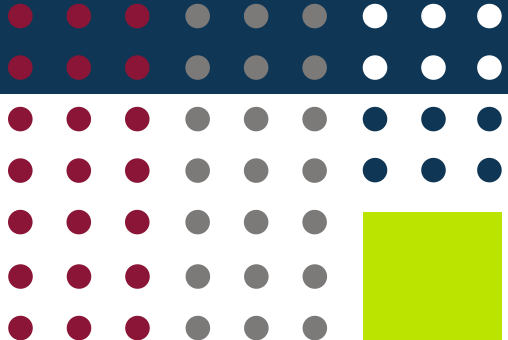


ZERBITZUEN KARTA

# ARMAGINTZA- REN MUSEOA



# SARRERA

Armagintzaren Museoa zerbitzu publikoko udal ekipamendu bat da, ondarearen kontserbazioa helburu duena.

Zerbitzu karta honen bidez, gure eguneroko lanean eskaintzen ditugun zerbitzuak azaldu eta horiek aurrera eramateko gure gain hartzen ditugun konpromisoen berri eman nahi diegu hiritarrei. Hau dena, zerbitzuaren kalitateari dagokionez, etengabeko hobekuntza lortzeko helburuarekin.

## MISIOA

Armagintzaren Museoa zerbitzu publikoa emateko udal ekipamendu bat da, armagintzan tradizio handia izan duen herri baten oroimen historikoa eta industria ondarearen kontserbazioa eta zabalkundea helburu duena.

## BISIOA

Erreferentzia lekua, nazioarteko errekonozimendua duen zentroa eta eskualdean erreferente turistikoa izatea, armagintza, historia eta Eibarko industria ondarea ezagutzeko, ikerkuntza zein dohaintzat eta erosketa berriak sustatuz.

## BALIOAK

Gure eguneroko jarduna balio hauetan dago oinarrituta:

- Gardentasuna
- Eraginkortasuna
- Hurbiltasuna
- Adeitasuna
- Tratu pertsonala
- Egiazkotasuna
- Irisgarritasuna
- Zintzotasuna
- Profesionaltasuna
- Malgutasuna
- Berdintasuna
- Elebitasuna

# ARDURADUNAK

**ARDURADUN POLITIKOA:** Francisco Javier Lejardi Galarraga

**ARDURADUN TEKNIKOA:** Jose Luis González Blanco

**MUSEOKO ARDURADUNA:** Marina Barrena Ortuoste

## HAINBAT DATU:

**Telefonoa:** 943 70 84 46

**Faxa:** 943 70 84 36

**Helbidea:** PORTALEA eraikina, 5. Solairua Bista Eder, 10 – 2.a - 20600 EIBAR

**Helbide elektronikoa:** [museoa@eibar.eus](mailto:museoa@eibar.eus)

**Web-orria:** <http://www.armia-eibar.eus>

### Ordutegia:

- Urritik ekainera: asteazkenetik larunbatera 16:00-20:00. Igandeetan 10:00-13:00.
- Uztaila eta Iraila: asteartetik ostiralera 16:00-20:00.
- Abuztua: asteartetik ostiralera 10:00-13:30.

### Itxiera egunak:

Astelehen guztiak. Astearteak (uztailean, abuztuan eta irailean izan ezik).

2018ko urtarrilak 1 eta 6, Aste Santua, maiatzak 1, ekainaren 16tik irailaren 9ra bitarteko asteburu guztiak, uztailak 31, abuztuak 15 eta 16, irailak 8 eta 9, azaroak 30, abenduak 24, 25 eta 31.

### Bisita gidatuen ordutegia:

Beharrezkoa da bisita gidatua 943 70 84 46 edo 943 70 84 00 telefonoan adostea. Edo Bisitaldi gidatuetarako erreserba egiteko eskaera behar bezala beteta PEGORAn -Herritarren Zerbitzurako Bulegoan- aurkeztea.

### Tarifak:

#### Banakakoak

- Orokorra: 3,00 euro
- Murriztua: 1,50 euro (erretiratuak, langabetuak eta 26 urtetik beherako ikasleak). Aurretik egiaztatuta.
- Doakoa: 7 urtetik beherakoak, eta gainontzekoak ostegunetan (Museoaren Eguna).

## Taldeak

- Murriztua: (8 pertsona baino gehiago) 2,00 euro/per.
- Doakoa: Eibarko derrigorrezko eskolatzeko ikastetxeak.

**Bisita gidatua:** 18-22 pertsonako taldeak. Sarrera barne hartu gabe 40,00 euro.

**Bisita gidatua talde txikientzat:** sarrera barne 73,00 euro

**Audio gida:** 2,00 euro.

# PLANOA

**GPS Koordenatuak:** Lat: 43,1846674884 / Lon: -2,46999263763428



# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

## ERAKUSKETA IRAUNKORRA

Bi ibilbide: Eibarko historiari buruzko ibilbidea industria ardatz hartuta eta arma erakusketa.

### Emateko era:

- Aurrez aurre

## **ALDI BATERAKO ERAKUSKETAK**

Aldi baterako erakusketak ekoizpen propioaz osatuak edo beste erakunde batzuekin elkarlanean.

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre

## **IKERLARIENTZAKO DOKUMENTAZIO ZERBITZUA ETA SARBIDEA MUSEOAREN FONDOETARA (ARTXIBO DOKUMENTALA, BILDUMA ETA LIBURUTEGIA)**

Ikerlariek sarbidea izan dezakete liburutegira, artxibo dokumentalera eta bildumetara, aldez aurretik museoaren zuzendaritzara eskaera eginda.

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Web-orria
- Posta elektronikoa

## **HEZKUNTZA ZERBITZUA**

Taldeentzako bisita gidatuak aurrez erreserbatzea, bisita baino 10 egun lehenago.

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Posta elektronikoa

Hezkuntza programa, bisita gidatuak, tailerrak eta hitzaldiak, museoak berak antolatutakoak edo beste erakunde batzuekin lankidetzan.

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Web-orria
- Posta elektronikoa

## **ESPAZIOEN ERABILERA ETA BISITA PRIBATUAK**

Indarrean dauden udal tarifak ordainduta egin daitezke.

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Posta elektronikoa

## MUSEOAREN BILDUMA KUDEAKETA

Baimen eskaerak argazkiak egiteko, filmatzeko eta argazkien erreprodukzioetarako.

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Posta elektronikoa

Piezen lagapena

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Posta elektronikoa

## ZABALKUNDE ZERBITZUA, ARGITALPENAK ETA SUSTAPENA

Museoak triptikoak, zabalkunderako materiala, heziketarako materiala, katalogoak eta abar editatzen ditu.

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre

Erabiltzaileak museoari buruzko Informazioa aurki dezake web orrian eta sare sozialetan.

### **Emateko era:**

- Online

## ARRETA PUBLIKOARI

Arreta publikoari

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Posta elektronikoa

Kexak eta iradokizunen kudeaketa

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Posta elektronikoa

## DENDA

Argitalpenen salmenta

### **Emateko era:**

- Aurrez aurre

# GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
Informazioa aldizka ematea 4 hedabideren bitartez ( <i>www.armia-eibar.eus</i> , <i>gipuzkoakomuseoak.net</i> , e-kultura, Diario Vasco lokala)	Informazioa azaldutako hedabide kopurua zenbatuta
Museoari eta haren edukiei buruzko informazioa 4 hizkuntzatan ematea: Euskaraz, gaztelaniaz, ingelesez, frantsesez	Informazioa azaldutako hizkuntza kopurua zenbatuta
Erabiltzaileak eta bisitariak zuzentasunez eta adeitasunez artatzea, hizkuntza argia eta zehatza erabilia	Bisitariari urtero egindako galdetegi bidez. Nola baloratzen dituzu jasotako informazioa eta arreta?
Edukiak argiak eta egokiak izatea	Bisitariari urtero egindako galdetegi bidez. Nola baloratzen dituzu edukiak? %80an emaitza positiboak lortzea
Bisita interesgarria izatea eta ezagutzak eta esperientzia ona ematea	Bisitariari urtero egindako galdetegi bidez. Zenbat ikasi duzu, zure ustez? %80an emaitza positiboak lortzea.
Gidariaren azalpenak argiak, egokiak eta fidagarriak izatea eta gidariak azalpenetarako gaitasuna izatea	Bisitariari urtero egindako galdetegi bidez. Gidariaren azalpenak interesarekin jarraitu dituzu? Azalpenak argiak, egokiak eta fidagarriak dira? %80an emaitza positiboak lortzea
Bisita gidatuaren iraupena egokia izatea	Bisitariari urtero egindako galdetegi bidez. Egokia da bisita gidatuaren iraupena? %80an emaitza positiboak lortzea
Instalazioak erosoak izatea eta erraz sartzeko modukoak	Bisitariari urtero egindako galdetegi bidez. Instalazioak erosoak eta erraz sartzeko modukoak iruditzen zaizkizu? %80an emaitza positiboak lortzea

<p>Aldi baterako intereseko erakusketak garatzea</p>	<p>Bisitariei urtero egindako galdetegien bidez. Nola baloratzen dituzu antolatzen ditugun aldi baterako erakusketak? %80an emaitza positiboak lortzea</p>
<p>Eskaera jaso eta 8 egun balioduneko gehieneko epean erantzutea ikertzaileek museoko funtsak kontsultatzeko, liburutegira eta artxibora sartzeko eta argazki-artxiboen kopiak egiteko egindako eskaerei eta baita argazkiak egiteko, filmatzeko eta argazkien erreprodukzioetarako eskaerei ere</p>	<p>Epearen barruan erantzundako eskaera kopurua eta ehunekoa (%) Epe barruan erantzundako eskabideak %100 izatea lortzea</p>
<p>Urtean gutxienez umeentzako 4 tailer antolatzea, familientzat eta beste batzuk</p>	<p>Antolatutako tailer kopurua zenbatuta</p>
<p>Taldeentzako bisita gidatuak egiteko eskaerak, gutxienez 10 eguneko aurretiaz egin beharko direnak, eskaera jaso eta 48 orduko gehieneko epean erantzutea</p>	<p>48 ordu baino epe laburragoan emandako erantzunen kopurua zenbatuta. Epe barruan erantzundako eskabideak %100 izatea lortzea</p>
<p>Gutxienez, 60 bisita gidatu egitea urtean, hainbat kolektibori zuzenduak: horien artean gutxienez bisita bat heziketa behar bereziak dituzten eskola-umeentzat izatea</p>	<p>Urtean egindako bisita gidatu kopurua zenbatuta</p>
<p>Urtean doako 18 bisita gidatu eskaintzea</p>	<p>Urtean egindako bisita gidatu kopurua zenbatuta</p>
<p>Urtean gutxienez formazio jarduera 2 antolatzea (ikastaroak, hitzaldiak, topaketak) publiko nagusiarantz zuzenduak</p>	<p>Urtean egindako jarduera kopurua zenbatuta</p>
<p>Urtean gutxienez aldi baterako 3 erakusketa egitea Eibarko industriaren gaia hartuta</p>	<p>Urtean egindako erakusketa kopurua zenbatuta</p>
<p>Gure materialak beste erakunde batzuei uztea edo lagatzea, betiere horretarako baldintzak betetzen badira, eskaera jaso eta 20 egun balioduneko gehieneko epean</p>	<p>20 egun baliodun baino epe laurragoan utzitako piezen kopurua eta ehunekoa (%) zenbatuta</p>



# KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta horretarako, hainbat adierazle ezarri. Datuak aldian-aldian jaso eta aztertu egingo ditugu, eta behar diren ondorioak aterako ditugu. Jarraipen horri dagokion informazioa argitaratu egingo da.

## **AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK ZEHAZTU**

Museoak zerbitzuen kartan adierazitako konpromisoak bete ez dituela uste duten erabiltzaileek erreklamazio-idatzia igor dezakete horren ardura duen unitatera.

Ez betetzea gertatuz gero, zerbitzuen kartaren arduradunak interesatuari jakinaraziko dio zergatik ezin izan den konpromisoa bete eta zein neurri hartu diren antzemandako hutsa ahal izanez gero zuzentzeko, eta barkamena eskatuko dio.

## **ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK**

Honako hauek izango dira Armagintzaren Museora hurbiltzen diren hiritarren eskubideak:

- Museoko langileen aldetik, arreta pertsonala jasotzeko eskubidea; errespetuz eta berdintasunez tratatuak izatekoak eta Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizial bietan.
- Informazio publikora, artxibo eta erregistroetara sarbidea edukitzeko eskubidea, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 legeak eta gainerrako ordenamenduak diotenaren arabera.
- Bisita egiteko eskakizun eta baldintzen berri izateko eskubidea eta horiek araudietan jasota egotea publikoak ikusteko moduko lekuan.
- Administrazioarekin beren eskubideak eta betebeharrak baliatzeko bitarteko elektronikoen bidez komunikatzen diren ala ez uneoro erabakitzeko eskubidea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 legearen 14. artikuluan ezarritakoaren arabera.

- Programatutako jardueren berri izateko eskubidea eta bisitari probetxu handiagoa ateratzeko informazio osagarria lortzekoa.
- Segurtasun eta higiene baldintza egokiak izateko eskubidea.
- Doan edo tarifa murriztua ordainduta sartu ahal izateko eskubidea, betiere indarrean dagoen legediak ezarritako baldintzak betez gero.
- Indarrean dagoen legearen arabera datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatua izateko eskubidea
- Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak bideratzeko eta erantzuna jasotzeko eskubidea.
- Administrazio Publikoen eta agintarien erantzukizunak eskatzeko eskubidea hala dagokionean (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 legearen 13.f. art.).

## ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

Hauxek izango dira Armagintzaren Museora hurbiltzen diren hiritarren betebeharrak:

- Bai beste erabiltzaileekin, bai langileekin jarrera zuzena eta egokia izatea. Errespetuz jokatzea
- Barne-arauak betetzea
- Instalazioak eta baliabideak zuzen eta egoki erabiltzea
- Tasak ordaintzea, hala dagokionean.
- Hitzartutako bisitetara garaiz iristea

## HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

Museoko erabiltzaileek zerbitzuen hobekuntzan parte hartu ahal izango dute hauen bidez:

- Egoki jotako kexak eta iradokizunak, Zerbitzuen Karta honetan jasotakoaren arabera, museoko zuzendaritzara igorritako idatziaren bidez
  - o Armagintza Museoa Bista Eder 10, 20600 Eibar Gipuzkoa
- Telefonoa: 943 70 84 46

- Helbide elektronikoa: *museoa@eibar.eus*
- PEGORA Herritarren arretarako zerbitzuan
- Erantzun idatzia emateko 15 eguneko epea aurreikusten da.
- Bisitarien iritzia ezagutzeko eta zerbitzua hobetzeko helburuarekin erabiltzaileei zuzendutako galdetegiak beteta.

## ARAUDIAK ETA LEGEAK

- Euskadiko Museoen 7/2006 legea, abenduaren 1ekoa.
- 2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa.
- 7/1990 Legea, uztailaren 3koa, Euskal Kultur Ondareari Buruzkoa.
- 132/2011 DEKRETUA, ekainaren 21ekoa, Euskadiko Museo eta Bildumen Erregistroaren antolamenduari eta funtzionamenduari buruzko araudia onartu eta museo edo bilduma bat «Euskadiko Museoa» edo «Euskadiko Bilduma» dela onartzeko aitortpena arautzen duena.
- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa.
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarrirakoa.
- 11/2007 Legea, ekainaren 22koa, Herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzkoa.
- 16/1985 Legea, ekainaren 25ekoa (ekainaren 29ko BOE), Espainiako ondare historikoari buruzkoa.
- 111/1986 Errege Dekretua, urtarrilaren 10ekoa (urtarrilaren 28ko BOE), Espainiako Ondare Historikoari buruzko ekainaren 25eko 16/1985 Legea zati batean garatzen duena. Urtarrilaren 21eko 64/1994 Errege Dekretuak aldatu zuen (martxoaren 2ko BOE).
- 1995eko urriaren 9ko Agindua (urriaren 25eko BOE), kultura arloko boluntariora arautzen duena.
- 976/2011 Errege Dekretua, uztailaren 8koa, urtarrilaren 29ko 137/1993 Errege Dekretuak onartutako armen araudia aldatzen duena.
- Eibarko Udalaren Udal ordenantza, Armagintza Museoa sortzea onartzen duena. 2006ko Urriak 30.
- Udal ordenantza Museoko espazioak erabiltzeagatiko tasak dituzten zerbitzuen eta jardueren tarifak ezartzen dituena.

# GALDETEGIA

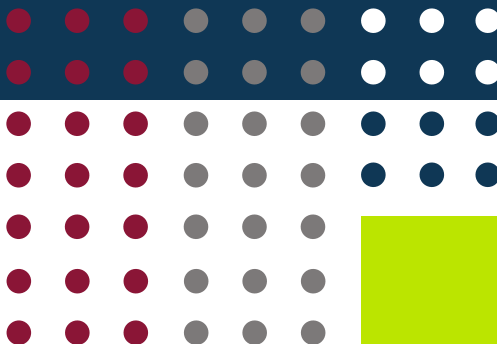
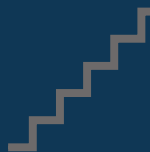
Nola baloratzen dituzu jasotako informazioa eta arreta?	1 txarto - 2 erdipurdi - 3 ondo - 4 oso ondo
Zer iruditu zaizkizu edukiak?	1 eskasak - 2 nahikoak - 3 egokiak - 4 oso onak
Zenbat ikasi duzu, zure ustez?	1 ezer ez -2 gutxi -3 zertxobait - 4 asko
Nola baloratzen duzu izandako esperientzia?	1 txarto - 2 erdipurdi -3 ondo -4 oso ondo
Gidariaren azalpenak interesarekin jarraitzen dira?	1 txarto - 2 erdipurdi - 3 ondo - 4 oso ondo
Azalpenak argiak, egokiak eta fidagarriak dira?	1 eskasak- 2 nahikoak - 3 egokiak - 4 oso onak
Egokia da bisita gidatuaren iraupena?	1 motza - 2 luzea - 3 egokia - 4 oso egokia
Instalazioak erosoak eta erraz sartzeko modukoak iruditzen zaizkizu?	1 eskasak - 2 nahikoak - 3 egokiak - 4 oso onak
Nola baloratzen dituzu antolatzen ditugunaldi baterako erakusketak?	1 eskasak dira - 2 interes gutxikoak - 3 interesgarriak - 4 oso onak
Nola baloratzen dituzu egiten ditugun jarduera didaktikoak?	1 eskasak dira - 2 interes gutxikoak - 3 interesgarriak - 4 oso onak
Nahi duzu komentario edo iradokizunik egin?	

"Klororik gabe eta %100 paper birziklatuan inprimatua".

2019ko maiatzean argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

# MUSEO DE LA INDUSTRIA ARMERA



# INTRODUCCION

El Museo de la Industria Armera de Eibar es un equipamiento municipal de servicio público dedicado a la conservación del patrimonio.

Mediante esta carta de servicios queremos informar sobre las características de los servicios que ofrecemos así como los compromisos adquiridos. Todo ello con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y lograr una mejora permanente.

## MISIÓN

Armagintzaren Museoa zerbitzu publikoa emateko udal ekipamendu bat da, armagintzan tradizio handia izan duen herri baten oroimen historikoa eta industria ondarearen kontserbazioa eta zabalkundea helburu duena.

## VISIÓN

Erreferentzia lekua, nazioarteko errekonozimendua duen zentroa eta eskualdean erreferente turistikoa izatea, armagintza, historia eta Eibarko industria ondarea ezagutzeko, ikerkuntza zein dohaintzat eta erosketa berriak sustatuz.

## VALORES

Nuestro quehacer diario se basa en los siguientes valores:

- Transparencia
- Eficacia
- Cercanía
- Amabilidad
- Trato personal
- Veracidad
- Accesibilidad
- Honestidad
- Profesionalidad
- Flexibilidad
- Igualdad
- Bilingüismo

# RESPONSABLES

**RESPONSABLE POLÍTICO:** Francisco Javier Lejardi Galarraga

**RESPONSABLE TÉCNICO:** Jose Luis González Blanco

**RESPONSABLE DEL MUSEO:** Marina Barrena Ortuoste

## ALGUNOS DATOS:

**Teléfono:** 943 70 84 46

**Fax:** 943 70 84 36

**Dirección:** Edificio PORTALEA, 5. Solairua Bista Eder, 10 – 2.a - 20600 EIBAR

**Dirección electrónica:** [museoa@eibar.eus](mailto:museoa@eibar.eus)

**Sitio web:** <http://www.armia-eibar.eus>

### Horario:

- De octubre a junio: 16.00 - 20.00 de miércoles a sábado. Domingos de 10.00 a 13.00.
- Julio y septiembre: de martes a viernes 16.00 - 20.00.
- Agosto: de martes a viernes 10.00 - 13.30.

### Días de cierre:

Todos los lunes. Martes (excepto julio, agosto y septiembre).

1 y 6 de enero, Semana Santa, 1 de mayo, todos los fines de semana desde el 16 de junio al 15 de septiembre, 31 de julio, 15 y 16 de agosto, 8 y 9 de septiembre, 30 de noviembre y 24, 25 y 31 de diciembre.

### Visitas guiadas:

Es necesario concertar la visita guiada en el teléfono 943 70 84 46 o en el 943 70 84 00. También puede hacerse presentando la solicitud de reserva de visita guiada al museo debidamente cumplimentada en PEGORA, Oficina de Servicio a la Ciudadanía.

### Tarifas:

#### Individual

- General: 3,00 euros
- Reducida: 1,50 euros (jubilados/as, parados/as y estudiantes menores de 26 años). Previa acreditación.
- Gratuita: Menores de 7 años y Día del Museo (todos los jueves).

Grupos:

- Reducida: (+8 personas) 2,00 euros/per.
- Gratuita: Centros de escolarización obligatoria de Eibar.

**Visita guiada:** Grupos entre 18 y 22 personas. Entrada no incluida 40,00 euros.

**Visita guiada grupos reducidos:** Incluida entrada 73,00 euros.

**Audio guía:** 2,00 euros.

## PLANO

**Coordenadas GPS:** Lat: 43,1846674884 / Lon: -2,46999263763428



## SERVICIOS QUE OFRECEMOS

### EXPOSICIÓN PERMANENTE

La exposición está constituida por dos recorridos: recorridos por la historia de Eibar a través de la industria y la exposición de armas.

**Modo:**

- Presencial



## EXPOSICIONES TEMPORALES

Exposiciones temporales de producción propia o en colaboración con otras instituciones.

### Modo:

- Presencial

## SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN Y ACCESO A LOS FONDOS MUSEÍSTICOS PARA INVESTIGADORES (ARCHIVO DOCUMENTAL, COLECCIÓN Y BIBLIOTECA)

Las personas investigadoras pueden acceder a la biblioteca, archivo documental y a las colecciones previa petición dirigida a la Dirección del museo.

### Modo:

- Presencial
- Telefónica
- Página web
- Correo electrónico

## SERVICIO DE EDUCACIÓN

Reserva previa de visitas guiadas para grupos con 10 días de antelación.

### Modo:

- Presencial
- Telefónica
- Correo electrónico

Programa educativo, visitas guiadas, actividades didácticas, talleres y conferencias organizadas por el museo o en colaboración con otras instituciones.

### Modo:

- Presencial
- Telefónica
- Página web
- Correo electrónico

## USO DE ESPACIOS Y VISITAS PRIVADAS

Se pueden hacer mediante abono de las tasas municipales vigentes.

### Modo:

- Presencial
- Telefónica
- Correo electrónico

## GESTIÓN DE LA COLECCIÓN DEL MUSEO

Solicitudes de autorización para fotografiado, filmado y reproducciones fotográficas.

### Modo:

- Presencial
- Telefónica
- Correo electrónico

Préstamo de piezas.

### Modo:

- Presencial
- Telefónica
- Correo electrónico

## SERVICIO DE DIFUSIÓN, PUBLICACIONES Y PROMOCIÓN

El museo edita trípticos, material de difusión y educativo, catálogos, etc.

### Modo:

- Presencial

El usuario puede encontrar información sobre el museo en su página Web y redes sociales.

### Modo:

- Online

## ATENCIÓN AL PÚBLICO

Atención al público

### Modo:

- Presencial
- Telefónica
- Correo electrónico

Gestión de quejas y sugerencias

### Modo:

- Presencial
- Telefónica
- Correo electrónico

## TIENDA

Venta de publicaciones

### Modo:

- Presencial

# NUESTROS COMPROMISOS

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD: ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS?</b>	<b>INDICADORES DE COMPROMISO ¿CÓMO MEDIMOS?</b>
Proporcionar información regularmente a través de 4 medios de comunicación ( <i>www.armia-eibar.eus</i> , <i>gipuzkoakomuseoak.net</i> , e-kultura, Diario vasco local)	Contabilizando número de medios en que aparece la información.
Proporcionar información sobre el museo y sus contenidos en 4 idiomas: Euskera, Castellano, Inglés, Francés	Contabilizando número de idiomas en que aparece la información.
Atender con trato amable, corrección y amabilidad, utilizando un lenguaje claro y preciso a las personas usuarias y visitantes	Mediante encuestas anuales a visitantes ¿Cómo valoras la información y atención recibidas? Conseguir 80 % de resultados positivos.
Que los contenidos sean claros y adecuados	Mediante encuestas anuales a visitantes ¿Cómo valoras los contenidos? Conseguir 80 % de resultados positivos.
Que la visita resulte interesante y proporcione conocimientos y buena experiencia	Mediante encuestas anuales a visitantes ¿Cuánto consideras que has aprendido? Conseguir 80 % de resultados positivos.
Que las explicaciones de la guía sean claras, adecuadas, fiables y con capacidad comunicativa.	Mediante encuestas anuales a visitantes. ¿Se siguen con interés las explicaciones de la guía? ¿Son claras, adecuadas y fiables? Conseguir 80 % de resultados positivos.
Que la duración de la visita guiada sea adecuada	Mediante encuestas anuales a visitantes. ¿Es adecuada la duración de la visita guiada? Conseguir 80 % de resultados positivos.
Ofrecer instalaciones cómodas y accesibles.	Mediante encuestas anuales a visitantes. ¿Consideras las instalaciones accesibles y cómodas? Conseguir 80 % de resultados positivos.

Desarrollar exposiciones temporales de interés.	Mediante encuestas anuales a visitantes. ¿Cómo valoras las exposiciones temporales que realizamos? Conseguir 80 % de resultados positivos.
Responder, en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca, al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico, así como a las peticiones de fotografiado, filmado y reproducciones fotográficas.	Nº y % de solicitudes respondidas en plazo. Conseguir 100% de solicitudes respondidas en plazo.
Realizar anualmente, al menos, 4 talleres infantiles, de familia y otros.	Contabilizando número de talleres organizados.
Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción, previa solicitud con, al menos, 10 días de antelación.	Contabilizando número de respuestas emitidas en plazo menor a 48 horas Conseguir 100% de solicitudes respondidas en plazo.
Realizar, como mínimo, 60 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos una de ellas sea para escolares con necesidades educativas especiales.	Contabilizando número de visitas guiadas realizadas al año.
Ofertar de 18 visitas guiadas gratuitas al año.	Contabilizando número de visitas guiadas realizadas al año.
Organizar, al menos, 2 actividades de formación al año (cursos, conferencias, encuentros) destinadas al público adulto.	Contabilizando número de actividades realizadas al año.
Realizar, al menos, 3 exposiciones temporales al año de temática industria eibarresa.	Contabilizando número de exposiciones producidas.
Ceder o prestar materiales propios a otras instituciones, siempre que se cumplan con los requisitos exigidos, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Contabilizando número y % de piezas prestadas en plazo menor a 20 días hábiles.

# CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

Haremos un seguimiento anual del nivel de cumplimiento de nuestros compromisos utilizando para ello los indicadores. Los datos serán recogidos y analizados periódicamente para sacar las conclusiones oportunas. La información de este seguimiento será publicada.

## MEDIDAS DE COMPENSACIÓN POR NO CUMPLIR LOS COMPROMIDOS ADQUIRIDOS

Los usuarios que consideren que el museo ha incumplido los compromisos declarados en la Carta de Servicios podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable del mismo.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta de servicios informará a el/la interesado/a, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible, así como las disculpas pertinentes.

# DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto, igualdad y atención personal en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca por el personal del museo.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, según lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos recogidos en normas claramente visibles para el público.
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ser informados de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.

- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- A la confidencialidad y protección de datos personales de los usuarios del servicio.
- A expresar cualquier queja, sugerencia, reclamación o petición por los medios habilitados para ello.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente (Art. 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

## DEBERES DE LOS USUARIOS

Estos son los deberes de los usuarios el Museo de la Industria Armera:

- Ser respetuoso con el resto de usuarios/as y trabajadores.
- Cumplir las normas internas.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones
- Pagar las tasas en su caso.
- Ser puntual en las visitas concertadas

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios mediante escritos dirigidos a la Dirección del museo
  - o Museo de la Industria Armera Bista Eder 10, 20600 Eibar Gipuzkoa
- Teléfono 943 70 84 46
- Correo electrónico: [museoa@eibar.eus](mailto:museoa@eibar.eus)

- En el Servicio de atención al ciudadano PEGORA
- Se prevé un lazo de 15 días para dar respuesta escrita las mismas.
- Complimentación de encuestas dirigidas a las/os usuarios/as con el objetivo de conocer la opinión de los visitantes y mejorar el servicio.

## LEYES Y NORMAS

- Ley 7/2006, de 1 de diciembre, de Museos de Euskadi.
- Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.
- LEY 7/1990, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural Vasco.
- DECRETO 132/2011, de 21 de junio, por el que se aprueba el reglamento de organización y funcionamiento del Registro de Museos y Colecciones de Euskadi y se regula el reconocimiento como «Museo de Euskadi» o «Colección de Euskadi».
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE de 29 de junio), de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero (BOE de 28 de enero), de Desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español, modificado por Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE de 2 de marzo).
- Orden de 9 de octubre de 1995 (BOE de 25 de octubre), por la que se regula el voluntariado cultural.
- Real Decreto 976/2011, de 8 de julio, por el que se modifica el Reglamento de Armas, aprobado por el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero.
- Ordenanza municipal del Ayuntamiento de Eibar por la cual se aprueba la creación del Museo de la Industria Armera 30 de octubre 2006.
- Ordenanza municipal por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en Museos

# GALDETEGIA

¿Cómo valoras la información y atención recibidas?	1 mal - 2 regular - 3 bien - 4 muy bien
¿Qué opinas de los contenidos?	1 escasos - 2 suficientes - 3 adecuados - 4 excelentes
¿Cuánto consideras que has aprendido?	1 nada - 2 poco - 3 algo - 4 mucho
¿Cómo valoras tu experiencia?	1 mal - 2 regular - 3 bien - 4 muy bien
¿Se siguen con interés las explicaciones de la guía?	1 mal - 2 regular - 3 bien - 4 muy bien
¿Las explicaciones son claras, adecuadas y fiables?	1 deficientes - 2 suficientes - 3 adecuadas - 4 excelentes
¿Es adecuada la duración de la visita guiada?	1 corta - 2 larga - 3 adecuada - 4 muy adecuada
¿Consideras las instalaciones accesibles y cómodas?	1 deficientes - 2 suficientes - 3 adecuadas - 4 excelentes
¿Cómo valoras las exposiciones temporales que realizamos?	1 deficientes - 2 poco interesantes - 3 interesantes - 4 excelentes
¿Cómo valoras las actividades didácticas que realizamos?	1 deficientes - 2 poco interesantes - 3 interesantes - 4 excelentes
¿Quieres hacer alguna observación, comentario o sugerencia?	

**"Klororik gabe eta %100 paper birziklatuan inprimatua".**

**2019**ko maiatzean argitaratuta.