

V CURSO DE DIRECCIÓN PÚBLICA LOCAL

**CARTA DE SERVICIOS DE LA FUNDACIÓN BILBAO
ARTE FUNDAZIOA**



BilbaoArte

GONZALO OLABARRIA VILLOTA
DIRECTOR DEL ÁREA DE CULTURA Y EUSKERA DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO

NOVIEMBRE DE 2006



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 1.- EL CONTEXTO	16
1.1. La Villa de Bilbao.....	17
1.2. El barrio de Bilbao La Vieja y su plan especial.....	18
1.3. Fundación Bilbao Arte Fundazioa	22
1.4. Las competencias de las Entidades Locales en materia de Cultura	24
CAPÍTULO 2.- LAS CARTAS DE SERVICIO.....	32
2.1. Definición, objetivos y marco normativo	33
2.2. Metodología.....	35
2.3. Diagrama del proceso de elaboración.....	36
CAPÍTULO 3.- CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	37
CAPÍTULO 4.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	41
4.1. Adscripción de la Fundación Bilbao Arte a la estructura municipal.....	42
4.2. Organigrama y puestos de trabajo.....	44
4.3. Funciones	45
4.4. Presupuesto de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa	46
4.5. DAFO de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.....	47
4.6. Derechos de las/os usuarias/os en relación con la Fundación.....	49
4.7. Normativa reguladora de los servicios.....	51
CAPÍTULO 5.- ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD	53
5.1. Identificación de los servicios.....	54
5.2. Detección de expectativas y determinación de factores de calidad	64
5.3. Fijación de estándares de calidad.....	72
5.4. Diagnóstico de los niveles actuales.....	78
5.5. Establecimiento de compromisos.....	84
5.6. Sistema de quejas y sugerencias y medidas de subsanación.....	90
CAPÍTULO 6.- IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO	94
CAPÍTULO 7.- REDACCIÓN FINAL DE LA CARTA DE SERVICIOS	96
CAPÍTULO 8.- APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	106
ANEXOS:	111
A) ESTATUTOS DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA	112
B) MODELO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	124
C) MODELO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	127
D) ENCUESTA DE EXPECTATIVAS	128
E) DISEÑO GRAFICO DE LA CARTA DE SERVICIOS	132

ÍNDICE DE TABLAS

Págs.

TABLA Nº. 1.- DIAGRAMA DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	36
TABLA Nº. 2.- CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	39
TABLA Nº. 3.- ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE CULTURA Y EUSKERA	42
TABLA Nº. 4.- ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA	44
TABLA Nº. 5.- PRESUPUESTO DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA	46
TABLA Nº. 6.- DAFO DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA	48
TABLA Nº. 7.- RELEVANCIA DE SERVICIOS	55
TABLA Nº. 8.- RELEVANCIA DE SERVICIOS	56
TABLA Nº. 9.- CATÁLOGO DE SERVICIOS	57
TABLA Nº. 10. - DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE ARTISTAS.....	58
TABLA Nº. 11.- DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE TALLERES DE PRODUCCIÓN DE OBRA	59
TABLA Nº. 12.- DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CURSOS.....	60
TABLA Nº. 13.- DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CONFERENCIAS	61
TABLA Nº. 14.- DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CESIÓN DE SALAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS	62
TABLA Nº. 15.- DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO ARTÍSTICO	63
TABLA Nº. 16.- DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TALLERES	67
TABLA Nº. 17.- DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CESIÓN DE SALAS	68
TABLA Nº. 18.- DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE ARTISTAS.....	69
TABLA Nº. 19.- DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CURSOS	70
TABLA Nº. 20.- DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CONFERENCIAS	71

TABLA N° 21.- DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO ARTÍSTICO	71
TABLA N° 22.-ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TALLERES.....	73
TABLA N° 23.- ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CESIÓN DE SALAS PARA PROYECTOS.....	74
TABLA N° 24.- ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE ARTISTAS .	75
TABLA N° 25.- ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CURSOS.....	76
TABLA N° 26.- ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CONFERENCIAS	77
TABLA N° 27.- ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO ARTÍSTICO	77
TABLA N° 28.- CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO DE TALLERES	79
TABLA N° 29.- CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO DE CESIÓN DE LAS SALAS PARA PROYECTOS.....	80
TABLA N° 30.- CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE ARTISTAS.....	81
TABLA N° 31.- CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO DE CURSOS	82
TABLA N° 32.- CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO DE CONFERENCIAS	82
TABLA N° 33.- CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO ARTÍSTICO	83
TABLA N° 34.- COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TALLERES.....	85
TABLA N° 35.-COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CESIÓN DE SALAS PARA PROYECTOS.....	86
TABLA N° 36.- COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE ARTISTAS	87
TABLA N° 37.- COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CURSOS.....	88
TABLA N° 38.- COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CONFERENCIAS	89
TABLA N° 39.- COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO ARTÍSTICO.....	89
TABLA N° 40.- FLUJOGRAMA DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	90

BilbaoArte

RESUMEN EJECUTIVO

El plan de mejora en el que consiste este trabajo viene **motivado** por la constatación de una total ausencia de herramientas de mejora en la gestión de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa, entidad dependiente del Área de Cultura y Euskera del Ayuntamiento de Bilbao, y lo que puede resultar un problema más acuciante, la constante toma de decisiones sin tener un contraste con la realidad, es decir, fundamentadas más en intuiciones que en datos. Por tanto, y partir de este análisis de la situación, los **objetivos** que se han perseguido con la elaboración del mismo son los siguientes:

- Intentar inculcar o sembrar una semilla de lo que puede ser la inmersión de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa en el camino de la mejora continua.
- Diseñar un sistema de análisis de la realidad, a través del planteamiento de cuadros de mando para los diversos servicios de la Fundación
- Elaborar un pequeño cuestionario-encuesta de satisfacción para su puesta a disposición de la organización y el avance en la escucha de la “voz del cliente”, así como un cuestionario de detección de expectativas.
- Ofrecer a los ciudadanos un instrumento que les permita participar y exigir el compromiso de servicio a la ciudadanía, que es la esencia y razón de ser de la Administración Pública.
- Y por último, un objetivo más cortoplacista aunque no desdeñable, cual es la superación de la última prueba conducente a la obtención del diploma del V Curso de Dirección Pública Local.

Evidentemente no se le escapará al lector que los objetivos son tremendamente ambiciosos. Sin embargo, al menos los tres primeros, a juicio de los que dentro de la

Organización han tenido la oportunidad de leerlo, parece que se han logrado; respecto al cuarto, tendremos oportunidad en breve plazo de tiempo de saber si también se ha culminado.

Una vez examinada la organización y los problemas que se intentaban resolver, o por lo menos afrontar, quedaba la decisión de elegir cuál podía ser la herramienta que satisficiera dichas pretensiones. Tras consultar con varios expertos sobre la materia, se decidió que la *Carta de Servicios* podría cumplir con dichos requisitos, ya que se trata de un instrumento con una metodología contrastada que exige un profundo análisis de la prestación de los servicios, y que aporta una visión continuada que permite ver el avance de la organización, no sólo a los gestores sino también al ciudadano, al hacerse públicos los compromisos que en la misma se plasman.

No obstante los objetivos expresados en los párrafos anteriores, lo cierto es que - como toda obra humana - el presente trabajo ha sido elaborado partiendo de unos **límites**, que en ningún caso pretenden servir de excusa para los posibles deficits del mismo, sino como cuestiones que fueron asumidas desde un principio y que, por tanto, han marcado las dinámicas de trabajo:

- Sólo han sido objeto de análisis en profundidad los servicios considerados como relevantes.
- No existía posibilidad de conseguir partida presupuestaria alguna para su realización, únicamente se ha contado con las horas de trabajo del equipo y, mayoritariamente, fuera de su jornada laboral.
- Límite temporal, ya que el resultado de este trabajo (la Carta de Servicios) para conseguir sus objetivos tenía que tener una revisión periódica y, salvo el compromiso de los miembros del equipo, no existen más garantías de que esto vaya a darse en el futuro.

En cuanto a la metodología empleada -al tratarse de una herramienta de calidad contrastada y para la cual existen interesantes trabajos que orientan su método de elaboración- se ha optado por la que se consideraba más clara y asequible por los miembros del equipo, que no es otra que la contenida en la “*Guía para el desarrollo de cartas de servicios*” elaborada por el Ministerio de Administraciones Públicas. No es necesario en este punto, por tanto, extenderse sobre la referida metodología ya que la misma es la que se refleja en el contenido de los diversos capítulos del trabajo que se resumen a continuación.

En el apartado introductorio, y a semejanza de este resumen ejecutivo, se despliegan ante el lector las pretensiones, objetivo y metodología con el que se ha realizado el presente trabajo, para que pueda familiarizarse con la etiología y los mecanismos “paliativos” aplicados.

En el **capítulo primero** se analiza el contexto, con un cuádruple enfoque aproximativo. Al tratarse el objeto de estudio de una institución cultural, se analiza la ciudad dónde se enclava la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*, es decir, Bilbao, desde una perspectiva de la cultura como factor de desarrollo, para que el lector conozca la importancia del mismo en el caso concreto. De ahí se pasa a describir el contexto próximo, el barrio de Bilbao la Vieja, uno de cuyos elementos de normalización es la mencionada Fundación, que se describe a continuación, para finalizar con un repaso por el imbricado ámbito competencial del panorama cultural en lo que a las Administraciones Municipales Vascas se refiere.

En el **capítulo segundo** se define la carta de servicios como aquel documento de acceso público en el que la Administración Pública establece y comunica a la ciudadanía de manera comprensible:

- a) Los servicios que ofrece y las condiciones en que se prestan.
- b) El compromiso que adquiere de prestar el servicio con unos determinados estándares de calidad.

- c) Los derechos de los ciudadanos/as en relación con dichos servicios,
- d) Las responsabilidades que adquieren los/as ciudadanos/as en la relación que surge al recibir el servicio.
- e) El compromiso de la ciudadanía para colaborar en la mejora continúa de los servicios.

En el **capítulo tercero** se constituye el equipo de trabajo:

- Como Directivos se incorporan Javier Riaño, Director de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa y Gonzalo Olabarria, Director del Área de Cultura y Euskera; ambos asumen la responsabilidad de la implantación de la Carta.
- Se identifican los empleados que están en contacto directo con el usuario, acordando que las empleadas que tienen un mayor contacto con los mismos son Ana Canales y Agurtzane Quincoces (administrativas y responsables de atención al público), y, por su mayor disponibilidad, se propone a Agurtzane Quincoces.
- Como concedora de la oferta de Servicios se incluye a Icíar Rodríguez, Secretaria de la Dirección.
- Como concedores de los procedimientos de trabajo se incorporan al equipo Aitor Arakistain (Jefe de Maestros de Taller) y Rosa Yurrebaso (Subdirectora del Área de Cultura y Euskera).
- El apoyo técnico necesario lo prestará Eider Larrakoetxea (Jefa de la Subárea de Calidad y Control Presupuestarios del Área de Cultura y Euskera).

El equipo de trabajo, arriba descrito, asume las siguientes funciones:

- Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración e implantación de la Carta de Servicios; entendiendo que el equipo habrá finalizado su tarea cuando la Carta sea aprobada por el Patronato de la Fundación.
- Asignar los recursos necesarios.
- Remover los eventuales obstáculos.
- Plantear objetivos de mejora.
- Establecer estándares de servicio.
- Redactar la Carta de Servicios.

El capítulo cuarto se dedica a la identificación de los datos de carácter general y legal, en el que se persigue una aproximación a la realidad de la FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA -a partir de su adscripción al Área de Cultura y Euskera del Ayuntamiento de Bilbao-, su organigrama, su presupuesto así como su misión: *“El fomento, la promoción y la formación artística en general, con particular incidencia en los creadores jóvenes de arte contemporáneo”*, quedando perfectamente clara la razón de ser de la Fundación.

Como complemento a estos datos, el equipo cree necesario enriquecer esta visión global con un análisis DAFO que puede dar ciertas claves sobre los pasos para el futuro. El capítulo finaliza con una enumeración los derechos de los usuarios y se citan las normas de especial aplicación a los servicios de la fundación.

El capítulo quinto es el más complejo y se puede considerar como clave dentro del proceso de elaboración de la Carta de Servicios.

En primer lugar, se seleccionan los servicios considerados como relevantes, utilizando una matriz en la que se cruzan cada uno de los servicios con los siguientes criterios: regularidad, impacto en la ciudadanía, recursos presupuestarios que se destinan al mismo, recursos humanos adscritos a su prestación y tiempo que se dedica;

considerándose como relevantes -a fin de incluirlos en la carta de servicios- los que el equipo califique como fuertes en tres, al menos, de los aspectos reseñados.

Son considerados como relevantes los siguientes:

- 1.- Talleres de producción de obra.
- 2.- Cesión de salas para desarrollo de proyectos.
- 3.- Intercambio de artistas.
- 4.- Cursos.
- 5.- Conferencias.
- 6.- Asesoramiento artístico.

Para conocer los aspectos del servicio que más valora el usuario, se ha diseñado e implementado una pequeña encuesta de expectativas a partir de la cual se han podido detectar los aspectos determinantes de la calidad del servicio a criterio de los mismos.

Una vez seleccionados los **servicios relevantes**, y teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, el equipo ha cruzado las actividades conducentes a la prestación de cada servicio con diversas dimensiones de calidad (acceso, rapidez, fiabilidad, instalaciones, horarios...), valorando en la correspondiente casilla de cruce el grado de relación existente entre ambas categorías, mediante la expresión (F)uerte o (D)ébil; constituyendo un **factor de calidad** los cruces donde aparecía la expresión Fuerte. El proceso se resume en seis tablas de determinación de factores de calidad.

Teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios así como los fines de Bilbao Arte, se han formulado los **estándares u objetivos de calidad** para cada uno de los servicios.

Mediante los estándares y la situación actual, por medio de una asignación de indicadores, se han diseñado seis cuadros de mando (uno para cada servicio), y se ha

podido conocer la brecha existente entre el ideal (objetivo o estándar) y la situación actual. Se han extraído de dicha comparación una serie de **compromisos de calidad**, que la organización asume en cada uno de los servicios, y la forma en que se va a medir el grado de cumplimiento de los mismos, mediante la asignación de un **indicador** específico a cada compromiso de calidad. El capítulo finaliza con el diseño de un sistema de quejas y sugerencias.

En el **capítulo sexto** se incluyen los **datos de carácter complementario** relativos a localización de la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*, líneas de transporte público para acceder a la misma, horarios, dirección Web, correo electrónico así como teléfonos de contacto.

El capítulo séptimo se dedica a esbozar lo que puede ser el cuadernillo que condensa la carta de servicios, finalizando el **capítulo octavo** con unas breves propuestas para el procedimiento de aprobación y difusión, así como las futuras revisiones de la carta de servicios.

En cuanto al cronograma de implantación se plantea que la *Carta*, una vez aprobada, esté disponible en la página web de la FUNDACIÓN BILBAO ARTE (www.fundacionbilbaoartefundazioa.com) para el mes de febrero de 2007.

BilbaoArte

INTRODUCCIÓN

Este plan de mejora tiene como **objetivo** principal dotar a la Fundación Bilbao Arte Fundazioa, Entidad dependiente del ayuntamiento de Bilbao de una Carta de Servicios, ahora bien este objetivo principal, evidente e inmediato esconde tras de si otros objetivos que a pesar de no ser tan visibles si se consideran igual de importantes, así habría que señalar los siguientes:

1. Mejorar la gestión de una Administración Pública.
2. Diseñar una serie de instrumentos de análisis y de recopilación sistemática de información que permitan una toma de decisiones basada en datos y no en intuiciones, es decir, el proceso de elaboración de la carta considerando esta como producto final ha permitido al equipo generar una serie de productos intermedios que pueden resultar de enorme valor; los cuadros de mando, las encuestas, las baterías de indicadores asociadas a los compromisos.
3. Obligar a que los compromisos se divulguen, esto que parece esencial a cualquier Carta de Servicios, hay que matizarlo en este caso concreto, ya que el compromiso del equipo redactor con sus superiores no se detiene en que uno de sus miembros supere el último trámite para culminar los requisitos conducentes a la obtención de un título, objetivo loable por otra parte, sino que llega a que la carta se someta a la aprobación de los órganos competentes y se distribuya sin fronteras a través de la comunicación global que supone su inclusión en la página web de la Fundación.
4. Por último, y derivado del hecho de que el promotor de la iniciativa no se encuentra dentro de la organización en sentido estricto, haber generado la dinámica y por qué no la necesidad de que el viaje iniciado a través de la mejora continua no se detenga.

El lector encontrará en sus páginas un desarrollo sistemático de la metodología implantada por el Ministerio de Administraciones Públicas, a través de su “Guía para el desarrollo de cartas de Servicio” y cuya plasmación en el caso de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa es el que se contiene en los siguientes capítulos del trabajo cuyo contenido esencial se resume a continuación:

- En el **capítulo primero** se analiza el contexto, considerando como tal la ciudad de Bilbao, el barrio de Bilbao La vieja dónde se encuentra enclavado el Centro Artístico que da nombre a la fundación objeto de análisis, así como una somera presentación del complicado panorama que presenta el entramado legislativo en lo que a las competencias de Cultura se refiere en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- En el **capítulo segundo** se define el instrumento en el que consiste la carta de servicios y se enumeran sus múltiples caracterizaciones, tanto desde el punto de vista interno, de la propia organización como desde la óptica del ciudadano.
- En el **capítulo tercero** se constituye el equipo de trabajo, que incorpora tanto a miembros de la Fundación como a personas adscritas al Área de Cultura y Euskera del Ayuntamiento de Bilbao.
- El **capítulo cuarto** se plantea como una aproximación a la organización concreta analizando su organigrama, presupuesto y su misión: *“El fomento, la promoción y la formación artística en general, con particular incidencia en los creadores jóvenes de arte contemporáneo”*, y culminando con la elaboración de un DAFO que permita conocer el intono y el entorno de la organización.

- El **capítulo quinto**, ha supuesto que el equipo, a partir de la detección de expectativas de los ciudadanos elabore un despliegue de los factores de calidad en cada una de las actividades conducentes a la prestación de los servicios, y desde el realismo y el conocimiento de la organización, aunque sin perder de vista el afán de superación en que se fundamenta la mejora continua haya enumerado una serie de compromisos de calidad en relación con cada uno de los servicios, partiendo de los que serían óptimos.
- En el **capítulo sexto** se incluyen los datos de carácter complementario relativos a localización, líneas de transporte, etc.
- El **capítulo séptimo** se dedica a esbozar lo que puede ser el cuadernillo que condensa la carta de servicios.
- El **capítulo octavo** aporta unas breves propuestas para el procedimiento de aprobación y difusión, así como las futuras revisiones de la carta de servicios.

Llegue desde aquí mi agradecimiento a todo el equipo que ha colaborado en este trabajo, especialmente a Maria Jesús Jiménez que tutorizó el mismo y algunas veces hasta a su autor, con dedicación y profesionalidad y a Cristina Bañales que lo vivió en su día a día.

Sólo resta desear al lector que tenga una agradable experiencia navegando a través de este mar proceloso en que consiste la calidad y llegue a buen puerto.

BilbaoArte

CAPÍTULO 1

EL CONTEXTO

1.1.- LA VILLA DE BILBAO.

Bilbao nace en el año 1300 como una villa medieval amparada en los privilegios otorgados por la Carta Puebla fundacional.

En 1511 con la creación del Consulado se transforma en una villa mercantil, para convertirse a finales del siglo XIX en una ciudad industrial que se extiende a lo largo de toda su área metropolitana.

La pujanza industrial y mercantil caracterizó a Bilbao desde su fundación hasta los años 80 del pasado siglo. A partir de los años 80 se inicia una fuerte crisis con especial incidencia en la industria siderúrgica y la construcción naval, que culmina con el desmantelamiento de la mayor parte de la industria y un sentimiento colectivo de desmoralización.

En lo años 90, no obstante, el panorama cambia radicalmente, ya que en una verdadera reinvención de la ciudad se descubre el tremendo potencial económico de la cultura, el Museo Guggenheim es el paradigma. Gracias a esta iniciativa, Bilbao ha ocupado una posición de centralidad cultural, ha dejado de ser la ciudad del hierro, de pasado industrial, para convertirse en ciudad del titanio, dando prioridad al ocio y la cultura.

En el caso concreto de Bilbao, la creación de nuevos equipamientos artístico-culturales como el ya mencionado Museo Guggenheim, el Palacio Euskalduna, Bilbao Arte..., ha traído nuevos efectos positivos a la ciudad: creación de empleo, capacidad de atracción de turismo e inversiones y el fortalecimiento directo de otros sectores como la hostelería, el comercio, el transporte, etc. En este contexto, la cultura deja de ser entendida como un gasto para convertirse en inversión y un aspecto central de nuevos procesos de regeneración urbanos.

1.2 EL BARRIO BILBAO LA VIEJA Y SU PLAN ESPECIAL

Bilbao la Vieja, San Francisco y Zabala, fueron histórica y popularmente conocidos como parte de los “barrios altos” de Bilbao, por su situación elevada respecto al resto de la ciudad.

En las últimas décadas del siglo XX, dicho calificativo cambió por el de los “barrios bajos”, debido al proceso de degradación económica, urbanística y social que soportó a partir de los setenta una zona que, no en vano, había sido el origen de la Villa Bilbaína.

En 1979 la metrópoli bilbaína encontraba serias dificultades para atraer nuevas inversiones, con la consiguiente crisis económica y degradación social, urbana y medio ambiental. Sus efectos se manifestaron en la decadencia del sistema industrial, altos índices de desempleo, degradación del medio ambiente y del tejido urbano, procesos de emigración y estancamiento de la población y en la aparición de problemas de marginación social.

Dicho proceso de degradación, acelerado por las inundaciones de 1983, se agravó con el paso de los años y acabó por convertir al barrio en uno de los más necesitados de toda la ciudad, afectado por altos niveles de inmigración no arraigada, una construcción desordenada, aislamiento físico respecto al resto de la ciudad y la concentración de actividades marginales.

Sin embargo, empujado por la transformación hacia una nueva metrópoli post industrial en la que se halla inmersa Bilbao, y por el decidido esfuerzo de instituciones, organizaciones no gubernamentales y vecinos/as, el barrio comenzó a principios de los años noventa un proceso de regeneración que hoy requiere de un nuevo impulso.

La meta es superar los desequilibrios existentes, incidiendo en la disponibilidad de un barrio renovado, más amable y que oferte más y mejores viviendas y equipamientos colectivos. En este sentido, se han puesto en marcha diferentes iniciativas encaminadas a lograr la revitalización integral del barrio y su homologación con el resto de la ciudad.

De esta forma, entre 1993 y 1997 se desarrolló en Bilbao la Vieja, en el marco del programa europeo URBAN, el proyecto “Puerta Abierta”, para impulsar la apertura de la zona, geográfica y socialmente, al resto de la ciudad.

Los principios de este programa son:

- Apertura al resto de la ciudad.
- Aumentar la dinámica económica y social.
- Integrar el barrio eliminando la marginación.
- Crear infraestructura social y urbana.
- Generar oportunidades de formación y empleo para vecinos.

Así, se apostó, entre otras medidas, por la renovación y regeneración exitosa de tres edificios emblemáticos para convertirlos en sede de actividades de atracción:

- La vieja Iglesia de la Merced (siglo XVIII) se rehabilitó y reconvirtió en el *Centro Cultural BilboRock*, un espacio multifuncional con una sala polivalente con una capacidad de 800 personas y con espacios de ensayo insonorizados. El centro alberga asimismo el Archivo Municipal de Música.
- El centro de salud en desuso (1915), se reconvirtió en el Centro de Empleo y Formación de la zona, dirigido por la *Agencia Municipal de Empleo y Promoción Económica*.

- La escuela construida en 1902 y situada en la calle Urazurrutia fue rehabilitada y reconstruida para albergar la sede de *Bilbao Arte*, centro de creación y desarrollo artístico que se ha convertido en foco de atracción, explicando en parte el creciente asentamiento de jóvenes artistas en el barrio.

En 1994 se aprobó una de las primeras iniciativas para intentar paliar la situación de degradación de la zona: el Plan de Rehabilitación y Reforma Interior. La ejecución del mismo se coordinaba con las actuaciones sociales y económicas en la zona, bajo el Plan Integral de Rehabilitación. De Bilbao la Vieja, San Francisco y Zabala, contando con las instituciones públicas (Ayuntamiento de Bilbao, Diputación Foral de Bizkaia y Gobierno Vasco) y grupos locales de la zona.

El Ayuntamiento de Bilbao lidera la definición de un nuevo *Plan Especial para el período 2005-2009* que cuenta, entre otros objetivos, con la búsqueda de un modelo eficaz de información periódica y participación comunitaria y con la identificación y desarrollo de proyectos tractors social y económicamente.

Con el fin de satisfacer la demanda de ocio, cultura y educación propia y específica de los vecinos/as de la zona, se desarrollan una serie de proyectos en el ámbito Cultural y Educativo, materializados en cuatro líneas de actuación:

- Equipamientos y programas estables.
- Programación desconcentrada.
- Actividades puntuales en materia cultural.
- Educación.

OBJETIVO GENERAL 2009

Hacer de la *cultura* uno de los factores fundamentales de desarrollo integral y sostenible del barrio, tanto en términos económicos como sociales y culturales.

Construir una *estrategia* y un *programa de espacios e iniciativas* para la creación artística en la zona.

Así, se intenta potenciar la Fundación y el asentamiento de artistas en la zona, lo que supone:

- *La continuidad de las labores realizadas en los últimos años por Bilbao Arte a través de la cesión de espacios para el desarrollo de proyectos artísticos (como “seminario de pequeñas empresas”).*
- *Potenciar BILBAO ARTE como polo de atracción a la zona de visitantes definidos por un perfil de gente joven, de nivel cultural medio-alto, que está comenzando su actividad en el terreno artístico y que, por tanto, es susceptible de estar interesada en establecerse personal y/o profesionalmente en el barrio.*
- *Reforzar las ayudas que favorecen la instalación en la zona de micro-empresas relacionadas con el arte.*
- *Reforzar las ayudas y fórmulas de alquiler para el establecimiento, por parte de artistas, de su lugar de residencia en la zona.*
- *Provocar la demanda y generar mayor interés, tanto a los habitantes del barrio como del distrito.*

1.3.- FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA.

En 1996 desde el equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Bilbao se pensó que era necesario completar la oferta de la Ciudad de Bilbao en lo que se refería al arte contemporáneo, ya que, aunque existían dos importantes espacios expositivos, el Museo Guggenheim y la Sala Rekalde era necesario potenciar la creación y permitir a los artistas locales abrirse camino en los circuitos comerciales.

La primera cuestión a abordar era la búsqueda de un edificio que pudiera albergar las instalaciones de un futuro centro de arte. Para ello se eligieron las antiguas escuelas de Urazurrutia, en el número 32 de la calle del mismo nombre, en el barrio bilbaíno de Bilbao La Vieja, construidas a principios del siglo XX y encontrándose el edificio en un completo estado de abandono.

Dos años después, y tras las oportunas obras de rehabilitación, en 1998 “Bilbao Arte” nace como centro de producción artística, con dos objetivos perfectamente definidos. El primero de ellos es el de contribuir en la medida de lo posible a LA REGENERACIÓN DE UNA ZONA DE LA VILLA QUE EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS SE HABÍA DEGRADADO .El segundo el de POTENCIAR LA CREACIÓN ARTÍSTICA EN LA CIUDAD dotando a los creadores afincados en la Villa de toda la infraestructura necesaria para cubrir sus necesidades materiales.

Sin perjuicio de que en las páginas siguientes se analicen debidamente sí creo necesaria una mención a los fines principales con los que nace el centro. Podemos describir Bilbao Arte como un espacio para que los jóvenes que se inician en el campo de las artes plásticas puedan trabajar y dar a conocer sus obras, es decir, cubrir las distintas áreas de actuación de la cadena de valor del producto cultural:

- Documentación: BILBAO ARTE contribuye de forma decisiva a ir elaborando compilando y distribuyendo materiales de gran interés para la comunidad artística.

- Formación: A través de cursos, seminarios y conferencias se imparte formación no reglada a los interesados.
- Creación-producción: La cesión de espacios así como las becas a la creación contribuyen de forma decisiva al fortalecimiento de la red de productores locales.
- Difusión
- Distribución-exhibición.

En cuanto a su configuración jurídica BILBAO ARTE nace como un servicio más del Área de Cultura y Turismo, si bien en su propia estructura se incluye a un asesor del Alcalde a modo de jefe de servicio, y no se crea la Jefatura dentro del organigrama del Área.

En el año 2001 y tras tres años de andadura, se avanza un poco más en la línea de dotar a BILBAO ARTE de autonomía funcional, y se inician los trámites para transformar el Servicio en un Fundación, de acuerdo con la Ley Vasca de Fundaciones (Ley 12/1994 de 17 de junio). Con dicha transformación se perseguían los siguientes objetivos:

1. Dotar a BILBAO ARTE de signos de identidad propia que permitieran su proyección más allá de la órbita estrictamente municipal.
2. Posibilitar la participación, colaboración y financiación de otras entidades públicas y privadas.
3. Constituir una organización propia e independiente que favoreciera una gestión autónoma y eficaz, sin perjuicio del mantenimiento de mecanismos supervisores que garanticen el cumplimiento del interés público.

El 26 de febrero de 2002 se publicó en el Boletín Oficial de Bizkaia la constitución de FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA.

1.4.- COMPETENCIAS DE LAS ENTIDADES LOCALES EN MATERIA DE CULTURA. MARCO JURÍDICO.

Antes de entrar a analizar en concreto las peculiaridades de la Fundación objeto de estudio, considero necesario realizar un breve aunque entiendo que esclarecedor comentario, para enmarcar el ámbito competencial en materia de cultura, partiendo de la idea de que esta aproximación no tiene ningún sentido si sólo se analizan las competencias municipales sin considerar las que ostentan los demás niveles territoriales, teniendo en cuenta además el peculiar régimen de vertebración territorial de la Comunidad Autónoma Vasca.

El **Tratado de la Unión Europea** de Maastrich realiza en su preámbulo una única mención a la cultura, al expresar la voluntad de *“acrecentar la solidaridad entre sus pueblos, dentro del respeto de su historia, de su cultura y sus tradiciones”*.

El Tratado dedica su artículo 151 a la cultura señalando lo siguiente:

1. La Comunidad contribuirá al florecimiento de las culturas de los Estados miembros, dentro del respeto de su diversidad nacional y regional, poniendo de relieve al mismo tiempo el patrimonio cultural común.

2. La acción de la Comunidad favorecerá la cooperación entre Estados miembros y, si fuere necesario, apoyará y completará la acción de estos en los siguientes ámbitos:

- La mejora del conocimiento y la difusión de la cultura y la historia de los pueblos europeos.
- La conservación y la protección del patrimonio cultural de importancia europea.

- Los intercambios culturales no comerciales.
- La creación artística y literaria, incluido el sector audiovisual.

3. La comunidad y los estados miembros fomentarán la cooperación con los terceros países y con las organizaciones internacionales competentes en el ámbito de la cultura, especialmente con el Consejo de Europa.

4. La Comunidad tendrá en cuenta los aspectos culturales en su actuación en virtud de otras disposiciones del presente Tratado.

5. Para contribuir a la consecución de los objetivos del presente artículo, el Consejo adoptará:

- Por unanimidad, con arreglo al procedimiento previsto en el artículo 189B y previa consulta al Comité de las Regiones, medidas de fomento, con exclusión de toda armonización de las disposiciones legales y reglamentarias de los estados miembros. El Consejo se pronuncia por unanimidad durante todo el procedimiento previsto en el artículo 189B.
- Por unanimidad, a propuesta de la Comisión, recomendaciones.

Otro artículo fundamental para comprender la especificidad de la cultura en el marco jurídico europeo es el *art. 92* de dicho Tratado, según el cual se consideran compatibles con el mercado único todas aquellas ayudas del sector público destinadas a la promoción de la cultura y la protección del patrimonio, siempre que no sean contrarias al interés general y no discriminen por razón de nacionalidad a los ciudadanos comunitarios. Esto viene a reconocer la especificidad del sector cultural, que no es una mercancía como las demás. Se acepta la discrecionalidad en subvenciones.

La **Constitución Española** de 1978 dedica un amplio tratamiento a la cultura, observada desde distintos puntos de vista así:

a) El reconocimiento del derecho de acceso a la cultura:

En el preámbulo se expone la voluntad de *“(...) proteger a todos los españoles y pueblos del estado en el ejercicio de (...) sus culturas y tradiciones, lenguas e instituciones”*, así como de *“(...) promover el progreso de la cultura y de la economía para asegurar a todos una digna calidad de vida”*.

En el art. 44.1 se establece como principio básico *“(...) el derecho a la cultura de todos los ciudadanos”*, y como medio de conseguirlo se transmite a los poderes públicos la responsabilidad de *“(...) promover y tutelar el acceso a la cultura”*. De similar forma, el art. 9.2 establece la facilitación a todos los ciudadanos de la participación en la vida cultural.

Por lo que se refiere al sujeto, los destinatarios de la acción pública son todos los ciudadanos, si bien también se consideran los casos específicos de los presos (art. 25.2), la juventud (48) y la tercera edad (50).

Desde el punto de vista funcional la acción estatal incluye la tutela, fomento y prestación de servicios de carácter cultural y la conservación de los bienes culturales (art. 44 y 46).

b) El reconocimiento de una serie de derechos culturales fundamentales:

Libertad ideológica (art. 16), libertad de expresión (art. 20.1), libertad de creación literaria, artística, científica y técnica (art. 20.1.b), libertad de comunicar o recibir libremente información (art. 20.1.d), derecho de fundación (art. 34) así como mecanismos para la tutela de los mismos.

- c) **La proclamación del pluralismo lingüístico y cultural.**
- d) **La distribución competencial entre estado y autonomías.**

El art. 148.1 de la Constitución señala entre las competencias que podrán asumir las Comunidades Autónomas numerosas materias culturales: artesanía; museos, bibliotecas y conservatorios de música de interés para la Comunidad Autónoma; patrimonio monumental de interés para la Comunidad Autónoma; el fomento de la cultura, la investigación.

Por su parte, en el art. 149.1 el estado se reserva competencias exclusivas en lo relativo a las relaciones internacionales; la legislación sobre la propiedad intelectual; el fomento y coordinación de la investigación; las normas básicas del régimen de prensa, radio y televisión, sin perjuicio de las facultades que correspondan a las Comunidades Autónomas; la defensa del patrimonio cultural, artístico y monumental contra la exportación y la expoliación; y los museos, bibliotecas y archivos de titularidad estatal, sin perjuicio de su gestión por las Comunidades Autónomas.

A pesar del reparto más o menos definido de atribuciones, la plena concurrencia entre el estado y las comunidades autónomas la marca el art. 149.2, al señalar que: *“Sin perjuicio de las competencias que puedan asumir las Comunidades Autónomas, el estado considerará el servicio de la cultura como deber y atribución esencial y facilitará la comunicación cultural entre las Comunidades Autónomas, de acuerdo con ellas”*.

El Estatuto de Autonomía Vasco proclama en su *art. 10* como exclusivas de la **CAPV** las siguientes competencias relacionadas con la cultura:

- Fundaciones y asociaciones de carácter docente, cultural, artístico, benéfico, asistencial y similares, en tanto desarrollen principalmente sus funciones en el País Vasco.
- Investigación científica y técnica, en coordinación con el Estado.
- Cultura, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 149.2 de la Constitución.
- Instituciones relacionadas con el fomento y enseñanza de las Bellas Artes. Artesanía.
- Patrimonio histórico, artístico, monumental, arqueológico y científico, asumiendo las normas estatales para la defensa de dicho patrimonio.
- Archivos, bibliotecas y museos que no sean de titularidad estatal.
- Turismo y deporte. Ocio y esparcimiento.
- Espectáculos.
- Desarrollo Comunitario. Condición femenina. Política infantil, juvenil y de la tercera edad.

Además, según se hace constar en el art. 12, corresponde a la Comunidad Autónoma la ejecución de la legislación estatal en lo relativo a la propiedad intelectual e industrial.

En el ámbito provincial la *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local* determina en su art. 36.1 que les corresponden como competencias propias, además de las que se les pueda atribuir desde instancias superiores, las siguientes:

- a) *La coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada a que se refiere el apartado a) del número 2 del artículo 31 [que establece como fin de la Provincia asegurar la prestación integral en su territorio de los servicios de competencia municipal].*

- b) La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.*
- c) La prestación de servicios públicos de carácter supramunicipal y, en su caso, supracomarcal.*
- d) En general, el fomento y la administración de los intereses peculiares de la Provincia»*

En el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco la *Ley 27/1983, de 25 de Noviembre, de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos* delimita un triple marco de competencias para las entidades forales:

- a. Competencias exclusivas** (art. 7.a), entre las que se encuentran archivos, bibliotecas, museos e instituciones relacionadas con las Bellas Artes de titularidad del Territorio Histórico; y creación y mantenimiento de organismos culturales de interés del Territorio Histórico.
- b. Competencias para el desarrollo y ejecución de las Leyes emanadas del Parlamento Vasco** (art. 7.b) en lo relativo a conservación, mejora, restauración o, en su caso, excavación del Patrimonio histórico, artístico, monumental y arqueológico.
- c. Competencias para la ejecución de la legislación del Parlamento Vasco** (art. 7.c) en política infantil, juvenil, de la tercera edad, ocio y esparcimiento, sin perjuicio de la acción directa en estas materias por parte de las instituciones comunes.

Asimismo su art. 8.4 establece que los Territorios Históricos dispondrán de plena capacidad presupuestaria, en los términos previstos en la Ley, para la financiación y desarrollo de todas sus competencias y facultades.

Si descendemos al ámbito municipal, y de acuerdo con el preámbulo de la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local, “(...) *salvo algunas excepciones, son raras las materias que en su integridad pueden atribuirse al exclusivo interés de las Corporaciones locales; lógicamente también son raras aquellas en las que no existe interés local en juego (...)*”.

El art. 2.1. de la citada Ley indica que, para que la autonomía de las entidades locales sea efectiva, debe asegurarse a los municipios “ (...) *su derecho a intervenir en cuantos asuntos afecten directamente al círculo de sus intereses, atribuyéndoles las competencias que proceda en atención a las características de la actividad pública que se trate y a la capacidad de gestión de la Entidad local, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos*”.

Asimismo, según el art. 25.1 el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

Para completar esta tremenda amplitud, el art. 28 señala que: “*Los municipios pueden realizar actividades complementarias de las propias de otras Administraciones públicas y, en particular, las relativas a la educación, la cultura, la promoción de la mujer, la vivienda, la sanidad y la protección del medio ambiente*”.

Por todo lo expuesto puede concluirse que no existe una clara delimitación competencial y que el caso de la cultura es un ejemplo de absoluta concurrencia entre las diversas administraciones, “La cultura es objeto de competencia tanto del estado como de las comunidades autónomas, y todavía se podría añadir, de otras comunidades” (Sentencia del Tribunal Constitucional 49/1984, de 5 de abril).

En cualquier caso el problema fundamental hoy por hoy es que los municipios asumen una amplia gama de servicios culturales no ya más allá de su obligación legal, sino sobre todo más allá de sus posibilidades presupuestarias, y que cubren huecos que quizá deberían corresponder a otras instituciones. Es urgente definir cuál es el ámbito más apropiado para cada servicio, definir un mapa cultural y aclarar las obligaciones de cada administración. Sería absolutamente imprescindible por tanto acotar este maremagnum competencial.

Una vía para lograrlo es la coordinación interinstitucional en la práctica, el pacto político, pacto que está sin hacer con los municipios. Estado y Comunidad Autónoma por una parte, Comunidad y Territorios por otra han llegado a un cierto entendimiento (en este segundo caso, en fechas muy recientes, no exento de tensiones y aún sin culminar). Pero con los municipios no se ha llegado al acuerdo necesario que fije quién presta los servicios y quién los paga.

BilbaoArte

CAPÍTULO 2

LAS CARTAS DE SERVICIOS

2.1.- DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y MARCO NORMATIVO.

Antes de entrar en el proceso de elaboración de la carta de servicios es necesario analizar dicha herramienta así como sus significado y potencialidades. Se puede **definir** la *Carta de Servicios* como aquel documento de acceso público en el que la Administración Pública establece y comunica a la ciudadanía de manera comprensible:

- a) Los servicios que ofrece y las condiciones en que se presta.
- b) El compromiso que adquiere de prestar el servicio con unos determinados estándares de calidad.
- c) Los derechos de los ciudadanos/as en relación con dichos servicios.
- d) Las responsabilidades que adquieren los/as ciudadanos/as en la relación que surge al recibir el servicio.
- e) El compromiso de la ciudadanía para colaborar en la mejora continua de los servicios.

De la anterior definición se pueden extraer las siguientes **características** referidas a las cartas de servicio:

- a) Establecen compromisos, y además estos compromisos han de estar formulados de manera que pueda evaluarse en qué grado se cumplen.
- b) Llevan aparejadas exigencias de responsabilidad.
- c) Tienen su fundamento en los derechos, demandas y expectativas de los ciudadanos.
- d) Los estándares han de ser fijados de forma realista.
- e) Son documentos dinámicos, sometidos al ciclo de la mejora continua.

En cuanto a los **objetivos** que persiguen las cartas de servicio se pueden resumir en los siguientes:

- ✓ Identificar y hacer visibles los niveles de calidad alcanzados por la organización, permitiendo una adecuada gestión del conocimiento.
- ✓ Informar a la ciudadanía sobre dichos niveles de calidad.
- ✓ Promover la participación ciudadana, y el efectivo ejercicio de sus derechos, al permitir el conocimiento anticipado de los servicios que prestan las organizaciones públicas.
- ✓ Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- ✓ Situar a la organización en la perspectiva de una cultura orientada a los ciudadanos.
- ✓ Fomentar el compromiso de los empleados públicos con la calidad de los servicios y la mejora continua.

En lo concerniente a al **marco normativo** de elaboración de la Carta de Servicios, al carecer tanto el Ayuntamiento de Bilbao como la Comunidad Autónoma del País Vasco de un marco general normativo en materia de calidad, el grupo ha decidido inspirarse en los siguientes instrumentos normativos, no tanto por su aplicabilidad jurídica, desde el punto de vista de la supletoriedad o de la analogía, sino como fuente de técnicas que pueden resultar útiles y de general aplicación a cualquier administración pública:

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Resolución de 6 de febrero de 2006 de la Secretaría General por la que se aprueba la Guía para el desarrollo de cartas de servicios.

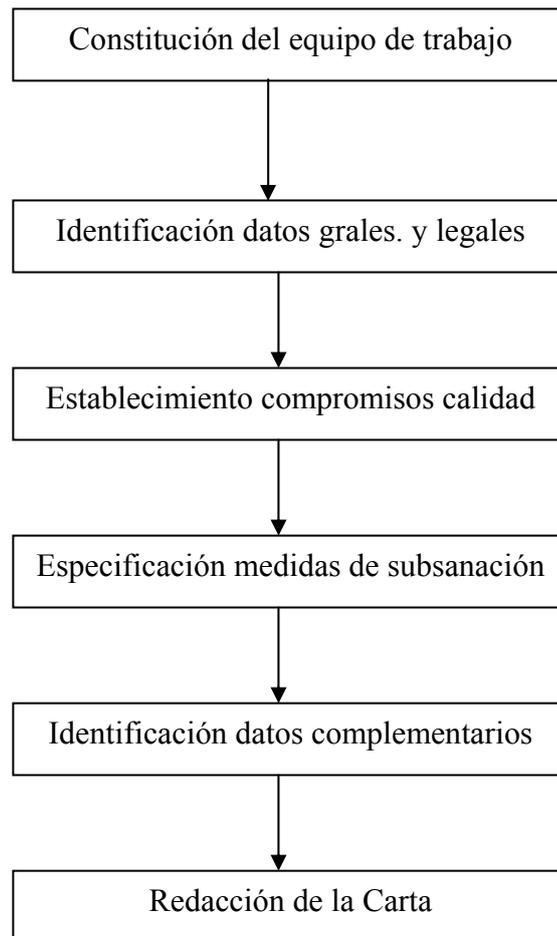
2.2.- METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN.

Para la elaboración de la Carta de Servicios de la FUNDACIÓN BILBAO ARTE se han seguido las siguientes guías:

- MAP (2006): Guía para el desarrollo de cartas de servicios. MAP, Madrid.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID (2006): Metodología de elaboración e implantación de las cartas de servicio en el Ayuntamiento de Madrid. Ayuntamiento de Madrid, Madrid.

2.3.- DIAGRAMA DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

TABLA N° 1



BilbaoArte

CAPÍTULO 3

CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

La primera cuestión a abordar para el éxito de la elaboración e implementación de la Carta de Servicios era la constitución de un equipo de mejora, para ello se tuvieron en cuenta tres factores:

1. El reducido número de personas que forman parte de la plantilla de la Fundación (7 trabajadores/as).
2. La inexistencia de experiencias anteriores en lo que a la calidad se refiere.
3. La imposibilidad de que determinadas personas pudieran tomar parte presencialmente de forma regular y continuada en las sesiones de trabajo.

De acuerdo con los criterios contenidos en la “*Guía para el desarrollo de cartas de servicio*” elaborada por el Ministerio de Administraciones Públicas (Madrid 2006), se siguen los pasos siguientes:

1. En una reunión con el Presidente de la Fundación, el Director de la Fundación y el Director del Área de Cultura y Euskera, se obtiene el apoyo explícito del Presidente para la elaboración de la *Carta de Servicios*.
2. Como Directivos se incorporarán Javier Riaño, Director de la Fundación y Gonzalo Olabarria, Director del Área de Cultura y Euskera, ambos asumen la responsabilidad de la implantación de la Carta.
3. Se identifican los empleados que están en contacto directo con el usuario, observando que las empleadas que trabajan más directamente con el público son Ana Canales y Agurtzane Quincoces, (Administrativas y responsables de atención al público) y se propone a Agurtzane Quincoces por su mayor disponibilidad.

4. Como concedora de la oferta de Servicios se propone a Icíar Rodríguez, Secretaria de la Dirección.
5. Como concedores de los procedimientos de trabajo se incorporarán al equipo Aitor Arakistain (Jefe de Maestros de Taller) Y Rosa Yurrebaso (Subdirectora del Área de Cultura y Euskera).
6. El apoyo técnico necesario lo prestará Eider Larrakoetxea (Jefa de la Subárea de Calidad y Control presupuestarios del Área de Cultura y Euskera).

Con la ayuda del Director de la Fundación, en una reunión previa, se decidió proponer a los mencionados trabajadores/as, como miembros del equipo de trabajo, asumiendo las correspondientes responsabilidades, teniendo en cuenta sus habilidades y dejando a un lado los roles orgánicos.

Una vez celebrada la reunión el día 8 de agosto de 2006, quedó constituido el equipo de la forma que se expresa a continuación:

TABLA Nº 2 : EQUIPO DE TRABAJO.

Nombre	Puesto trabajo	e-mail	Teléfono
Javier Riaño	Director Fundación	javier@ayto.bilbao.net	94.415.63.62
Itziar Rodriguez	Secretaria dirección	javier@ayto.bilbao.net	94.515.63.62
Aitor Arakistain	Jefe maestros de taller	bilbaoarte@ayto.bilbao.net	94.415.50.97
Agurtzane Quincoces	Administrativa	Bilbaoarte@ayto.bilbao.net	94.415.50.97
Eider Larrakoetxea	Jefa de Subárea de Calidad y Control Presupuestario del ACE ¹	elarrakoetxea@ayto.bilbao.net	94.420.50.07
Rosa Yurrebaso	Subdirectora del ACE	ryurrebaso@ayto.bilbao.net	94.420.44.27
Gonzalo Olabarria	Director del ACE	golabarria@ayto.bilbao.net	94.420.44.31

¹ ACE: Área de Cultura y Euskera

Las tareas que el equipo tiene que desarrollar para el cumplimiento del fin establecido son las siguientes:

1. Impulsar y desarrollar el proceso de elaboración e implantación de la Carta de Servicios, entendiendo que el equipo habrá finalizado su tarea cuando la Carta sea aprobada por el Patronato de la Fundación.
2. Asignar los recursos necesarios.
3. Remover los eventuales obstáculos.
4. Plantear objetivos de mejora.
5. Elaborar la Carta de Servicios.

BilbaoArte

CAPÍTULO 4

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

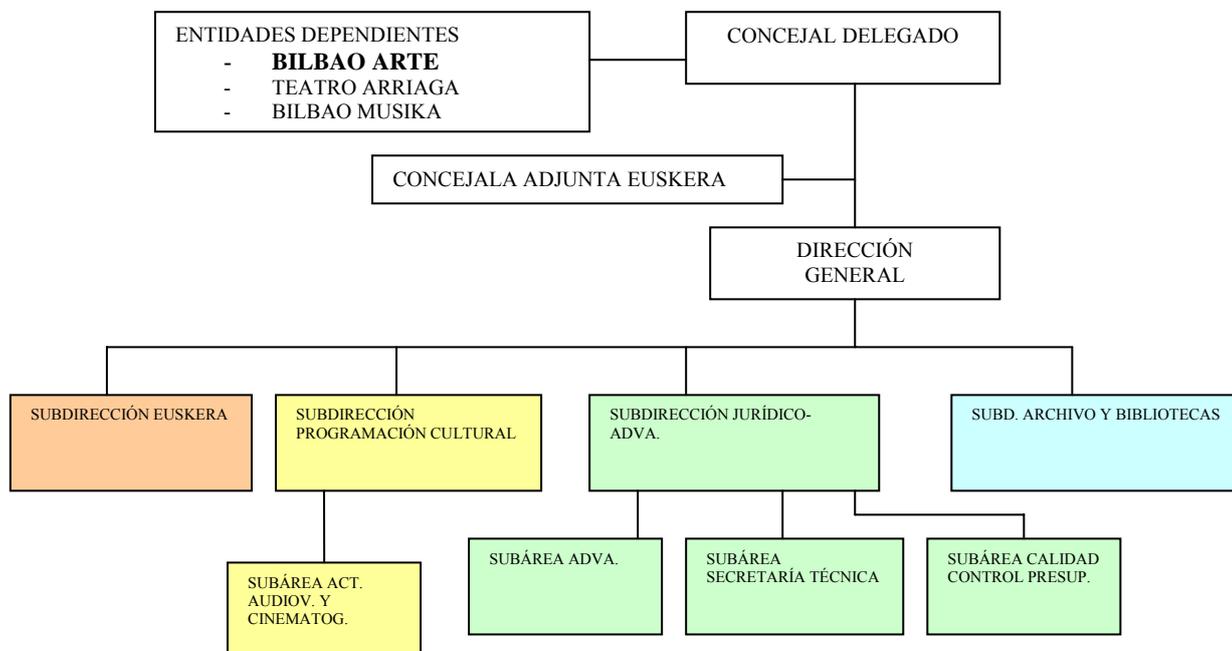
4.1.- ADSCRIPCIÓN DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA.

La FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA se encuentra adscrita al Área de Cultura y Euskera del Ayuntamiento de Bilbao, funcionando con autonomía de gestión y bajo la Presidencia del Concejal Delegado de Cultura y Euskera. Su órgano de Gobierno es el Patronato en el que se encuentran representadas todas las fuerzas políticas con representación en el Pleno Municipal cuyo voto está ponderado de acuerdo con dicha representación.

A continuación se representa de forma simplificada el organigrama actual del Área de Cultura y Euskera (versión de abril de 2004)

TABLA Nº 3:

ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE CULTURA Y EUSKERA DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO.



En una primera observación del Organigrama del área de Cultura y Euskera se puede constatar que tiene tres servicios personalizados:

1. El Teatro Arriaga (Sociedad Anónima).
2. Bilbao Musika (Organismo Autónomo).
3. Fundación Bilbao Arte (Fundación).

En los órganos de Gobierno de estas tres entidades están representados la totalidad de los partidos políticos del pleno del Ayuntamiento de Bilbao, en proporción al número de Concejales electos.

Sin embargo esta vinculación con respecto al Área de Cultura y Euskera, en el caso de Bilbao Arte es mucho más intensa que en las otras dos entidades, y esto por tres motivos:

1. Por su juventud (la Fundación data de 2002).
2. Por la evolución jurídica experimentada. Desde 1998 fecha de la puesta en marcha del centro Bilbao Arte, hasta la constitución de la Fundación en 2002 se trataba de un servicio dependiente directamente de la Dirección del Área.
3. Por su reducida plantilla y alta especialización de la misma en el campo artístico Desde la propia Área de Cultura y Euskera, siguen prestándose servicios a la Fundación al no disponer ésta de una unidad de servicios generales (asesoría jurídica, gestión económica, ...).

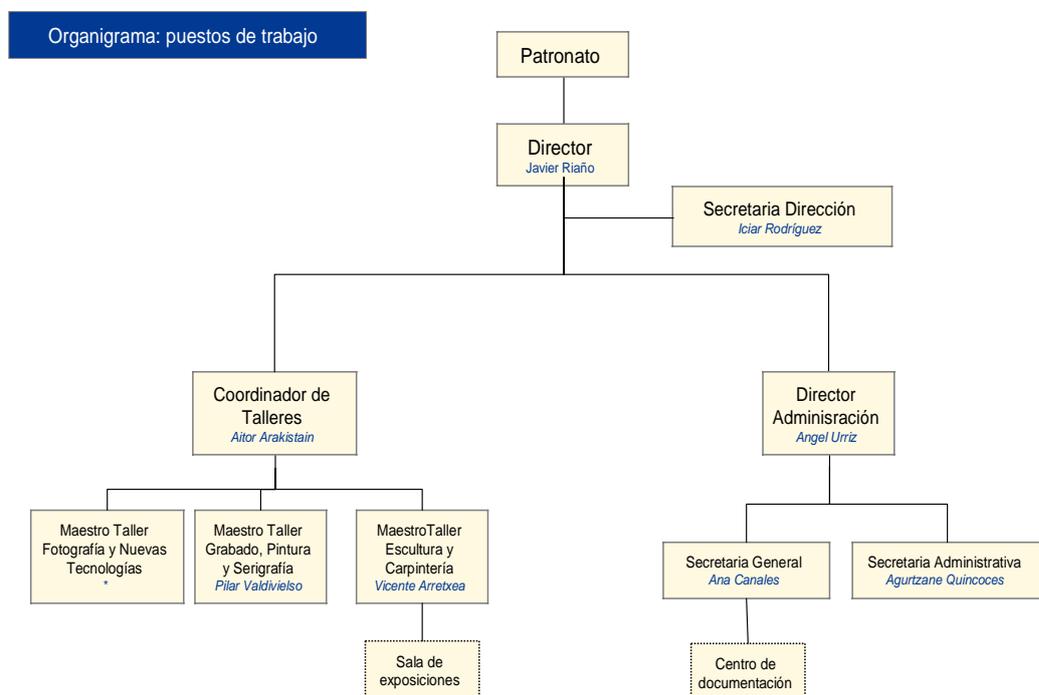
4.2.- ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA DE PERSONAL DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA.

El coste total de los gastos de personal de la Fundación para el ejercicio 2006 asciende a un importe de **372.230,00 euros**.

El 100% de los trabajadores ostenta la condición de fijo de plantilla, y es reseñable el dato de que no ha tenido crecimiento en el número de trabajadores desde su constitución.

El organigrama de la Fundación, que no ha sufrido alteración alguna desde su constitución es el que se presenta a continuación: **TABLA Nº 4.- ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA.**

Descripción de Funciones Bilbao Arte



* Las labores de coordinación del área de Talleres y la dirección del Taller de Fotografía y Nuevas Tecnologías serán realizadas por la misma persona

4.3.- FUNCIONES.

La Fundación se configura como una Entidad sin ánimo de lucro que tiene como objeto final el fomento, la promoción y la formación artística en general, con particular incidencia en los creadores jóvenes de Arte Contemporáneo.

Para el cumplimiento de este fin, la Fundación podrá desarrollar los medios lícitos que estime más convenientes. A tales efectos, en la medida de sus posibilidades económicas desarrollará a título orientativo las siguientes actividades:

- a) Obtener recursos económicos de cualesquiera personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, para destinar tales recursos a los programas de apoyo y formación de artistas.
- b) Posibilitar la utilización por los artistas de espacios y talleres para producción de sus obras.
- c) Impartir cursos de formación en diversas disciplinas artísticas así como organizar conferencias, debates, seminarios, jornadas, etc., relacionadas con las mismas.
- d) Organizar exposiciones artísticas tanto de obras producidas en espacios propios como ajenos.
- e) Producir y difundir catálogos, en cualquier tipo de soporte, de obras realizadas por los artistas.
- f) Promover la proyección exterior de los artistas y de la propia Fundación mediante relaciones de intercambio y colaboración con otras Entidades análogas.

- g) Promover operaciones de esponsorización de artistas y programas mediante becas y cualquier otro tipo de ayudas de cualquier clase.
- h) Cualesquiera otras análogas que coadyuven al cumplimiento del fin fundacional.

4.4.- PRESUPUESTO DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA.

TABLA Nº 5

<i>Gastos de personal</i>	372.230,00	<i>Ingresos Patrocinadores</i>	166.262,00
Salarios	296.450,00	BBK	90.000,00
Seguridad Social	75.780,00	Otros Patrocinadores	76.262,00
<i>Gastos por actividades propias de la Fundación</i>	300.000,00		
Cursos, Talleres, Seminarios y Conferencias	115.000,00		
Exposiciones	95.000,00		
Producción Obra Artistas Residentes	90.000,00		
TOTAL GASTOS EN OPERACIONES DE FUNCIONAMIENTO	1.110.930,00	TOTAL INGRESOS EN OPERACIONES DE FUNCIONAMIENTO	1.110.930,00

4.5.- ANÁLISIS DAFO DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA.

El equipo de trabajo se planteó, en primer lugar, intentar realizar un modesto diagnóstico de la situación en la que se encuentra la FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA, de modo que este análisis permitiera a aquellos componentes del equipo que no trabajan día a día en la Fundación conocer mejor el contexto en el que nos debíamos mover, y en segundo lugar -lo que es más importante-, disponer de una foto general que permitiera tomar conciencia de la realidad que se pretendía mejorar con la implantación de la carta de servicios, dotándola de un entronque con la situación interna y externa, teniendo siempre en cuenta que el DAFO no forma parte en sentido estricto de la metodología de elaboración de la carta de servicios, sino que es una herramienta, entre otras muchas, que ha permitido al equipo disponer de un diagnóstico inicial de carácter consensuado.

En esta fase del trabajo, y a través de una tormenta de ideas, se construyó un DAFO identificando los puntos fuertes y débiles de la organización, tanto en su aspecto interno como externo, y las amenazas y oportunidades, añadiendo una breve explicación consensuada que aclaraba lo que se escondía detrás de lo expresado lacónicamente en el cuadro DAFO.

El resultado se presenta a continuación.

TABLA N°6 DAFO DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA

INTERNO

PUNTOS FUERTES

1. Infraestructura gratuita: Bilbao Arte no cobra precio alguno por cesión de sus locales.
2. Flexibilidad en la aceptación de propuestas: No existen límites de técnica o formatos
3. Experiencia: conocimiento del sector: tras 10 años de andadura, la Fundación dispone de una amplia red de colaboradores.
4. No impartición de enseñanzas regladas
5. Orientación a la producción (creación): El objetivo es proveer a los artistas de los medios necesarios para que puedan desarrollar con libertad su labor creativa.
6. Poco formalista: orientado a la praxis, no intenta impartir conceptos sino formas de hacer.
7. Motivación del personal
8. Esfuerzo constante por estar actualizado
9. Oferta de residencia: La Fundación Bilbao Arte dispone de dos pisos en la zona para cederlos a artistas residentes.
10. Personal de apoyo en cada taller: Cada taller dispone permanentemente de un maestro licenciado en Bellas Artes
11. Creación de una colección: La donación de una obra de arte por los artistas residentes está permitiendo dotar a Fundación Bilbao Arte de un rico patrimonio artístico.

DEBILIDADES

1. Limitación presupuestaria
2. Personal poco cualificado: Imposibilidad de mantener al personal administrativo formado en las últimas tendencias del arte contemporáneo
3. Limitación de espacio: Imposibilidad de acoger obras de gran formato
4. Usuario muy especializado:
5. Pertenencia a una admn.: Poca agilidad motivada por procedimientos administrativos de carácter garantista.
6. Dificultad para conseguir esponsorización
7. Arquitectura del edificio: Edificio antiguamente dedicado a escuelas de primaria, y la estructura del edificio no ha permitido incorporar mejoras técnicas.
8. Comunicación del proyecto (no es una casa de cultura): Al ser el único centro de estas características del Ayuntamiento de Bilbao, los esfuerzos en comunicación hayan sido enormes para singularizarlo respecto a las Casa de Cultura y Centros Cívicos, con los cuales aún hoy en día sigue confundiéndose.

EXTERNO

OPORTUNIDADES

1. Vector cultura como elemento de desarrollo: En la ciudad de Bilbao la cultura es uno de los elementos estratégicos como motor de desarrollo, además Bilbao Arte se encuentra enclavado en una zona deprimida de la ciudad
2. Creciente consideración del arte: el arte y la cultura en general han pasado de ser considerado “gasto” a ser considerados como una “inversión”
3. No se imparte formación equiparable a otros centros
4. Presencia de la Facultad de Bellas Artes en las cercanías de Bilbao, ello ha permitido la existencia de sinergias entre Bilbao Arte y la Universidad.
5. Zona de la ciudad con futuro urbanístico y posible zona de establecimiento de artistas
6. Buen entendimiento con la sociedad local

AMENAZAS

1. No es un servicio municipal obligatorio
2. Convertirse en mero asesor artístico: Bilbao Arte es fundamentalmente un centro de formación práctica, en lo últimos años ha crecido exponencialmente su labor como asesor artístico del Ayuntamiento de Bilbao y otros entes públicos, esta evolución puede significar que se descuide la faceta de formación.
3. Efecto Guggenheim: Bilbao Arte se ha beneficiado del efecto tractor del museo Guggenheim y el posicionamiento internacional que el mismo ha traído a la ciudad de Bilbao, pero ¿ Cuánto perdurará en el tiempo el denominado efecto Guggenheim?
4. Implantación en el barrio del tercer ciclo de Bellas Artes, existe un proyecto de la Facultad de Bellas Artes de la Universidad del País Vasco de trasladar su tercer ciclo a Bilbao La vieja, si no se trabaja en conjunto con la Universidad los Cursos de Doctorado se pueden solapar con los que imparte Bilbao Arte.

4.6.- DERECHOS DE LAS/LOS USUARIAS/OS EN RELACIÓN CON LA FUNDACIÓN.

En este apartado del trabajo el grupo ha realizado un pequeño resumen de los principales derechos que ostentan las/os usuarias/os de los servicios así como la ciudadanía en general respecto de la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*.

En primer lugar hay que destacar el hecho de que BILBAO ARTE se encuentra dentro del sistema municipal integrado de quejas y sugerencias teniendo en virtud del mismo la ciudadanía los siguientes derechos:

- ❖ Presentar quejas y reclamaciones por la mala atención, el retraso o cualesquiera deficiencias que hubieran observado en la prestación de los servicios.
- ❖ Presentar sugerencias para mejorar la calidad de los servicios
- ❖ Ser informados del estado de tramitación de las quejas, sugerencias y reclamaciones que hubieran interpuesto.

Por otro lado hay que destacar los derechos que nacen directamente del artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, que son los siguientes:

- ❖ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- ❖ Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la fundación Bilbao Arte Fundazioa bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- ❖ Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- ❖ Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico. (En este caso hay que tener en cuenta el artículo 6 de la Ley 10/1982 de 24 de noviembre de normalización del uso del euskera: “Se reconoce a todos los ciudadanos el derecho a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con la Administración Pública en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, y a ser atendidos en la lengua oficial que elijan”.
- ❖ Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- ❖ No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*.
- ❖ Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- ❖ Acceso a los registros y archivos de la fundación Bilbao Arte Fundazioa en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

- ❖ Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y personal de la Fundación, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ❖ Exigir las responsabilidades de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ❖ Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Para finalizar, hay que añadir los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos personales que obren en la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4.7.- NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS.

A) Normativa municipal:

- ❖ Estatutos de la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*
- ❖ Reglamento orgánico del gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Bilbao de 30 de septiembre de 2004.
- ❖ Reglamento regulador de subvenciones, becas, premios y ayudas del Ayuntamiento de Bilbao, de 26 de julio de 2000.
- ❖ Reglamento de organización de los distritos y de la participación ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao de 16 de febrero de 1989.

B) Normativa Autonómica:

- ❖ Ley 10/1982 de 24 de noviembre de normalización y uso del Euskera.

C) Normativa Estatal:

- ❖ Ley 30/1992 de 26 de noviembre de régimen jurídico y del procedimiento administrativo común.
- ❖ Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal

BilbaoArte

CAPÍTULO 5

ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

5.1.- IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Se trata en este apartado de identificar los servicios de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa, para ello se ha comenzado por investigar en fuentes documentales como son la página web (www.bilbaoarte.org) así como las memorias de la propia Fundación, del Área de Cultura y Euskera dónde se adscribe la entidad y la general del Ayuntamiento, elaborada ésta última por el Área de Relaciones Ciudadanas. Posteriormente y dado que la totalidad del equipo no trabaja en el seno de la Fundación, se han dedicado tres reuniones a que el Director de la Fundación el responsable de talleres y la administrativa de atención al público expliquen al resto del equipo cuáles son los servicios que presta la fundación, en virtud de las competencias que tiene asignadas en consideración a los propios estatutos de la fundación, y de la realidad cotidiana de la misma.

Una vez identificada la cartera o catálogo de servicios, quedaba la tarea de seleccionar cuales de ellos se iban a incluir en la carta de servicios, para ello se ha optado por priorizarlos de acuerdo con los siguientes criterios:

- Regularidad en la prestación.
- Impacto en la ciudadanía.
- Volumen de recursos presupuestarios.
- Recursos humanos implicados.
- Tiempo dedicado al servicio.

El equipo ha adoptado la decisión de incluir únicamente aquellos servicios que cumplan por lo menos con tres de los criterios en un grado relevante (FUERTE). Los resultados de la reflexión del grupo se han plasmado en las tablas que siguen:

TABLA Nº 7 DE RELEVANCIA DE SERVICIOS

SERVICIOS	CRITERIOS					
	<i>REGULARIDAD</i>	<i>IMPACTO EN LA CIUDADANÍA</i>	<i>RECURSOS PRESUPUESTARIOS</i>	<i>RECURSOS HUMANOS</i>	<i>TIEMPO</i>	<i>RESULTADO</i>
PUBLICACIONES	DEBIL	FUERTE	DEBIL	DEBIL	DEBIL	NO RELEVANTE
INTERCAMBIO DE ARTISTAS	FUERTE	DÉBIL	FUERTE	DEBIL	FUERTE	RELEVANTE
VISITAS GUIADAS	DEBIL	FUERTE	DEBIL	DEBIL	DEBIL	NO RELEVANTE
JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS	DEBIL	DEBIL	DEBIL	DEBIL	DEBIL	NO RELEVANTE
ALQUILER DE ESPACIOS PARA EVENTOS	DEBIL	DEBIL	DEBIL	DEBIL	DEBIL	NO RELEVANTE

TABLA Nº 8 DE RELEVANCIA DE SERVICIOS

SERVICIOS	CRITERIOS					
	<i>REGULARIDAD</i>	<i>IMPACTO EN LA CIUDADANÍA</i>	<i>RECURSOS PRESUPUESTARIOS</i>	<i>RECURSOS HUMANOS</i>	<i>TIEMPO</i>	<i>RESULTADO</i>
DISEÑO REGALOS CORPORATIVOS	DEBIL	DEBIL	DEBIL	DEBIL	DEBIL	NO RELEVANTE
CURSOS	FUERTE	FUERTE	FUERTE	DEBIL	FUERTE	RELEVANTE
CONFERENCIAS Y SEMINARIOS	FUERTE	DEBIL	FUERTE	DEBIL	FUERTE	RELEVANTE
EXPOSICIONES	FUERTE	DEBIL	DEBIL	DEBIL	FUERTE	NO RELEVANTE
SALAS PARA DESARROLLO DE PROYECTOS	FUERTE	FUERTE	FUERTE	FUERTE	FUERTE	RELEVANTE
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	DEBIL	DEBIL	DEBIL	FUERTE	DEBIL	NO RELEVANTE
ASESORAMIENTO	FUERTE	DEBIL	FUERTE	FUERTE	FUERTE	RELEVANTE

De las tablas anteriores y a partir de los criterios de relevancia expuestos se han identificado los servicios susceptibles de ser incluidos en la Carta de Servicios y que se exponen en el siguiente *cuadro-resumen*:

TABLA Nº 9			
CATÁLOGO DE SERVICIOS PARA INCLUIR EN LA CARTA			
SERVICIO	PROVEEDOR BILBAO ARTE	CLIENTE	MODALIDAD DE PRESTACIÓN
Intercambio de artistas	Dirección	Jóvenes artistas becados por la Fundación	Presencial
Talleres de producción de obra	Comité seleccionador Maestros de Taller	Artistas Creadores	Presencial Escrita (dossier)
Cursos	Dirección Maestros de Taller Administración	Artistas	Presencial
Conferencias y Seminarios	Dirección Maestros de Taller Administración	Público en general	Presencial Virtual
Cesión de Salas para desarrollo de proyectos	Dirección Administración	Artistas y creadores con proyectos	Presencial
Asesoramiento Artístico	Dirección Dpto. de Proyectos	Áreas Municipales Empresas Públicas	Presencial

Una vez seleccionados los servicios más relevantes, se consideró oportuno analizar los mismos de manera minuciosa, aún a sabiendas de que dicha cuestión podía exceder de lo que se consideraba necesario para llegar a elaborar la carta de servicios, no obstante podría ser muy interesante para poder tomar medidas en el momento de incorporar mejoras. De cada servicio se ha analizado los siguientes aspectos:

- Descripción
- Tareas

TABLA nº10: DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO
INTERCAMBIO DE ARTISTAS

La *Fundación Bilbao Arte Fundazioa* mantiene relaciones estables de colaboración con otros centros de producción artística europeos y americanos que permiten a los artistas residentes del Centro desarrollar sus proyectos en otras instituciones durante un periodo aproximado de dos meses, así como conocer diversas culturas y generar contactos con diversos agentes de las comunidades que participan en los intercambios.

La *Fundación Bilbao Arte Fundazioa* cubre los gastos correspondientes a transporte, alojamiento, estancia y materiales fungibles necesarios para el desarrollo de los proyectos de los artistas que participan en sus programas de intercambio. Entre las instituciones con las que Bilbao Arte mantiene acuerdos estables de colaboración se encuentran, entre otros, el Instituto Tecnológico de Dublín, The One Academy of Communication Design de Malasia, el Centro de Producción Gráfica de San Luis Potosí, la Secretaría de Estado de Morelia (Mexico) o el Rogaland Art Centre de Stavanger (Noruega).

La *Fundación Bilbao Arte Fundazioa* continúa, de esta forma, desarrollando una red de colaboración con diversos centros de arte e instituciones de ámbito internacional que permite a sus artistas residentes completar su formación mediante el desarrollo de sus proyectos creativos en otros centros de producción artística, así como la programación de cursos, seminarios y demás actividades con artistas y profesionales de diversa procedencia.

ACTIVIDADES

- ✓ Difusión de las bases
- ✓ Solicitud por parte de los aspirantes
- ✓ Selección del artista
- ✓ Firma de documentación
- ✓ Pago de bolsa de viaje
- ✓ Realización del intercambio
- ✓ Informe del artista sobre los trabajos realizados en el centro de destino y aprobación del informe por la comisión seleccionadora.

**TABLA nº 11 : DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO TALLERES
DE PRODUCCIÓN DE OBRA**

LOS TALLERES.- Están dotados del equipamiento necesario para la realización artística, así como de material fungible de libre disposición y cuentan con un responsable que se encarga del asesoramiento. Esta persona apoya a los artistas, solventa sus dudas o necesidades, vigila el buen uso de la maquinaria, repone los materiales, etc. En la actualidad el Centro dispone de cinco talleres: fotografía, escultura y carpintería, grabado y serigrafía, nuevas tecnologías y plató de filmación. Su uso está dirigido principalmente a los artistas que han sido seleccionados anualmente por la Fundación.

ACTIVIDADES

- ✓ Difusión de las bases.
- ✓ Solicitud por parte del usuario / artista.
- ✓ Selección del artista y su proyecto a desarrollar y comunicación a los interesados.
- ✓ Explicación del proyecto al maestro de taller.
- ✓ Firma de documentación en Administración: condiciones de utilización, entrega de fianza, contratación de seguro de accidentes.
- ✓ Desarrollo del proyecto.
- ✓ Comprobación de las condiciones de uso.
- ✓ Devolución de fianza.

TABLA nº 12 : DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO CURSOS

LOS CURSOS.- *Impartidos por creadores reconocidos, con el objetivo de que los artistas se beneficien de sus conocimientos y puedan perfeccionar sus técnicas o procesos de trabajo. Relacionados con cada área se han organizado cursos prácticos de cada especialidad impartidos por profesionales de reconocido prestigio internacional. La selección de los asistentes se lleva a cabo por el coordinador en colaboración con el jefe de área para lo cual el aspirante al curso presenta un dossier con el que avala su interés., La selección final y aceptación la hace el profesor invitado o artista.*

ACTIVIDADES

- ✓ Difusión de los datos del curso.
- ✓ Solicitud por parte de los interesados.
- ✓ Comunicación a los admitidos
- ✓ Impartición del curso
- ✓ Emisión de certificados de asistencia

TABLA nº 13 : DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO
CONFERENCIAS

LAS CONFERENCIAS- *Impartidos por profesores y artistas invitados están abiertos a todo tipo de público, en muchas ocasiones se hacen en colaboración con otras instituciones culturales y educativas: museos, universidades, asociaciones artísticas...*

ACTIVIDADES

- ✓ Difusión de los datos de la conferencia.
- ✓ Impartición de la conferencia

TABLA nº 14 : DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO

CESIÓN DE SALAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS

Estas cesiones se obtienen gracias a las becas que, junto al la Fundación BBK, anualmente otorga Bilbao Arte. Los espacios tienen la función de dotar a los artistas de la infraestructura necesaria para realizar un proyecto concreto. Pueden ser de uso individual (tres de 50 m2 cada uno) o colectivo (tres de 150 m2 para el uso de tres artistas cada uno). La cesión de los estudios a los artistas seleccionados tiene una duración máxima de doce meses. El uso de estos espacios supone también tener acceso a los talleres del Centro. Además, mediante un convenio con el Centro, empresas privadas de Bilbao becan a los artistas con una aportación económica para la compra de materiales fungibles. Al finalizar el proyecto el artista dejará una obra que formará parte de los fondos de arte contemporáneo del Ayuntamiento de Bilbao.

Adicionalmente a esta modalidad se ofrecen otras becas destinadas exclusivamente a la realización de proyectos artísticos en los diferentes talleres del Centro.

ACTIVIDADES

- ✓ Difusión de las condiciones de adjudicación de salas.
- ✓ Solicitud del artista.
- ✓ Evaluación de la petición por la Dirección en función de la disponibilidad, las necesidades y el objeto de la actividad y comunicación a los interesados.
- ✓ Explicación del proyecto para adquisición de materiales.
- ✓ Preparación de sala y puesta a disposición de la sala con instalación de equipamientos: megafonía, mobiliario...
- ✓ Desarrollo de la actividad.
- ✓ Desmontaje de equipamientos y comprobación de condiciones y devolución de fianza.
- ✓ Donación de obra de arte.

TABLA nº 15: DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO
ASESORAMIENTO ARTÍSTICO

Fundación Bilbao Arte Fundazioa cuenta con un departamento transversal de asesoramiento artístico, dicha unidad se pone al servicio del Ayuntamiento de Bilbao y otras Administraciones públicas para el seguimiento, propuesta y evaluación desde el punto de vista estético de obras públicas, mobiliario urbano, adquisición de obras de arte etc,

ACTIVIDADES

- ✓ Solicitud de informe.
- ✓ Aceptación del encargo y valoración económica (precio).
- ✓ Emisión del informe.

5.2.- DETECCIÓN DE EXPECTATIVAS Y DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD.

Para poder establecer los compromisos de calidad que serán recogidos en la Carta de servicios, la primera cuestión que debe abordar el equipo de redacción es la de, desde el punto de vista de los usuarios/os, cuáles son los atributos clave de calidad del servicio, entendiendo por tales las propiedades, cualidades o características de la prestación de un servicio determinado que se percibe por los usuarios y por la que podemos decir que esa prestación tiene más o menos calidad.

Teniendo en cuenta que los factores claves de calidad de cada servicio son aquellos aspectos del proceso de prestación del mismo en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, el equipo decidió que su identificación debía hacerse teniendo en cuenta la voz del cliente. Es decir, preguntando a los usuarios de Bilbao Arte sobre sus expectativas y necesidades. Para ello, entre los días 12 de agosto y 15 de septiembre de 2006 se realizó una encuesta entre 100 personas que accedían por primera vez a los servicios de la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*.

Estas dimensiones se han agrupado a partir de las dimensiones de calidad del servicio incluidas en el *modelo Servqual* (ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY); y son las que se exponen a continuación:

✓ **Elementos tangibles:**

○ Instalaciones:

- Características físicas (tamaño, señalización, condiciones ambientales...).
- Facilidad de acceso a las instalaciones (medios de transporte, señalización exterior...).

- Inexistencia de barreras arquitectónicas.
- Equipamiento adecuado y moderno (nuevas tecnologías...).
- Personal:
 - Apariencia adecuada de los empleados.
 - Amabilidad y cortesía.
- ✓ **Capacidad de respuesta:**
 - Horarios de trabajo.
 - Tiempo de espera para acceder al servicio.
 - Equidad.
- ✓ **Empatía:**
 - Trato personalizado.
 - Interés en solucionar los problemas del usuario.
- ✓ **Fiabilidad:**
 - Prestación del servicio sin errores.
 - Continuidad en la prestación del servicio.
- ✓ **Seguridad:**
 - Los conocimientos del empleado transmiten seguridad al usuario.
 - Los medios disponibles para la prestación del servicio, transmiten confianza.
 - Se garantiza la intimidad y confidencialidad.

A partir de los resultados de la encuesta se han elaborado las matrices de determinación de factores de calidad en las cuales el equipo ha ido cruzando cada una de las dimensiones con las actividades en las que se desglosan los servicios considerados como relevantes. En dichas matrices el equipo -a partir de la consideración de la intensidad de la dimensión de calidad- ha calificado la misma como fuerte o débil, prescindiéndose de la categoría de media dado el ingente volumen de actividades así como de dimensiones objeto de análisis.

Del cruce de las variables señaladas con anterioridad, y en los casos en los que la correlación se califica como fuerte (F), dicha dimensión de calidad se acepta por el grupo como verdadero factor de calidad en la prestación del servicio.

TABLA N° 16: MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD SERVICIO: TALLERES

SERVICIO TALLERES	DIMENSIONES DE CALIDAD							
	<u>ACCESO</u>	<u>RAPIDEZ</u>	<u>FIABILIDAD</u>	<u>INSTALACIONES</u>	<u>HORARIOS</u>	<u>AMABILIDAD</u>	<u>TRATO PERSONALIZADO</u>	<u>INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD</u>
PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN DE LAS BASES	F	F	F	D	D	D	D	D
SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA	D	D	F	D	F	F	F	F
SELECCIÓN DE ARTISTAS Y COMUNICACIÓN A LOS INTERESADOS	D	F	F	D	D	F	F	F
EXPLICACIÓN DEL PROYECTO AL MAESTRO DE TALLER	D	D	F	D	D	F	F	F
FIRMA DE DOCUMENTACIÓN	D	D	F	D	D	F	F	F
DESARROLLO DEL PROYECTO	D	D	F	F	F	F	F	F
COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE USO Y DEVOLUCIÓN DE FIANZA	D	F	F	F	D	F	F	F

TABLA N° 17

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD SERVICIO: CESIÓN DE SALAS

SERVICIO CESIÓN DE SALAS	DIMENSIONES DE CALIDAD							
	<u>ACCESO</u>	<u>RAPIDEZ</u>	<u>FIABILIDAD</u>	<u>INSTALACIONES</u>	<u>HORARIOS Y CALENDARIO</u>	<u>AMABILIDAD</u>	<u>TRATO PERSONALIZADO</u>	<u>INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD</u>
DIFUSIÓN DE LAS CONDICIONES DE CESIÓN	F	D	D	D	D	D	D	D
SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA	D	D	F	D	F	F	F	F
SELECCIÓN DE ARTISTAS Y COMUNICACIÓN A LOS INTERESADOS	D	F	F	D	D	F	F	F
EXPLICACIÓN DEL PROYECTO EN ADMINISTRACIÓN	D	D	F	D	D	F	F	F
PREPARACIÓN DE LA SALA Y PUESTA A DISPOSICIÓN DEL ARTISTA	D	F	F	F	D	D	F	D
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	D	D	D	F	F	F	F	F
DESMONTAJE COMPROBACIÓN DE CONDICIONES DE USOS Y DEVOLUCIÓN DE FIANZA	D	F	D	D	D	D	F	D
DONACIÓN DE OBRA DE ARTE	D	D	D	D	D	F	F	D

TABLA N° 18

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD SERVICIO: INTERCAMBIO DE ARTISTAS

INTERCAMBIO DE ARTISTAS	DIMENSIONES DE CALIDAD							
	<u>ACCESO</u>	<u>RAPIDEZ</u>	<u>FIABILIDAD</u>	<u>INSTALACIONES</u>	<u>HORARIOS Y CALENDARIO</u>	<u>AMABILIDAD</u>	<u>TRATO PERSONALIZADO</u>	<u>CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL</u>
DIFUSIÓN DE LAS BASES	F	D	D	D	D	D	D	D
SOLICITUD POR PARTE DE LOS ASPIRANTES	D	D	F	D	D	F	F	F
SELECCIÓN DE ARTISTAS POR LA COMISIÓN Y COMUNICACIÓN A LOS INTERESADOS	D	F	F	D	D	D	F	F
FIRMA DE DOCUMENTACIÓN	D	D	F	D	D	F	F	F
PAGO DE BOLSA DE VIAJE	D	F	F	D	D	D	D	D
DESARROLLO DEL INTERCAMBIO	D	D	F	D	D	D	F	F
INFORME DEL ARTISTA SOBRE LOS TRABAJOS REALIZADOS DURANTE EL INTERCAMBIO Y APROBACIÓN POR LA COMISIÓN	D	F	D	D	D	D	F	F

TABLA N° 19

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD SERVICIO: CURSOS

CURSOS	DIMENSIONES DE CALIDAD							
	<u>ACCESO</u>	<u>RAPIDEZ</u>	<u>FIABILIDAD</u>	<u>INSTALACIONES</u>	<u>HORARIOS Y CALENDARIO</u>	<u>AMABILIDAD</u>	<u>TRATO PERSONALIZADO</u>	<u>CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL</u>
DIFUSIÓN DE LOS DATOS DEL CURSO	F	D	D	D	D	D	D	D
SOLICITUD POR PARTE DE LOS ASPIRANTES	D	D	F	D	D	F	F	F
COMUNICACIÓN A LOS ADMITIDOS	D	F	F	D	D	D	F	F
IMPARTICIÓN DEL CURSO	D	F	F	F	D	D	D	F
EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE ASISTENCIA	D	F	F	D	D	D	F	F

TABLA N° 20: MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD SERVICIO: CONFERENCIAS

CONFERENCIAS	DIMENSIONES DE CALIDAD							
	<u>ACCESO</u>	<u>RAPIDEZ</u>	<u>FIABILIDAD</u>	<u>INSTALACIONES</u>	<u>HORARIOS Y CALENDARIO</u>	<u>AMABILIDAD</u>	<u>SEÑALIZACIÓN</u>	<u>CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL</u>
DIFUSIÓN DE LOS DATOS DE LA CONFERENCIA	F	D	D	D	D	D	D	D
CELEBRACIÓN DE LA CONFERENCIA	D	D	F	F	D	D	F	F

TABLA N° 21

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE FACTORES DE CALIDAD SERVICIO: ASESORÍA ARTÍSTICA

ASESORÍA ARTÍSTICA	DIMENSIONES DE CALIDAD							
	<u>ACCESO</u>	<u>RAPIDEZ</u>	<u>FIABILIDAD</u>	<u>INSTALACIONES</u>	<u>HORARIOS Y CALENDARIO</u>	<u>AMABILIDAD</u>	<u>SEÑALIZACIÓN</u>	<u>CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL</u>
SOLICITUD DE INFORME	D	D	F	D	D	F	D	D
ACEPTACIÓN DEL ENCARGO Y FIJACIÓN DEL PRECIO	D	D	F	F	D	D	F	F
EMISIÓN DEL INFORME	D	F	F	D	D	D	D	F

5.3.- FIJACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD.

Una vez que el equipo ha seleccionado los factores de calidad, es necesario identificar los estándares de calidad (objetivos) que se desean alcanzar en la prestación de los servicios.

Los estándares que se van a definir en esta fase del trabajo se tomarán como base para poder determinar los compromisos que se fijarán en la carta de servicios.

Para fijar estos objetivos el equipo ha tenido en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios así como los fines de Bilbao Arte.

Para que los estándares se incardinan dentro de un proceso de mejora continua es necesario que reúnan las siguientes características:

- Estarán orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se referirán a los atributos de calidad.
- Serán realistas.
- Se formularán de forma comprensible .
- Estarán referidos a un periodo de tiempo.
- Serán asumibles por las personas de la organización.
- Serán específicos, evaluables mediante indicadores cuantitativos y controlables por la organización.

A fin de simplificar el modelo y de que se apreciara mejor gráficamente, el equipo ha optado por resumir en tablas los objetivos de calidad, de acuerdo con las matrices de determinación de factores, y atendiendo a la intensidad del factor.

TABLA N° 22

ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO: TALLERES

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>ESTÁNDAR</u>
PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN DE LAS BASES.	Las bases serán publicadas en 3 páginas Web y se publicarán en todos los medios locales de prensa escrita.
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS RELATIVAS A LA SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA.	El 75% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.
RÁPIDEZ EN SELECCIÓN DE ARTISTAS Y COMUNICACIÓN A INTERESADOS.	La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 10 días.
ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LA EXPLICACIÓN DEL PROYECTO AL MAESTRO DE TALLER.	El maestro de taller mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.
COMPENSIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.	El personal de administración comprobará que todos los usuarios comprenden lo reflejado en la documentación por medio de la conversación con cada uno de ellos
HORARIO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.	El Centro garantiza un funcionamiento de los talleres en horario ininterrumpido de 12 horas al día.
FIABILIDAD Y RAPIDEZ EN LA COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE USO Y DEVOLUCIÓN DE FIANZA.	La comprobación del estado de los espacios de talleres se realizará junto con el interesado en el plazo máximo de 5 días, una vez finalizado el periodo de utilización.

TABLA N° 23

**ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO: CESIÓN DE SALAS
PARA PROYECTOS**

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>ESTÁNDAR</u>
DIFUSIÓN DE LAS CONDICIONES DE CESIÓN.	Las condiciones serán publicadas en 10 páginas Web y se distribuirán a todas las facultades de Bellas Artes españolas.
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS RELATIVAS A LA SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA.	El 75% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.
RAPIDEZ EN LA EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD SELECCIÓN DE ARTISTAS Y COMUNICACIÓN A LOS INTERESADOS.	La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 10 días.
ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LA EXPLICACIÓN DEL PROYECTO EN ADMINISTRACIÓN PARA ADQUISICIÓN DE MATERIALES.	El personal de administración mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.
RAPIDEZ EN LA PREPARACIÓN DE LA SALA Y PUESTA A DISPOSICIÓN DEL ARTISTA.	La sala una vez aceptadas las condiciones de uso por parte del artista será puesta a disposición del mismo en un plazo no superior a 7 días
HORARIO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.	El Centro garantiza un acceso a las salas en horario ininterrumpido de 12 horas al día.
FIABILIDAD Y RAPIDEZ PARA EL DESMONTAJE DE EQUIPAMIENTO, COMPROBACIÓN DE CONDICIONES DE USOS Y DEVOLUCIÓN DE FIANZA.	La comprobación del estado de los espacios de talleres se realizará junto con el interesado en el plazo máximo de 5 días, una vez finalizado el periodo de utilización.
ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA CONCRETAR LA OBRA DE ARTE OBJETO DE DONACIÓN.	El director del centro mantendrá, al menos, una reunión con cada artista para concretar la obra que va a ser objeto de donación a la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.

TABLA N°24

ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO: INTERCAMBIO DE ARTISTAS

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>ESTÁNDAR</u>
DIFUSIÓN DE LAS BASES.	La información relativa a los intercambios será enviada de forma personalizada a todos y cada uno de los artistas residentes en la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS RELATIVAS A LA SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA.	El 75% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.
RAPIDEZ EN LA SELECCIÓN DE ARTISTAS POR LA COMISIÓN Y COMUNICACIÓN A LOS INTERESADOS.	La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 10 días.
ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA LA FIRMA DE DOCUMENTACIÓN.	El personal de administración mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.
RAPIDEZ Y ANTELACIÓN EN EL PAGO DE BOLSA DE VIAJE.	El pago de las cantidades que constituyen la bolsa de viaje se realizará con una antelación mínima de 30 días antes del inicio del intercambio.
ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y PERSONALIZADA DURANTE EL DESARROLLO DEL INTERCAMBIO.	Durante el desarrollo del intercambio cada artista tendrá asignado un tutor que deberá ser licenciado en Bellas Artes.
TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LA VALORACIÓN DEL INFORME DEL ARTISTA SOBRE LOS TRABAJOS REALIZADOS DURANTE EL INTERCAMBIO Y APROBACIÓN POR LA COMISIÓN.	Cada artista participante en el programa de intercambios tendrá, al menos una entrevista personal con la comisión seleccionadora en la cual se le dará por escrito la valoración de su informe y los criterios utilizados para la misma.

TABLA N°25

ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO: CURSOS

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>ESTÁNDAR</u>
DIFUSIÓN DE LOS DATOS DEL CURSO.	La información relativa a los cursos será publicada en 10 páginas Web especializadas y enviada a todas las Facultades de Bellas Artes de España.
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS RELATIVAS A LA SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA.	El 75% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la dirección.
RAPIDEZ EN LA COMUNICACIÓN A LOS ADMITIDOS.	La selección será comunicada a los admitidos en el plazo máximo de 15 días.
INSTALACIONES ADECUADAS PARA LA IMPARTICIÓN DE LOS CURSOS.	Las salas donde se impartan los cursos contarán con los siguientes medios: conexión wifi, ordenador portátil y cañón para proyecciones.
RAPIDEZ EN LA EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE ASISTENCIA.	Una vez impartido el curso el certificado de asistencia se enviará a los interesados en el plazo de 15 días hábiles.

TABLA N° 26

ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO: CONFERENCIAS.

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>ESTÁNDAR</u>
DIFUSIÓN DE LOS DATOS DE LA CONFERENCIA.	Las Conferencias se anunciarán en diez páginas web especializadas, así como en cinco periódicos locales.
SEÑALIZACIÓN DEL LUGAR (SALA) DE CELEBRACIÓN DE LA CONFERENCIA.	En la entrada principal de Bilbao Arte así como en la puesta de la sala donde se vaya a celebrar la conferencia se colocarán el día de celebración de la misma un cartel con los siguientes datos: Conferenciante, tema y hora de comienzo.

TABLA N° 27

ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO: ASESORAMIENTO ARTÍSTICO

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>ESTÁNDAR</u>
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS QUE SE PLANTEEN POR EL SOLICITANTE DEL ASESORAMIENTO.	El 75% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por los maestros de taller, sin necesidad de trasladarlas a la dirección del centro.
ACEPTACIÓN DEL ENCARGO Y FIJACIÓN DEL PRECIO.	En el plazo de 15 días desde la solicitud se comunicará la aceptación del encargo y el precio del mismo.
EMISIÓN DEL INFORME.	Los informes se emitirán en el plazo máximo de un mes.

5.4.- DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES ACTUALES.

Una vez que el grupo ha establecido los estándares de calidad a alcanzar en la prestación de los distintos servicios, es necesario comprobar y contrastar dichos objetivos con la situación real. Para ello, el grupo ha elaborado unos indicadores, ha consensuado la periodicidad y forma de medición.

El resultado de la situación real de la prestación de los servicios y de los estándares que se han fijado en el apartado anterior se resume en las tablas que se incluyen a continuación.

TABLA Nº 28

CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO: TALLERES

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>ESTANDAR</u>	<u>VALOR REAL</u>	<u>DIFERENCIA</u>
PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN DE LAS BASES.	Nº DE PERIODICOS LOCALES Y PÁGINAS WEB ESPECIALIZADAS EN LAS QUE SE PUBLICA LA INFORMACIÓN.	5 periódicos locales	0	5
		3 páginas web	3	0
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS RELATIVAS A LA SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA.	% DE CONSULTAS NO REENVIADAS.	75%	50%	25
RÁPIDEZ EN LA SELECCIÓN DE ARTISTAS Y COMUNICACIÓN A LOS INTERESADOS.	Nº DE DÍAS QUE SE TARDA EN COMUNICAR LA SELECCIÓN.	10	13	3
ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LA EXPLICACIÓN DEL PROYECTO AL MAESTRO DE TALLER.	NÚMERO DE REUNIONES MANTENIDAS CON CADA ARTISTA.	1	0,75	0,25
COMPRESIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.	Nº DE CONSULTAS UNA VEZ FIRMADA LA DOCUMENTACIÓN	0	10	10
HORARIO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.	Nº DE HORAS DIARIAS DE APERTURA DE LOS TALLERES.	12	12	0
FIABILIDAD Y RAPIDEZ EN LA COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE USO Y DEVOLUCIÓN DE LA FIANZA.	Nº DE DÍAS QUE TRANSCURREN DESDE EL CESE EN LA UTILIZACIÓN HASTA LA COMPROBACIÓN.	5	7	2

TABLA N° 29

CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO: CESIÓN DE SALAS PARA PROYECTOS

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>ESTANDAR</u>	<u>VALOR REAL</u>	<u>DIFERENCIA</u>
DIFUSIÓN DE LAS CONDICIONES DE CESIÓN.	N° PÁGINAS WEB ESPECIALIZADAS QUE PUBLICAN LAS CONDICIONES Y N° DE FACULTADES DE BELLAS ARTES A LAS QUE SE REMITE LA INFORMACIÓN.	N° Webs 10	1	9
		Facultades de Bellas Artes 100%	0	100
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS RELATIVAS A LA SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA.	% DE CONSULTAS NO REENVIADAS.	75%	50%	25
RAPIDEZ EN LA EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE SELECCIÓN DE ARTISTAS Y COMUNICACIÓN A LOS INTERESADOS.	N° DE DÍAS QUE SE TARDA EN COMUNICAR LA SELECCIÓN.	10	15	5
ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LA EXPLICACIÓN DEL PROYECTO EN ADMINISTRACIÓN PARA ADQUISICIÓN DE MATERIALES.	NÚMERO DE REUNIONES MANTENIDAS CON CADA ARTISTA.	1	0	1
RAPIDEZ EN LA PREPARACIÓN DE LA SALA Y PUESTA A DISPOSICIÓN DEL ARTISTA.	DÍAS QUE TRANSCURREN DESDE LA ACEPTACIÓN DE CONDICIONES HASTA LA PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA SALA.	7	15	8
HORARIO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.	N° DE HORAS DIARIAS DE ACCESO A LAS SALAS.	12	12	0
FIABILIDAD Y RAPIDEZ PARA EL DESMONTAJE DE EQUIPAMIENTO, COMPROBACIÓN DE CONDICIONES DE USOS Y DEVOLUCIÓN DE FIANZA.	N° DE DÍAS QUE TRANSCURREN DESDE EL CESE EN LA UTILIZACIÓN HASTA LA COMPROBACIÓN.	5	7	2
ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA CONCRETAR LA OBRA DE ARTE OBJETO DE DONACIÓN.	N° DE REUNIONES MANTENIDAS CON EL DIRECTOR DEL CENTRO.	1	0	1

TABLA N° 30

CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO: INTERCAMBIO DE ARTISTAS.

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>ESTANDAR</u>	<u>VALOR REAL</u>	<u>DIFERENCIA</u>
DIFUSIÓN DE LAS BASES.	% DE ARTISTAS RESIDENTES QUE RECIBEN UNA CARTA PERSONALIZADA CON INFORMACIÓN SOBRE LA POSIBILIDAD DE INTERCAMBIOS.	100%	100%	0
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS RELATIVAS A LA SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA.	% DE CONSULTAS NO REENVIADAS.	75%	50%	25
RAPIDEZ EN LA SELECCIÓN DE ARTISTAS POR LA COMISIÓN Y COMUNICACIÓN A LOS INTERESADOS.	N° DE DÍAS QUE SE TARDA EN COMUNICAR LA SELECCIÓN.	10	15	5
ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA LA FIRMA DE LA DOCUMENTACIÓN.	NÚMERO DE REUNIONES MANTENIDAS CON CADA ARTISTA.	1	0	1
RAPIDEZ Y ANTELACIÓN EN EL PAGO DE LA BOLSA DE VIAJE.	DÍAS DE ANTELACIÓN CON LOS QUE SE INGRESA LA BOLSA DE VIAJE ANTES DE INICIAR EL INTERCAMBIO.	30	15	15
ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y PERSONALIZADA DURANTE EL DESARROLLO DEL INTERCAMBIO.	N° DE TUTORES POR ALUMNO	1	1	0
	% DE TUTORES LDOS. EN BELLAS ARTES	100%	100%	0
TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LA VALORACIÓN DEL INFORME DEL ARTISTA SOBRE LOS TRABAJOS REALIZADOS DURANTE EL INTERCAMBIO Y APROBACIÓN POR LA COMISIÓN.	N° DE ENTREVISTAS REALIZADAS POR LA COMISIÓN SELECCIONADORA CON CADA UNO DE LOS ARTISTAS PARA LA APROBACIÓN DEL INFORME DE APROVECHAMIENTO.	1	0,5	0,5

TABLA N° 31

CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO: CURSOS

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>ESTANDAR</u>	<u>VALOR REAL</u>	<u>DIFERENCIA</u>
DIFUSIÓN DE LOS DATOS DEL CURSO.	Nº PAGINAS WEB	10 páginas web	3	7
	Nº FACULTADES DE BELLAS ARTES	100% facultades bellas artes	60%	40%
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS RELATIVAS A LA SOLICITUD POR PARTE DEL ARTISTA.	% DE CONSULTAS NO REENVIADAS.	75%	50%	25
RAPIDEZ EN LA COMUNICACIÓN A LOS ADMITIDOS.	Nº DE DÍAS QUE SE TARDA EN COMUNICAR LA ADMISIÓN.	15	15	0
INSTALACIONES ADECUADAS PARA LA IMPARTICIÓN DE LOS CURSOS.	% DE CURSOS IMPARTIDOS EN SALAS QUE DISPONEN DE WIFI, PORTÁTIL Y CAÑÓN.	100%	100%	0
RAPIDEZ EN LA EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE ASISTENCIA.	Nº DE DÍAS QUE SE TARDA EN ENVIAR EL CERTIFICADO.	15	45	30

TABLA N° 32

CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO: CONFERENCIAS

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>ESTANDAR</u>	<u>VALOR REAL</u>	<u>DIFERENCIA</u>
DIFUSIÓN DE LOS DATOS DE LA CONFERENCIA.	Nº DE PERIODICOS LOCALES.	10	1	9
	Nº PÁGINAS WEB.	3	3	0
SEÑALIZACIÓN DEL LUGAR (SALA) DE CELEBRACIÓN DE LA CONFERENCIA.	Nº DE CARTELES ANUNCIADORES POR CADA CONFERENCIA	2	1	1

TABLA N° 33

CUADRO DE MANDO DEL SERVICIO: ASESORAMIENTO ARTÍSTICO

<u>FACTOR CLAVE</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>ESTANDAR</u>	<u>VALOR REAL</u>	<u>DIFERENCIA</u>
FIABILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE DUDAS QUE SE PLANTEEN POR EL SOLICITANTE DEL ASESORAMIENTO.	% DE CONSULTAS NO REENVIADAS POR LOS MAESTROS DE TALLER.	75%	40%	35
ACEPTACIÓN DEL ENCARGO Y FIJACIÓN DEL PRECIO.	DÍAS QUE TRANSCURREN DESDE LA SOLICITUD DE ASESORAMIENTO HASTA LA COMUNICACIÓN DE ACEPTACIÓN.	15	30	15
EMISIÓN DEL INFORME.	DÍAS QUE TRANSCURREN DESDE LA ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO HASTA LA EMISIÓN DEL INFORME.	30	30	0

5.5.- ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS.

Una vez que el equipo ha comprobado el nivel de cumplimiento de los objetivos es el momento de establecer los concretos compromisos de calidad que van a ser objeto de publicación en la carta de servicios, el equipo ha fundamentado la selección en los siguientes criterios:

1. Las prioridades estratégicas de la organización (para ello se ha consultado con el Presidente de la Fundación).
2. La capacidad de Fundación Bilbao Arte Fundazioa para cumplir los objetivos, teniendo en cuenta sus recursos humanos y materiales, así como el impacto en costes de la consecución de los objetivos.

A partir de aquí se han producido las siguientes consecuencias:

- ✓ No se ha producido el traslado automático de todos los objetivos (estándares fijados en los cuadros de mando, ya que algunos de ellos no se han considerado como estratégicos.
- ✓ Algunos estándares estaban siendo cumplidos y considerándose como estratégicos se han incorporado como compromisos en la Carta de Servicios.
- ✓ La Fundación no cumple determinados objetivos, pero entiende que son estratégicos y es posible su cumplimiento a corto plazo, en ese caso no se han incluido como compromisos, si bien hay que adoptar determinadas medidas para garantizar su cumplimiento en el futuro.

- ✓ Otros objetivos se han considerado como imposibles cumplirlos a corto plazo y se ha diferido su definición a la elaboración de un plan de mejora, que desborda las pretensiones del presente trabajo.

De todo lo anterior se han asumido los siguientes compromisos para incluir en la carta de servicios, se resumen en las tablas que siguen a continuación incluyendo el indicador asociado a cada compromiso para la correcta verificación de su cumplimiento:

TABLA N° 34

COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO: TALLERES

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
Las bases serán publicadas en 3 páginas Web especializadas así como en dos medios locales de prensa escrita.	Número de páginas web en que se publican las bases
	Número de periódicos locales en que se publican las bases
El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas de forma inmediata por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.	% de consultas reenviadas
La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 10 días	Nº de días que se tarda en comunicar la selección
El maestro de taller mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.	Nº de reuniones mantenidas con cada artista.
El personal de administración comprobará que todos los usuarios comprenden lo reflejado en la documentación por medio de la conversación con cada uno de ellos.	Nº de consultas una vez firmada la documentación
El Centro garantiza un funcionamiento de los talleres en horario ininterrumpido de 12 horas al día.	Nº de horas de apertura diaria de los talleres
La comprobación del estado de los espacios de talleres se realizará junto con el interesado en el plazo máximo de 5 días, una vez finalizado el periodo de utilización.	Nº de días que transcurren desde el cese de la utilización hasta la comprobación

TABLA N° 35

COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO:
CESIÓN DE SALAS PARA PROYECTOS

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
Las condiciones serán publicadas en 5 páginas Web especializadas y en 3 medios locales de prensa escrita y a todas las facultades de bellas artes españolas.	Nº de páginas web especializadas en que se publican las condiciones.
	Nº de periódicos locales en que se publican las condiciones
El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas inmediatamente por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.	% de consultas no reenviadas
La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 12 días.	Nº de días que se tarda en comunicar la selección
El personal de administración mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.	Nº de reuniones mantenidas con cada artista
La sala una vez aceptadas las condiciones de uso por parte del artista será puesta a disposición del mismo en un plazo no superior a 10 días.	Nº días que transcurren entre la aceptación y la puesta a disposición de la sala
El Centro garantiza un acceso a las salas en horario ininterrumpido de 12 horas al día.	Nº de horas diarias de acceso permitido a las salas.
La comprobación del estado de los espacios de talleres se realizará junto con el interesado en el plazo máximo de 10 días, una vez finalizado el periodo de utilización.	Nº días que transcurren entre la finalización del periodo de uso y la comprobación del estado de la sala.
El director del centro mantendrá, al menos, una reunión con cada artista para concretar la obra que va a ser objeto de donación a la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.	Nº de reuniones mantenidas con el director del centro

TABLA N° 36

COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO:
INTERCAMBIO DE ARTISTAS

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
Las información relativa a los intercambios será enviada de forma personalizada a todos y cada uno de los artistas residentes en la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.	% de artistas residentes que reciben una carta personalizada con información sobre la posibilidad de intercambios
El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.	% de consultas no reenviadas
La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 12 días.	nº de días que transcurren entre la selección y la comunicación a los seleccionados
El personal de administración mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.	nº de reuniones mantenidas con cada artista participante en el programa de intercambio
El pago de las cantidades que constituyen la bolsa de viaje se realizará con una antelación mínima de 20 días antes del inicio del intercambio.	nº de días que transcurren entre el pago de la bolsa de viaje y el inicio del intercambio
Durante el desarrollo del intercambio cada artista tendrá asignado un tutor que deberá ser licenciado en Bellas Artes.	nº de tutores por alumno
	% de tutores licenciados en bellas artes
Cada artista participante en el programa de intercambios tendrá, al menos una entrevista personal con la comisión seleccionadora en la cual se le dará por escrito la valoración de su informe y los criterios utilizados para la misma.	nº de entrevistas realizadas por la comisión seleccionadora con cada uno de los artistas para aprobación del informe de aprovechamiento.

TABLA N° 37

COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO:

CURSOS

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
<p>La información relativa a los cursos será publicada en 5 páginas Web especializadas y enviada a todas las Facultades de Bellas Artes de España.</p>	<p>Nº paginas web .</p> <p>Nº facultades de bellas artes.</p>
<p>El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la dirección.</p>	<p>% de consultas no reenviadas.</p>
<p>La selección será comunicada a los admitidos en el plazo máximo de 15 días.</p>	<p>Nº de días que se tarda en comunicar la admisión.</p>
<p>Las salas donde se impartan los cursos contarán con los siguientes medios: conexión wifi, ordenador portátil y cañón para proyecciones.</p>	<p>% de cursos impartidos en salas que disponen de wifi, portátil y cañón.</p>
<p>Una vez impartido el curso el certificado de asistencia se enviará a los interesados en el plazo de 30 días hábiles.</p>	<p>Nº de días que se tarda en enviar el certificado.</p>

TABLA N°38

COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO:

CONFERENCIAS

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
Las Conferencias se anunciarán en tres páginas web especializadas, así como en cinco periódicos locales.	Nº de periódicos locales.
	Nº páginas web.
En la entrada principal de Bilbao Arte así como en la puesta de la sala donde se vaya a celebrar la conferencia se colocarán el día de celebración de la misma un cartel con los siguientes datos: Conferenciante, tema y hora de comienzo.	Nº de carteles anunciadores por cada conferencia

TABLA N° 39

COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO:

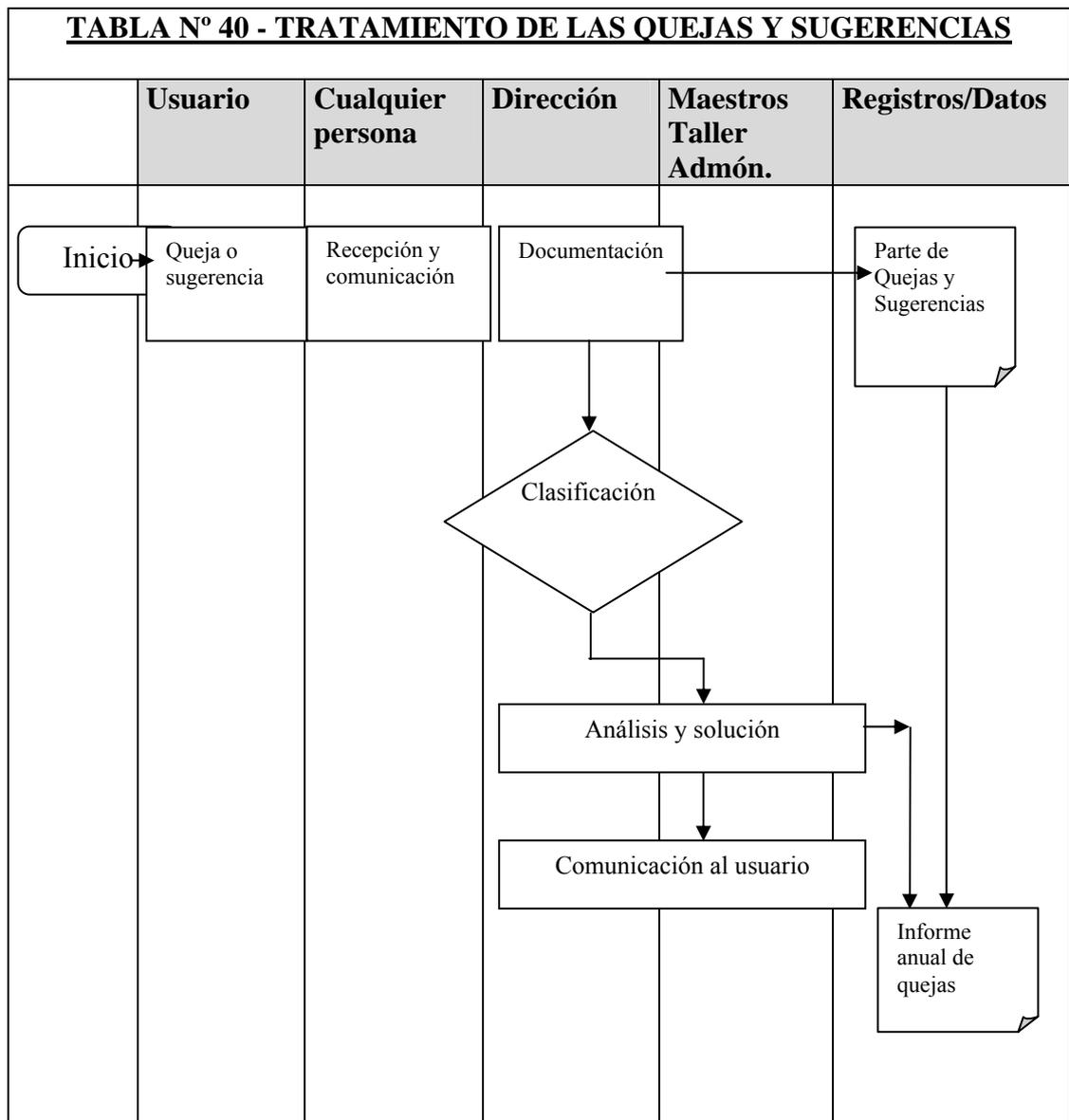
ASESORAMIENTO ARTÍSTICO

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
El 75% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por los maestros de taller, sin necesidad de trasladarlas a la dirección del centro.	% de consultas no reenviadas por los maestros de taller.
En el plazo de 15 días desde la solicitud se comunicará la aceptación del encargo y el precio del mismo.	Días que transcurren desde la solicitud de asesoramiento hasta la comunicación de aceptación.
Los informes se emitirán en el plazo máximo de 30 días desde la aceptación.	Días que transcurren la aceptación de asesoramiento hasta la emisión del informe.

5.6.- SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

A.- Sistema de quejas y sugerencias.

Existe un procedimiento que define el sistema de actuación para el tratamiento de las quejas y sugerencias efectuadas por los usuarios de *Bilbao Arte*, de manera que se pueda dar una respuesta satisfactoria y, asimismo, sirva para implantar acciones correctivas y preventivas por parte de *Bilbao Arte*.



El procedimiento se inicia cuando UN USUARIO PRESENTA UNA QUEJA O REALIZA UNA SUGERENCIA respecto al servicio prestado por la Fundación.

La forma de presentación de quejas y sugerencias es:

- Por carta o por correo electrónico dirigida al Área de Cultura y Euskera del Ayuntamiento de Bilbao, o a la Fundación Bilbao Arte.
- Personándose en la oficina de Bilbao Arte, de forma oral o por escrito (en este caso se facilita un documento de presentación de Quejas y Sugerencias).
- Personándose en el Servicio de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao, de forma oral o por escrito (dicho Servicio también dispone de modelos normalizados de presentación).

Todo el personal de la Fundación puede recibir o decepcionar una queja o sugerencia de un usuario, dando traslado de la misma a la Dirección del Centro.

La Dirección procederá a abrir un PARTE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, dejando constancia de:

- *Los datos identificativos del usuario.*
- *Fecha de recepción.*
- *Personal que la recepcionó.*
- *Forma de presentación (teléfono, carta, etc.).*
- *Vía de entrada.*
- *Una descripción precisa y clara de la queja o sugerencia.*

Con posterioridad se procederá a CLASIFICAR LA INFORMACIÓN en “queja” o “sugerencia”. Se tratará de una queja cuando haga referencia a una insatisfacción del usuario respecto del servicio prestado.

Por su parte, se considerará sugerencia cualquier información proporcionada por un usuario sobre el servicio prestado, que pueda ser utilizada para la mejora de la calidad del servicio.

La Dirección de la Fundación, junto con los Maestros de Taller y el personal de Administración, ANALIZA LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS, dejando constancia en el Parte de Quejas y Sugerencias de la solución adoptada.

Asimismo, procederá a COMUNICAR AL USUARIO la solución de alguna de estas formas: si se presentó por escrito, se dará respuesta por escrito. En el resto de los casos, se dará comunicación telefónica o por escrito, incorporando éste al Parte de Quejas y Sugerencias.

Anualmente la Dirección elaborará un INFORME RESUMEN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, recogiendo:

- *Número total de quejas y sugerencias presentadas.*
- *Clasificación de las mismas por categorías o tipos.*
- *Número de quejas y sugerencias presentadas de cada categoría o tipo.*
- *Relación de quejas para las que se ha iniciado una acción correctiva, y relación de sugerencias para la que se ha iniciado una acción preventiva.*

B.- Especificación de medidas de subsanación.

En el caso de que el usuario formulara alguna queja en relación con el incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la Carta de Servicios de La Fundación Bilbao Arte Fundazioa, el Director de la misma le enviará una carta de disculpas personalizada que en todo caso incluirá las medidas a adoptar para corregir dichos incumplimientos.

BilbaoArte

CAPÍTULO 6

IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

El centro de arte contemporáneo BILBAO ARTE se encuentra ubicado en las antiguas escuelas de Urazurrutia, en la calle del mismo nombre del barrio bilbaíno de Bilbao La Vieja.

Fundación Bilbao Arte Fundazioa

Urazurrutia 32
48003 Bilbao

Tel.: 94 415 50 97

Fax: 94 415 61 93

E-Mail: bilbaoarte@ayto.bilbao.net

Página web: www.fundacionbilbaoartefundazioa.org

Metro Bilbao: Línea 1 parada Casco Viejo (salida Unamuno)

Eusko Tran : Parada Atxuri

Eusko Tren . Estación de Atxuri

Bilbobús: 56, La Peña - Sagrado Corazón.

Horarios:

De Lunes a Viernes: 09:00 a 21:00.

Unidad responsable de la Carta:

Dirección General de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa

Tel./Fax.: 94 415 50 98

E-Mail: direccionbilbaoarte@ayto.bilbao.net

BilbaoArte

CAPÍTULO 7

REDACCIÓN FINAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

A partir de la información que se ha ido recopilando y elaborando en las páginas que anteceden, el equipo ha de redactar el borrador de la *Carta de Servicios*, que contendrá lo siguiente:

- **Introducción**, en la que el titular de la fundación señala el propósito de la Carta de Servicios y el compromiso de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa del Ayuntamiento de Bilbao con la mejora continua.
- **Datos identificativos y fines** de la Fundación así como su adscripción.
- **Relación de servicios prestados**
- Formas de **participación** de los ciudadanos
- Referencia a la **normativa** específica.
- **Derechos de los/as usuarios/as.**
- **Compromisos de calidad e indicadores asociados a los mismos**
- **Datos complementarios:** direcciones de las dependencias de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa, medios de transporte...

Para la redacción se han tenido en cuenta los criterios siguientes:

- Lenguaje claro y comprensible.
- Expresiones concretas que condensen los compromisos de calidad.
- Cuantificación de los compromisos (inclusión de indicadores).
- Estilo de redacción que haga eficaz y atractivo el mensaje.

A continuación se contiene el borrador de la carta:

CARTA DE SERVICIOS DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA

1. INTRODUCCIÓN.

Esta *Carta de Servicios* tiene como fin primordial informar a la ciudadanía de los servicios que ofrece la Fundación Bilbao Arte Fundazioa, pretendiendo al mismo tiempo ser un exponente de la firme voluntad por la mejora continua y la orientación al ciudadano/a que ha de inspirar el quehacer diario de la Administración Local.

La Fundación Bilbao Arte Fundazioa pone así de manifiesto su compromiso decidido por la calidad, la transparencia y el correcto funcionamiento de los servicios.

La ciudadanía está llamada a participar en las instituciones públicas y a tener un compromiso activo en la exigencia de servicios públicos con más altas dosis de eficacia y eficiencia y esta Carta de Servicios es un instrumento que contribuirá a facilitar la consecución de dicho objetivo.

2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

A) Datos Identificativos:

Ubicación en el organigrama del Ayuntamiento de Bilbao: Área de Cultura y Euskera.

B) Fines de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa:

La Fundación se configura como una Entidad sin ánimo de lucro que tiene como objeto final el fomento, la promoción y la formación artística en general, con particular incidencia en los creadores jóvenes de Arte Contemporáneo.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

La *Fundación Bilbao Arte Fundazioa* presta, entre otros, los siguientes servicios:

1.- Intercambio de artistas.

Supone la posibilidad de intercambiar experiencias con otros centros de arte, asumiendo la Fundación los gastos de viaje y estancia así como los materiales necesarios para el desarrollo del proyecto.

2.- Talleres de producción de obra artística.

Bilbao Arte ofrece cinco talleres (fotografía, escultura y carpintería, grabado y serigrafía, nuevas tecnologías y plató de filmación) en los cuales los artistas con la supervisión de un experto en la materia pueden desarrollar un proyecto artístico.

3.- Cursos.

Impartido por creadores reconocidos con el objeto de que los artistas puedan perfeccionar sus técnicas o procesos de trabajo.

4.- Conferencias.

Periódicamente tiene lugar en los locales de la Fundación conferencias destinadas a que el gran público conozca las últimas novedades en el panorama artístico

5.- Cesión de Salas para proyectos.

El centro dispone de tres salas de uso individual de 50m2 así como tres de uso colectivo de 150m2, a fin de cederlas a 6 artistas para que durante un año puedan desarrollar su labor creativa, facilitando la fundación a través de un sistema de becas la adquisición de los materiales fungibles requeridos en la elaboración y desarrollo del proyecto.

6.- Asesoramiento artístico.

La *Fundación Bilbao Arte Fundazioa* ofrece a las Administraciones públicas y al sector privado la posibilidad de asesorar en el apartado artístico cualquier intervención que afecte a la estética de la Ciudad de Bilbao.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

Los ciudadanos y usuarios de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa podrán colaborar con la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- ❖ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ❖ Mediante la formulación de quejas y sugerencias que podrán ser transmitidas:
 - A través del teléfono de información municipal 010.
 - A través del teléfono 94.415.50.97 (Fundación Bilbao Arte Fundazioa).
 - Presencialmente en las oficinas de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa o en cualquiera de las oficinas de Registro Municipal del Ayuntamiento de Bilbao.

- Por correo electrónico en las siguientes direcciones:
 - **cultura@ayto.bilbao.net**
 - **bilbaoarte@ayto.bilbao.net**
- Por correo ordinario: Apartado 48020 Bilbao
- Por FAX nº 94.415.50.97

5. NORMATIVA.

- ❖ Estatutos de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.
- ❖ Reglamento orgánico del gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Bilbao de 30 de septiembre de 2004.
- ❖ Reglamento regulador de subvenciones, becas, premios y ayudas del Ayuntamiento de Bilbao, de 26 de julio de 2000.
- ❖ Reglamento de organización de los distritos y de la participación ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao de 16 de febrero de 1989.
- ❖ Ley 10/1982 de 24 de noviembre de normalización y uso del Euskera.
- ❖ Ley 30/1992 de 26 de noviembre de régimen jurídico y del procedimiento administrativo común.
- ❖ Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.

6. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS/AS USUARIOS/AS.

Bilbao Arte se encuentra dentro del sistema municipal integrado de quejas y sugerencias teniendo en virtud del mismo la ciudadanía los siguientes derechos:

- ❖ Presentar quejas y reclamaciones por la mala atención, el retraso o cualesquiera deficiencias que hubieran observado en la prestación de los servicios.
- ❖ Presentar sugerencias para mejorar la calidad de los servicios
- ❖ Ser informados del estado de tramitación de las quejas, sugerencias y reclamaciones que hubieran interpuesto.

Por otro lado hay que destacar los derechos que nacen directamente del artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común.

Para finalizar, hay que añadir los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos personales que obren en la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES PARA SU MEDICION.

A) Intercambio de artistas.

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
Las información relativa a los intercambios será enviada de forma personalizada a todos y cada uno de los artistas residentes en la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.	% de artistas residentes que reciben una carta personalizada con información sobre la posibilidad de intercambios.
El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.	% de consultas no reenviadas.
La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 12 días.	Nº de días que transcurren entre la selección y la comunicación a los seleccionados.
El personal de administración mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.	Nº de reuniones mantenidas con cada artista participante en el programa de intercambio.
El pago de las cantidades que constituyen la bolsa de viaje se realizará con una antelación mínima de 20 días antes del inicio del intercambio.	Nº de días que transcurren entre el pago de la bolsa de viaje y el inicio del intercambio.
Durante el desarrollo del intercambio cada artista tendrá asignado un tutor que deberá ser licenciado en Bellas Artes.	Nº de tutores por alumno.
	% de tutores licenciados en bellas artes
Cada artista participante en el programa de intercambios tendrá, al menos una entrevista personal con la comisión seleccionadora en la cual se le dará por escrito la valoración de su informe y los criterios utilizados para la misma.	Nº de entrevistas realizadas por la comisión seleccionadora con cada uno de los artistas para aprobación del informe de aprovechamiento.

B) Talleres de producción de obra artística.

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
Las bases serán publicadas en 3 páginas Web especializadas así como en dos medios locales de prensa escrita.	Número de páginas web en que se publican las bases.
	Número de periódicos locales en que se publican las bases.
El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas de forma inmediata por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.	% de consultas reenviadas.
La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 10 días	Nº de días que se tarda en comunicar la selección.
El maestro de taller mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.	Nº de reuniones mantenidas con cada artista.
El personal de administración comprobará que todos los usuarios comprenden lo reflejado en la documentación por medio de la conversación con cada uno de ellos.	Nº de consultas una vez firmada la documentación.
El Centro garantiza un funcionamiento de los talleres en horario ininterrumpido de 12 horas al día.	Nº de horas de apertura diaria de los talleres.
La comprobación del estado de los espacios de talleres se realizará junto con el interesado en el plazo máximo de 5 días, una vez finalizado el periodo de utilización.	Nº de días que transcurren desde el cese de la utilización hasta la comprobación.

C) Cursos.

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
La información relativa a los cursos será publicada en 5 páginas Web especializadas y enviada a todas las Facultades de Bellas Artes de España.	Nº paginas web.
	Nº facultades de bellas artes.

El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la dirección.	% de consultas no reenviadas.
La selección será comunicada a los admitidos en el plazo máximo de 15 días.	Nº de días que se tarda en comunicar la admisión.
Las salas donde se impartan los cursos contarán con los siguientes medios: conexión wifi, ordenador portátil y cañón para proyecciones.	% de cursos impartidos en salas que disponen de wifi, portátil y cañón.
Una vez impartido el curso el certificado de asistencia se enviará a los interesados en el plazo de 30 días hábiles.	Nº de días que se tarda en enviar el certificado.

D) Conferencias.

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADOR</u>
Las Conferencias se anunciarán en tres páginas web especializadas, así como en cinco periódicos locales.	Nº de periódicos locales.
	Nº páginas web.
En la entrada principal de Bilbao Arte así como en la puesta de la sala donde se vaya a celebrar la conferencia se colocarán el día de celebración de la misma un cartel con los siguientes datos: Conferenciante, tema y hora de comienzo.	Nº de carteles anunciadores por cada conferencia.

E) Cesión de Salas para proyectos.

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
Las condiciones serán publicadas en 5 páginas Web especializadas y en 3 medios locales de prensa escrita y a todas las facultades de bellas artes españolas.	Nº de páginas web especializadas en que se publican las condiciones.
	Nº de periódicos locales en que se publican las condiciones.

El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas inmediatamente por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.	% de consultas no reenviadas.
La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 12 días.	Nº de días que se tarda en comunicar la selección.
El personal de administración mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.	Nº de reuniones mantenidas con cada artista.
La sala una vez aceptadas las condiciones de uso por parte del artista será puesta a disposición del mismo en un plazo no superior a 10 días.	Nº días que transcurren entre la aceptación y la puesta a disposición de la sala.
El Centro garantiza un acceso a las salas en horario ininterrumpido de 12 horas al día.	Nº de horas diarias de acceso permitido a las salas.
La comprobación del estado de los espacios de talleres se realizará junto con el interesado en el plazo máximo de 10 días, una vez finalizado el periodo de utilización.	Nº días que transcurren entre la finalización del periodo de uso y la comprobación del estado de la sala.
El director del centro mantendrá, al menos, una reunión con cada artista para concretar la obra que va a ser objeto de donación a la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.	Nº de reuniones mantenidas con el director del centro.

F) Asesoramiento artístico.

<u>COMPROMISO DE CALIDAD</u>	<u>INDICADORES</u>
El 75% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por los maestros de taller, sin necesidad de trasladarlas a la dirección del centro.	% de consultas no reenviadas por los maestros de taller.
En el plazo de 15 días desde la solicitud se comunicará la aceptación del encargo y el precio del mismo.	Días que transcurren desde la solicitud de asesoramiento hasta la comunicación de aceptación.
Los informes se emitirán en el plazo máximo de 30 días desde la aceptación.	Días que transcurren la aceptación de asesoramiento hasta la emisión del informe.

8. MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

En el caso de que el usuario formulara alguna queja en relación con el incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la Carta de Servicios de la *Fundación Bilbao Arte Fundazioa*, el Director de la misma le enviará una carta de disculpas personalizada que en todo caso incluirá las medidas a adoptar para corregir dichos incumplimientos.

9. DATOS COMPLEMENTARIOS

Fundación Bilbao Arte Fundazioa

Urazurrutia 32
48003 Bilbao

Tel.: 94 415 50 97

Fax: 94 415 61 93

E-Mail: bilbaoarte@ayto.bilbao.net

Página web: www.fundacionbilbaoartefundazioa.org

Metro Bilbao: Línea 1 parada Casco Viejo (salida Unamuno)

Eusko Tran : Parada Atxuri

Eusko Tren . Estación de Atxuri

Bilbobús: 56, La Peña - Sagrado Corazón.

Horarios:

De Lunes a Viernes: 09:00 a 21:00.

Unidad responsable de la Carta:

Dirección General de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa

Tel./Fax.: 94 415 50 98

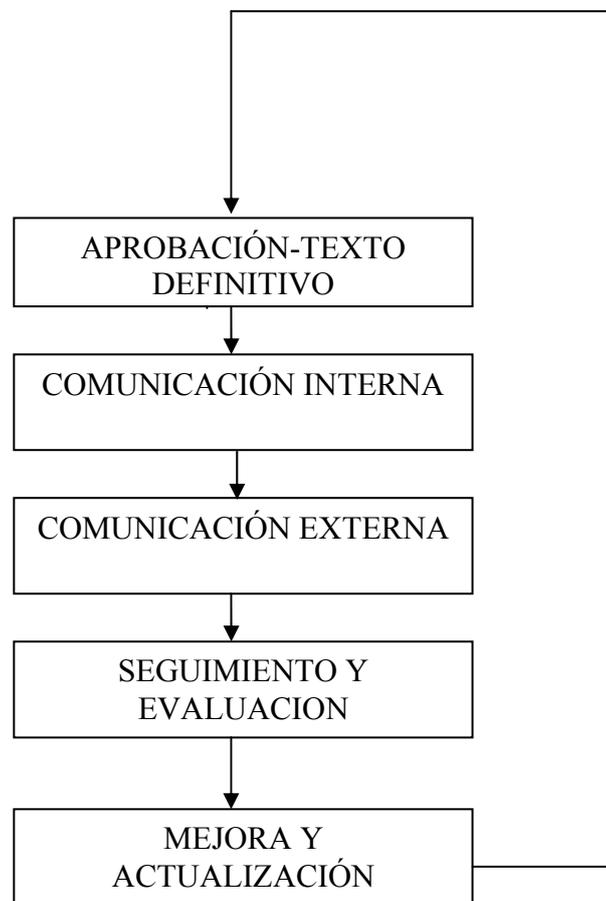
E-Mail: direccionbilbaoarte@ayto.bilbao.net

BilbaoArte

CAPÍTULO 8

APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Una vez finalizado el trabajo de elaboración de la carta es necesario tener en cuenta diversas actividades conducentes a la aprobación definitiva del borrador de la carta de servicios así como a conseguir la máxima difusión de los contenidos, además es preciso considerar que el documento que ha propuesto el equipo de trabajo debe ser algo vivo y en constante modificación. El esquema de trabajo a seguir es el siguiente:



a. Aprobación del texto definitivo.

Una vez que el equipo de trabajo ha redactado el borrador de carta de servicios es necesario que el texto definitivo se apruebe por los órganos competentes de la Fundación, para ello hay que desplegar las siguientes acciones:

- Emisión de un informe no vinculante por parte de la Dirección del Gabinete técnico de calidad del Ayuntamiento de Bilbao.
- Traslado del expediente (incluyendo antecedentes e informe del Gabinete Técnico de Calidad) al Presidente de la Fundación, para que si lo estima oportuno, lo incluya en el Orden del día del patronato.
- Aprobación por parte del Patronato: Junto con la convocatoria se remitirá un pequeño informe así como un ejemplar de la Carta de Servicios (como informe puede utilizarse el resumen ejecutivo que se incluye en el presente trabajo).

b. Comunicación interna.

La comunicación interna de la carta de servicios tiene una importancia fundamental, ya que persigue los siguientes objetivos:

- Difundir los contenidos entre el personal de la Fundación.
- Promover la implicación activa de todas las personas en el cumplimiento de los compromisos.
- Identificar las dificultades que se prevén para el cumplimiento de los compromisos.

Para conseguir la mencionada comunicación se proponen las siguientes acciones de carácter simultáneo:

- Inclusión del documento en el portal del funcionario, dentro del apartado “noticias del Ayuntamiento”.

- Remisión al Gabinete técnico de calidad para que se incluya en la “carpeta de modernización “de la intranet corporativa.
- Remisión a todo el personal de la fundación adjuntando una carta del Presidente.

c. Comunicación externa.

El Gabinete de Prensa del Ayuntamiento de Bilbao es el responsable del diseño de las acciones de difusión externa de la Carta de Servicios, en coordinación con la dirección del Gabinete Técnico de Calidad, al tratarse de una actividad centralizada para todo el Ayuntamiento y sus entidades dependientes.

En cuanto a los soportes comunicativos se utilizarán los siguientes:

- Inclusión de la carta de servicios en la dirección web: www.fundacionbilbaoartefundazioa.org
- Envío de un correo electrónico a los usuarios/as suscritos/as.
- Impresión en papel del número de trípticos que se estimen necesarios.

d. Seguimiento y evaluación.

La Carta de Servicios es un instrumento, un medio, no un fin en si misma, el fin de la carta es la mejora continua mediante la evaluación de los compromisos de calidad y la implementación de los programas de mejora necesarios.

Es por ello, y dada la naturaleza eminentemente dinámica del sistema que el equipo de redacción de la carta propone las siguientes medidas en orden a la recopilación sistemática de datos que permita una adecuada medición del grado de cumplimiento de los compromisos:

- La Dirección General de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa recogerá **semestralmente** los datos referidos al grado de cumplimiento de los compromisos de calidad, de acuerdo con los indicadores contenidos en la propia carta de servicios.
- **Anualmente** el equipo de Dirección de la Fundación, a partir de los datos semestrales de los indicadores (y de la encuesta de satisfacción anual de carácter global), analizará el grado de vigencia de los compromisos así como las acciones de mejora que en su caso fueran necesarias para alcanzarlos.
- Asimismo se utilizará la encuesta de satisfacción de los usuarios cuyo modelo se encuentra en el Anexo B.

e. **Mejora y actualización.**

A partir de la evaluación de los resultados obtenidos mediante la recogida de datos que se expresa en el apartado anterior, y en el caso de que los estándares no se estuvieran cumpliendo se elaborará un plan de mejora anual, que será elevado a la Junta de Patronato en el último trimestre del año, para su entrada en vigor en el ejercicio siguiente.

En todo caso se establece que la carta de servicios se actualizará en su integridad cada tres años, sin perjuicio de las actualizaciones parciales que se derivan de modificaciones organizativas, estratégicas o legales.

BilbaoArte

ANEXOS

ANEXO A

ESTATUTOS DE LA FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA

NOVIEMBRE 2000

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.-*Constitución, denominación y duración*

Bajo la denominación de "FUNDACION BILBAO arte FUNDAZIOA", el Ayuntamiento de Bilbao constituye una Fundación cultural, de carácter privado y duración indefinida, al amparo del art. 34 de la Constitución y la Ley 12/1994, de 17 de Junio, de Fundaciones del País Vasco.

Artículo 2.-*Personalidad y capacidad jurídica*

La Fundación tiene personalidad jurídica propia e independiente y plena capacidad jurídica y de obrar, sin otras limitaciones que las establecidas en las Leyes, estos Estatutos y otras disposiciones que en interpretación y desarrollo de éstos últimos establezca el Patronato, a quien se confía el cumplimiento de los fines fundacionales y todo lo que a éstos atañe.

Artículo 3.-*Ámbito territorial*

La Fundación desarrollará sus actividades principalmente en la Villa de Bilbao y en el resto del Territorio Histórico de Bizkaia, sin perjuicio de poder extenderlas al resto del País Vasco.

Artículo 4.-*Domicilio*

El domicilio de la Fundación queda fijado en Bilbao, calle Urazurrutia nº 32, si bien el Patronato podrá modificarlo posteriormente.

Artículo 5.-*Fin Fundacional*

La Fundación se configura como una Entidad sin ánimo de lucro que tiene como objeto final el fomento, la promoción y la formación artística en general, con particular incidencia en los creadores jóvenes de Arte Contemporáneo.

Artículo 6.-Objetivos

Para el cumplimiento de este fin, la Fundación podrá desarrollar los medios lícitos que estime más convenientes. A tales efectos, en la medida de sus posibilidades económicas desarrollará a título orientativo las siguientes actividades:

- a) Obtener recursos económicos de cualesquiera personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, para destinar tales recursos a los programas de apoyo y formación de artistas.
- b) Posibilitar la utilización por los artistas de espacios y talleres para producción de sus obras.
- c) Impartir cursos de formación en diversas disciplinas artísticas así como organizar conferencias, debates, seminarios, jornadas, etc., relacionadas con las mismas.
- d) Organizar exposiciones artísticas tanto de obras producidas en espacios propios como ajenos.
- e) Producir y difundir catálogos, en cualquier tipo de soporte, de obras realizadas por los artistas.
- f) Promover la proyección exterior de los artistas y de la propia Fundación mediante relaciones de intercambio y colaboración con otras Entidades análogas.
- g) Promover operaciones de esponsorización de artistas y programas mediante becas y cualquier otro tipo de ayudas de cualquier clase.
- h) Cualesquiera otras análogas que coadyuven al cumplimiento del fin fundacional.

CAPÍTULO II.- COLABORADORES

Artículo 7.- Colaboradores adheridos

Con posterioridad al otorgamiento de la escritura fundacional, podrán adherirse a la Fundación, con el carácter de colaboradores adheridos, aquéllas personas físicas y jurídicas cuya actividad o contribución pueda favorecer el logro del fin fundacional.

Las solicitudes de adhesión con el carácter precitado, deberán ser aprobadas por el Patronato, quien fijará asimismo la contribución que los aspirantes hayan, en su caso, de satisfacer.

Artículo 8.- Colaboradores honoríficos

El Patronato podrá nombrar colaboradores honoríficos a las personas físicas o jurídicas que hayan contribuido o contribuyan de manera destacada a la consecución del objetivo fundacional.

Artículo 9.- Régimen Jurídico

La condición de colaborador conferirá el derecho a que por la Fundación se difunda su participación en las actividades de ésta en la forma y demás condiciones acordadas por el Patronato, además de otros que puedan ser reconocidos por éste en función de la actividad o contribución de aquél al fin fundacional.

CAPÍTULO III.- ÓRGANOS

Artículo 10.- El Patronato

El gobierno y administración de la Fundación corresponde al Patronato quien ostentará, a través de su Presidente, la representación de aquélla y ejercerá cuantas facultades sean necesarias para la eficaz realización de los fines fundacionales. En particular, corresponde al Patronato:

- a) Velar por el cumplimiento de los fines fundacionales.
- b) Ejercer la alta inspección, vigilancia y control de la Fundación.
- c) Aprobar el Inventario, la Memoria de actividades, el Balance y la Cuenta de Resultados, así como los Presupuestos plurianuales y los correspondientes a cada ejercicio.
- d) Aprobar la designación de nuevos Patronos y el nombramiento de Colaboradores.
- e) Modificar el domicilio de la Fundación y determinar las sedes de sus establecimientos y delegaciones, si los hubiera.
- f) Modificar los Estatutos de la Fundación, cuando fuera preciso, y respetando en todo caso el fin fundacional.

- g) Acordar la fusión de la Fundación con otra u otras Fundaciones.
- h) Acordar la extinción de la Fundación y el programa de liquidación.
- i) Aprobar la plantilla de personal de la Fundación y su régimen de retribuciones.
- j) Nombrar al Vicepresidente y al Director de la Fundación.

Artículo 11.- Delegaciones y Apoderamientos

No obstante lo anterior, el Patronato podrá delegar en uno o varios de sus miembros todas o algunas de sus facultades o potestades, a excepción de la aprobación de las cuentas y del presupuesto, y de aquellos actos que excedan de la gestión ordinaria de la Fundación o necesiten de autorización del Protectorado.

Con las limitaciones expresadas en el párrafo anterior, el Patronato podrá así mismo constituir una o varias Comisiones Delegadas o Ejecutivas con las facultades que en cada caso correspondan, así como nombrar apoderados generales o especiales con funciones y responsabilidades mancomunadas o solidarias. Las delegaciones y apoderamientos generales, salvo para pleitos, deberán ser inscritos en el Registro de Fundaciones.

Artículo 12.- Composición del Patronato

El Patronato, con un mínimo siempre de tres miembros, estará compuesto por:

- a) Por la Institución fundadora figurarán el Alcalde de Bilbao, Patrono Nato del mismo, así como una persona física nombrada por éste último a propuesta y por cada uno de los grupos políticos representados en cada momento en la misma.
- b) Personas físicas y personas jurídicas designadas como Patronos en función de sus contribuciones económicas o patrimoniales a los fines fundacionales.
- c) Artistas u otras personas designadas como Patronos por su relevancia en el ámbito del Arte en general y por su especial interés y vinculación con las actividades de la Fundación en particular.

Los primeros miembros del Patronato se designarán en la escritura fundacional y, en lo sucesivo, la designación se efectuará conforme a lo establecido en los presentes Estatutos.

Artículo 13.- Patronos

Los miembros del Patronato entrarán en funciones tras aceptación del cargo y su inscripción en el Registro de Fundaciones.

Los Patronos ejercerán su cargo de forma gratuita, si bien les podrán ser reembolsados los gastos debidamente justificados que dicho cargo les origine, en los términos que acuerde el Patronato y permita la legislación vigente.

Los Patronos designados a propuesta de los grupos políticos representados en la Institución Fundadora a quienes se refiere el anterior artículo 12.a) podrán ser sustituidos en caso de nueva propuesta de sus respectivos grupos y serán cesados automáticamente con la finalización del mandato corporativo de la Institución fundadora en el que fueron nombrados, sin perjuicio de permanecer en funciones hasta designación de nuevos Patronos tras la renovación corporativa de la Institución Fundadora.

En todo lo demás relativo a sustitución, cese y suspensión de Patronos, se estará a lo dispuesto en la normativa de general aplicación.

Artículo 14.- El Presidente

El cargo de Presidente Nato de la Fundación recaerá en el Alcalde de Bilbao quien lo será también del Patronato, y ostentará la máxima representación de dicho órgano de gobierno, correspondiéndole, además de las facultades inherentes a su condición de Patrono, las siguientes:

- a) Ordenar y firmar las convocatorias de reuniones del Patronato.
- b) Presidir las reuniones del Patronato, dirigiendo sus deliberaciones y dirimiendo los empates con su voto de calidad.
- c) Impulsar las tareas de gobierno del Patronato y garantizar su normal funcionamiento.
- d) Representar oficialmente a la Fundación en los actos y acuerdos en los que deba intervenir la misma.
- e) Cumplir y hacer cumplir los acuerdos del Patronato.
- f) Autorizar, con su visto bueno, los actos y certificaciones de los acuerdos adoptados por el Patronato.
- g) Expedir órdenes de pago y celebrar contratos de acuerdo con las normas aprobadas por el Patronato.
- h) Las demás propias de su cargo y las que, en su caso, le delegue el Patronato.
- i) Cualquiera otra no atribuida a otro órgano de la Fundación.

El Presidente Nato podrá delegar sus facultades en un miembro del Patronato que ostentará el cargo de Presidente Delegado y, así mismo, en el Vicepresidente para el supuesto de sustitución de los anteriores por vacante, ausencia o enfermedad de ambos.

Artículo 15.- El Director

La gestión ordinaria de la Fundación corresponde al Director al que se le encomendarán, entre otras, las siguientes funciones:

Ejecutar las órdenes del Presidente y asistir a las reuniones del Patronato, con voz y sin voto.

- a) Dirigir los servicios existentes en la Fundación, llevando a cabo cuantas funciones de ordenación sean precisas para el mejor logro de los fines de la misma.
- b) Preparar y dirigir los programas de actuación que realice la Fundación en cada ejercicio económico.
- c) Presentar todos los proyectos sobre nuevas instalaciones, servicios o actividades de la Fundación, así como la ampliación o reforma de los ya existentes.
- d) Proponer al Presidente la celebración de los contratos de colaboración, asistencia, patrocinio, adquisiciones, etc., que considere oportuno celebrar.
- e) Proponer los nombramientos y remuneraciones de cuantas personas considere necesarias para el funcionamiento de la Fundación, contratos a celebrar con las mismas, así como su separación y organización de sus actividades y régimen de trabajo.
- f) Organizar la contabilidad general y la auxiliar de toda actividad y servicio, así como la mecánica de cobros y pagos.
- g) Realizar con el Visto Bueno del Presidente los pagos y disponer de las cuentas de la Fundación en Bancos y Cajas de Ahorros, según las instrucciones del Presidente.
- h) Preparar y presentar los presupuestos de la Fundación, ya sean los generales de las mismas o los particulares de cualquier servicio o actividad.
- i) Llevar la firma de la Fundación con el visado del Presidente.

Artículo 16.- *El Secretario*

La Secretaría del Patronato será desempeñada por la persona designada por el Patronato de entre sus miembros, el personal al servicio de la Fundación o un tercero. El Secretario tendrá a su cargo la dirección de los trabajos administrativos de custodia de la documentación y levantamiento de Acta de las sesiones.

Artículo 17.- *El Tesorero*

El Patronato podrá también nombrar Tesorero a uno de sus miembros, de entre el personal al servicio de la Fundación o a un tercero, asumiendo las funciones relacionadas con la gestión económico-financiera que el Patronato estime oportunas.

CAPÍTULO IV.- RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 18.- *Voto de Patronos*

A efectos de adopción válida de acuerdos, los Patronos designados a propuesta de los grupos políticos representados en la Institución fundadora a quienes se refiere el anterior artículo 12.a), utilizarán el sistema de voto ponderado, atribuyéndose a cada uno de ellos un número de votos igual al de concejales integrantes del grupo que los propuso. El Presidente, cuando asista, ejercerá el voto ponderado correspondiente a su grupo político, y en su defecto y por este orden, la persona que hubiere podido designar para que lo ejerza en su nombre o el Patrono nombrado a propuesta de su grupo.

Los otros Patronos, personas físicas o jurídicas y artistas a quienes se refieren los apartados b) y c) del anterior artículo 12, ejercerán su derecho de voto conforme al número de votos respectivos reconocidos por el Patronato al acordarse su incorporación al mismo. El número total de votos reconocido a estos últimos no podrá superar el total atribuido a los Patronos del artículo 12.a).

Artículo 19.- *Reuniones y Convocatorias*

El Patronato se reunirá cuantas veces sea convocado por el Presidente, a instancia propia o a petición de la mayoría de votos existentes de sus miembros. En este último caso, la convocatoria será realizada en el plazo máximo de 7 días naturales desde la solicitud formal y la reunión será celebrada en el plazo máximo de 20 días naturales desde su convocatoria.

La convocatoria, realizada con cuatro días hábiles de antelación en el resto de los casos, incluirá el Orden del Día de los asuntos a tratar en la reunión con la documentación precisa al efecto, y se practicará por cualquier medio que facilite y garantice su recepción por el interesado.

El Patronato se reunirá al menos, una vez dentro del primer semestre de cada año, con el fin de aprobar las cuentas del último ejercicio, y otra vez dentro del segundo semestre, para aprobar el Presupuesto del ejercicio siguiente.

Artículo 20.- *Constitución*

El Patronato quedará válidamente constituido en primera convocatoria cuando concurran a la reunión al menos, además del Presidente, Patronos del art. 12.a) que representen la mayoría del total de votos atribuidos a los mismos. En segunda

convocatoria, media hora más tarde, será suficiente la asistencia de tres de sus miembros siempre que entre ellos se halle presente el Presidente; todo ello salvo el caso de que las Leyes o los propios Estatutos exigieran un quórum superior.

Artículo 21.- Adopción de Acuerdos

1.- Con carácter general y con las excepciones previstas en los apdos. 2 y 3 siguientes y las demás que las Leyes establezcan, los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de votos emitidos por los Patronos asistentes, según los atribuidos o reconocidos a cada uno de ellos conforme al anterior artículo 18.

2.- Además de la mayoría del anterior apdo. 1, requerirá necesariamente la mayoría de votos emitidos por los Patronos asistentes del art. 12.a), la adopción de acuerdos en las siguientes materias:

- a) Aprobación del Inventario, Memoria de Actividades, Balance y Cuenta de Resultados, así como los Presupuestos plurianuales y los correspondientes a cada ejercicio.
- b) Designación de nuevos Patronos y nombramiento de Colaboradores.

3.- Además de la mayoría del anterior apartado 1, requerirá necesariamente el voto a favor de Patronos del art. 12.a) que representen la mayoría absoluta del total de votos atribuidos a los mismos, la adopción de acuerdos en materia de modificación de Estatutos, fusión y extinción de la Fundación.

CAPÍTULO V.- BENEFICIARIOS DE LA FUNDACIÓN

Artículo 22.- Beneficiarios

La Fundación tiene como beneficiarios directos de su actuación a las personas físicas o jurídicas que resulten destinatarias de su acción de fomento artístico con especial mención, a estos efectos, de los creadores jóvenes en Arte Contemporáneo, ciudadanos principalmente de Bilbao y, en general, de Bizkaia y el País Vasco, sin discriminación alguna.

Artículo 23.- Criterios y Publicidad de Actuaciones

La Fundación, dentro de sus fines de interés general, habrá de actuar con criterios de objetividad, publicidad e imparcialidad. En ningún caso, podrá llevar a cabo actividades o actuaciones de cualquier tipo que beneficien de forma directa y particular a establecimientos o personas individualmente determinadas.

Cuando la Fundación exija a sus beneficiarios el abono de alguna cantidad por los servicios que preste, la determinación por ésta de los beneficiarios se deberá realizar exclusivamente por el abono o pago de la cantidad correspondiente. Así mismo, cuando por la propia naturaleza de los servicios prestados por la Fundación, se derive la necesidad de limitar el número de beneficiarios, la determinación y selección de éstos

se realizará por el Patronato teniendo en cuenta méritos tales como necesidades, beneficio general, capacidad y posibilidad de aprovechamiento por los distintos aspirantes o en base a otras características objetivas. En todo caso, nadie podrá alegar ni individual ni colectivamente frente a la Fundación o frente a sus órganos el goce de dichos beneficios antes que fuesen concedidos, ni imponer su atribución a personas o establecimientos determinados.

La Fundación deberá dar publicidad suficiente a sus objetivos y actividades a fin de que sean conocidos por sus eventuales beneficiarios e interesados.

CAPITULO VI.- RÉGIMEN ECONÓMICO, PATRIMONIO Y APLICACIÓN DE RECURSOS

Artículo 24.- *Desarrollo de actividades*

Las actividades integrantes del objeto fundacional podrán ser desarrolladas por la Fundación del modo que estime oportuno, sin otras limitaciones que las previstas en la legislación vigente o en estos Estatutos. En tal sentido, el desarrollo del objeto fundacional podrá realizarse, entre otros legalmente admisibles, por los siguientes medios:

- 1.- Por la Fundación, directamente a través de su propia organización, conforme a los programas de actividades aprobados por el Patronato.
- 2.- Indirectamente mediante la colaboración o participación en otras entidades, sociedades u organizaciones.
- 3.- Creando o colaborando en la creación de otras entidades, asociaciones o fundaciones o cualquier otro tipo de organizaciones, en el marco de la legislación vigente.
- 4.- En los términos legalmente establecidos, la Fundación podrá realizar por sí misma actividades mercantiles o industriales que tengan relación con los fines fundacionales o estén al servicio de los mismos, así como captar legados, donaciones, herencias o subvenciones que redunden en su beneficio.

Artículo 25.- *Ejercicio Económico, Rendición de Cuentas y Presupuesto*

El ejercicio económico de la Fundación coincidirá con el año natural y se entenderá que finaliza al 31 de Diciembre de cada año.

El Patronato aprobará dentro del primer semestre de cada año los siguientes documentos:

- a) Inventario, Balance de Situación, Cuenta de Resultados y Memoria Financiera del ejercicio anterior, en los que se reflejará la situación patrimonial, económica y financiera de la Fundación.
- b) Memoria expresiva de las actividades de la Fundación del año anterior, suficiente para conocer y justificar la finalidad fundacional, así como cualquier alteración, ya sea patrimonial o de sus órganos de gobierno y dirección.
- c) Liquidación del Presupuesto de gastos e ingresos del ejercicio anterior.

Así mismo, el Patronato aprobará anualmente un Presupuesto de ingresos y gastos correspondiente al ejercicio siguiente que será presentado al Protectorado dentro del último trimestre del año de su aprobación junto con una Memoria explicativa.

Artículo 26.- Patrimonio

El patrimonio de la Fundación podrá estar constituido por toda clase de bienes y derechos permitidos por la legislación vigente y, entre otros:

1. La dotación inicial que se hará constar en la escritura fundacional.
2. Las aportaciones y/o cuotas, ordinarias y extraordinarias de la Institución fundadora y de los otros miembros del Patronato.
3. Cualquier otro bien o derecho que en lo sucesivo adquiera la Fundación de personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en especial, legados, herencias, subvenciones o donaciones.
4. Los frutos y rentas, productos o beneficios del patrimonio y de las actividades que realice la Fundación, así como las remuneraciones de los servicios que pueda prestar, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 27.- Destino de Ingresos y Gastos de Administración

Los bienes y rentas de la Fundación se entenderán adscritos de una manera directa e inmediata a la realización de los fines fundacionales.

La Fundación destinará a la realización de sus fines y en el plazo máximo de tres años a partir de su obtención, al menos el 70% de las rentas netas y otros ingresos que se obtengan por cualquier concepto, deducidos en su caso los impuestos correspondientes a los mismos.

Las aportaciones realizadas en concepto de dotación patrimonial, bien en el momento de su constitución bien en un momento posterior, quedan excluidos del cumplimiento de este requisito.

El resto de los ingresos deberá destinarse a incrementar la dotación fundacional, una vez deducidos los gastos de administración que no podrán exceder del 20% salvo autorización expresa del Protectorado a instancias razonadas de la Fundación, de acuerdo con lo previsto en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

CAPITULO VII.- MODIFICACIÓN, FUSIÓN Y EXTINCIÓN

Artículo 28.- *Modificación*

El Patronato podrá acordar la modificación de los presentes Estatutos, siempre que resulte conveniente para el mejor cumplimiento del fin fundacional que, en cualquier caso, deberá ser respetado. El acuerdo de modificación deberá ser adoptado con la mayoría cualificada a que se refiere el art. 21.3 de los presentes Estatutos, y de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Artículo 29.- *Fusión*

El Patronato podrá acordar, siempre que sea respetado el fin fundacional, la fusión de la Fundación con otra u otras Fundaciones, con la mayoría cualificada a que se

refiere el art. 21.3 de los presentes Estatutos y de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Artículo 30.- *Extinción y Liquidación*

Además de por las causas legalmente establecidas, la Fundación se extinguirá por acuerdo adoptado al efecto por los Patronos del art. 12.a) con la mayoría cualificada a que se refiere el art. 21.3 de estos Estatutos, ratificado por el órgano competente de dicha Institución, cuando se omitan, alteren o desvirtúen los fines que se promueven con la constitución de la Fundación.

La extinción de la Fundación requerirá, en los casos en que proceda, acuerdo del Patronato con la mayoría cualificada a que se refiere el art. 21.3 de los presentes Estatutos, que aprobará, igualmente, la propuesta de designación de liquidadores, el programa de actuación y el proyecto de distribución del producto derivado de la liquidación.

Corresponderá al Patronato, con la mayoría cualificada a que se refiere el art. 21.3 de estos Estatutos, la adopción de los acuerdos relativos a los bienes y derechos que resulten de la liquidación fundacional, sujetándose para ello a las siguientes prescripciones:

1. En general, se garantizará su adscripción pública que persiga fines análogos, preferentemente en el municipio de Bilbao o, en su defecto, y por este orden, en el Territorio Histórico de Bizkaia o en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
2. En el caso de los adquiridos a título gratuito por la Fundación, se estará a los términos y condiciones de su transmisión y, en su defecto, a lo dispuesto en el párrafo anterior.

CAPÍTULO VIII.- OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 31.- *Legislación aplicable.*

En defecto de lo previsto en estos Estatutos, resultarán de aplicación la Ley 12/1994, de 17 de Junio, de Fundaciones del País Vasco, normas dictadas en su desarrollo, así como el resto de normativa vigente en cada momento de aplicación al caso.

ANEXO B: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

1. ¿Es la primera vez que visita Bilbao Arte?
 Sí No

2. Servicio por el que ha realizado su visita
 intercambio artistas
 solicitar una beca
 tomar parte en un taller
 asistir a un curso
 asistir a una conferencia/ seminario
 asistir a una exposición
 solicitar la cesión de una sala
 acceder al centro de documentación
 otra (Cite)

3. ¿Cómo valora las instalaciones de Bilbao Arte?
 muy bien
 bien
 mal
 muy mal

4. Desde el punto de vista del transporte público considera que las conexiones con Bilbao Arte son:
 muy buenas
 buenas
 malas
 muy malas

5. Considera que el equipamiento del que disponen en Bilbao Arte es:
 muy bueno
 bueno
 malo
 muy malo

6. Si nos referimos a la utilización de las nuevas tecnologías, ¿Cómo considera la situación de la Fundación Bilbao Arte?
 muy buena
 buena
 mala
 muy mala

7. Desde el punto de vista de la eliminación de barreras arquitectónicas y medidas de accesibilidad las instalaciones de Bilbao Arte pueden calificarse como:
- muy buenas
 - buenas
 - malas
 - muy malas
8. La señalización interior del edificio la calificaría como
- muy buena
 - buena
 - mala
 - muy mala
9. Considera que la apariencia (vestuario, aseo, aspecto general) de las personas que le han atendido es:
- muy buena
 - buena
 - mala
 - muy mala
10. ¿Cómo calificaría el trato recibido por el personal de Bilbao Arte?
- muy bueno
 - bueno
 - malo
 - muy malo
11. En función de sus necesidades el horario de apertura de Bilbao Arte lo calificaría como:
- muy bueno
 - bueno
 - malo
 - muy malo
12. Considera que el interés demostrado por los empleados es:
- muy bueno
 - bueno
 - malo
 - muy malo
13. El personal de Bilbao Arte ¿disponía de la información solicitada?
- sí
 - no

En caso negativo, ¿se ha interesado por buscarle dicha información?

- sí
- no

14. ¿Cree que la información facilitada es fiable?

- sí
- no

15. El servicio se ha prestado con la necesaria intimidad y confidencialidad:

- sí
- no

16. Su valoración general de la Fundación Bilbao Arte es:

- muy buena
- buena
- mala
- muy mala

17. ¿ Le gustaría realizar algún comentario o sugerencia?

ANEXO C: MODELO QUEJAS Y SUGERENCIAS

FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA				
IRADOKUZUNAK EDO KEXAK-SUGERENCIAS O QUEJAS				
IFZ/NIF		IZEN-DEITURAK/NOMBRE Y APELLIDOS		
Egotza/Domicilio		Etxe zk Nº casa	Letra Letra	Solaitua-Aldea Piso-Mano
Udalerría/Municipio		Probintzia/Provincia		Posta Kodea Código Postal
Telefonoa/teléfono			Iradokizun – Sugerencia Kexa – Queja	
<u>AZALTZEN DU / EXPONE</u>				
<p align="center">Izenpea / Firma</p> <p align="center">----- n, ----- eko ----- aren -----(e) (a) n (Lugar) (Año) (Mes) (Día)</p>				

ANEXO D: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EXPECTATIVAS

Los resultados de la encuesta, a partir de los cuales el equipo de trabajo ha priorizado las dimensiones de calidad se exponen a continuación, incluyéndose la pregunta concreta así como los porcentajes de usuarios que se decantaron por cada una de las alternativas de repuesta que se les ofrecían:

1º) ¿Cual considera que debería ser el horario de apertura del centro Bilbao Arte?

- **Más de 8 horas al día (75%)**
- 8 horas al día (10%)
- Entre 4 y ocho horas al día (5%)
- NS/NC (10%)

2º) La información ha de ser proporcionada de modo inmediato por el personal de Bilbao Arte:

- ❖ **En el 100% de los casos (50%)**
- ❖ En el 75% de los casos (25%)
- ❖ Entre el 50 de los casos (10%)
- ❖ NS/NC (15%)

3º) Las actividades (servicios) que oferta la Fundación Bilbao Arte deberían anunciarse:

- Sólo en la página Web de la Fundación (1%)
- En la página Web de la fundación y en un periódico local (22%)
- **En más de una página Web y en todos los periódicos locales (69%)**
- NS/NC (8%)

4º) Considera que a la hora de recibir un servicio de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa la amabilidad de los empleados es un elemento:

- **Muy importante (40%)**
- Importante (15%)
- Nada importante (17%)
- NS/NC (28%)

5º) Cuando se le preste un servicio por parte de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa considera que la confidencialidad tiene una importancia:

- **Fundamental (45%)**
- Escasa (10%)
- Nula (9%)
- NS/NC (36%)

6º) Si organiza un curso o conferencia en Bilbao Arte la sala donde se vaya a celebrar debería disponer de:

- Ordenador (7%)
- Ordenador y cañón de proyecciones (18%)
- **Ordenador, cañón de proyecciones y acceso a Internet. (43%)**
- NS/NC (32%)

7º) El acceso al transporte público en las proximidades del Centro Bilbao Arte tiene para Ud. una importancia:

- **Nula (51%)**
- Escasa (24%)
- Fundamental (5%)
- NS/NC (20%)

8º) Recibir un trato personalizado por parte de los empleados de Bilbao Arte tiene para Ud una importancia:

- Nula (3%)
- Escasa (18%)
- Fundamental (38%)
- **NS/NC: (41%)**

9º) El aspecto externo de los empleados, de Bilbao Arte tiene para Ud una importancia:

- **Nula (45%)**
- Escasa (32%)
- Fundamental (5%)
- NS/NC (18%)

ANEXO E: DISEÑO GRAFICO DE LA CARTA DE SERVICIOS

FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA

Ubicación:

Urazurrutia 32
48003 Bilbao



Tel.: 94 415 50 97

Fax: 94 415 61 93

E-Mail: bilbaoarte@ayto.bilbao.net

Página web:

www.fundacionbilbaoartefundazioa.org

Metro Bilbao: Línea 1, parada Casco

Viejo (salida Unamuno)

Eusko Tran : Parada Atxuri

Eusko Tren . Estación de Atxuri

Bilbobús: 56, La Peña - Sagrado Corazón.

Horarios:

De Lunes a Viernes: 09:00 a 21:00.

Unidad responsable de la Carta:

*Dirección General de la Fundación
Bilbao Arte Fundazioa*

Tel./Fax.: 94 415 50 98

E-Mail:

direccionbilbaoarte@ayto.bilbao.net

DATOS DE CARÁCTER GENERAL

La Fundación Bilbao Arte Fundazioa se ubica en el organigrama del Ayuntamiento de Bilbao en el Área de Cultura y Euskera.

La Fundación se configura como una Entidad sin ánimo de lucro que tiene como objeto final el fomento, la promoción y la formación artística en general, con particular incidencia en los creadores jóvenes de Arte Contemporáneo.

RELACION DE SERVICIOS

La Fundación Bilbao Arte Fundazioa presta, entre otros, los siguientes servicios:

1.- Intercambio de artistas.

Posibilidad de intercambiar experiencias con otros centros de arte, asumiendo la Fundación los gastos de viaje y estancia así como los materiales necesarios para el desarrollo del proyecto.

2.- Talleres de producción de obra artística.

Bilbao Arte ofrece cinco talleres (fotografía, escultura y carpintería, grabado y serigrafía, nuevas tecnologías y plató de filmación) en los cuales los artistas con la supervisión de un experto en la materia pueden desarrollar un proyecto artístico.

3.- Cursos.

Impartido por creadores reconocidos con el objeto de que los artistas puedan perfeccionar sus técnicas o procesos de trabajo.

4.- Conferencias.

Periódicamente tiene lugar en los locales de la Fundación conferencias destinadas a que el gran público conozca las últimas novedades en el panorama artístico

5.- Cesión de Salas para proyectos.

El centro dispone de tres salas de uso individual de 50m² así como tres de uso colectivo de 150m², a fin de cederlas a 6 artistas para que durante un año puedan desarrollar su labor creativa, facilitando la fundación a través de un sistema de becas la adquisición de los materiales fungibles requeridos en la elaboración y desarrollo del proyecto.

6.- Asesoramiento artístico.

La Fundación Bilbao Arte Fundazioa ofrece a las Administraciones públicas y al sector privado la posibilidad de asesorar en el apartado artístico cualquier intervención que afecte a la estética de la Ciudad de Bilbao.



CARTA DE SERVICIOS
DE LA FUNDACION BILBAO ARTE FUNDAZIOA



Esta carta de servicios tiene como fin primordial informar a la ciudadanía de los servicios que ofrece la Fundación Bilbao Arte Fundazioa, pretendiendo al mismo tiempo ser un exponente de la firme voluntad por la mejora continua y la orientación al ciudadano/a que ha de inspirar el quehacer diario de la Administración Local.

La FUNDACIÓN BILBAO ARTE FUNDAZIOA pone así de manifiesto su compromiso decidido por la calidad, la transparencia y el correcto funcionamiento de los servicios.

La ciudadanía está llamada a participar en las instituciones públicas y a tener un compromiso activo en la exigencia de servicios públicos con más altas dosis de eficacia y eficiencia y esta Carta de Servicios es un instrumento que contribuirá a facilitar la consecución de dicho objetivo.

PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y usuarios de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa podrán colaborar con la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- ❖ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ❖ Mediante la formulación de quejas y sugerencias que podrán ser transmitidas:
 - ◆ A través del teléfono de información municipal 010.
 - ◆ A través del teléfono 94.415.50.97 (Fundación Bilbao Arte Fundazioa).
 - ◆ Presencialmente en las oficinas de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa o en cualquiera de las oficinas de Registro Municipal del Ayuntamiento de Bilbao.
 - ◆ Por correo electrónico en las siguientes direcciones:
cultura@ayto.bilbao.net
 - ◆ Por correo ordinario: Apartado 48020 Bilbao
 - ◆ Por FAX nº 94.415.50.97

NORMATIVA

- ❖ Estatutos de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.
- ❖ Reglamento orgánico del gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Bilbao de 30 de septiembre de 2004.
- ❖ Reglamento regulador de subvenciones, becas, premios y ayudas del Ayuntamiento de Bilbao, de 26 de julio de 2000.
- ❖ Reglamento de organización de los distritos y de la participación ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao de 16 de febrero de 1989.
- ❖ Ley 10/1982 de 24 de noviembre de normalización y uso del Euskera.
- ❖ Ley 30/1992 de 26 de noviembre de régimen jurídico y del procedimiento administrativo común.
- ❖ Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS/AS USUARIOS/AS

Bilbao Arte se encuentra dentro del sistema municipal integrado de quejas y sugerencias, teniendo en virtud del mismo la ciudadanía los siguientes derechos:

- ❖ Presentar quejas y reclamaciones por la mala atención, el retraso o cualesquiera deficiencias que hubieran observado en la prestación de los servicios.
- ❖ Presentar sugerencias para mejorar la calidad de los servicios
- ❖ Ser informados del estado de tramitación de las quejas, sugerencias y reclamaciones que hubieran interpuesto.

Por otro lado hay que destacar los derechos que nacen directamente del artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común.

Para finalizar, hay que añadir los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos personales que obren en la Fundación Bilbao Arte Fundazioa, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES PARA SU MEDICION.

Intercambio de artistas.

COMPROMISO	INDICADOR
La información relativa a los intercambios será enviada de forma personalizada a todos y cada uno de los artistas residentes en la Fundación Bilbao Arte Fundazioa.	% de artistas residentes que reciben una carta personalizada con información sobre la posibilidad de intercambios.
El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.	% de consultas no reenviadas.
La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 12 días.	Nº de días que pasan entre la selección y comunicación a los seleccionados.
El personal de administración mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo necesario para ello.	Nº de reuniones mantenidas con cada artista participante en el programa de intercambio.

El pago de las cantidades que constituyen la bolsa de viaje se realizará con una antelación mínima de 20 días antes del inicio del intercambio.	Nº de días que transcurren entre el pago de la bolsa de viaje y el inicio del intercambio.
Durante el desarrollo del intercambio cada artista tendrá asignado un tutor que deberá ser licenciado en Bellas Artes.	Nº de tutores por alumno. % de tutores licenciados en bellas artes
Cada artista participante en el programa de intercambios tendrá, al menos una entrevista personal con la comisión seleccionadora en la cual se le dará por escrito la valoración de su informe y los criterios utilizados para la misma.	Nº de entrevistas realizadas por la comisión seleccionadora con cada uno de los artistas para aprobación del informe de aprovechamiento.

Talleres de producción de obra artística

COMPROMISO	INDICADOR
Las bases serán publicadas en 3 páginas Web especializadas así como en dos medios locales de prensa escrita.	Nº de páginas web en que se publican las bases. Nº de periódicos locales en que se publican las bases.

El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas de forma inmediata por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la comisión de selección.	% de consultas reenviadas.
La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 10 días	Nº de días que se tarda en comunicar la selección.
El maestro de taller mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.	Nº de reuniones mantenidas con cada artista.
El personal de administración comprobará que todos los usuarios comprenden lo reflejado en la documentación por medio de la conversación con cada uno de ellos.	Nº de consultas una vez firmada la documentación.
El Centro garantiza un funcionamiento de los talleres en horario ininterrumpido de 12 horas al día.	Nº de horas de apertura diaria de los talleres.
La comprobación del estado de los espacios de talleres se realizará junto con el interesado en el plazo máximo de 5 días, una vez finalizado el periodo de utilización.	Nº de días que transcurren desde el cese de la utilización hasta la comprobación.

Cursos.

COMPROMISO	INDICADOR
La información relativa a los cursos será publicada en 5 páginas Web especializadas y enviada a todas las Facultades de Bellas Artes de España.	Nº paginas web. Nº facultades de bellas artes.
El 60% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por el personal de administración, sin necesidad de trasladarlas a la dirección.	% de consultas no reenviadas.
La selección será comunicada a los admitidos en el plazo máximo de 15 días.	Nº de días que se tarda en comunicar la admisión.
Las salas donde se impartan los cursos contarán con los siguientes medios: conexión wifi, ordenador portátil y cañón para proyecciones.	% de cursos impartidos en salas que disponen de wifi, portátil y cañón.
Una vez impartido el curso el certificado de asistencia se enviará a los interesados en el plazo de 30 días hábiles.	Nº de días que se tarda en enviar el certificado.

Conferencias.

COMPROMISO	INDICADOR
Las Conferencias se anunciarán en tres págs web especializadas, así como en cinco periódicos locales.	Nº de periódicos locales.
	Nº páginas web.
En la entrada principal de Bilbao Arte así como en la puesta de la sala de la conferencia se colocarán el día de celebración de la misma un cartel con los siguientes datos: Conferenciante, tema y hora de comienzo.	Nº de carteles anunciadores por cada conferencia.

Cesión de Salas para proyectos.

COMPROMISO	INDICADOR
Las condiciones serán publicadas en 5 págs. Web especializadas y en 3 medios locales de prensa escrita y a todas las facultades de bellas artes españolas.	Nº de págs web especializadas en que se publican las condiciones.
	Nº de periódicos locales que publican las condiciones.
El 60% de consultas de los solicitantes serán atendidas de inmediato por el personal de administración, sin necesidad de traslado a la comisión de selección.	% de consultas no reenviadas.

La selección será comunicada a los artistas en el plazo máximo de 12 días.	Nº de días que se tarda en comunicar la selección.
El personal de administración mantendrá al menos una reunión con todos y cada uno de los seleccionados de forma personalizada para resolver dudas y dedicando el tiempo que fuera necesario para ello.	Nº de reuniones mantenidas con cada artista.
La sala será puesta a disposición del artista una vez aceptadas las condiciones de uso por el mismo, en un plazo máximo de 10 días.	Nº días que transcurren entre la aceptación y la puesta a disposición de la sala.
El Centro garantiza un acceso a las salas en horario ininterrumpido de 12 horas al día.	Nº de horas diarias de acceso permitido a las salas.
La comprobación del estado de los espacios de talleres se realizará junto con el interesado en el plazo máximo de 10 días, una vez finalizado el periodo de utilización.	Nº días que transcurren entre la finalización del periodo de uso y la comprobación del estado de la sala.
El director del centro mantendrá, al menos, una reunión con cada artista para concretar la obra que va a ser objeto de donación a la Fundación.	Nº de reuniones mantenidas con el director del centro.

Asesoramiento artístico.

COMPROMISO	INDICADOR
El 75% de las consultas de los solicitantes serán atendidas por los maestros de taller, sin necesidad de trasladarlas a la dirección del centro.	% de consultas no reenviadas por los maestros de taller.
En el plazo de 15 días desde la solicitud se comunicará la aceptación del encargo y el precio del mismo.	Días que transcurren desde la solicitud de asesoramiento hasta la comunicación de aceptación.
Los informes se emitirán en el plazo máximo de 30 días desde la aceptación.	Días que transcurren la aceptación de asesoramiento hasta la emisión del informe.

MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

En el caso de que el usuario formulara alguna queja en relación con el incumplimiento de los compromisos de calidad declarados en la Carta de Servicios de la Fundación Bilbao Arte Fundazioa, el Director de la misma le enviará una carta de disculpas personalizada que en todo caso incluirá las medidas a adoptar para corregir dichos incumplimientos.