

# Carta de Servicios

## 2021-2022

6ª revisión

# Museo Zumalakarregi

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



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## 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

**Harkaitz Millan Etxezarreta**  
Diputado Foral de Cultura, Cooperación,  
Juventud y Deportes

## Misión

El Museo Zumalakarregi es un servicio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa que se sitúa como centro de investigación y divulgación de referencia para el conocimiento y disfrute del siglo XIX en el País Vasco. Propone claves para comprender nuestro presente a través de un viaje dinámico al siglo XIX, período de grandes cambios sociales, culturales, económicos y políticos, e inicio del mundo contemporáneo.

Para ello, se despliega en dos líneas de trabajo interrelacionadas. Por un lado, el cuidado y revisión crítica de su colección, y por otro la generación de contenidos de calidad en una doble dimensión; física y digital.

# ¿Qué servicios prestamos?

## Servicio de documentación e investigación

- Información y documentación específica del siglo XIX
- Publicaciones
- Atención a personas investigadoras
- 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
- Oferta educativa
- Archivo digital
  - industria paisaia.eus
  - mappingalbum.net
  - albumsiglo19mendea.net
- Exposiciones virtuales
- Estudios

## 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 90% de las consultas y solicitudes en un plazo no superior a 48 horas.

A actualizar trimestralmente 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 personalizar la visita guiada (temática, dinámica, participación, duración) a las características de los grupos de escolares y de personas adultas, 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, como mínimo, 25 actividades culturales, educativas o didácticas, entre las cuales, una de ellas se realice en colaboración con un colectivo que precise necesidades específicas, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

## Servicio web

A ampliar la oferta web mensualmente con nuevos contenidos.

A publicar 1 post de carácter histórico mensualmente 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 15 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

A realizar anualmente 15 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 personas usuarias sea superior a 7,8 sobre 10.

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

A incorporar dos medidas de mejora en la accesibilidad del Museo al año.

A publicar todos los vídeos de producción propia con subtítulos.

# ¿Cómo lo medimos?

- Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.

- Número de trimestres que se ha actualizado.

- Número de exposiciones producidas en un año.

- 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 meses que se ha ampliado la oferta Web en la fecha prevista.

- 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.

- Número de medidas de mejora incorporadas al año.

- Número de vídeos de producción propia subtítulos.

# Derechos y obligaciones 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).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania>

# Cumplimiento de los compromisos

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

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

- <https://www.zumalakarregimuseoa.eus/es/museo/carta-de-servicios>

# 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 Dirección General de Servicios e Innovación y Transformación de la Administración.

# Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema para la recepción 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:

- <https://egoitza.gipuzkoa.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.

# Internet / Teléfonos

## Dirección Internet

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

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

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

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

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

 [vimeo.com/showcase/3205340](https://vimeo.com/showcase/3205340)

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

## Mail

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

## Teléfono

+34 943 88 99 00  
+34 659 43 45 66

# Horarios / Direcciones

## Horario de visita

Del 1 de marzo al 31 de octubre:  
De miércoles a domingo, 10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Del 1 de noviembre al 28 de febrero:  
De miércoles a 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
- mayo: 1
- 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



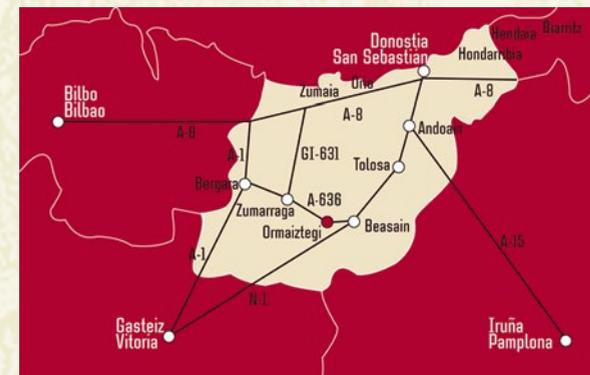
## Bus

San Sebastián - Oñati  
Tolosa - Bilbao  
Pamplona - Eibar



## Tren

Línea Madrid - Irún  
Línea Irún - Brinkola



 **Gipuzkoako Foru Aldundia**  
Diputación Foral de Gipuzkoa





ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2020-2022





Compromiso  
a Calidad Turística  
Konpromisoa  
Kalitate Turistikoarekin

 **TURISMO FAMILIAR**



 **CÓDIGO ÉTICO  
TURISMO EUSKADI  
KODE ETIKOA**

## Museo-Zumalakarregi-Museoa

Muxika egurastokia 6  
20216 Ormaiztegi (Gipuzkoa)

T. +34 943 88 99 00  
+34 659 43 45 66

[www.zumalakarregimuseoa.eus](http://www.zumalakarregimuseoa.eus)  
[mzumalakarregi@gipuzkoa.eus](mailto:mzumalakarregi@gipuzkoa.eus)



Publicado en junio de 2021.