

# Carta de Servicios 2016-2018

## 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

**Denis Itxaso González**  
Diputado Foral de Cultura,  
Turismo, Juventud y Deportes

## 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 producir una exposición temporal anualmente en colaboración con otras instituciones.

## Servicio educativo

A realizar, como mínimo, 30 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre los cuales, al menos una de ellas sea para colectivos con necesidades educativas especiales.

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, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

A realizar, al menos, 4 actividades culturales, educativas o didácticas fuera del museo, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

A realizar, como mínimo, un taller u otra actividad cultural, educativa o didáctica al mes, entre las cuales, una de ellas sea para colectivos con necesidades especiales, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

## Servicio web

A actualizar mensualmente los contenidos de las secciones dinámicas de la web en euskera, español, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

Ampliar la oferta web anualmente con un nuevo producto virtual y mensualmente publicar un 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

Realizar anualmente 12 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

Realizar anualmente 12 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

## Atención al público

A atender con trato amable y lograr que la valoración media de los usuarios sea superior a 7,8 sobre 10.

A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas y lograr que la valoración media de los usuarios sea superior a 7,8 sobre 10.

# ¿Cómo lo medimos?

- Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.

- Número de meses que se ha actualizado.

- Número de exposiciones producidas.

- Número de visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos y a escolares con necesidades educativas especiales.

- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Actividades realizadas al año.  
- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Número de talleres u otra actividad cultural, educativa o didáctica / juegos realizados.  
- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Número de meses que se ha actualizado en la fecha prevista.  
- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Número de productos virtuales realizados 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 media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

- Valoración media realizada por las personas usuarias a través de cuestionarios de satisfacción.

# Internet / Teléfonos

## Dirección Internet

[www.zumalakarregimuseoa.eus](http://www.zumalakarregimuseoa.eus)

 [facebook.com/zumalakarregi](https://facebook.com/zumalakarregi)

 [twitter.com/zumalakarregi](https://twitter.com/zumalakarregi)

 [youtube.com/user/ZumalakarregiMuseum](https://youtube.com/user/ZumalakarregiMuseum)

 [flickr.com/photos/museo\\_zumalakarregi\\_museoa](https://flickr.com/photos/museo_zumalakarregi_museoa)

## Mail

[mzumalakarregi@gipuzkoa.eus](mailto:mzumalakarregi@gipuzkoa.eus)

## Teléfono

+34 943 88 99 00

## Fax

+34 943 88 01 38

# Cumplimiento de los compromisos / Derechos de la ciudadanía

## Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en:

- [www.gfaegoitza.eus/cartasdeservicio](http://www.gfaegoitza.eus/cartasdeservicio)
- [www.zumalakarregimuseoa.eus](http://www.zumalakarregimuseoa.eus)

## Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

- [www.gfaegoitza.eus/derechos-ciudadania](http://www.gfaegoitza.eus/derechos-ciudadania)

# Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, en el propio museo, por correo o a través de Internet en la siguiente página web:

- [www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus): Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

# Horarios / Direcciones

## Horario de visita

Del 1 de Marzo al 31 de Octubre:  
Miércoles-Domingos, 10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Del 1 de Noviembre al 28 de Febrero:  
Miércoles-Viernes, 10:00 - 14:00  
Sábados y domingos, 10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Semana Santa y Festivos:  
10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

## Días de cierre

- enero: 1 y 6
- noviembre: 30
- diciembre: 24, 25 y 31

## Dirección postal

Muxika egurastokia 6  
Museo-Zumalakarregi-Museoa  
20216 Ormaiztegi (Gipuzkoa)

## Precios públicos

**Tarifa A:** General: 3 €

**Tarifa B:** Grupos (5 o más personas): 2 €

**Tarifa C:** Reducida (estudiantes, miembros de familias numerosas y mayores de 65 años): 1,5 €

**Entrada gratuita:** Jueves

[www.zumalakarregimuseoa.eus/es/organiza-tu-visita/horario](http://www.zumalakarregimuseoa.eus/es/organiza-tu-visita/horario)

# Medios de acceso y transporte



## Bus

San Sebastián - Oñati  
Tolosa - Bilbao  
Pamplona - Eibar



## Tren

Línea Madrid - Irún  
Línea Irún - Brinkola

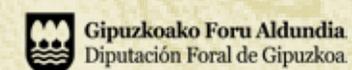


# Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Gordailua y Museos es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Servicio de Modernización del Departamento de Gobernanza y Comunicación con la Sociedad.

## Contacto

[www.gipuzkoakultura2.net](http://www.gipuzkoakultura2.net)



Compromiso  
«Calidad Turística»  
Komitua  
Kalitate Turistikorekin

