

# Carta de Servicios

# Caserío Museo Igartubeiti 2019-2020

## Introducción

A través de las cartas de servicio queremos informar 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

**Denis Itxaso González**  
Diputado foral de Cultura, Turismo,  
Juventud y Deportes

## Misión

El Caserío Museo Igartubeiti es un servicio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa, un espacio cultural, un patrimonio único, auténtico, imprescindible y representativo de la herencia cultural del pueblo vasco, como su estructura original de madera, excelentemente conservada, y la existencia en su interior de un gran lagar de sidra.

Aglutina una serie de valores culturales, naturales, históricos, arquitectónicos, etnográficos y paisajísticos que constituyen la base de su singularidad e identidad.

Organiza actividades de ocio relacionadas con el patrimonio cultural vasco y el mundo del caserío de forma sostenible, buscando el equilibrio entre recursos naturales y culturales, ofertas y servicios. En definitiva, un referente para el conocimiento de la historia y evolución de los caseríos vascos y los modos de vida de las gentes que los habitaron.



# ¿Qué servicios prestamos?

# ¿A qué nos comprometemos?

# ¿Cómo lo medimos?

## Oferta didáctica

### Comunidad Educativa

- Itinerarios didácticos:
  - El caserío de Martintxo.
  - El caserío de Kattalin y Domingo.
  - Vivir en el caserío.
  - El lagar, el corazón del caserío.
- Talleres didácticos:
  - Los habitantes de la huerta.
  - Jugar como nuestros/as abuelos/as.
  - Elaboración de galletas artesanas.
  - El mundo en miniatura.
  - Mimar el huerto.
  - Con los cinco sentidos: cosmética natural.
  - Construcción del caserío.
  - Cultivando el huerto.
  - Cosmética natural.
- Recursos didácticos:
  - El rincón de los sentidos.
  - Maqueta El caserío y su entorno.
  - El huerto didáctico.

### Comunidad universitaria

- Visitas especializadas y actividades temáticas.
- Plan de prácticas para universitarios/as.

Ciclos, visitas temáticas de la mano de especialistas para **público general adulto**.

### Programas para familias

- Igartubeiti familian:
  - Talleres didácticos y encuentros.
  - Tarjeta familiar.
  - Folleto didáctico ¡El Caserío Museo Igartubeiti en familia!

### Públicos con necesidades específicas

- Visita sensorial y talleres.

### Colectivos, grupos y asociaciones

- Visitas guiadas y talleres.

## Dinamización cultural

- Barrikote (degustación de sidra del lagar), sesión de trikitilaris.
- Jornada Mujeres en el entorno rural (Día Internacional de la Mujer)
- El día del libro.
- Convocatoria de relatos cortos en euskara Areago Historias al oído.
- Día Internacional de los Museos.
- Semana de la Sidra.
- Conciertos de música.
- Jornadas Europeas del Patrimonio.
- Euskararen Eguna.
- Exposiciones temporales.

## Oferta investigadora

- Archivo digital activo.
- Programa de residencias artísticas.
- Programa Piezas Viajeras.

## Servicio Web

- Exposiciones virtuales.
- Contenidos didácticos.
- Documentación.
- Noticias.
- Agenda.

## Comunicación y difusión

Newsletter digital mensual.

## Gestión sostenible

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

## Redes. Colaboración con otras instituciones o agentes

- Red de Museos Enogastronómicos de Euskadi.

## Atención al público

## Tienda

Oferta de productos locales artesanales.

1) A reeditar anualmente el catálogo de “actividades pedagógicas”

2) A realizar como mínimo 3 actividades anuales dirigidas al público adulto.

3) A que anualmente 5 nuevas familias obtengan la Tarjeta Familiar.

4) A atender al menos a 3 grupos con necesidades específicas.

5) A producir/coproducir de una a dos exposiciones temporales al año relacionadas con la creación contemporánea vinculada/as a la temática del caserío u otros enfoques temáticos.

6) A que los contenidos producidos se compartan bajo licencias Creative Commons.

7) A mostrar piezas y objetos de Gordailua en Igartubeiti.

8) A realizar, al menos, una exposición virtual al año.

9) A publicar mensualmente 1 noticia.

10) A publicar mensualmente 2 actividades en la agenda.

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.

1) N° de ediciones anuales publicadas.

2) N° de actividades realizadas.

3) N° de nuevas familias.

4) N° de grupos atendidos.

5) N° de exposiciones.

6) N° de contenidos compartidos bajo licencias Creative Commons.

7) N° de piezas y objetos de Gordailu expuestos.

8) N° de exposiciones virtuales.

9) N° de noticias publicadas.

10) N° de actividades insertadas.

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 con respecto al trato, superior a 7,5.

16) Grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a las instalaciones superior a 7,5.

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



# Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se enumeran en el artículo 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG nº 101, 31-05-2005).

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

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

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

# 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.igartubeitibaserria.eus](http://www.igartubeitibaserria.eus)  
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

# Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema para la recepción 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 la Diputación Foral, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

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.

# Internet / Teléfonos Horarios / Direcciones

**Dirección Internet**  
[www.igartubeitibaserria.eus](http://www.igartubeitibaserria.eus)

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

**Teléfono**  
+34 943 722 978

**Fax**  
+34 943 880 138

**Horario de visita**  
**Del 1 de marzo al 31 de octubre**  
Martes-Sábado, 10:00 – 14:00 / 16:00 – 19:00  
Domingo, 10:00 – 14:00

**Del 1 de noviembre al 28 de febrero**  
Martes-Viernes, 10:00 – 14:00  
Sábado, 10:00 – 14:00 / 16:00 – 19:00  
Domingo, 10:00 – 14:00

**Semana Santa y festivos**  
10:00 – 14:00 / 16:00 – 19:00

**Dirección postal**  
**Caserío Museo Igartubeiti Baserri Museoa**  
Camino de Ezkio, s/n (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)
- Gabiria-Ormaiztegi-Itsaso-Ezkio-Zumarraga (Autobuses Goierrialdea)



# 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 Modernización, Servicios y Sistemas del Departamento de Gobernanza y Comunicación con la Sociedad.

**Caserío Museo Igartubeiti Baserri 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.igartubeitibaserria.eus](http://www.igartubeitibaserria.eus)  
[igartubeiti@gipuzkoa.eus](mailto:igartubeiti@gipuzkoa.eus)

