



# Carta de Servicios

# Caserío Museo Igartubeiti 2014-2015



Gipuzkoako Foru Aldundia

## 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 Caserío Museo Igartubeiti es un servicio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa, cuyo fin es acercar al público general la historia y la evolución de los caseríos vascos y los modos de vida de las gentes que los habitaron, utilizando como recursos el propio caserío, el centro de interpretación y el huerto.

Reúne, preserva y difunde un conjunto de valores culturales, históricos, antropológicos y arquitectónicos, que hacen de él un elemento clave del patrimonio vasco, como su estructura original de madera, excelentemente conservada, y la existencia en su interior de un gran lagar de sidra.

Para ello, organiza actividades de ocio relacionadas con el patrimonio cultural vasco y el mundo del caserío, promocionando e implantando el uso de productos ecológicos en las mismas, a través del marco conceptual **Igartuberdea**, hacia un modelo de gestión sostenible.



# ¿Qué servicios prestamos?

## Actividades de ocio

- Barrikote (degustación de sidra del lagar) y eliminatoria de Martxoan bertsoa
- Jornada Mujeres en el entorno rural (Día Internacional de la Mujer)
- Baserri eguna
- Semana de la Sidra
- Conciertos de música
- Charlas-conferencias
- Cursos

## Servicio educativo

- Visitas guiadas (individuales y en grupo)
- Itinerarios didácticos
  - El caserío de Domingo
  - El caserío de Kattalin
  - Vivir en el caserío
  - Construcción bioclimática
  - El caserío lagar
- Talleres dinamizados:
  - El huerto
  - Jugar como nuestros/as abuelos/as
  - Los animales de caserío
  - Ginkana: buscando al murciélago de Igartubeiti
  - Elaboración de galletas ecológicas
- Recursos didácticos:
  - Maqueta El caserío y su entorno
  - El huerto didáctico
- Talleres en familia
- Ciclo Arte y Naturaleza
- Tarjeta familiar
- Celebra tu cumpleaños en Igartubeiti
- Análisis de la oferta educativa de Igartubeiti realizada por la Escuela de Magisterio de la UPV

## Servicio Web

- Exposiciones virtuales
- Contenidos didácticos
- Documentación
- Blog
- Agenda
- Redes sociales

## Servicio de difusión y promoción

Newsletter digital mensual.

## Igartuberdea

Desarrollo de un modelo de gestión sostenible, que engloba tanto actividades, servicios y programas como gestión interna.

## Colaboración con otras instituciones o agentes

- Itinerario en colaboración con otros museos: "Un viaje a nuestro pasado" – Bono conjunto con el Museo Zumalacárregui.
- Pasaporte gastronómico en colaboración con D'elikatuz, C.I. el queso Idiazabal y Sagardoetxea.
- "El caserío y el mar", itinerario conjunto con Untzi Museoa.

## Atención al público

## Tienda

Oferta de productos locales artesanales.

# ¿A qué nos comprometemos?

- 1) A asegurar la calidad de las actividades programadas mediante la invitación de profesionales expertos en las materias abordadas.
- 2) A garantizar, al menos, 1 actividad propia del Caserío Museo en otros espacios externos.

- 3) A responder a las solicitudes de reserva previa de visitas guiadas en el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la solicitud.
- 4) A reeditar anualmente el catálogo de "actividades pedagógicas".
- 5) A que anualmente 5 nuevas familias obtengan la Tarjeta Familiar.
- 6) A tener en cuenta las propuestas de la Escuela de Magisterio de la UPV.

- 7) A realizar, al menos, una exposición virtual al año.
- 8) A publicar mensualmente 2 post en el blog del Museo.
- 9) A publicar mensualmente 2 actividades en la agenda.
- 10) A publicar 2 novedades o tweets a la semana.

- 11) A facilitar la información de las actividades del Museo a través de la comunicación digital – newsletter mensualmente.

- 12) A programar anualmente, al menos 10 actividades de temática relacionada con el medio ambiente y el patrimonio natural.
- 13) A minimizar el impacto medioambiental en los procesos de trabajo y en el transcurso de las actividades.

- 14) A realizar al menos 5 actividades en colaboración con agentes del entorno local.

- 15) A atender con trato amable.
- 16) A disponer de instalaciones adecuadas y confortables para las visitas.

- 17) Venta de productos locales artesanales.

# ¿Cómo lo medimos?

- 1) Grado de satisfacción de las personas asistentes sobre los profesionales expertos superior a 7,5.
- 2) N° de actividades realizadas.

- 3) Porcentaje de visitas previas contestadas en un plazo inferior a 48 horas sobre el total.
- 4) N° de ediciones anuales publicadas.
- 5) N° de nuevas familias.
- 6) N° de propuestas implantadas.

- 7) N° de exposiciones virtuales.
- 8) N° de posts publicados.
- 9) N° de actividades insertadas.
- 10) N° de novedades o tweets publicados.

- 11) N° de envíos anuales.

- 12) N° de actividades programadas.
- 13) Contabilizando y analizando anualmente los datos medioambientales.

- 14) N° de actividades realizadas.

- 15) Grado de satisfacción de las personas usuarias superior a 7,5.
- 16) Grado de satisfacción de las personas usuarias superior a 7,5.

- 17) N° de productos locales artesanales a la venta.



## Internet / Teléfonos

**Dirección Internet**  
[www.igartubeitibaserra.net](http://www.igartubeitibaserra.net)

**Email**  
[igartubeiti@gipuzkoa.net](mailto:igartubeiti@gipuzkoa.net)

**Teléfono**  
+34 943 722 978

**Fax**  
+34 943 880 138

## 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 las páginas Web:

- [www.igartubeitibaserra.net](http://www.igartubeitibaserra.net)
- [www.gfaegoitza.net](http://www.gfaegoitza.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).

- [www.gipuzkoa.net](http://www.gipuzkoa.net) / Trámites y Servicios / Ayuda / Derechos de la ciudadanía

## 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, en la siguiente página web: [www.gfaegoitza.net](http://www.gfaegoitza.net)

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

De miércoles a domingo:

10:00-14:00 y 16:00-19:00

Lunes y martes cerrado

Festivos: 10:00-14:00 y 16:00-19:00

Visitas guiadas: 11:00, 12:30 y 17:00

#### Del 1 de noviembre al 28 de febrero

De miércoles a viernes: 10:00-14:00

Sábados, domingos y festivos:

10:00-14:00 y 16:00-19:00

Lunes y martes cerrado

Visitas guiadas: 11:00, 12:30 y 17:00

#### Semana Santa

De jueves a lunes: 10:00-14:00 y 16:00-19:00

### Dirección postal

**Caserío Museo Igartubeiti Baseri Museoa**  
Camino de Ezkio, sn (carretera a Ezkio kilómetro 1)  
20709 Ezkio-Itsaso (Gipuzkoa)

## Medios de acceso y transporte

El Caserío Museo Igartubeiti está situado en Ezkio, entre Ormaiztegi y Zumarraga.

### Aparcamiento

El museo tiene aparcamiento propio.



### Bus

- Donostia-Bilbo – (Autobuses PESA)
- Iruña-Eibar – (Autobuses PESA)
- Legorreta-Zumarraga – (Autobuses Goierrialdea)



## 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.gipuzkoakultura.net](http://www.gipuzkoakultura.net)

### Caserío Museo Igartubeiti Baseri Museoa

Camino de Ezkio, sn (carretera a Ezkio kilómetro 1)  
20709 Ezkio-Itsaso (Gipuzkoa)

T. +34 943 722 978

F. +34 943 880 138

[www.igartubeitibaserra.net](http://www.igartubeitibaserra.net)

[igartubeiti@gipuzkoa.net](mailto:igartubeiti@gipuzkoa.net)