

POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD y CALIDAD DE SERVICIO

Misión

Creada en 1988, la **Fundación Colección Thyssen-Bornemisza** se convierte en España en pionera de una nueva fórmula de gestión privada de fondos públicos, cuya eficacia se puso de manifiesto desde la apertura del Museo en octubre de 1992. Desde entonces tanto el Museo como la Fundación que lo gestiona han crecido y evolucionado ampliando las colecciones e instalaciones con la incorporación en 2004 como préstamo a largo plazo de la Colección Carmen Thyssen-Bornemisza y con la ampliación del Palacio de Villahermosa e incrementando el número y variedad exposiciones temporales, programas didácticos y actividades. El equipo humano que hace posible el día a día de la institución se ha visto reforzado, pero han sido su empuje y motivación los motores del funcionamiento del Museo.

En todo su recorrido, el Museo ha puesto siempre un especial énfasis en su objetivo de difundir la Colección, con programas dirigidos a involucrar a todo tipo de públicos en su proyecto cultural. Este objetivo continúa vigente, así como el de satisfacer la demanda de los visitantes y colaboradores bajo criterios de calidad e innovación constantes. La estrategia del Museo es alcanzar una gestión administrativa racionalizada, procurando maximizar la generación de ingresos y controlar los necesarios gastos que conlleva la realización de un intenso programa cultural, así como garantizar las condiciones de las salas, el mantenimiento de las instalaciones y el nivel de servicios. El compromiso es ser una referencia de calidad en la oferta cultural española a través de una gestión transparente y eficiente.

Valores

Definida la misión, afloraban unos valores que debían regir el comportamiento del Museo como institución, más allá de cualquier circunstancia coyuntural o cambio temporal. Estos valores son los siguientes.

La red

Favorecemos y potenciamos la integración personal y de la propia organización con los objetivos, cultura e identidad de la **Fundación Colección Thyssen-Bornemisza**.

La calidad del servicio

Los visitantes satisfechos son nuestra única garantía de futuro. Por eso, orientar el trabajo hacia su satisfacción es nuestra principal prioridad.

La calidad en el trabajo

El éxito del Museo Thyssen está unido a la búsqueda de la excelencia en su gestión. Nos sentimos obligados a trabajar con calidad.

La orientación didáctica

Nuestro primer compromiso es facilitar el acercamiento del público a la cultura y al arte.

La orientación económica

Trabajamos optimizando la gestión de los recursos con el fin de maximizar la autofinanciación del Museo Thyssen.

Las personas

Confiamos en las personas. Promovemos el trabajo en equipo, la cultura participativa, la auto exigencia.

El compromiso con el entorno

Trabajamos tratando de servir de símbolo de vitalidad económica y cultural en Madrid y a nivel nacional. Nos implicamos en el proyecto.

El compromiso con la sociedad

Nuestro compromiso con la sociedad, nos exige situar a la accesibilidad universal, en nuestras prioridades, para que todas las personas disfruten de los servicios que ofrecemos.

Desde el inicio de nuestra actividad asumimos el firme compromiso, en todos los ámbitos posibles de nuestra actividad, de lograr la accesibilidad universal. Este compromiso se ha plasmado en una serie de actuaciones reunidas bajo la norma UNE 170001 de Accesibilidad Universal. Para la consecución de este objetivo es necesaria la colaboración de todas las personas que trabajan en el museo, y en especial aquellas estrechamente relacionadas con el visitante. A continuación, se incluyen algunos de los aspectos fundamentales de esta norma que afecta a todas las personas del Museo en el desempeño de su actividad:

- 1 El Museo cumplirá con la legislación aplicable respecto a accesibilidad procedente de todos los ámbitos legislativos, los requisitos DALCO de accesibilidad, así como con las obligaciones derivadas de permisos, licencias, etc. otorgados por los organismos oficiales y de otros compromisos que el Museo suscriba.
- 2 El Museo establecerá y mantendrá un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal que permita avanzar y mejorar de modo continuo en este campo. Este Sistema se ajustará a lo que indica la norma UNE 170001.
- 3 Todas las personas del museo colaborarán en la consecución de los objetivos del Sistema de Gestión en las tareas específicas que le sean encomendadas y en todas las habituales de su labor profesional en que se presenten aspectos relacionados con la accesibilidad.
- 4 Se difundirá internamente el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para dar a conocer a las personas del museo los aspectos en que cada uno debemos actuar en esta materia.
- 5 El Sistema será un instrumento dinámico en permanente estado de progreso, tanto en lo que se refiere a su estructura (documentación, organización, etc.) como en los objetivos concretos que se propongan cada año. Todas las personas del museo podremos proponer iniciativas a este respecto, que serán cuidadosamente estudiadas y valoradas.
- 6 En los nuevos proyectos a desarrollar tendremos en cuenta los aspectos referentes a la Accesibilidad Universal.

Estos principios básicos se concretan y despliegan en objetivos específicos de accesibilidad que son periódicamente evaluados para verificar su cumplimiento y establecer las medidas necesarias en caso que dicho cumplimiento se vea amenazado.

THYSSEN-BORNEMISZA

MUSEO NACIONAL

El conocimiento de esta Política y la participación de todos en su implantación es un requisito imprescindible para cumplir nuestra misión y alcanzar los objetivos previstos.