



Gipuzkoako Foru Aldundia  Diputación Foral de Gipuzkoa

Carta de Servicios

2023-2024

7^a 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

María José Tellería Etxeberria
Diputada 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

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

Punto de información turística

¿A qué nos comprometemos?

Servicio de documentación e investigación

A contestar a un 95 % de las solicitudes de información por correo electrónico en 1 día laborable desde la solicitud.

A contestar las solicitudes telefónicas de información al momento o, si hay que enviar información, en menos de 2 días laborables desde la solicitud.

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

Exposiciones temporales

A producir cuatro exposiciones temporales 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, 30 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 sección "Archivo activo" anualmente con un nuevo producto virtual.

A publicar dos 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".

A publicar semanalmente contenido adecuado y adaptado a cada perfil de las redes sociales del museo.

Colaboración con otras instituciones y agentes

A realizar anualmente 15 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

A realizar anualmente 18 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 creación propia con subtítulos.

Punto de información turística

A ofrecer de forma gratuita información de interés del entorno: cultura, ocio, museos, transporte, gastronomía y deporte, y a que la valoración media de las personas usuarias sea superior a 8 sobre 10.

¿Cómo lo medimos?

- El tiempo medio de respuesta a peticiones de información por correo electrónico.
- El nº de incumplimientos.

- El tiempo medio de respuesta a peticiones de información por teléfono.
- El nº de incumplimientos.

- 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 nuevos productos virtuales producidos en un año.

- Número de post publicados en la fecha prevista.

- Número de mailings enviados.

- Número de catálogos editados.

- Número de semanas que se ha publicado contenido adecuado y adaptado a cada perfil en las redes sociales del museo.

- 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 creación propia subtítulos.

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

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Las ciudadanas y ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Foral de Gipuzkoa tienen una serie de facultades para el ejercicio de sus derechos y, al mismo tiempo, tienen el deber de cumplir una serie de normas de actuación. Todas ellas se enumeran en los artículos 7 y 8 del Decreto Foral 9/2022.

Facultades:

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

Modos de actuación:

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

Normativa de servicios

No se permite:

- Tocar las obras de arte.
- Fumar en las salas.
- La entrada de animales, salvo perros guía.
- Comer o beber en las salas.

Se permite:

- Hacer fotografías sin flash.
- Hacer filmaciones.

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 del Departamento de Gobernanza.

Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema para la recepción de consultas, quejas y sugerencias sobre los servicios ofrecidos por el Museo Zumalakarregi, así como sobre los compromisos asumidos en la presente carta. Las consultas, quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación Foral, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/consultas-quejas-sugerencias>

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 20 días para dar respuesta a las reclamaciones.

Participación ciudadana

La participación ciudadana y conocer su valoración sobre los compromisos que asume la diputación respecto a sus servicios es un incentivo para ofrecer mejores servicios y más accesibles a la ciudadanía. Por ello le solicitamos su colaboración y participación cumplimentando las encuestas de satisfacción que se puedan formular.

Internet / Teléfonos / Dirección

Dirección Internet

www.zumalakarregimuseoa.eus



facebook.com/zumalakarregi



twitter.com/ZMuseoa



youtube.com/user/ZumalakarregiMuseum



flickr.com/photos/museo_zumalakarregi_museoa



instagram.com/zumalakarregi

Mail

mzumalakarregi@gipuzkoa.eus

Teléfono

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

Dirección postal

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

Horarios

Horario de visita

Del 1 de marzo al 31 de octubre:

De martes a sábado y festivos, 10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Domingos, 10:00 - 14:00

Del 1 de noviembre al 28 de febrero:

De martes a viernes y domingos, 10:00 - 14:00

Sábados, 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
- Octubre: 12
- Noviembre: 30
- Diciembre: 24, 25 y 31

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

Medios de acceso y transporte



Bus



Tren

Planificador de rutas: www.mugi.eus



 **Gipuzkoako Foru Aldundia**
Diputación Foral de Gipuzkoa

 **MUSEO ZUMALAKARREGI MUSEOA**

 **Gipuzkoako Foru Aldundia**  **Diputación Foral de Gipuzkoa**

 **Q-epea**
ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2022-2024

 **2012 B ikam**
KALITATE TURISTIKOAREN
KOPURUNTZA



Compromiso
«Calidad Turística»
Kopuruntza
Kalitate Turistikoarekin

 **TURISMO FAMILIAR**

 **EUSKADI PASAIOA**



**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
mzumalakarregi@gipuzkoa.eus



8ª edición publicada en junio de 2023.