

Carta de Servicios 2014-2015

Museo Zumalacárregui

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



Gipuzkoako Foru Aldundia

Kultura, Gazteria eta Kirol Departamentua
Departamento de Cultura, Juventud y Deporte

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.

Martin Garitano Larrañaga
Diputado general de Gipuzkoa

Ikerne Badiola Garciandia
Diputada foral de Cultura, Juventud y Deporte

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 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 7,7 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 7,7 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 7,7 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 7,7 sobre 10.

Ampliar la oferta web anualmente con un nuevo producto 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

Realizar anualmente 8 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

Realizar anualmente 8 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 7,7 sobre 10.

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

¿Cómo lo medimos?

- Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.

- Número de meses que se ha actualizado.

- Número de exposiciones itineradas.

- 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.net

 facebook.com/zumalakarregi

 twitter.com/zumalakarregi

 youtube.com/user/ZumalakarregiMuseum

 flickr.com/photos/museo_zumalakarregi_museoa

Mail

mzumalakarregi@gipuzkoa.net

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.net
- www.zumalakarregimuseoa.net

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).

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, por correo o a través de Internet.

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 domingo
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)

Medios de acceso y transporte



Bus

San Sebastián - Oñati
Tolosa - Bilbao
Pamplona - Eibar



Tren

Línea Madrid - Irún
Línea Irún - Brinkola



Identificación de la Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Patrimonio Histórico-Artístico, Archivos y Museos es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Modernización de la Administración Foral.

Contacto

www.gipuzkoakultura2.net

