



ORDEN ECD/1175/2024, de 27 de septiembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano (IAACC 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 de la persona titular del Departamento del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

La Carta de Servicios del Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano (IAACC Pablo Serrano) se aprobó el 7 de abril de 2015 y se publicó en el “Boletín Oficial de Aragón”, número 81, de 30 de abril de 2015. Conforme al artículo 6.5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las Cartas de Servicios deben actualizarse al menos cada cinco años.

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. De acuerdo con ello se ha seguido el procedimiento necesario para la elaboración y aprobación de una carta de servicios actualizada del Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano (IAACC Pablo Serrano), dependiente del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos (IAACC Pablo Serrano) formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, y 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 (IAACC Pablo Serrano), que figura como anexo a esta Orden y dejar sin efecto la Carta de Servicios aprobada por Orden de 7 de abril de 2015, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte.

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, 27 de septiembre de 2024.

**La Consejera de Educación, Cultura y Deporte,
TOMASA HERNÁNDEZ MARTÍN**

ANEXO**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 y promover la creación cultural y artística contemporánea.

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, Cultura y Deporte.

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

Dirección electrónica: IAACC: mpabloserrano@aragon.es

Página web: www.iaacc.es

Teléfonos: IAACC: 976280659 / 976280660.

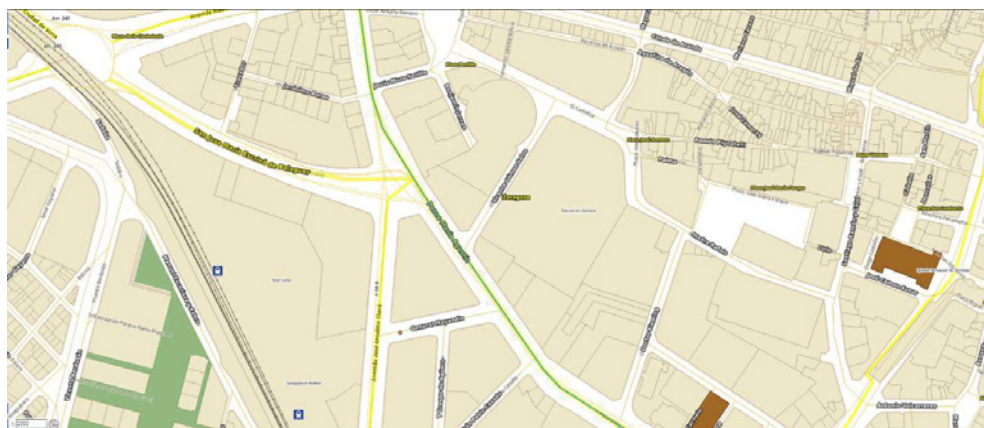
Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h.

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 al museo 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 martes a viernes de 10:00 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 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- R.D. 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 7/1986, de 5 de diciembre, de Museos de Aragón.
- Decreto 56/1987, de 8 de mayo, de desarrollo de la Ley 7/1986, de 5 de diciembre, de Museos de Aragón.

- Decreto 218/1995, de 5 de julio, de creación del Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporáneos Pablo Serrano, modificado por el Decreto 223/2014, de 23 de diciembre, del Gobierno de Aragón.

- Decreto 59/1999, de 25 de mayo, de Gobierno de Aragón, por el que se regulariza la situación registral de la sede del IAACC Pablo Serrano y se acepta la cesión gratuita de ese inmueble acordada por la DPZ.

- Decreto 183/2013, de 19 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se autoriza la constitución de la «Fundación Aragonesa Colección Circa XX Pilar Citoler», se aprueban sus estatutos y se nombran los miembros de su patronato.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:

Exposición permanente:

- Exposición permanente de Pablo Serrano con obras pertenecientes a la colección estable del IAACC (Sala 02)

- Exposición permanente, proyecto "Aragón y las artes. 1939 – 1995". Con el fondo de arte contemporáneo del IAACC Pablo Serrano y préstamos de otras instituciones, coleccionistas y particulares (Salas 03 y 04)

- *Itinerario Circa XX*. Señalización específica en las exposiciones del Museo de los fondos provenientes de la Colección Circa XX Pilar Citoler.

Exposiciones temporales

- Arte contemporáneo nacional e internacional. Exposiciones en diálogo con la obra de Pablo Serrano (sala 01)

- Arte contemporáneo actual, con especial énfasis en la creación contemporánea aragonesa (Sala 00, Sala 94, Espacio Pórtico y Sala 011)

Actividades culturales y educativas

- Conferencias
- Seminarios
- Conciertos
- Cursos
- Talleres
- Visitas guiadas / teatralizadas / mediadas / comentadas
- Programas educativos para centros educativos, adultos y colectivos específicos
- Colonias artísticas
- Residencias artísticas

Actividades formativas

- Cursos especializados
- Estancias de prácticas profesionales

Biblioteca / Fondo documental

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

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 José Luis Lasala
- Fondo Pilar Bayona
- Fondo Hermanos Codín
- Fondo López Velilla

Documentación relacionada con las colecciones

Archivo de conservación-restauración de obras del IAACC

Archivo Fundación-Museo Pablo Serrano

Publicaciones

Hojas de sala informativa sobre las distintas exposiciones.

Catálogos de exposiciones.

Atención a personal investigador y personas usuarias

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.

Sala de conferencias

Aforo de 90 personas.

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

Cabina de control técnico.

4.10. Galería acristalada

Aforo de 110 personas.

Otros servicios

Área y punto de encuentro de visitantes y grupos.

Pabloteca. Espacio intergeneracional / familiar / infantil

Guardarropa, consigna y silla de ruedas.

Venta de publicaciones.

Cesión de espacios

Perfiles en RR.SS.:

Facebook (@IAACCPERRANO)

X (@IAACCPERRANO)

Instagram (iaaccpserrano)

Tik Tok (iaaccpserrano)

Youtube (IAACC Pablo Serrano)

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

Las personas usuarias del IAACC tienen los siguientes derechos:

- Acceso gratuito
- Ser informadas de las condiciones y requisitos para realizar la visita o la consulta
- Ser informadas 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:

- Estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <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 al 98% de las solicitudes de visitas didácticas en un plazo máximo de 3 días hábiles	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Registro establecido al efecto
5. Contestar al 90 % de las solicitudes de información sobre actividades, recibidas por cualquier medio (correo postal, correo electrónico, redes sociales, página web) en un plazo máximo de 5 días hábiles	Porcentaje de solicitudes informadas en plazo	Registro establecido al efecto
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 al 90% de las solicitudes de investigadores e investigadoras para consulta de fondos museísticos en un plazo máximo de 5 días hábiles	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Registro establecido al efecto
9. Responder al 95% de las solicitudes de acceso a biblioteca en 3 días hábiles	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Registro establecido al efecto
10. Responder al 95% de la petición de imágenes en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Registro establecido al efecto

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA 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.
- Encuestas de evaluación de las actividades públicas del museo.
- 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 de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, 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

- Sostenibilidad ambiental. Gestión de los aspectos ambientales más significativos como: eficiencia energética, reducción de consumos y reciclaje de materiales.
- Implementación de otras medidas de sostenibilidad ambiental (reutilización de embalajes para el transporte de obras y de elementos museográficos en las exposiciones).
- 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.
- Instalaciones adecuadas para el acceso pleno al área de exposición para personas con discapacidad motora.
- Bucle magnético para discapacidad auditiva en taquilla recepción.

10. OTRA INFORMACIÓN