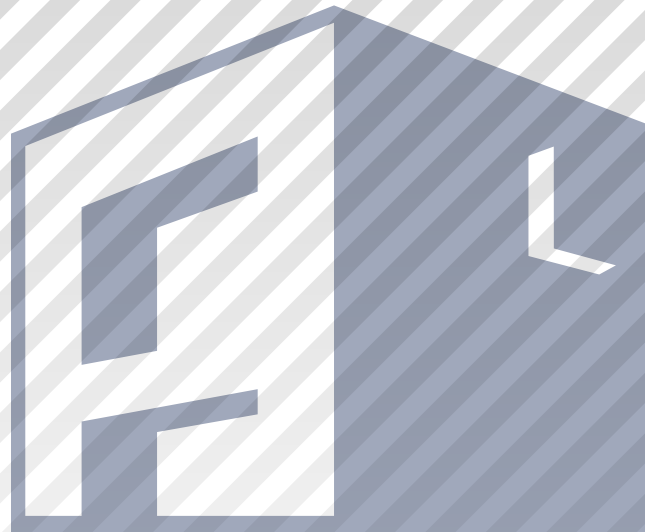


CARTA de SERVICIOS

2ª versión. Revisada en 2025



ARCHIVO DE ÁLAVA

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y DEPORTE

araba  **álava**
foru aldundia diputación foral



INFORMACIÓN GENERAL

1. Alcance

Archivo de Álava

2. Objetivo y misión de la Organización

El Archivo de Álava tiene una doble misión:

- Conservar y difundir el Patrimonio documental alavés de forma gratuita para darlo a conocer y enriquecerlo así como para garantizar el derecho de la ciudadanía a la Información y a la Cultura
- Gestionar el Sistema de Gestión de Documentos producidos por la Diputación Foral de Álava

3. Datos identificativos de la Organización responsable de la Carta

Servicio de Archivo y Gestión Documental de la Diputación Foral de Álava

INFORMACIÓN GENERAL

4. Relación de los servicios prestados

Servicio	Detalles de los servicios
ACCESO PÚBLICO A LA DOCUMENTACIÓN Y A LA INFORMACIÓN	– Consulta presencial gratuita de los documentos conservados por el Archivo de Álava. – Reserva anticipada de documentos para su consulta presencial. – Consulta gratuita a través de internet, de las bases de datos documentales y bibliográficas del Archivo de Álava, así como las imágenes preparadas para su difusión: Portal del Archivo de Álava-Arabadok Photo-Araba Portal de Archivos Españoles-Pares – Acceso a la biblioteca auxiliar del Archivo, especializada en archivística, gestión de documentos e Historia de Álava cuyo catálogo está incluido en la Red Pública de Lectura de Euskadi y en el Catálogo Colectivo de Bibliotecas de los Archivos Estatales del Ministerio de Cultura. – Información y asesoramiento sobre los fondos y colecciones documentales conservadas por el Archivo de Álava, así como orientación general sobre el Patrimonio documental alavés, que puede solicitarse presencialmente, por correo electrónico o a través de la sede electrónica de la DFA:



INFORMACIÓN GENERAL

Servicio	Detalles de los servicios
REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS	– Reproducción en papel o digital de documentos consultables en el Archivo de Álava. Para mayor información sobre las modalidades de reproducción disponibles, precios públicos vigentes y formas de pago establecidas por la Diputación Foral de Álava, consultar: 
ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DIVULGATIVAS	– Organización de exposiciones temporales relacionadas con el Patrimonio documental de Álava y su historia. – Organización de actividades formativas (cursos, jornadas) o divulgativas (conferencias, talleres) relacionadas con la archivística y el Patrimonio documental. – Visitas pedagógicas guiadas al Archivo de Álava para conocer sus instalaciones y las labores que desarrolla.
PRÉSTAMO TEMPORAL DE DOCUMENTOS PARA EXPOSICIONES	– Préstamo temporal gratuito, a instituciones públicas y privadas, de documentos conservados por el Archivo de Álava para exposiciones de interés general que reúnan las condiciones de seguridad requeridas.
CESIÓN DE ESPACIOS	– Cesión de espacios del Archivo, dentro de su horario de apertura, para la celebración de actividades organizadas por entidades públicas o privadas, de carácter gratuito y de interés general.

INFORMACIÓN GENERAL

5. Información de contacto de la organización y los centros en los que se prestan los servicios

Centro	Archivo de Álava
Dirección postal	Paseo de la Zumaquera, 21; 01006 Vitoria-Gasteiz
Teléfono	945 18 19 27
Fax	945 18 19 37
Correo electrónico	archivo@araba.eus
Página web	https://web.araba.eus/es/cultura/archivos-y-patrimonio-documental
Horario general	De lunes a viernes: de 8:15 a 14:30
Cómo llegar	Tranvía: Hegoalde (línea Ibaiondo – Unibertsitatea) Autobús: Parada Hegoalde (línea BEI A y B)
Aparcamiento	Gratuito en las instalaciones



INFORMACIÓN GENERAL

6. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

- Acceder libremente a las instalaciones del Servicio y a la sala de lectura, tras acreditarse mediante documento de identidad válido.
- Recibir información general sobre el funcionamiento y las normas internas de uso del Archivo.
- Consultar gratuitamente los documentos que conserva el Archivo, de acuerdo con la normativa vigente sobre acceso a la información pública y sobre protección de datos, hasta un máximo de 20 por persona y día, y sin perjuicio de las restricciones que puedan establecerse por razones de conservación de los documentos. Para seguridad del Patrimonio documental, las personas usuarias deberán cumplimentar una ficha de persona usuaria, cumplir las normas de consulta y seguir las indicaciones del personal de la sala de lectura.
- Recibir orientación general sobre los fondos que conserva el Archivo y los instrumentos de descripción disponibles (inventarios y catálogos) para guiar su investigación. La selección y análisis de la documentación puesta a disposición pública, habrá de ser llevada a cabo por las personas interesadas en su consulta dado que implica una tarea de investigación específica y personal.
- Obtener reproducción de todos los documentos a los que se haya obtenido acceso, abonando los precios públicos correspondientes.
- Obtener copias compulsadas de los documentos a los que se haya obtenido acceso, así como certificados de asistencia a la sala de lectura. La obtención de copias está sujeta al abono de los correspondientes precios públicos de la Diputación Foral de Álava.

INFORMACIÓN GENERAL

7. Normativa aplicable a los servicios objeto de la Carta

General

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 5/2022, de 23 de junio, de Gestión Documental Integral y Patrimonio Documental de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Sobre acceso a la documentación y obtención de reproducciones

- Decreto Foral 5/2022, del Consejo de Gobierno Foral de 11 de enero, que aprueba los precios públicos por la prestación de servicios relacionados con los archivos y bibliotecas del Departamento de Cultura y Deporte, y con la venta de entradas a eventos culturales organizados por el mismo.

Específica de los fondos de titularidad estatal pertenecientes al Archivo Histórico Provincial de Álava

- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.

INFORMACIÓN GENERAL

8. Otros datos de interés sobre los servicios prestados

Para mayor información sobre los fondos documentales que conserva el Servicio, consultar la página:



Para facilitar la comodidad de las personas usuarias y mejorar las condiciones del servicio, se pone a su disposición en la sala de lectura:

- Taquillas para depositar ropa, bolsos y demás objetos cuya entrada no se permite, por razones de seguridad, en la sala de lectura
- Atriles para apoyar libros y documentos
- Conexión wifi gratuita a internet
- Un punto informático de consulta
- Una zona de descanso

El Servicio publica anualmente en su página web datos estadísticos que permiten conocer las actividades desarrolladas y sus resultados, así como la utilización del presupuesto asignado al Servicio.

COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
ACCESO PÚBLICO AL ARCHIVO, A LA DOCUMENTACIÓN Y A LA INFORMACIÓN	Disponer de puestos de consulta suficientes, cómodos y accesibles en la sala de lectura, obteniendo una nota media de 7 puntos sobre 10 en los apartados de comodidad de las instalaciones y trato recibido en las encuestas de satisfacción.	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción del Servicio.
	Facilitar hasta 5 documentos, libros o revistas en la sala de consulta en un plazo máximo de 15 minutos desde su solicitud. En caso de que el documento, libro o revista solicitados se conserve en el Depósito externo del Archivo, se entregarán el siguiente día hábil.	Porcentaje de documentos y libros servidos en el plazo comprometido, sobre el total.
	Responder de manera personalizada todas las consultas realizadas de manera presencial o telemática sobre los fondos y colecciones documentales conservadas por el Archivo, cumpliéndose en el 90% de ellas el plazo máximo de un mes.	Porcentaje de consultas respondidas en el plazo comprometido, sobre el total.

COMPROMISOS E INDICADORES

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS PARA DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN	Facilitar todas las reproducciones solicitadas que no superen 30 copias o imágenes, en un plazo máximo de un mes desde la fecha de abono de su importe.	Porcentaje de solicitudes de reproducción facilitadas en el plazo comprometido, sobre el total.
ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DIVULGATIVAS	Ofrecer actividades formativas y divulgativas gratuitas y adaptadas a los diversos públicos, obteniendo una nota media de 7 puntos sobre 10 en la encuesta de valoración de dichas actividades.	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción de las actividades organizadas por el Servicio.
PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS PARA EXPOSICIONES	Responder todas las solicitudes de préstamo temporal de documentos para exposiciones en un plazo máximo de un mes desde la solicitud.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo comprometido, sobre el total.
CESIÓN DE ESPACIOS	Responder todas las solicitudes de cesión de espacios, en menos de 3 días hábiles desde la fecha de su solicitud.	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo comprometido, sobre el total.

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 o en este enlace:



2. Otras modalidades de colaboración en la mejora

- Cumplimentando las encuestas de satisfacción:

¿Qué te parece el servicio que presta el Archivo de Álava?



¿Qué te parecen las actividades divulgativas que presta el Archivo de Álava?



- Aportando su opinión en el libro de firmas de las exposiciones