

**CARTA**  
de SERVICIOS



MUSEOS  
DE ÁLAVA

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y DEPORTE

araba  álava  
foru alundia diputación foral

CARTA  
de SERVICIOS



# MUSEOS

DE ÁLAVA

araba  álava  
foru alundia diputación foral

## **INFORMACIÓN GENERAL**

### **1. Alcance**

Red de Museos de la Diputación Foral de Álava.

### **2. Objetivo y misión de la Organización**

La Red Foral de Museos de Álava tiene como Misión poner al servicio de la Sociedad los fondos que integran las colecciones de los Museos dependientes de la Diputación Foral de Álava. Para ello gestiona, de manera sostenible, la conservación de los bienes que conforman sus fondos, la exhibición, investigación y difusión de sus resultados, generando conocimiento y experiencias para disfrutar del patrimonio cultural de Álava.

### **3. Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta**

Servicio de Museos y Arqueología. Departamento de Cultura y Deporte.

- Servicio de Museos y Arqueología:  
[serviciomuseosyarqueologia@araba.eus](mailto:serviciomuseosyarqueologia@araba.eus)
- Educación y reservas:  
[educacionmuseosyarqueologia@araba.eus](mailto:educacionmuseosyarqueologia@araba.eus)  
<https://web.araba.eus/es/educacion-museos>

## INFORMACIÓN GENERAL

### 4. Relación de los servicios prestados

Servicio	Detalles de los servicios
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Facilitar información, presencial y no presencial, sobre el contenido de los museos, sus colecciones y exposiciones, actividades y servicios ofertados, a través del personal encargado de la atención a visitantes, así como las páginas web de los museos de la red foral y otros soportes y medios de información.</li> </ul>
<b>EXPOSICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exposiciones permanentes y temporales con el fin de dar a conocer las colecciones, con el apoyo de diferentes recursos (museografía, folletos y otras publicaciones, catálogos online, audioguías y pantallas de información).</li> </ul>
<b>ACTIVIDADES CULTURALES Y VISITAS GUIADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Visitas libres y concertadas, adaptadas a diferentes grupos de edad, colectivos específicos o temas de interés.</li> <li>– Actividades didácticas programadas para la ciudadanía en general y colectivos específicos o grupos escolares.</li> <li>– Conferencias y otras actividades culturales.</li> </ul>
<b>ASISTENCIA A INVESTIGADORES Y OTRAS ENTIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención a consultas presenciales y no presenciales, demandas de información especializada y acceso a los fondos museográficos, bibliográficos y documentales.</li> <li>– Relación con otras entidades, para el intercambio de información, gestión de préstamos, colaboración en exposiciones y programas de investigación.</li> <li>– Convenios de prácticas universitarias.</li> </ul>

## INFORMACIÓN GENERAL

### 5. Centros en los que se prestan los servicios



ARABAKO ARTE EDERREN MUSEOA  
MUSEO DE BELLAS ARTES DE ÁLAVA

<b>Centro</b>	<b>Museo de Bellas Artes de Álava</b>
<b>Dirección postal</b>	Paseo de Fray Francisco, 8 – 01007 Vitoria-Gasteiz
<b>Teléfono</b>	945 18 19 18
<b>Correo electrónico</b>	museobellasartes@araba.eus
<b>Página web</b>	www.arteederrenmuseoa.eus
<b>Horario general</b>	<p><b>De martes a sábados:</b> 10:00 a 14:00 – 16:00 a 18:30</p> <p><b>Domingos y festivos:</b> 11:00 a 14:00</p> <p><b>Lunes:</b> Cerrado (excepto festivos)</p> <p><b>Martes:</b> Después de lunes festivo, cerrado</p>



## INFORMACIÓN GENERAL

### 5. Centros en los que se prestan los servicios



<b>Centro</b>	<b>Museo de Armería de Álava</b>
<b>Dirección postal</b>	Paseo de Fray Francisco, 3 – 01007 Vitoria-Gasteiz
<b>Teléfono</b>	945 18 19 25
<b>Correo electrónico</b>	museoarmeria@araba.eus
<b>Página web</b>	www.armamuseoa.eus
<b>Horario general</b>	<p><b>De martes a sábados:</b> 10:00 a 14:00 – 16:00 a 18:30</p> <p><b>Domingos y festivos:</b> 11:00 a 14:00</p> <p><b>Lunes:</b> Cerrado (excepto festivos)</p> <p><b>Martes:</b> Después de lunes festivo, cerrado</p>



## INFORMACIÓN GENERAL

### 5. Centros en los que se prestan los servicios



<b>Centro</b>	<b>Museo de Ciencias Naturales de Álava</b>
<b>Dirección postal</b>	Fundadora de las Siervas de Jesús, 24 – 01001 Vitoria-Gasteiz
<b>Teléfono</b>	945 18 19 24
<b>Correo electrónico</b>	mcna@araba.eus
<b>Página web</b>	www.naturazientzienmuseoa.eus
<b>Horario general</b>	<p><b>De martes a sábados:</b> 10:00 a 14:00 – 16:00 a 18:30</p> <p><b>Domingos y festivos:</b> 11:00 a 14:00</p> <p><b>Lunes:</b> Cerrado (excepto festivos)</p> <p><b>Martes:</b> Después de lunes festivo, cerrado</p>



## INFORMACIÓN GENERAL

### 5. Centros en los que se prestan los servicios



<b>Centro</b>	<b>BIBAT - Museo de Arqueología de Álava</b>
<b>Dirección postal</b>	Cuchillería, 54 – 01001 Vitoria-Gasteiz
<b>Teléfono</b>	945 20 37 00
<b>Correo electrónico</b>	museoarqueologia@araba.eus
<b>Página web</b>	www.arkeologiamuseoabibat.eus
<b>Horario general</b>	<p><b>De martes a sábados:</b> 10:00 a 14:00 – 16:00 a 18:30</p> <p><b>Domingos y festivos:</b> 11:00 a 14:00</p> <p><b>Lunes:</b> Cerrado (excepto festivos)</p> <p><b>Martes:</b> Después de lunes festivo, cerrado</p>



## INFORMACIÓN GENERAL

### 5. Centros en los que se prestan los servicios



ARABAKO FOURNIER KARTA MUSEOA  
MUSEO FOURNIER DE NAIPES DE ÁLAVA

<b>Centro</b>	<b>BIBAT - Museo Fournier de Naipes de Álava</b>
<b>Dirección postal</b>	Cuchillería, 54 – 01001 Vitoria-Gasteiz
<b>Teléfono</b>	945 20 37 00
<b>Correo electrónico</b>	museonaipes@araba.eus
<b>Página web</b>	www.fourniermuseoabibat.eus
<b>Horario general</b>	<p><b>De martes a sábados:</b> 10:00 a 14:00 – 16:00 a 18:30</p> <p><b>Domingos y festivos:</b> 11:00 a 14:00</p> <p><b>Lunes:</b> Cerrado (excepto festivos)</p> <p><b>Martes:</b> Después de lunes festivo, cerrado</p>



## INFORMACIÓN GENERAL

### **6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias**

#### **Derechos**

- A realizar una visita segura y confortable (sabiendo que la iluminación estar restringida en algunos casos por motivos de conservación), con las medidas de accesibilidad física adecuadas, y otras facilidades (guardarropa, cambiador de bebés y sillas de ruedas disponibles).
- A recibir información en los idiomas cooficiales de la CAV (de forma personalizada, en diferentes soportes físicos, o medios electrónicos como correo y web).
- A realizar las reclamaciones, quejas y sugerencias que considere.

## INFORMACIÓN GENERAL

### **6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias**

#### Obligaciones

- No tocar los objetos expuestos y manipular adecuadamente los equipamientos interactivos.
- Respetar los espacios, señalizaciones y restricciones de aforo, visitando las salas de forma ordenada y respetuosa con las obras y con el resto de público y personal del museo.
- Los padres, madres, tutores y docentes se responsabilizarán de supervisar el comportamiento de los menores o el grupo que acompañan.
- Respetar las normas establecidas y prohibiciones en relación al consumo de bebidas y alimentos, al ingreso de paraguas y otros objetos voluminosos o peligrosos y de animales (excepto perros guía).
- Seguir las indicaciones del personal durante el desarrollo de la visita o actividad.

## INFORMACIÓN GENERAL

### **7. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta**

- Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco
- Ley 7/2006, de 1 de diciembre, de Museos de Euskadi

## COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN</b>	Disponer de información actualizada y de calidad sobre el contenido del museo, exposiciones y actividades en diferentes soportes y medios, siendo la valoración media de 7 sobre 10	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción  Comprobación sistemática de la disponibilidad y buen funcionamiento de los soportes y medios
	Ofrecer atención personalizada, profesional, y trato amable, obteniendo una valoración media de 7 sobre 10	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción
<b>EXPOSICIONES</b>	Programar al menos 5 exposiciones temporales al año	Número de exposiciones realizadas
	Presentar de forma atractiva las colecciones de la red de museos exponiendo una selección de fondos variada e interesante, siendo la valoración media de 7 sobre 10	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción

## COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<b>ACTIVIDADES CULTURALES Y VISITAS GUIADAS</b>	Ofrecer al menos 5 visitas guiadas gratuitas semanales, adaptadas a los diferentes tipos de público, siendo la valoración media de 7 sobre 10	Número de visitas guidas realizadas semanalmente <hr/> Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción
	Mantener una oferta variada y adaptada a diferentes tipos de público, programando al menos 20 actividades divulgativas y 250 talleres educativos al año, alcanzando una valoración media de 7 sobre 10	Número de actividades divulgativas realizadas al año <hr/> Número de talleres realizados al año <hr/> Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción

## COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<b>ASISTENCIA A INVESTIGADORES Y OTRAS ENTIDADES</b>	Atender el 90% de las consultas en un plazo de 48 horas (y siempre menor a una semana), facilitando la respuesta o una previsión del plazo estimado para la elaboración de la información solicitada	Porcentaje de consultas contestadas en plazo

## PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA

### **1. Sistema de quejas y sugerencias**

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de nuestro servicio presentando una sugerencia, queja o agradecimiento, a través del formulario disponible a tal efecto de manera presencial en cada Museo o en este enlace:



### **2. Otras modalidades de colaboración en la mejora**

Cumplimentando las encuestas de satisfacción