

Internet / Teléfonos

Dirección Internet
<http://zm.gipuzkoakultura.net>

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 la página web: www.gipuzkoa.net/DFG

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, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

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.

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.

Z·M

MUSEO - ZUMALAKARREGI - MUSEOA



Foro Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Carta de Servicios

museo
Zumalacárregui

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



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa
Kultura Zuzendaritza Nagusia
Dirección General de Cultura


Gero eta
hurbilago

Horarios / Direcciones

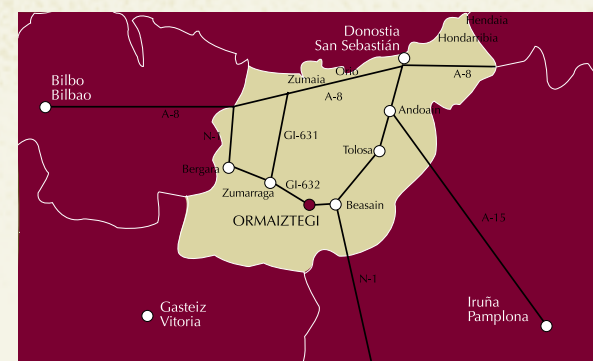
Horario de visita
De martes a viernes:
10:00 - 13:00 / 15:00 - 19:00 h
Sábados y domingos:
11:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00 h
Lunes cerrado

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 - Irun



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 Calidad en los Servicios Públicos.

Contacto
www.gipuzkoakultura2.net

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa
Kultura Zuzendaritza Nagusia
Dirección General de Cultura

Z·M MUSEO - ZUMALAKARREGI - MUSEOA

Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza
Dirección de Calidad en los Servicios Públicos

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

T. +34 943 88 99 00
F. +34 943 88 01 38

<http://zm.gipuzkoakultura.net>
mzumalakarregi@gipuzkoa.net

Publicado en Junio de 2007.

Introducción

La mejora administrativa es una de las prioridades que se ha establecido la Diputación Foral de Gipuzkoa como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaboradora, al servicio de las necesidades de Gipuzkoa y de la sociedad guipuzcoana.

Con esa finalidad se presentan las cartas de servicios. Son instrumentos para facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de las prestaciones que puede demandar y para difundir los compromisos que asume cada área de la Diputación con el objeto de mejorar la calidad de sus servicios.

Con estas acciones y su colaboración pretendemos seguir avanzando en el incremento del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos forales.

Joxe Joan Gonzalez de Txabarri
Diputado General de Gipuzkoa

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
- Audio-guías

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 una semana.

- Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.

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

- Número de meses que se ha actualizado.

Exposiciones temporales

A realizar una exposición temporal de carácter anual en colaboración con otras instituciones.

- Número de exposiciones realizadas.

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.

- Valoración de las personas usuarias superior a 7.

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

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

A realizar 3 talleres interactivos y juegos de animación al año dirigidos a escolares y grupos de tiempo libre (taller de verano, taller de Navidad y ginkana primaveral).

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

Servicio web

A actualizar mensualmente los contenidos de la Web en euskera, español e inglés.

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

A realizar anualmente una exposición virtual, además de un coleccionable digital en fascículos mensuales.

- Número de exposiciones virtuales realizadas anualmente.
- Número de meses que se ha editado el coleccionable digital en la fecha prevista.

Servicio de difusión y promoción

A realizar como mínimo 25 visitas al año para la difusión del Museo a diferentes colectivos.

- Número de visitas realizadas.

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

- Número de catálogos editados.

Colaboración con otras instituciones y agentes

A realizar anualmente 5 acciones culturales y turísticas en colaboración con agentes del entorno.

- Número de acciones realizadas con agentes del entorno.

A realizar anualmente 3 acciones en colaboración con otros museos, instituciones científicas, universidades y especialistas.

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

Atención al público

A atender con trato amable.

- Valoración de las personas usuarias superior a 7.

A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas.

- Valoración de las personas usuarias superior a 7.