

JUEVES, 26 DE MAYO DE 2011 - BOC NÚM. 100

CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

SECRETARÍA GENERAL

CVE-2011-7088 *Resolución de 4 de mayo de 2011 por la que se actualiza la Carta de Servicios del Museo Marítimo del Cantábrico (MMC), del Servicio de Centros de la Dirección General de Cultura.*

Con fecha 12 de junio de 2008 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 114 la Carta de Servicios correspondiente al Museo Marítimo del Cantábrico (MMC).

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado

RESUELVO

Primero.- Aprobar la actualización de la Carta de Servicios correspondiente al Museo Marítimo del Cantábrico (MMC), que figura como Anexo a la presente resolución, y derogar la Carta de Servicios correspondiente al Museo Marítimo del Cantábrico (MMC), autorizada por resolución de 28 de mayo de 2008.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cumplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Cultura, a la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 4 de mayo de 2011.

El secretario general,

José Manuel Arenal González.

CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO MARÍTIMO DEL CANTÁBRICO (MMC)

Misión:

Difundir, estudiar y conservar los aspectos relacionados con el mar Cantábrico en los ámbitos de biología marina, etnografía pesquera, historia y tecnología.

JUEVES, 26 DE MAYO DE 2011 - BOC NÚM. 100

Servicios que Prestamos:

Educación y divulgación

1. Visita libre o guiada para grupos y particulares (máximo 20 personas por guía):

— Exposición permanente.

— Exposiciones temporales, incluyendo ciclos de conferencias, cursos, etc.

2. Aula taller con actividades didácticas para todos los niveles, con cita previa.

Investigación y consultas documentales

3. Atención a investigadoras/es previa autorización de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.

4. Proyectos de investigación:

— Propios.

— En colaboración con otras instituciones o particulares.

Biblioteca

5. Consulta de fondos bibliográficos.

Otros servicios

6. Cafetería.

7. Tienda de recuerdos.

8. Reserva de instalaciones para cursos, conferencias, entrega de premios, etc.

Compromisos que Asumimos:

Educación y divulgación:

1.1. Proporcionar información escrita y actualizada sobre el contenido, itinerario y horario de visitas de la exposición.

1.2. Poner a disposición de las/os visitantes un cuestionario de satisfacción sobre los servicios recibidos.

1.3. Responder a las solicitudes de reserva de visita en un plazo máximo de 72 horas.

1.4. Actualizar la página web cada vez que se generen nuevas actividades.

1.5. Mantener en perfectas condiciones los accesos para personas con problemas de movilidad.

2.1. Proporcionar la información con un lenguaje preciso y adecuado al nivel del grupo y un trato amable y cordial.

2.2. Responder a las solicitudes de reserva de talleres con actividades didácticas en un plazo máximo de 72 horas.

2.3. Poner a disposición de los grupos un cuestionario de satisfacción sobre los servicios recibidos.

Investigación y consultas documentales

3.1. Responder a las solicitudes para investigación en un plazo máximo de 15 días.

3.2. Garantizar unas condiciones óptimas de trabajo en la sala de consulta.

3.3. Proporcionar una información adecuada y un trato amable y cordial.

3.4. Poner a disposición de las/os investigadoras/es un cuestionario de satisfacción sobre los servicios recibidos.

3.5. Proporcionar copias autorizadas de documentos de nuestro fondo de forma inmediata, siempre que el número de copias solicitadas o el estado de conservación del documento lo permitan.

4.1. Coordinar, como mínimo, 1 proyecto de investigación bianual cada dos años.

4.2. Colaborar en los proyectos de investigación propuestos por otras instituciones.

JUEVES, 26 DE MAYO DE 2011 - BOC NÚM. 100

Biblioteca

5.1. Responder a las solicitudes de acceso a los fondos bibliográficos en un plazo máximo de 15 días.

5.2. Poner a disposición de las/os usuarias/os de los fondos bibliográficos un cuestionario de satisfacción sobre los servicios recibidos.

Otros servicios

6.1. Informar adecuadamente sobre los menús ofrecidos y prestar un trato amable y cordial.

7.1. Atender con prontitud y proporcionar un trato amable y cordial.

8.1. Responder a las solicitudes de reserva de instalaciones en un plazo máximo de 15 días.

Cómo lo Medimos:

Educación y divulgación

1.1.1. Porcentaje de personas a las que se ha proporcionado información escrita y actualizada sobre el contenido, itinerario, y horario de visitas de la exposición.

1.2.1. Porcentaje de cuestionarios de satisfacción sobre los servicios recibidos cumplimentados por las/os visitantes y evaluados por el museo.

1.3.1. Porcentaje de solicitudes de reserva de visita respondidas en un plazo inferior o igual a 72 horas.

1.4.1. Porcentaje de nuevas actividades a partir de las cuales se ha actualizado la página web.

1.5.1. Número de reclamaciones relativas a los accesos para personas con problemas de movilidad.

2.1.1. Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibidos.

2.2.1. Porcentaje de solicitudes de reserva de talleres con actividades didácticas respondidas en un plazo inferior o igual a 72 horas.

2.3.1. Porcentaje de grupos a los que se ha proporcionado un cuestionario de satisfacción sobre los servicios recibidos.

Investigación y consultas documentales

3.1.1. Porcentaje de solicitudes para investigación respondidas en un plazo inferior o igual a 15 días.

3.2.1. Número de reclamaciones relativas al estado de la sala de consulta.

3.3.1. Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibidos.

3.4.1. Porcentaje de investigadoras/es a las/os que se ha proporcionado un cuestionario de satisfacción sobre los servicios recibidos.

3.5.1. Porcentaje de copias autorizadas de documentos de nuestro fondo proporcionadas de forma inmediata, siempre que el número de copias solicitadas o el estado de conservación del documento lo permitan.

4.1.1. Número de proyectos de investigación bianuales coordinados cada dos años.

4.2.1. Porcentaje de proyectos de investigación propuestos por otras instituciones en los que se ha colaborado.

Biblioteca

5.1.1. Porcentaje de solicitudes de acceso a los fondos bibliográficos respondidas en un plazo inferior o igual a 15 días.

5.2.1. Porcentaje de usuarias/os de los fondos bibliográficos a las/os que se ha proporcionado un cuestionario de satisfacción sobre los servicios recibidos.

JUEVES, 26 DE MAYO DE 2011 - BOC NÚM. 100

Otros servicios

6.1.1. Número de reclamaciones relativas a los servicios o el trato recibidos del personal de la cafetería.

7.1.1. Número de reclamaciones relativas a los servicios o el trato recibidos del personal de la tienda.

8.1.1. Porcentaje de solicitudes de reserva de instalaciones respondidas en un plazo inferior o igual a 15 días.

Localización y Contacto:

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

Dirección General de Cultura

Servicio de Centros Culturales

Museo Marítimo del Cantábrico (MMC)

C/ San Martín de Bajamar, s/n 39004 Santander

Tel.: 942 274 962

Fax: 942 281 068

Correo electrónico: mmc@gobcantabria.es

Página web: www.museosdecantabria.com/mart/agenda.asp

Horario de atención a la ciudadanía:

Horario de verano (del 1 de mayo al 30 de septiembre): todos los días de 10:00 a 19:30 (última entrada recomendada 18:30).

Horario de invierno (del 1 de octubre al 30 de abril): de martes a domingo de 10:00 a 18:00 (última entrada recomendada 17:00).

Cerrado: los días 1 y 6 de enero, 24, 25 y 31 de diciembre.

[2011/7088](#)