

III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, INTERIOR Y CULTURA

ORDEN PIC/700/2024, de 18 de junio, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Aragón.

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 de la persona 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 impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de la Biblioteca de Aragón formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Presidencia, Interior y Cultura, y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Biblioteca de Aragón, que figura como anexo a esta Orden y dejar sin efecto la Carta de Servicios aprobada por Orden ECD/580/2017, de 20 de marzo de 2017.

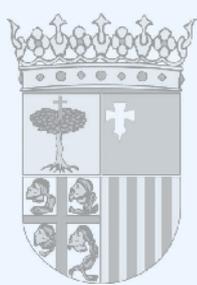
Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

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, 18 de junio de 2024.

**La Consejera de Presidencia, Interior y Cultura,
TOMASA HERNÁNDEZ MARTÍN**



ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ARAGÓN**1- PRESENTACIÓN.**

Misión:

La Biblioteca de Aragón tiene como misión fundamental la recopilación, conservación y difusión de los fondos documentales de interés para Aragón o publicados en Aragón, la cooperación entre las bibliotecas aragonesas, y el fomento del libro y la lectura

Visión:

La Biblioteca de Aragón aspira a convertirse en referente para el patrimonio bibliográfico aragonés fomentando el desarrollo cultural y la investigación en la Comunidad Autónoma.

2- DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Denominación del Centro: Biblioteca de Aragón

Departamento de adscripción: Presidencia, Interior y Cultura

Dirección: Calle Doctor Cerrada, 22. 50005 Zaragoza

Dirección electrónica: bibliotecadearagon@aragon.es

Página web: <https://bibliotecadearagon.es/>

Teléfono: 976 71 58 48

Fax: No hay fax en el centro

Horario atención al público:

Lunes: 9 a 14 horas y 17 a 20 horas

Martes a viernes: 9 a 14 horas

Primer sábado de mes: 9 a 14 horas

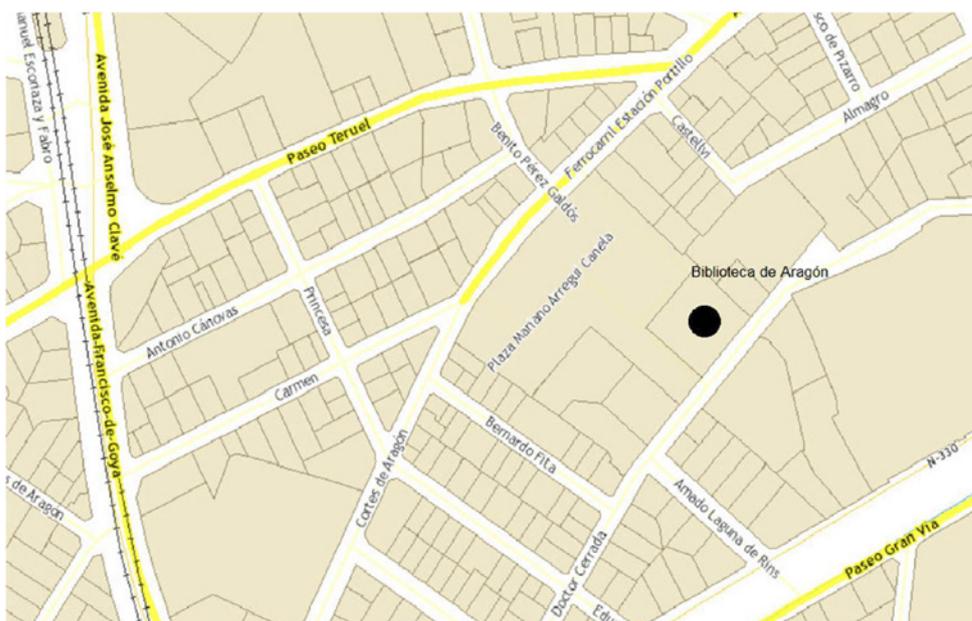
Medios transporte público próximos al centro: Tranvía

Autobuses urbanos líneas 21, 33, 34, 35, 38, 51 y 52

Parada de taxi: Gran Vía de Ramón y Cajal, 50

Estación Bizi número 45, Gran Vía de Ramón y Cajal-Facultad de Económicas y número 48, Plaza de Mariano Arregui

Mapa geográfico de localización



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

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE nº150, de 23 de junio 2007)

Ley 7/2015, de 25 de marzo, de Bibliotecas de Aragón (BOA nº 68, de 10 de abril 2015).

Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE nº 97, de 22 de abril de 1996) y modificado por la Ley 21/2014, de 4 de noviembre (BOE nº 268, de 5 de noviembre de 2014).

Ley 8/2022, de 4 de mayo, por la que se modifica la Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal (BOE nº 107 de 05/05/2022).

Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal (BOE nº 182, de 30 de julio de 2011).

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE nº 155, de 29 de junio de 1985)

Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés (BOA nº 36, de 29 de marzo de 1999).

4- RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS.

Patrimonio Bibliográfico:

Catalogar y conservar las obras en formato físico ingresadas en el centro, ya sean procedentes de Depósito Legal, compras o donaciones.

Seleccionar, catalogar y conservar las obras procedentes del depósito legal de las publicaciones en línea, en colaboración con la Biblioteca Nacional.

Colaborar con el Instituto de Estudios Altoaragoneses y el Instituto de Estudios Turolenses en la actualización, mantenimiento y difusión del Fichero Bibliográfico Aragonés (FBA).

Coordinar el catálogo colectivo del Patrimonio Bibliográfico en Aragón.

Conservar y difundir las obras digitalizadas del Patrimonio Bibliográfico Aragonés a través de la Biblioteca Virtual de Aragón (BIVIAR).

Referencia, Información y Documentación:

Facilitar el acceso al Catálogo de la Red de Bibliotecas de Aragón y contribuir a su normalización, especialmente en lo referido a temática o autoría aragonesa.

Atender las consultas presenciales, telefónicas o a través de correo electrónico, tanto de carácter general como especializadas sobre autores o autoras y temas aragoneses.

Facilitar el acceso a los fondos documentales en la sala de consulta.

Facilitar la consulta del Archivo de la Web española.

Atender las solicitudes de reproducción de documentos para facilitar las mismas en formato papel o digital.

Difusión:

Realizar actividades culturales y de difusión, organizadas tanto por la propia biblioteca como por personas y entidades sin ánimo de lucro que, con fines culturales, soliciten los espacios de la Biblioteca de Aragón destinados para ello.

Mantener actualizada la página web y redes sociales de la Biblioteca.

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

Las personas usuarias de la Biblioteca de Aragón tienen, entre otros, los siguientes derechos:

Acceder libre y gratuitamente a la Biblioteca de Aragón, en las condiciones establecidas por la normativa vigente.

Disponer de la colección actualizada.

Recibir información sobre fondos y servicios.

Acceder a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos de uso.

Participar en las actividades culturales programadas y proponer otras.

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:

- Estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- En el Portal del Gobierno de Aragón [Quejas y Sugerencias](#)

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

COMPROMISO	INDICADOR	MEDICIÓN
1. Tener disponibles para su consulta en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su ingreso en la Biblioteca, al menos el 95% de los fondos procedentes de Depósito Legal o de compra.	1. Porcentaje de obras ingresadas procedentes del Depósito Legal y nuevas adquisiciones, disponibles en plazo señalado.	1. Estadísticas proporcionadas por la Oficina de Depósito Legal en Zaragoza y las proporcionadas por el programa de gestión de bibliotecas ABSYSNET.
2. Digitalizar y publicar anualmente en la Biblioteca Virtual de Aragón (BIVIAR) al menos 50 nuevos documentos.	2. Número de obras digitalizadas.	2. Estadísticas proporcionadas por el programa DIGIBIB.
3. Atender en el plazo máximo de 5 días hábiles el 95% de las consultas especializadas y las consultas electrónicas.	3. Porcentaje de consultas especializadas y electrónicas atendidas en plazo.	3. Fichas de consulta y correos electrónicos de respuesta. Base de datos creada al efecto.
4. Dar respuesta al 95% las solicitudes de reproducción de documentos en un plazo máximo de 5 días hábiles.	4. Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos atendidas en plazo.	4. Fichas de solicitudes de reproducción de documentos. Base de datos creada al efecto

<p>5. Dar respuesta al 95% de las solicitudes de información recibidas en el correo bibliotecadearagon@aragon.es en el plazo máximo de 5 días hábiles.</p>	<p>5. Porcentaje de solicitudes de información resueltas en plazo.</p>	<p>5. Estadísticas de los correos electrónicos remitidos con las respuestas. Base de datos creada al efecto.</p>
<p>6. Dar respuesta al 95% de las solicitudes de información procedentes de la Plataforma de préstamos de Libros Electrónicos(eBiblio) en el plazo máximo de 5 días hábiles.</p>	<p>6. Porcentaje de solicitudes de información resueltas en plazo.</p>	<p>6. Estadísticas de los correos electrónicos remitidos con las respuestas. Base de datos creada al efecto.</p>
<p>7. Dar respuesta al 95% de las solicitudes de particulares y entidades ciudadanas para la celebración de actividades culturales en la Biblioteca de Aragón en un plazo máximo de 5 días hábiles.</p>	<p>7. Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo.</p>	<p>7. Hojas de solicitud presentadas y correos electrónicos de respuesta notificados. Base de datos creada al efecto.</p>

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

Se atienden todas las sugerencias recibidas a través del canal oficial de Quejas y Sugerencias del Gobierno de Aragón.

Además, la biblioteca mantiene los siguientes canales de comunicación con las personas usuarias:

El catálogo de la Red de Bibliotecas de Aragón [OPAC](#)

La página web de la Biblioteca de Aragón <https://bibliotecadearagon.es/>

Las redes sociales <https://www.facebook.com/bibliotecadearagon> y <https://www.instagram.com/bibliotecadearagon>

La plataforma de préstamo eBiblioAragón <https://aragon.ebiblio.es/>

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 AL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GENERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

En relación a la protección del medio ambiente:

Separación de residuos (papel, toner, pilas y baterías) para su eliminación en contenedores específicos.

Instalación de luminarias led en el edificio.

Control de temperatura por medio de termostatos en el edificio.

En relación a la salud laboral:

Redacción e implementación del Plan de autoprotección del centro.

Instalación de desfibriladores.

En relación a 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, y demás legislación.

10.- OTRA INFORMACIÓN.