

**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA Y DEPORTE****ORDEN de 7 de abril de 2015, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano.**

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, modificado por Decreto 100/2014 de 24 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios establece en su artículo 5 que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de los compromisos y objetivos contenidos en ellas, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario que las mismas se publiquen en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, vistos:

- El proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano elaborado por la Dirección General de Patrimonio Cultural.
- El informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden y del anexo que la acompaña en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma, incluido su anexo, a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 7 de abril de 2015.

**La Consejera de Educación, Universidad,
Cultura y Deporte,
DOLORES SERRAT MORÉ**

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DEL ARTE Y LA CULTURA CONTEMPORÁNEOS PABLO SERRANO (IAACC PABLO SERRANO)

1. PRESENTACIÓN

Misión: La misión del IAACC Pablo Serrano es promover el acceso a la cultura y el arte contemporáneo, con especial atención al arte aragonés. Contribuir a su conocimiento, desarrollo, acrecentamiento y disfrute a través de los medios que le son propios como la exposición, investigación, conservación y divulgación tanto de los fondos que custodia y conforman sus colecciones patrimoniales, como de otros que de forma temporal o permanente los complementen. Del mismo modo, su misión acomete el objetivo de favorecer la creatividad cultural y artística ejerciendo la gestión cultural del patrimonio cultural aragonés.

Visión: Proyectar y realzar los valores culturales y artísticos vinculados a la creación contemporánea en sus múltiples dimensiones y técnicas participando en la integración y desarrollo de la sociedad. Ofrecer un servicio público que bajo los principios de la sostenibilidad, eficacia, eficiencia y transparencia genere recursos propios y contribuya al interés cultural y turístico de nuestra Comunidad Autónoma.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano (IAACC Pablo Serrano).

Departamento de adscripción: Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte

Dirección: Paseo María Agustín, 20. C.P.: 50004 – Zaragoza

Dirección electrónica: IAACC: mpabloserrano@aragon.es

Cafetería-restaurant: info@restaurantequema.es

Página web: www.iaacc.es

Teléfonos: IAACC: 976280659 / 976280660.

Cafetería-restaurant: 976439214

Fax: 976284370

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h.

Horario de visita del IAACC: de martes a sábado de 10 a 14 / 17 a 21 h. Domingos y festivos de 10 a 14 h.

El acceso a salas se interrumpirá 15 minutos antes de la hora de cierre. El IAACC permanecerá cerrado los lunes no festivos y los días 1 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre.

Horario de acceso a biblioteca y centro de documentación: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00h, previa solicitud.

Medios de transporte público próximos al IAACC: Autobuses 21, 22, 23, 51 (parada en Pº María Agustín, 12); 35, 38 (parada en Hernán Cortés, 6); 41 (parada en Hernán Cortés, 9), 31 (parada en Avda. Anselmo Clavé, 21); 32, 33, 34, 52 (parada en Avda. César Augusto, 3) y Bus turístico (parada en Avda. César Augusto, 3). Tranvía línea 1 en la parada de Plaza de Aragón. Parada de taxi más próxima: Pº María Agustín 13. Estacionamiento de bicicletas públicas: BiziZaragoza

estación 27, Pº María Agustín-Colegio Joaquín Costa y estación 26, Puerta del Carmen-Pº Pamplona.

3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:

Ley 7/1986, de 5 de diciembre, de Museos de Aragón.

Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés.

Decreto 56/1987, de 8 de mayo, de desarrollo parcial de la Ley de Museos de Aragón.

Decreto 218/1995, de 5 de julio, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea el Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano.

Decreto 223/2014, de 23 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 218/1995, de 5 de julio, de la Diputación General de Aragón.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:

Exposición permanente:

- Arte contemporáneo aragonés: selección de obras de Pablo Serrano pertenecientes a la colección estable del IAACC (Plantas 01 y 02)
- Arte contemporáneo nacional e internacional: selección de obras de la Colección CIRCA XX (Planta 03)

Exposiciones temporales

- Arte contemporáneo actual, con especial énfasis en la creación contemporánea aragonesa (Planta 00 y 04)

Actividades culturales y educativas

- Conferencias
- Seminarios
- Proyecciones, ciclos de cine
- Conciertos
- Cursos
- Talleres
- Visitas guiadas
- Programas educativos para escolares, adultos y colectivos específicos
- Colonias artísticas

Actividades formativas

- Cursos especializados
- Estancias de prácticas profesionales

Biblioteca

Biblioteca especializada en Arte Contemporáneo, Museología, Patrimonio Cultural y Conservación. Dispone de 12 puestos de lectura para los fondos de libre acceso, 2 puestos con acceso a catálogo informatizado. Catálogo de la biblioteca informatizado en Absysnet de consulta pública on line, se integra en el catálogo de bibliotecas públicas del Gobierno de Aragón.

Sala de lectura con conexión a Internet (wifi). Servicio de reproducción de documentos mediante fotocopia o escaneado.

Archivo y centro de documentación

Incluye fondos documentales de artistas, estudiosos y coleccionistas del arte contemporáneo que se amplían progresivamente:

- Fondo Pablo Serrano
- Fondo Juana Francés
- Fondo Federico Torralba
- Fondo Román Escolano
- Fondo Antonio Fortún

Documentación relacionada con las colecciones

Archivo de conservación-restauración de obras del IAACC

Archivo Fundación-Museo Pablo Serrano

Publicaciones

Folleto informativo en español, inglés y francés.

Catálogos de exposiciones.

Folleto corporativo en español, inglés y francés.

Atención a investigadores y usuarios

Área específica para consulta y estudio de los fondos patrimoniales y documentales.

Bases de datos del catálogo de las colecciones del IAACC y de los fondos bibliográficos.

Acceso a áreas de reserva temáticas.

Auditorio

Aforo de 90 personas.

Dispone de escenario, camerino, sistemas de proyección, voz y datos.

Cabina de control técnico, habilitada para servicio de traducción simultánea.

Otros servicios

Área y punto de encuentro de visitantes y grupos.

Guardarropa, consigna y silla de ruedas.

Venta de publicaciones.
Espacio gastronómico Restaurante Quema. Cocina de autor.
Cesión de espacios

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los usuarios del IAACC tienen los siguientes derechos:

- Acceso gratuito
- Ser informados de las condiciones y requisitos para realizar la visita o la consulta
- Ser informados de los servicios a los que tienen acceso
- Acceder electrónicamente en sus gestiones con el IAACC

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Estas dependencias.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón: [http: www.aragon.es](http://www.aragon.es)

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
1. Publicar al menos cinco novedades semanales en las Redes Sociales	Número de semanas en las que se han publicado al menos cinco novedades en las Redes Sociales	Registro establecido al efecto
2. Publicar al menos dos novedades mensuales en la página web	Número de meses en los que se ha publicado al menos dos novedades en la página web	Registro establecido al efecto
3. Publicar mensualmente un boletín de actividades y novedades	Número de meses en los que se ha publicado el boletín.	Registro establecido al efecto
4. Responder en un máximo de 8 días a las solicitudes de visitas didácticas	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Registro establecido al efecto
5. Contestar a las solicitudes de información sobre	Porcentaje de solicitudes informadas en plazo	Registro establecido al efecto

actividades, recibidas por cualquier medio (correo postal, correo electrónico, redes sociales, página web) en un plazo máximo de 8 días		
6. Realizar, al menos, 3 exposiciones temporales al año	Número de exposiciones temporales realizadas al año	Registro establecido al efecto
7. Realizar, al menos, una actividad complementaria cada dos meses	Número de actividades complementarias realizadas cada dos meses	Registro establecido al efecto
8. Responder a las solicitudes de investigadores para consulta de fondos museísticos en un plazo máximo de 8 días	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Registro establecido al efecto
9. Responder a las solicitudes de acceso a biblioteca en 8 días	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Registro establecido al efecto
10. Responder a la petición de imágenes en un plazo máximo de 10 días	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Registro establecido al efecto

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Opiniones expresadas en los perfiles del IAACC en redes sociales.

A través del *Cuaderno de opiniones y sugerencias* que se encuentra físicamente en la sede del IAACC.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21.j) de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos, las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO

Especial atención al lenguaje en los textos y alocuciones de los audiovisuales para evitar palabras y expresiones que puedan interpretarse como discriminatorias en cualquier sentido.

Hacer visible la contribución de las mujeres en cualquier aspecto de la historia del desarrollo de la sociedad.

Respeto a las expresiones de cualquier orientación sexual.

Instalaciones adecuadas para el acceso pleno al área de exposición para personas con discapacidad motora.