se respeten íntegramente y a todos los niveles las disposiciones y requisitos establecidos, orientando los procesos hacia la **excelencia en la atención directa al visitante**.
- **DESARROLLAR Y POTENCIAR canales de comunicación** con los clientes utilizando medios y tecnologías adecuadas con la doble finalidad de recoger sus sugerencias, así como mantenerles informados de las actividades del Museo.
- **PROMOVER acciones** que conduzcan a una **total implicación y participación del personal del Museo** en la consecución de la plena satisfacción de nuestros visitantes.
- **EVALUAR** activamente la **eficacia del sistema de gestión de la calidad a través del Comité de Calidad**, garantizando su continua evolución hacia la mejora continua.
- **PROPORCIONAR los medios humanos, materiales y técnicos** necesarios para el desarrollo satisfactorio de los objetivos previstos.
- **ESTABLECER unos objetivos de calidad** que conduzcan a la mejora continua en la gestión de servicios de atención al visitante.

### La 'Q' de Calidad Turística

1º de la Comunidad de Madrid

*“El Museo Thyssen ha obtenido en 2019 el sello Q de Calidad Turística en base a la norma UNE302002, que reconoce la atención puesta en la experiencia del visitante”.*

La Q de calidad es garantía de que el Museo Thyssen mantiene unos estándares de calidad que hacen posible una experiencia óptima y gratificante para los visitantes. Y se convierte en un elemento diferenciador que aporta reconocimiento y prestigio a la institución, poniendo además en valor la política de servicio público que el Museo lleva prestando desde sus inicios.

La norma UNE 302002:2018, de reciente implantación, ha sido desarrollada en el grupo de trabajo CTN 302/GT 2 Museos y colecciones museísticas, bajo la coordinación del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y el liderazgo de la Subdirección General de Museos Estatales.

Dicha certificación proporciona al Museo, bajo el principio de mejora continua, una herramienta esencial para mejorar la calidad de los servicios de visita y actividades complementarias que presta, con el fin último de garantizar, facilitar y enriquecer la experiencia del visitante.

## A la vanguardia de la innovación y la tecnología

*“La transformación digital y las nuevas tecnologías constituyen un pilar estratégico del Museo Thyssen que aporta más eficiencia y redonda en una mejor experiencia para el visitante”.*

El Plan Estratégico 2019-2023, orientado tanto a los visitantes como a los profesionales del Museo, persigue promover el uso de la tecnología en todas sus actividades y aplica de forma transversal en todas sus áreas. En el marco del Plan Digital se desarrollaron las siguientes acciones:

- **Mejora de los principales sistemas y aplicaciones con objeto de avanzar en la automatización de procesos**

Destacan la ampliación y mejora de la capacidad de los sistemas informáticos y su seguridad, así como la elaboración del pliego de prescripciones técnicas para la migración de la aplicación de gestión empresarial.

- **Infraestructuras**

- **De virtualización:** la infraestructura informática está virtualizada en un 75%, contando con 202 equipos virtuales (escritorios y servidores) y 64 equipos físicos (escritorios y servidores).
- **De almacenamiento:** centralizado en dos cabinas, Netapp FAS2552 y FAS2520, que gestionan un volumen total de 110 TB, con un volumen ocupado de 79 TB.

- **Ciberseguridad:** se ha realizado un análisis de vulnerabilidades, problemas técnicos y deficiencias de la configuración, con la finalidad de evaluar si el sistema es seguro ante ataques internos o externos. El resultado del análisis derivó en:

- Implantación de un Firewall de Aplicaciones (WAF) para los sitios web
- Contratación de un servicio de ciberseguridad, Micro Smart Protection Complete, junto con la solución Deep Security para el entorno virtual.

- **Aplicaciones informáticas:**

- Mejora de principales aplicaciones: tienda online, el ERP Navision, reporting corporativo, gestión de obras de arte, la biblioteca y sitios web.
- Nuevos desarrollos: exportación diaria de las facturas al Suministro Inmediato de Información (SII) de la Agencia Tributaria, adecuación a normativa referente al TaxFree e integración de las ventas del ticketing con el ERP Navision.
- Mejora del traspaso de datos de ventas con el reporting corporativo.

- **Normativas en aplicación:**

- **Certificación en Accesibilidad Universal UNE 170001-2:** mejora de la accesibilidad de los sitios web y elaboración de pautas para la reutilización de pdfs asegurando su accesibilidad.
- **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)**
- **Esquema Nacional de Seguridad:** se ha adecuado para lograrlo en 2020.

- **Potenciar la explotación de los datos con objeto de orientar la gestión a los mismos**

En esta línea, se mejoraron y ampliaron las aplicaciones de reporting y cuadro de mando incorporando cubos analíticos, así como las aplicaciones de métricas digitales (Google Analytics y Google Tag Manager). Asimismo, se puso en marcha un servicio de escucha social con objeto de medir la presencia del Museo y sus actividades en las redes sociales.

- **Potenciar y mejorar la presencia digital del Museo tanto en contenidos como en servicios**

El foco se ha puesto en ampliar y mejorar tanto los contenidos como las aplicaciones transaccionales de los sitios web siguiendo criterios objetivos de calidad, accesibilidad, disponibilidad y usabilidad. Destacando las siguientes actuaciones:

- Elaboración de **contenido multimedia** para las exposiciones y actividades, entre los que destacan los realizados para las exposiciones de *Balthus*, *Balenciaga* y *la pintura española*, así como para *Los impresionistas* y *la fotografía*.
- Los **sitios web son monitorizados** por el software Siteimprove que permite asegurar la calidad cubriendo aspectos como: accesibilidad, SEO, usabilidad y velocidad.
- Para mejorar la conversión en el sitio web, se ha trabajado en rediseño de la parte transaccional de la web, dedicada a promocionar el programa de los Amigos del Museo ofreciendo la posibilidad de hacerse amigo online, renovar la suscripción y regalarla.
- Realización de ajustes en funcionalidades como la Agenda para que el visitante pueda consultar día a día las exposiciones temporales y sus horarios.

Las cifras de **Museothyssen.org**



De acuerdo con el Plan Estratégico, en el año 2020 se continuará avanzando en los siguientes objetivos: Aplicación de gestión empresarial (ERP) y flujos de trabajo, reporting y cuadro de mando, mejora y refuerzo de la presencia digital, certificación según Esquema Nacional de Seguridad e implantación de Office 365.

### Primer Museo público accesible para todos

*“El Museo Thyssen ofrece igualdad de oportunidades en el acceso y disfrute de sus servicios a todas las personas, independientemente de su edad o capacidades, y elimina las barreras arquitectónicas, auditivas, visuales o sensoriales”.*

El Museo considera la accesibilidad universal una característica esencial en cualquier enfoque socialmente responsable. Por ello, lleva desde 2015 trabajando en un proyecto integral (con el objetivo de que sus instalaciones y los servicios que presta al público sean universalmente accesibles) y dinámico (con voluntad de ir mejorándolo y perfeccionándolo).

Con la colaboración de todas las áreas, en 2019 el Museo renovó el certificado anual para el sistema de Gestión para la Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2.



Acciones y mejoras puestas en marcha:

- **Web.** El nivel de accesibilidad alcanzado es del 97,6% en el dominio web y del 93,1% en EducaThyssen. El dominio web cuenta con el certificado de Excelencia de Siteimprove. La sección de Accesibilidad contempla las características de accesibilidad del Museo y los elementos de apoyo para personas con dificultades de movilidad.
- **Seguridad.** Los simulacros han incorporado la evacuación de personas con discapacidad con un resultado satisfactorio.
- **Área de Educación.** Todas las actividades dirigidas a colegios y personas con diversidad son subvencionadas vía patrocinios. Se ha implantado y entregado a EducaThyssen la Guía de Lectura Fácil. Se ha culminado Arches, proyecto que facilita el acceso al patrimonio cultural de personas con discapacidad sensorial (ciegas-sordas).
- **Mantenimiento.** El nuevo programa de gestión de incidencias agiliza su seguimiento, incluidas las relacionadas con accesibilidad. Se ha instalado un sintetizador de voz en el ascensor próximo a la tienda.
- **Recursos Humanos / Seguridad.** Alto conocimiento, constatado vía auditoría, de las pautas de atención y sensibilidad del personal de atención hacia la diversidad. Se

realizan acciones de refresco de las pautas. Se ha instalado un nuevo control de accesos en la zona de exposición temporal siguiendo criterios de accesibilidad.

- **Gestión de públicos.** Todas las encuestas cuentan con ítems específicos relacionados con el nivel de satisfacción en relación con la accesibilidad y el trato del personal.
- **Eventos privados.** Incorporación en los procedimientos de referencias a la accesibilidad y preguntas sobre posibles personas con diversidad que pudieran acudir (usuarias de silla de ruedas, alergias, etc..), con objeto de sensibilizar a las organizaciones y mejorar la planificación de dichos eventos.

## Garantizando la protección de las personas y de la colección

**Tras la implantación, en 2018, del Plan de Protección, Conservación y Catalogación ante Emergencias, en 2019 el Museo logró la certificación UNE EN ISO 22320 para la Gestión de Emergencias, siendo el primer museo español en conseguirla.**

El Museo cuenta con un departamento de Seguridad, responsable de garantizar la integridad de los empleados y visitantes del Museo ante los distintos riesgos y amenazas a que se encuentran expuestos (incendios, robos, actos vandálicos, ataques terroristas...), además de salvaguardar su colección.

### Medios humanos

El departamento de Seguridad se encuentra integrado por el jefe de Seguridad, supervisores de seguridad y operadores del centro de control, además de los vigilantes de seguridad y los auxiliares de las distintas salas de exposiciones. Existe, además, un Comité de Emergencia presidido por el director gerente.

### Apoyo tecnológico

El Museo dispone de un sistema de videovigilancia ininterrumpida (24 horas al día/7 días a la semana), con un circuito cerrado de televisión (CCTV), que posibilita un posterior análisis en vídeo, y sistemas detectores de presencia en las cámaras de seguridad, que permiten regular los aforos y contabilizar a los asistentes al Museo.

Asimismo, el sistema de vigilancia está basado en una central receptora de alarmas de uso propio (CRA-UP), en dependencia exclusiva del personal de seguridad del Museo, garantizando tiempos de respuesta inmediatos ante cualquier emergencia. El Museo cuenta, a su vez, con sistema de detección y extinción de incendios (extintores, BIEs, rociadores...) y de control de accesos y apertura de puertas.

### Principales actuaciones en 2019

- Mejora y ampliación de la señalización en las escaleras de evacuación.
- Se ha continuado con la formación al personal auxiliar de Sala y vigilantes en planes de emergencia y accesibilidad.

- Se realizó el simulacro anual de evacuación, con la participación de los servicios de emergencia municipales (Bomberos, Policía Municipal y Protección Civil), incluyendo a personas con discapacidad. A su vez, se ha filmado para que sirva como herramienta de formación y mejora.
- En la revisión del Plan de Autoprotección se han incluido las instrucciones de evacuación de personas con discapacidad y la existencia de ascensores de emergencia.
- Sustitución del sistema de llenado y de las válvulas de vaciado de los aljibes en los sistemas PCI.
- En la nave de Valdemoro, dedicada al almacenaje, se han instalado nuevos detectores de incendio y una nueva central de alarmas.
- Instalación de seis nuevos detectores de incendio en la 1ª planta para cubrir la nueva tienda instalada en salas de exposición, cuatro detectores de humedad en el sótano 1º en zona de desembalaje.
- CCTV: se ha reforzado instalando una cámara fija en C/Zorrilla y dos móviles en C/Marqués de Cubas.
- Curso de reciclaje a los operadores del centro de control del software MM8000 para la gestión de las alarmas de incendios.
- Se han adquirido distintos materiales (material absorbente, barreras de contención y bomba de achique) para controlar eventuales vertidos de líquidos (agua, disolventes, pinturas, alcoholes, etc.) e inundaciones.
- Plan de Salvaguarda de colecciones: se ha revisado y actualizado, además de mantener reuniones periódicas internas con las áreas implicadas y externas con los organismos e instituciones que participan en los planes de protección de bienes culturales.