

CARTA
de SERVICIOS



MUSEOS
DE ÁLAVA

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y DEPORTE

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
- Educación y reservas:
educacionmuseosyarqueologia@araba.eus
<https://web.araba.eus/es/cultura/museos/difusion-actividades>

4. Fecha de revisión de la Carta

30/06/2026

INFORMACIÓN GENERAL

5. Relación de los servicios prestados

Servicio	Detalles de los servicios
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
EXPOSICIONES	<ul style="list-style-type: none"> – 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).
ACTIVIDADES CULTURALES Y VISITAS GUIADAS	<ul style="list-style-type: none"> – Visitas libres y concertadas, adaptadas a diferentes grupos de edad, colectivos específicos o temas de interés. – Actividades didácticas programadas para la ciudadanía en general y colectivos específicos o grupos escolares. – Conferencias y otras actividades culturales.
ASISTENCIA A INVESTIGADORES Y OTRAS ENTIDADES	<ul style="list-style-type: none"> – Atención a consultas presenciales y no presenciales, demandas de información especializada y acceso a los fondos museográficos, bibliográficos y documentales. – Relación con otras entidades, para el intercambio de información, gestión de préstamos, colaboración en exposiciones y programas de investigación. – Convenios de prácticas universitarias.

INFORMACIÓN GENERAL

6. Centros en los que se prestan los servicios



ARABAKO ARTE EDERREN MUSEOA
MUSEO DE BELLAS ARTES DE ÁLAVA

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



INFORMACIÓN GENERAL

6. Centros en los que se prestan los servicios



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



INFORMACIÓN GENERAL

6. Centros en los que se prestan los servicios



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



INFORMACIÓN GENERAL

6. Centros en los que se prestan los servicios



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



INFORMACIÓN GENERAL

6. Centros en los que se prestan los servicios



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



INFORMACIÓN GENERAL

7. 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

7. 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

8. 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
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	Disponer de información actualizada y de calidad sobre el contenido del museo, exposiciones y actividades en diferentes soportes y medios, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción
	Ofrecer atención personalizada, profesional, y trato amable, obteniendo una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción
EXPOSICIONES	Programar al menos 8 exposiciones temporales de diverso formato 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, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción

COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
VISITAS GUIADAS Y TALLERES DIDÁCTICOS	Ofrecer al menos 5 visitas guiadas gratuitas semanales para diferentes tipos de público, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Número de visitas guiadas realizadas semanalmente <hr/> Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción
	Ofrecer al menos 4 talleres gratuitos semanales a lo largo del curso escolar, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Número de talleres semanales realizados durante el año escolar <hr/> Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción
ACTIVIDADES DIVULGATIVAS	Mantener una oferta variada y adaptada a diferentes tipos de público, programando al menos 20 actividades divulgativas anuales, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Número de actividades divulgativas realizadas al año <hr/> Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción

COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
ASISTENCIA A PERSONAS INVESTIGADORAS Y OTRAS ENTIDADES	Obtener un índice de satisfacción de al menos 8,5 sobre 10 por parte de las personas o entidades atendidas	Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción

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