

# CARTA DE SERVICIOS 2016

## INSTITUTO DE ESTUDIOS ALTOARAGONESES

### DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE HUESCA



# 1

## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Instituto de Estudios Altoaragoneses (IEA) fundado en el año 1949 como Instituto de Estudios Oscenses, es un organismo autónomo de la Diputación Provincial de Huesca, con personalidad jurídica propia, adscrito a la Presidencia de la misma y vinculado al Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Su finalidad es la defensa, estudio, investigación y divulgación de la cultura y recursos de la provincia de Huesca y para la consecución de estos fines, de acuerdo con sus Estatutos, dirige su actuación al cumplimiento de las siguientes tareas:

- Defensa del patrimonio cultural altoaragonés y de los intereses socioeconómicos y territoriales del Alto Aragón
- Estudio e investigación de la cultura y recursos del Alto Aragón
- Divulgación de la cultura altoaragonesa
- Coordinación e intercambio con otras entidades de carácter análogo
- Estudio y promoción de los recursos naturales y culturales altoaragoneses, en la búsqueda del crecimiento económico, social y cultural del territorio

# 2

## SERVICIOS DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS ALTOARAGONESES

El Instituto de Estudios Altoaragoneses ofrece sus servicios a los investigadores, a todos los sectores de la ciudadanía, a otras administraciones, instituciones culturales, asociaciones culturales, Universidad, etc.

### **RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**

Servicio de Publicaciones

Actividades culturales

Servicio de Biblioteca

Servicio del Sistema de Información de Patrimonio Cultural Aragonés (SIPCA)

# 3

## SERVICIO DE PUBLICACIONES

El servicio de Publicaciones del Instituto de Estudios Altoaragoneses tiene como principal objetivo facilitar la difusión de la labor investigadora de aquellos trabajos que tengan relación con la provincia de Huesca.

El fondo editorial está compuesto por diferentes Colecciones y por Revistas Científicas. Al frente de cada Colección y Revista hay un director que, a su vez, forma parte de la Comisión de Publicaciones que es el órgano que determina la política editorial del IEA.

### **RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Los procedimientos utilizados son los siguientes:

- Recepción de originales y gestión hasta la evaluación por parte de la Comisión de Publicaciones. En el caso de las Revistas, evaluación por parte del Consejo de Redacción de la misma.
- Información a los autores de las resoluciones de la Comisión de Publicaciones o del Consejo de Redacción de la Revistas.
- Tramitación del ISBN, ISSN y Depósito Legal.
- Gestión de los derechos de reproducción de imágenes y el encargo, en su caso, de fotografías.
- En ocasiones, coedición de publicaciones, en colaboración con otras Instituciones públicas o privadas.
- Recepción de los libros editados, alta en el catálogo virtual del IEA, envío de ejemplares de promoción, intercambio con otras instituciones, envío a las bibliotecas de Aragón.
- Atención a las solicitudes de protocolo.

- Venta de libros solicitados a través del teléfono, correo electrónico, tienda virtual, venta directa y a través de la Distribuidora.
- Mantenimiento y actualización del catálogo de publicaciones del IEA.
- Las Revistas científica se publican en digital en acceso abierto, alojada en la web del IEA a través de la plataforma Open Journal Systems.
- En la biblioteca digital están incorporados los números de todas las Revistas editadas y las publicaciones agotadas.
- Difusión del fondo editorial a través de la página web, redes sociales, así como mediante notas de prensa, presentaciones de libros, participación en ferias, etc.

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

- Derecho a recibir información sobre el Servicio de Publicaciones, su trabajo y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a presentar sus trabajos de investigación, para su valoración y posible publicación por parte del IEA.
- Derecho a conocer el estado de una obra cuya publicación ha sido solicitada.
- Ser respetados en su privacidad manteniendo la confidencialidad y reserva acerca de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.
- Derecho a presentar quejas y sugerencias a través del correo electrónico [iea@iea.es](mailto:iea@iea.es) o teléfono: 974 294 120.
- Ser respetados en sus derechos como autores a través de la firma del oportuno contrato de edición.
- Derecho a recibir ejemplares de las obras de las que sea autor o participe, y solicitar su envío a determinadas personas o instituciones.
- Conocer los plazos de realización comprometidos y que se cumplan estos.

## **COMPROMISO DE CALIDAD**

- Informar a los autores de las publicaciones de las resoluciones de la Comisión de Publicaciones que afecten a sus originales en el plazo máximo de una semana a partir de la celebración de la reunión.
- Informar a los autores de los artículos para alguna de las Revistas del IEA de la resolución del Comité de Redacción de la Revista en el plazo máximo de una semana de su recepción.

- Editar y distribuir el libro en el plazo máximo de dos meses después de recibir las últimas pruebas de la imprenta.
- Comunicar al autor la recepción del libro y los ejemplares que le corresponden en un plazo de tres días.
- Enviar los ejemplares de promoción a los medios de comunicación, instituciones y personas interesadas en el plazo de una semana desde la recepción de la lista facilitada por el autor.
- Incluir la nueva obra en el catálogo de novedades de la página web del IEA en el plazo de tres días desde su recepción.
- Servir los pedidos solicitados por la Distribuidora, en un plazo máximo de dos días.
- Realizar el servicio de intercambio con otras Instituciones al menos tres veces al año.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

Con el fin de verificar el nivel de calidad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia:

- Número de libros comprometidos y editados en un año.
- Porcentaje de plazos cumplidos en la edición, venta y distribución.
- Número de solicitudes presentadas al servicio de originales para su publicación.
- Número de libros vendidos en un año.
- Índice de satisfacción de los usuarios.

# 4

## ACTIVIDADES CULTURALES

Uno de los objetivos del Instituto de Estudios Altoaragoneses es la divulgación de la cultura del Alto Aragón: prestar un servicio de promoción cultural a través de una programación que facilite a la sociedad en general la reflexión intelectual y la transmisión de conocimientos culturales y científicos. Por ello el IEA organiza conferencias, jornadas, cursos, seminarios, congresos, viajes culturales, ciclos cinematográficos, etc. al tiempo que presta colaboración con todas aquellas entidades y asociaciones que solicitan ayuda para su programación cultural.

### **RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**

- Elaboración y planificación a lo largo del año de un programa de actividades culturales.
- Las actividades culturales están dirigidas a la ciudadanía en general y, en ocasiones, a estudiantes de secundaria y universitarios.
- Los eventos culturales son con entrada libre hasta completar el aforo, salvo casos excepcionales: cursos, seminarios, etc. que se realiza a través de inscripción.
- Difusión de las actividades a través de la página web, redes sociales, medios de comunicación, protocolo, asesores y mailing a todos aquellos usuarios que han manifestado su interés en recibir información de la actividades realizadas.
- En los cursos y seminarios se entrega a cada participante, que cumpla con el 80% de asistencia, el correspondiente certificado. En ocasiones se llegan a acuerdos con la Universidad de Zaragoza para obtener créditos de libre elección.

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

- Derecho a recibir información sobre los servicios y recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendido con la máxima corrección por parte del personal.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a presentar quejas y sugerencias a través del correo electrónico [iea@iea.es](mailto:iea@iea.es) o teléfono: 974 294 120.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

- Revisar y mantener diariamente la información actualizada para prestar el servicio de forma rápida y eficaz
- Facilitar los medios para la participación y opinión de los ciudadanos en la organización de actividades.
- Resolución de todas las incidencias detectadas en la organización de cualquier actividad cultural.
- Incorporar la aplicación de los avances tecnológicos para fomentar su difusión.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

Con el fin de verificar el nivel de calidad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia:

- Número de actividades culturales comprometidas y realizadas al año.
- Número de personas y entidades informadas de las actividades que se realizan.
- Porcentaje de incidencias resueltas sobre el total detectadas.
- Incremento de actividades propias, y aumento de participación con otras entidades y asociaciones.
- Índice de satisfacción de los usuarios.

# 5

## SERVICIO DE BIBLIOTECA

De acuerdo a los Estatutos vigentes la biblioteca está al servicio del “estudio y la investigación de la cultura y recursos del Altoaragón” y asume el compromiso de mantener y difundir una amplia colección organizada de libros, revistas, prensa histórica y actual, material cartográfico, fotografía aérea, audiovisuales y recursos digitales sobre temas y autores altoaragoneses, especializándose en Ramón J. Sender, Joaquín Costa, Baltasar Gracián, Vincencio Juan de Latanosa, etc.

Realiza, además, trabajos bibliográficos en cooperación en red con el Instituto Bibliográfico Aragonés (IBA) e Instituto de Estudios Turolenses (IET) con el fin de mantener “coordinación e intercambio con otras entidades de carácter análogo”.

### **RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**

- Préstamo personal de libros, revistas, audiovisuales y recursos digitales. Reserva de ejemplares. Renovación por teléfono y email.
- Lectura y consulta en sala de las colecciones.
- Información bibliográfica y respuesta a las consultas de los usuarios sobre temas y personajes aragoneses tanto en persona como por teléfono, correo electrónico y web.
- Disponibilidad de equipos con acceso a internet y acceso a red wifi gratis.
- Reproducción de documentos (con las limitaciones legales correspondientes) tanto en fotocopias como en copias digitales. Facilitar el acceso a texto completo y descarga de los materiales bibliográficos libres de derechos de autor desde los catálogos en web.
- Boletín quincenal de novedades.

- Préstamo interbibliotecario.
- Desideratas.
- Intercambio de publicaciones.
- Visitas gratuitas guiadas por las bibliotecarias para colegios y otros colectivos.
- Exposiciones bibliográficas mensuales en torno a un tema altoaragonés.

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

- Acceder a los libros y recursos de la información de la Biblioteca de forma libre en los términos que establece la normativa vigente y en las condiciones que en ella se contemplan.
- Acceder de forma libre y gratuita a los servicios de la biblioteca definidos como básicos.
- Obtener cuanta información se precise sobre las colecciones y servicios propios de la biblioteca. Así como sobre otras bibliotecas y centros de información.
- Conocer el estado de las solicitudes. Ser atendido correctamente por el personal de la biblioteca, pudiendo efectuar las reclamaciones que estime oportunas.
- Recibir asistencia técnica y asesoramiento en los ámbitos de actuación propios de la biblioteca.
- Presentar las sugerencias y quejas que puedan existir sobre el funcionamiento de los servicios prestados en la Biblioteca a través del correo electrónico biblioteca@iea.es o teléfono 974 294 120.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

De acuerdo con los servicios ofrecidos, la Biblioteca determina los siguientes compromisos de calidad:

- Atención de las solicitudes realizadas de forma presencial sobre sus servicios, normas de funcionamiento y manejo de las bases de datos y catálogos en un plazo máximo de 30 minutos. En el caso de solicitudes no presenciales el plazo máximo será de 2 días.
- Prestar al menos 3 documentos por usuario entre todas las categorías de recursos de información que ofrece la biblioteca.
- Permitir la renovación y reserva de préstamos a través del teléfono, correo electrónico y web.

- Renovar la colección en un 2% anual.
- Contestar las solicitudes de los usuarios para la adquisición de nuevos títulos en un plazo máximo de 3 días.
- Entregar la información al usuario en los soportes que solicite: papel, soporte informático, correo electrónico, etc.
- Actualizar la página web de la biblioteca.
- Responder a las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en un plazo no superior a 10 días.
- Realizar encuestas de satisfacción entre los usuarios de los servicios de la biblioteca y de las actividades culturales y formativas, utilizando la información obtenida para mejorar los citados servicios y actividades.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

Para poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, la Biblioteca evaluará anualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Porcentaje de inscripciones de usuarios.
- Porcentaje de incremento de las colecciones.
- Porcentaje del préstamo a domicilio.
- Porcentaje de respuestas a consultas
- Índice de satisfacción de los usuarios establecido a través de las encuestas

# 6

## SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PATRIMONIO CULTURAL ARAGONÉS SIPCA

El Sistema de Información de Patrimonio Cultural Aragonés (SIPCA) es una entidad suprainstitucional, compuesta por 25 organismos públicos aragoneses (Gobierno de Aragón, Instituto de Estudios Altoaragoneses, Diputaciones de Huesca y Zaragoza, y 21 Comarcas pertenecientes a las tres provincias).

Esta carta de servicios no se centra sin embargo en los servicios generales de SIPCA, sino únicamente en los servicios desarrollados por la principal unidad componente del SIPCA, la unidad de Coordinación y Desarrollo del SIPCA, radicada en el Instituto de Estudios Altoaragoneses (IEA).

El SIPCA tiene como finalidad mejorar la gestión de la información sobre patrimonio cultural por parte de los organismos públicos, garantizar la colaboración entre estos en materia de documentación de patrimonio cultural, y ofrecer a la ciudadanía recursos y servicios informativos de calidad como fruto del trabajo conjunto de sus organismos componentes.

Los servicios de esta unidad están dirigidos a las administraciones integrantes de SIPCA, a otras administraciones y a todos los sectores de la ciudadanía (profesionales, investigadores, docentes y estudiantes, y público en general).

### **RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**

#### **Servicios prestados a los organismos integrantes de SIPCA**

- Gestión del proceso de integración de nuevos miembros.
- Formación de usuarios.
- Asesoría.
- Gestión de contenidos: migración de inventarios y actualización de datos.

- Coordinación en procesos de producción de nueva información.
- Desarrollo y mejoras de herramientas informáticas para gestión de la información.
- Desarrollo de dispositivos para la exportación de datos a las plataformas web de cada organismo.
- Alojamiento en servidores de bases de datos y aplicaciones de uso compartido.
- Suministro de información periódica sobre novedades técnicas SIPCA.

### **Servicios prestados a otros organismos públicos**

- Elaboración de informes.
- Asesoría: procesos administrativos y técnicos relacionados con patrimonio cultural.
- Servicio de referencia sobre fondos documentales y recursos informativos existentes en otros centros de información.

### **Servicios prestados a la ciudadanía**

- Mantenimiento del portal web [www.sipca.es](http://www.sipca.es)
- Actualización permanente de contenidos del portal.
- Desarrollo de nuevas herramientas y servicios de información web.
- Servicio de consulta: online, telefónico y presencial.
- Servicio de difusión de novedades: listas de distribución, publicación de noticias web.
- Servicio general de difusión a través de los medios de comunicación.
- Mantenimiento y actualización de perfiles en redes sociales: Facebook y Twitter.

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

### **Organismos integrantes de SIPCA**

- Mantenimiento permanente de las herramientas de gestión de la información.
- Recibir asesoramiento, formación, etc., previa solicitud.
- Ser atendidos en sus demandas de información.
- Recibir información periódica de las novedades SIPCA.

### **Organismos públicos**

- Recibir información referente a las consultas realizadas.

## **Ciudadanía**

- Acceso permanente, libre y gratuito a toda la información del sistema que se encuentre libre de restricciones de carácter legal.
- Recibir información referente a las consultas realizadas.
- Recibir información periódica (previa suscripción libre, gratuita y anónima).

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

- Mantenimiento operativo de todas las herramientas de gestión de la información reservadas para uso interno de los organismos integrantes de SIPCA.
- Mantenimiento permanente del portal web público [www.sipca.es](http://www.sipca.es)
- Publicación de contenidos permanentemente actualizados en el portal web.
- Elaboración de informes solicitados por otras administraciones públicas en un plazo máximo de 15 días.
- Resolución de consultas recibidas vía web en un plazo máximo de 7 días.
- Resolución inmediata de consultas telefónicas y presenciales.
- Difusión a través de diversos medios (listas de distribución de noticias, redes sociales, medios de comunicación) de todas las novedades referentes a servicios y contenidos de SIPCA.

## **INDICADORES DE CALIDAD**

- Incremento anual de los fondos documentales de cada sección.
- Número de fichas corregidas o actualizadas.
- Número de consultas al portal web [www.sipca.es](http://www.sipca.es)
- Número de consultas a los perfiles SIPCA en las redes sociales Facebook y Twitter.
- Número de usuarios institucionales con acceso a las herramientas internas de SIPCA.
- Número de consultas de información recibidas por vía telemática, telefónica o presencial.
- Número de solicitudes de informes, asesorías o formación recibidos de otros organismos públicos.
- Número de noticias generadas. Alcance de las listas de distribución de noticias (número de suscriptores registrados).
- Cuantificación de otras actividades de difusión realizadas: charlas, presentaciones y conferencias; participación en cursos; apariciones en medios de comunicación.

# 7

## PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Los ciudadanos podrán participar en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios mediante:

- Remitir escritos de comunicación postal o electrónica a la dirección del IEA.
- Realizar sugerencias de realización de actividades culturales o de edición de publicaciones.
- Participación en las encuestas de satisfacción.
- Presentación de las sugerencias y de las quejas que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Colaboración en el cuidado de los libros y demás recursos de la biblioteca y cumplimiento de los plazos de devolución de los mismos en el servicio de préstamo.
- Donación o cesión de libros y documentos de interés para los fines de la Biblioteca.



## NORMATIVA REGULADORA

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen (BOE núm. 115, de 14 de mayo de 1982).
- Ley 16/1985, de 25 de junio de Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 de junio de 1985)
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la material (BOE núm. 97, de 22 de abril de 1996).
- Ley 7/2015, de 25 de marzo, de Bibliotecas de Aragón (BOA núm. 68 de 10 de abril de 2015).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE 23 de junio de 2007).
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información público y buen gobierno (BOE núm. 295, de 10 de diciembre de 2013).
- Ley 8/2015, de 25 de marzo de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón (BOA núm. 68, de 10 de abril de 2015. BOE núm. 115, de 14 de mayo de 2015).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015).
- Estatutos del Instituto de Estudios Altoaragoneses (BOP HU núm. 34, de 18 de febrero de 2005)

# 9

## MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE ATIENDAN A LA DIVERSIDAD Y MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- Para asegurar la igualdad de género, el Instituto de Estudios Altoaragoneses está obligado al cumplimiento del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas por razón de sexo.
- De acuerdo con los Estatutos constituye un principio básico del IEA el respeto absoluto a todas las ideologías, teorías, métodos, lenguas y corrientes culturales o de investigación dentro del marco constitucional.
- El IEA ofrece sus servicios y sus recursos, en igualdad de oportunidades y sin discriminación a todas las personas, colectivos y entidades que los soliciten.
- Para facilitar el acceso a los servicios prestados, el IEA cuenta con señalización exterior e interior y dispone de sala de usuarios en la biblioteca.

### **SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001-2004

**Dirección**

Calle del Parque, n.º 10  
22002 Huesca

**Contacto**

Teléfono: 974 294 120  
Correo electrónico: [iea@iea.es](mailto:iea@iea.es)

**Página web**

[www.iea.es](http://www.iea.es); [www.sipca.es](http://www.sipca.es)

**Horarios**

**Abierto al público:** de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

**Biblioteca:** de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h. y lunes y miércoles de 17:00 a 20:00 h. de octubre a junio.