

# Carta de Servicios

## Museo Zumalacárregui

Centro de Referencia para el conocimiento y disfrute del siglo XIX en el País Vasco

## Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

**Markel Olano Arrese**  
Diputado General de Gipuzkoa

**M<sup>a</sup> Jesús Aranburu Orbegozo**  
Diputada Foral de Cultura y Euskera

## Misión

El Museo Zumalakarregi es un servicio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa, cuyo fin es acercar al público general y especializado el siglo XIX en el País Vasco, período de grandes cambios sociales, culturales, económicos y políticos, e inicio del mundo contemporáneo.

Para ello, además de preservar, investigar e incrementar los contenidos y colecciones, propone un viaje dinámico a lo largo de esta época clave para conocer y comprender la sociedad actual, fomentando recursos educativos no formales.

# ¿Qué servicios prestamos?

## Servicio de documentación e investigación

- Información y documentación específica del siglo XIX
- Publicaciones
- Atención al investigador
- Solicitudes de información documental
- Digitalización de imágenes
- Reproducciones de documentos
- Consultas especializadas

## Exposiciones temporales

- Visitas guiadas
- Publicaciones
- Página web

## Servicio educativo

- Visitas guiadas
- Itinerarios temáticos
- Espacio lúdico - educativo
- Talleres participativos específicos
- Juegos de animación

## Servicio web

- Centro de documentación
- Atención de solicitudes
- Webs culturales:
  - "Album Siglo XIX"
  - Historia militar del Siglo XIX en el País Vasco
- Exposiciones virtuales
- Coleccionables virtuales
- Oferta educativa
- Juegos virtuales

## Servicio de difusión y promoción

## Colaboración con otras instituciones y agentes

## Atención al público

# ¿A qué nos comprometemos?

## Servicio de documentación e investigación

A responder a un 80% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.

A actualizar mensualmente las novedades del catálogo de los fondos bibliográficos y documentales.

## Exposiciones temporales

A itinerar una exposición temporal anualmente en colaboración con otras instituciones.

## Servicio educativo

A personalizar la visita guiada (temática, dinámica, participación, duración) a las características de los grupos de escolares y adultos, potenciando la participación activa de los visitantes.

A itinerar una "pieza histórica" 4 veces al año entre los diferentes colectivos de Gipuzkoa.

A realizar 4 talleres interactivos y juegos de animación al año dirigidos a escolares y grupos de tiempo libre (taller de verano, taller de Navidad, ginkana primaveral, talleres para familias).

## Servicio web

A actualizar mensualmente los contenidos de la Web en euskera y español.

A realizar anualmente una exposición virtual y mensualmente publicar dos post de carácter histórico en el blog del museo.

## Servicio de difusión y promoción

A realizar un mailing virtual por actividad al público al que va dirigido.

A reeditar anualmente el catálogo de "Servicios y actividades didácticas".

## Colaboración con otras instituciones y agentes

A realizar anualmente 7 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

A realizar anualmente 5 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

## Atención al público

A atender con trato amable.

A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas.

# ¿Cómo lo medimos?

- Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.

- Número de meses que se ha actualizado.

- Número de exposiciones itineradas.

- Valoración de las personas usuarias superior a 7,5.

- Valoración de las personas usuarias superior a 7,5.  
- Número de "itineraciones" realizadas.

- Número de talleres / juegos realizados.  
- Valoración de las actividades superior a 7,5 por parte de las personas usuarias.

- Número de meses que se ha actualizado en la fecha prevista.  
- Valoración de las personas usuarias superior a 7,5.

- Número de exposiciones virtuales realizadas anualmente.  
- Número de post publicados en la fecha prevista.

- Número de mailings enviados.

- Número de catálogos editados.

- Número de acciones realizadas con agentes del entorno.

- Número de acciones realizadas en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

- Valoración de las personas usuarias superior a 7,5.

- Valoración de las personas usuarias superior a 7,5.

