



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

ORDEN ECD/1724/2021, de 9 de diciembre, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza.

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 titular del departamento del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio. Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos. Así mismo, el artículo 6 de este Decreto dispone que las Cartas de Servicios se publicarán en el “Boletín Oficial de Aragón”, produciendo efectos desde la fecha de su publicación.

En consecuencia, vistos el proyecto de Carta de Servicios de la Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza formulada por la Dirección General de Cultura del Departamento de Educación, Cultura y Deporte y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza que figura como anexo único a la presente Orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden 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 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, 9 de diciembre de 2021.

**El Consejero de Educación,
Cultura y Deporte,
FELIPE FACI LÁZARO**



ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DEL ESTADO EN ZARAGOZA

1. PRESENTACIÓN

Misión: Facilitar a los usuarios el acceso a la información y a los documentos en igualdad de condiciones y de forma gratuita, fomentar la lectura pública, ayudar a la formación permanente y al entretenimiento, favorecer la integración social a través de sus servicios y actividades, así como ofertar el mayor número de servicios posibles en sus instalaciones o de forma deslocalizada.

Visión: Aspirar a satisfacer todas las necesidades informativas de los usuarios, dentro de todos los ámbitos del saber, ofreciendo la totalidad de los recursos humanos, tecnológicos y documentales

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza.
Departamento de adscripción: Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
Dirección: C/ Doctor Cerrada, 22. 50005 Zaragoza.

Dirección electrónica: bpzaragoza@aragon.es
Página web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/bpz>
Página web del Portal de la Red de Bibliotecas: <http://www.redbibliotecasaragon.es>

Página web de las Bibliotecas Públicas del Estado del Ministerio de Cultura y Deporte:
<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/bibliotecas/portada.html>

Teléfonos: 976 715026 - 976 715022.

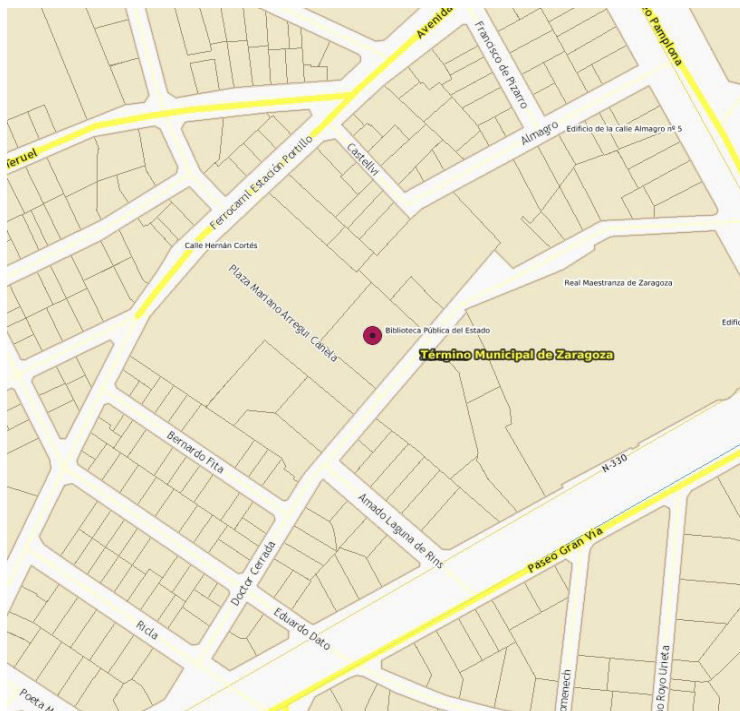
Horario general de atención al público: de lunes a viernes, de 9 a 21 h. (todos los servicios salvo Sección Infantil y Juvenil: lunes a viernes, de 15 a 21 h.) y sábados de 9 a 14h (todos los servicios).

Horario de verano: Lunes de 9 a 14h30 y de 17 a 20h y de martes a viernes de 9 a 14h30. (todos los servicios)

Medios de transporte próximos al centro: Tranvía (parada Gran Vía)
Autobuses urbanos, líneas 21, 33, 34, 35, 38, 51 y 52
Estación Bizi nº 45 (Gran Vía-Facultad de Económicas) y nº 48 (Plaza de Mariano Arregui)
Parada de taxi: Gran Vía, 50



Mapa geográfico de localización



Fuente: IGEAR

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

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal.
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 7/2015, de 25 de marzo, de Bibliotecas de Aragón.
- Decreto 181/2012, de 17 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Depósito Legal en Aragón.



- Orden de 8 de marzo de 1996, del Departamento de Educación y Cultura, por la que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interno de las Bibliotecas Públicas de Aragón.

4. RELACIÓN DE PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- Servicio de información:
 - Ofrecemos información sobre el acceso a la biblioteca, los recursos de que dispone y la utilización de los mismos, de forma presencial, telefónica o a través de nuestra web (<http://www.bibliotecaspublicas.es/bpz>), respetando el principio de no discriminación tecnológica.
 - Facilitamos ayuda a los usuarios en las búsquedas bibliográficas de todo tipo, utilizando para ello los catálogos automatizados de las bibliotecas y otros recursos disponibles a través de Internet.
 - La biblioteca participa en el servicio nacional cooperativo de información "Pregunte, las bibliotecas responden" y contesta a todas las consultas que recibe a través de la web y del módulo de consultas de Absysnet.
 - Proporciona información continua, a través del catálogo informatizado de la Red de Bibliotecas de Aragón, del contenido de la colección, e información puntual sobre las nuevas adquisiciones a través de boletines electrónicos mensuales. También se publicita el programa de actividades que se realizan, destinadas a los usuarios adultos e infantiles, en colaboración con la Biblioteca de Aragón.
 - Difunde la colección a través de guías de lectura y centros de interés.
 - Ofrece a los socios que lo solicitan, un servicio de suscripción para recibir mensualmente en su correo electrónico todas las novedades.
- Servicio de formación de usuarios:
 - Se lleva a cabo a través de las visitas de grupos escolares y de adultos, y de los cursos específicos de formación.
 - En la web se publican videos tutoriales para explicar aquellos aspectos sobre los que los usuarios manifiestan más necesidades informativas.
 - Se imparte asesoramiento a bibliotecas escolares
- Servicio de lectura en sala:
 - En las diferentes salas los usuarios pueden consultar tanto los documentos situados en libre acceso en las distintas secciones de la biblioteca, como los que se solicitan a los depósitos.
- Servicio de préstamo de documentos:
 - Con el carné de socio Infantil, Adulto o Institucional, los socios pueden disfrutar del préstamo de nuestras colecciones en las condiciones determinadas por la política de préstamo.
 - Se tramita también el préstamo en red para solicitar documentos a otras bibliotecas de Aragón, y el préstamo interbibliotecario si el documento figura en el catálogo de una biblioteca no perteneciente a la Red de Bibliotecas de Aragón.
 - La biblioteca ofrece la posibilidad de renovación de los préstamos presencialmente, por teléfono o a través del catálogo en línea.



- Actividades culturales:
 - La biblioteca organiza actividades culturales y de difusión, dirigidas al público infantil, juvenil y adulto.
- Servicio de Internet:
 - La biblioteca facilita acceso público y gratuito a Internet en la Sala de Informática y en los puestos de consulta rápida, a través de los ordenadores de uso público, incluyendo programas de ofimática de software libre, y a través de conexión WiFi.
- Donaciones:
 - Realizamos donaciones a otras bibliotecas, oenegés, fundaciones o asociaciones que nos lo soliciten.

5. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los usuarios de la Biblioteca Pública de Zaragoza tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Acceder libre y gratuitamente a la Biblioteca Pública de Zaragoza en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Disfrutar de los servicios de la Biblioteca Pública de Zaragoza durante los períodos de tiempo y horarios establecidos. En particular, tienen derecho a:
 - . Recibir información sobre fondos y servicios.
 - . Acceder a las salas y espacios, previa aceptación de las normas de uso.
 - . Acceder a los fondos de acuerdo con las normas y procedimientos de uso.
- Tener garantizada la protección de sus datos personales, de acuerdo con la legislación vigente.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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:

- Estas dependencias: la biblioteca facilitará el formulario de reclamación e informará sobre el procedimiento.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://aragon.es>



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

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
1. Responder a las consultas de información bibliográfica y especializada en un plazo máximo de 3 días hábiles	1. Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.	1. Base de datos o registro establecido al efecto.
2. Atender y resolver en un plazo de 3 días hábiles las consultas recibidas a través de los servicios cooperativos de información y referencia	2. Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.	2. Estadísticas "Pregunte: las bibliotecas responden"
3. Mantener la página web de la biblioteca actualizada mensualmente	3. Porcentaje de revisiones y actualizaciones de la página web/12	3. Registro de actualizaciones de la página web
4. Ofrecer al menos 2 visitas guiadas a la semana, durante el curso lectivo, dirigidas a escolares	4. Porcentaje de visitas efectuadas con la frecuencia establecida	4. Base de datos o registro establecido al efecto.
5. Mantener una colección actualizada, en todo tipo de soportes documentales, y para todo tipo de usuarios, procedente de adquisiciones	5. Porcentaje de documentos incorporados al año, con fecha de publicación en el año corriente	5. Módulo de adquisiciones de Absysnet
6. Tener disponibles las novedades bibliográficas en el plazo de 4 días hábiles desde su registro para su consulta o préstamo	6. Novedades bibliográficas / novedades catalogadas en el plazo establecido	6. Absysnet
7. Informar mensualmente de las novedades bibliográficas a través del correo electrónico	7. Número de envíos en un año	7. Base de datos o registro establecido al efecto
8. Tramitar en un plazo máximo de 3 días hábiles las solicitudes de préstamo interbibliotecario	8. Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido	8. Base de datos o registro establecido al efecto
9. Ofertar mensualmente un programa de actividades dirigidas al público infantil, juvenil y adulto	9. Porcentaje de actividades ofertadas en el plazo establecido	9. Resumen estadístico de actividades realizadas

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios. También podrán realizar comentarios en el OPAC de la biblioteca: <https://bibliotecas.aragon.es/cgi-bin/opac/>; y, en el siguiente espacio de la página web de la Biblioteca Pública de Zaragoza: <https://www.bibliotecaspublicas.es/bpz/Concensos/Contactanos.html>.



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

En relación con la protección del medio ambiente y salud laboral:

- Almacenaje selectivo de los desechos (papel, envases, tóner y baterías desechables) para su conducción a contenedores específicos.
- Control de temperatura de calefacción y aire acondicionado mediante termostatos.
- Sistema anti-incendios mediante agua nebulizada en el depósito (Planta -2).
- Plan de autoprotección y emergencias. Simulacros de evacuación.

En relación con la igualdad de género: cumplimiento con lo establecido en la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón, en lo que se refiere a la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres.

En relación a la calidad del servicio: se analizan las sugerencias realizadas por los usuarios a través de la web y del catálogo en línea.