



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

ORDEN ECD/1072/2021, de 20 de mayo, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Museo de 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 del Museo de Zaragoza, 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 Museo de Zaragoza, que figura como anexo a la presente Orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Orden, de 29 de octubre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios al ciudadano del Museo de Zaragoza.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la página 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, 20 de mayo de 2021.

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



ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO DE ZARAGOZA

1. PRESENTACIÓN

Misión: El Museo de Zaragoza, en sus cuatro sedes, expone, conserva, investiga y divulga aspectos relevantes del patrimonio arqueológico, artístico y etnológico de Aragón, con especial hincapié en el territorio de la provincia de Zaragoza.

Visión: El Museo de Zaragoza tiene como objetivo ser un centro de referencia de la cultura aragonesa, haciéndola llegar de forma accesible y transparente a todo el público desde el principio de la universalidad de la cultura. Así mismo pretende ser un centro eficaz en la conservación del patrimonio material que custodia para estar abierto a los investigadores externos y a la sociedad en general.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del Centro: Museo de Zaragoza.

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

Direcciones:

- Sede Central: Plaza de los Sitios 6, 50001 Zaragoza
- Sección de Etnología: Parque Grande José Antonio Labordeta s/n, 50009 Zaragoza
- Sección de Cerámica: Parque Grande José Antonio Labordeta s/n, 50009 Zaragoza
- Sección de la Colonia Celsa: Eras s/n, 50760 Velilla de Ebro (Zaragoza)

Dirección electrónica: museoza@aragon.es

Página web: www.museodezaragoza.es

Teléfonos:

Sede Central: 976222181 / 976225682

Sección de Etnología: 976553726

Sección de Cerámica: 976351153

Sección de la Colonia Celsa: 629243670



Fax: Sede Central: 976222378

Horarios de visita:

Sede Central, Antiquedad y Bellas Artes

Martes a sábado de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00

Domingo: de 10:00 a 14:00

Cerrado: lunes no festivos, 1 y 6 de enero y 24, 25 y 31 de diciembre.

Sección de Etnología (actualmente cerrada por renovación museográfica)

Sábados: de 9:00 a 14:00

Domingos y festivos de 10:00 a 14:00

Cerrado lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, 1 y 6 de enero y 24, 25 y 31 de diciembre.

Sección de Cerámica (actualmente cerrada)

Sábados: de 9:00 a 14:00

Domingos y festivos de 10:00 a 14:00

Cerrado lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, 1 y 6 de enero y 24, 25 y 31 de diciembre.

Sección de la Colonia Celsa

Martes a domingo de 9:00 a 13:00

Miércoles y jueves de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 18:00

Cerrado lunes, 1 y 6 de enero, 23 de abril, 15 de agosto, 12 de octubre y 24, 25 y 31 de diciembre.

En todas las sedes el acceso queda suspendido 30 minutos antes de la hora de cierre de la zona expositiva.

Horario de atención al público:

Sede central de lunes a viernes de 9:00 a 14:00



Acceso a biblioteca y archivo (previa petición) de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Medios de transporte público próximos a los centros:

Sede Central

Autobuses 21, 22, 25, 30, 35, 38, 39, 40, 51, 52.

Tranvía línea 1 en las paradas de plaza de Aragón y plaza de España. Parada de taxi más próxima: calle Isaac Peral-Gran Hotel.

Estacionamiento de bicicletas públicas a 50 metros localizado en plaza de Los Sitios. Parking privado "Los Sitios" frente a la entrada principal.

Sedes de Etnología y de Cerámica

Autobús 42.

Tranvía línea 1 en la parada de plaza Emperador Carlos V.

Parada de taxi más próxima: paseo Isabel la Católica-Hospital Miguel Servet.

Estacionamiento de bicicletas públicas a 50 metros, localizado en el parque José Antonio Labordeta.

Sede Colonia Celsa

Desde Zaragoza: Autocares Hife en Estación Intermodal Delicias.

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

- Decreto 474/1962, de 1 de marzo, del Ministerio de Educación Nacional, por el que determinados Museos son declarados monumentos histórico-artísticos.
- Convenio de 2 de junio de 1986, entre el Ministerio de Cultura y la Comunidad Autónoma de Aragón, sobre la gestión de museos y archivos de titularidad estatal.
- Ley 7/1986, de 5 de diciembre de 1986 de Museos de Aragón.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y del Sistema Español de Museos.
- Decreto 56/1987 de 8 de mayo, de desarrollo parcial de la Ley de Museos de Aragón.
- Ley 3/1999 de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés.



- Orden de 11 de marzo de 2002, del Departamento de Cultura y Turismo del Gobierno de Aragón, por la que se completa la declaración originaria de Bien de Interés Cultural del denominado Museo de Bellas Artes de Zaragoza.
- Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- **Exposición permanente:** Antigüedad y Bellas Artes, Etnología, Cerámica y Colonia Celsa.
- **Exposiciones temporales.**
- **Actividades culturales y educativas:** Conferencias, seminarios, cursos- talleres, conciertos, visitas a colectivos escolares, asociaciones u otro tipo de colectivos, visitas a público en general mediante reservas individuales no pertenecientes a asociaciones u otro tipo de colectivos, programa educativo para escolares y adultos, asesoría a colectivos para la realización de visitas autónomas, actividades educativas para colectivos específicos, espacio familiar con material didáctico y biblioteca infantil.
- **Actividades formativas:** Cursos especializados, estancias de prácticas profesionales.
- **Biblioteca:** Biblioteca y hemeroteca especializadas en Arte, Arqueología, Numismática, Etnología, Arte oriental, Museología y Conservación. Dispone de doce puestos de consulta sin conexión a Internet. Reproducción de documentos mediante fotocopia o escaneado. Acceso gratuito de lunes a viernes, previa solicitud.
- **Fotografía:** Reproducción fotográfica de fondos del museo.
- **Publicaciones:** Folleto informativo general de todas las sedes en español, folleto informativo general de todas las sedes en inglés, catálogos de exposiciones temporales, publicaciones periódicas (Boletín), cuadernos didácticos y guías.
- **Archivo:** Documentación de colecciones, fondo antiguo, archivo de conservación-restauración de piezas del museo, archivo fotográfico.
- **Conservación-restauración:** Visitas formativas para profesionales y estudiantes previa solicitud de cita.



- **Atención a investigadores y usuarios:** Área específica de consulta y estudio de los fondos arqueológicos, de Bellas Artes y documentales. Bases de datos de las colecciones y de los fondos bibliográficos y acceso a áreas de reserva temáticas.
- **Tienda y librería:** Publicaciones sobre los fondos del museo, catálogos de exposiciones temporales; guías, materiales didácticos. Reproducciones de piezas singulares del museo, recuerdos relacionados.
- **Guardarropa, consigna y silla de ruedas.**
- **Otros servicios:** Cesión de espacios y salón de actos.

Perfil Facebook: www.facebook.com/MuseodeZaragoza.

Perfil en Twitter: www.twitter.com/MuseodeZaragoza.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los usuarios del museo 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.
- Ser informado electrónicamente sobre el estado de sus gestiones con el Museo.

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: www.aragon.es



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

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
1. Responder al 98% de las solicitudes de visitas didácticas en el plazo de 2 días hábiles	Porcentaje de solicitudes informadas en plazo	Base de datos de visitas didácticas
2. Contestar al 98% de las solicitudes de información recibidas por correo electrónico sobre actividades en un plazo máximo de dos días hábiles	Porcentaje de solicitudes informadas en plazo	Base de datos de solicitudes de información por mail
3. Acoger, al menos, dos nuevas exposiciones temporales al año	Número de exposiciones temporales realizadas	Base de datos de nuevas exposiciones temporales realizadas
4. Realizar, al menos, cinco actividades culturales complementarias cada dos meses	Número de actividades culturales complementarias realizadas cada dos meses	Base de datos actividades culturales complementarias
5. Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios de las visitas guiadas y didácticas superior a 6 (escala de 0 a 10)	Puntuación media obtenida en la encuesta	Encuesta de satisfacción
6. Responder al 90% de las solicitudes de investigadores para consulta de fondos museísticos en un plazo máximo de 2 días hábiles	Porcentaje de solicitudes informadas en plazo	Base de datos de solicitudes de investigadores



7. Responder al 95% de las peticiones de solicitudes de acceso a la biblioteca en un día hábil en un 95%	Porcentaje de solicitudes informadas en plazo	Base de datos de peticiones de acceso a biblioteca
8. Entregar el 85% de las imágenes solicitadas en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de solicitudes entregadas en plazo	Base de datos de entrega de imágenes

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

Los usuarios puedan expresar sus opiniones en:

- Los perfiles del museo en redes sociales.
- En el libro de visitas que se encuentra físicamente en cada una de las sedes del Museo.
- En el libro de visitas virtual de la web del Museo.

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

- Gestión de los aspectos ambientales más significativos como: el consumo energético, de agua o la generación de residuos.
- Especial atención al lenguaje en 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. El Museo se suma a las campañas en este sentido.
- Respeto a las expresiones de cualquier orientación sexual.
- Instalaciones adecuadas para el acceso pleno al área de exposición para diversidades funcionales motrices.