

# Carta de serveis

2018-2021

Arxiu de la Corona d'Aragó



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE




# Carta de serveis

2018-2021

**Arxiu de la Corona d'Aragó**





Catàleg de publicacions del Ministeri:

[www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)

Catàleg general de publicacions oficials:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Edició 2018



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General  
de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-027-0



## Índex

Dades identificatives i finalitats de l'Arxiu **5**

Serveis de l'Arxiu **7**

Drets dels usuaris **12**

Participació dels usuaris **13**

Normativa reguladora **14**

Queixes i suggeriments **15**

Compromisos de qualitat **16**

Indicadors de nivell de qualitat **18**

Mesures que assegurin la igualtat de gènere, que atenguin a la diversitat, que hi facilitin l'accés i millorin les condicions de prestació del servei **19**

Sistemes normalitzats de gestió de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals **20**

Mesures d'esmena **21**

Informació complementària **22**

## Dades identificatives i finalitats de l'arxiu

### Dades identificatives

L'Arxiu de la Corona d'Aragó és un centre de titularitat estatal i gestió directa del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, dependent de la Sub-direcció General dels Arxius Estatals (Direcció General de Belles Arts i Patrimoni Cultural).

El Patronat de l'Arxiu de la Corona d'Aragó és l'òrgan col·legiat rector d'aquest Centre. Va ser creat per Reial decret 1267/2006, de 8 de novembre (BOE del 9), i hi participen el Ministeri de Cultura i les comunitats autònomes d'Aragó, Catalunya, Comunitat Valenciana i Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

L'Arxiu de la Corona d'Aragó va néixer com a Arxiu Reial de Barcelona, creat per una decisió sobirana de Jaume II d'Aragó el 1318. Durant segles, va tenir aquesta consideració de propietat estricta del monarca. El 1346, el rei nomenava el seu primer arxiver, amb aquest nom precís, i el 1384 li donava normes pràctiques sobre el càrrec. L'Arxiu va estar allotjat fins al 1770 al Palau Reial de Barcelona. Juntament amb les escriptures referents al Patrimoni Reial, s'hi van custodiar els documents de govern i justícia, i entre aquests les sèries de registres de la Cancelleria règia. A més, també van ingressar-hi –sempre per reial ordre– els fons documentals d'algunes cases del suprimit orde del Temple, arxius confiscats a nobles rebels, i altres arxius patrimonials adquirits per la Corona.

Nomenat des de principis del segle XVIII Arxiu de la Corona d'Aragó, va rebre una nova planta (1738) i un Reglament intern (1754). Entrat el segle XIX, l'arxiver Pròsper de Bofarull, va establir l'Arxiu en el Palau del Lloctinent i va revelar-ne la riquesa històrica amb la publicació sistemàtica de documents en la "Colección de documentos inéditos del Archivo de la Corona de Aragón" iniciada en 1847 i continuada fins a l'actualitat. Alhora, va augmentar-ne els fons en incorporar-hi els arxius històrics de les insti-



tucions que van desaparèixer durant el seu mandat. Els seus successors van prosseguir ambdues línies d'actuació.

L'any 1994 es va posar en funcionament la nova seu de l'Arxiu de la Corona d'Aragó al carrer Almogàvers, on en l'actualitat es concentra el dipòsit i la consulta dels documents.

En 2007 es va tornar a obrir al públic la seu històrica del Palau del Lloctinent, una vegada rehabilitada, amb nous espais per a exposicions i conferències.

L'any 2007 li va ser concedit a l'Arxiu de la Corona d'Aragó el Segell de Patrimoni Europeu, per la seva dimensió transnacional, que acredita el paper essencial d'aquest Arxiu en la història i el territori europeu.

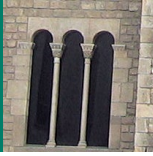
## **Quadre d'organització de fons de l'Arxiu de la Corona d'Aragó**

- Reial Cancelleria (segle IX-1727)
- Consell d'Aragó (segles XVI-XVIII)
- Reial Audiència (1327-1900)
- Reial Patrimoni (segles XIII-XX)
- Generalitat de Catalunya (segle XIV-1714)
- Ordes religiosos i militars (segles IX-XIX)
- Protocols notariais (segles XIII-XX)
- Hisenda (segle XVIII-1976)
- Diversos i col·leccions

## **Finalitats**

L'Arxiu de la Corona d'Aragó té com a finalitat organitzar, custodiar, conservar i difondre la documentació, i els seus tres objectius genèrics són els propis de tots els Arxius Històrics Estatals i dels grans arxius actualment existents:

- La conservació de la documentació, aplicant criteris de conservació preventiva (neteja i control de les condicions ambientals) i realitzant treballs de restauració al laboratori de l'Arxiu.



- La descripció dels seus fons, segons les normes recomanades pel Consell Internacional d'Arxius i les ja existents a Espanya.
- La difusió del seu patrimoni documental, perquè pugui ser accessible als investigadors i usuaris, de manera que l'Arxiu continuï la seva tradició com a centre d'estudis i irradiació de la cultura i història espanyoles.

Des de la Sub-direcció General dels Arxius Estatals s'elaboren, dirigeixen i coordinen les actuacions esmentades de custòdia, conservació i difusió del Patrimoni Documental.

Amb aquests tres objectius, l'Arxiu s'organitza en una Direcció i tres Departaments anomenats de Conservació, Descripció i Referències.

L'Arxiu de la Corona d'Aragó, per raó de la naturalesa i qualitat dels seus documents, dóna un servei preferent a la consulta amb finalitats culturals i de recerca. El Departament de Referències és el que proporciona als usuaris l'accés a la consulta de qualsevol document, i té com a missió específica atendre els usuaris (investigadors, ciutadans i Administració), atenció que s'especifica en l'apartat següent d'aquesta Carta.

## Serveis de l'Arxiu

### Informació general

L'Arxiu de la Corona d'Aragó informa l'usuari dels aspectes següents:

- Assessorament en la recerca i localització de documents: orientació immediata personalitzada als investigadors sobre fons documentals i bibliogràfics de l'Arxiu de la Corona d'Aragó, i d'altres arxius i centres tècnics dependents del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport.
- Expedició de certificats d'assistència d'investigadors a la Sala de Lectura de l'Arxiu de la Corona d'Aragó durant un període de temps determinat.

- Diligències i compulses de reproduccions de documents pertanyents als fons de l'Arxiu de la Corona d'Aragó.
- Respostes a les consultes remeses per correu ordinari o electrònic i fax per investigadors, ciutadans i institucions públiques i privades, sobre els fons documentals de l'Arxiu de la Corona d'Aragó i altres arxius estatals.

## Consulta de documents

Mitjançant el Portal d'Arxius Espanyols (PARES), <http://pares.mcu.es/>, el ciutadà pot accedir via Internet, de forma lliure i gratuïta, les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana i des de qualsevol lloc del món, a les imatges i descripcions de documents disponibles, que s'aniran incrementant i actualitzant de manera progressiva.

La consulta de documents es fa, a més, de manera presencial a la Sala de Lectura, que està dotada amb:

- 68 llocs de treball, amb connexió a la xarxa elèctrica.
- 9 lectors de microfilm per a ús públic.
- 10 ordinadors d'ús públic.

Per a l'accés a la Sala de Lectura es requereix l'acreditació de l'usuari en la secretaria del centre, per la qual des de l'aprovació del Reial decret 1266/2006, de 8 de novembre (pel qual es deroga el Reial Decret 1969/1999, de 23 de desembre, que regulava l'expedició de la targeta nacional d'investigador per a la consulta en els arxius de titularitat estatal i en els adherits al sistema arxivístic espanyol, pel que fa als arxius de titularitat estatal dependents del Ministeri de Cultura), solament és necessària la presentació del Document Nacional d'Identitat, Passaport o Targeta de Resident.

Tota la documentació de l'Arxiu és de lliure accés, ajustant-se a les normes per a l'accés i consulta de documents en els Arxius Estatals.



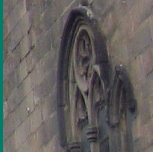
Únicament cal una autorització expressa de la Direcció de l'Arxiu per a la consulta de:

- Documentació en mal estat de conservació o en restauració.
- Documentació en procés de classificació i descripció.
- Fons especials (segells, mapes, plànols, manuscrits i d'altres).

A més, en compliment del disposat en el Reial decret 1708/2011, de 18 de novembre, pel qual s'estableix el Sistema Espanyol d'Arxius i es regula el Sistema d'Arxius de l'Administració General de l'Estat i dels seus Organismes Públics i el seu règim d'accés, Art. 25.2, "cuando en el Archivo existan reproducciones de los documentos solicitados, se dará acceso a éstas como norma general; en estos casos, sólo cuando la materia o circunstancias de la investigación lo justifiquen y el estado de conservación de los documentos lo permita, se autorizará el acceso a los originales previa presentación de la correspondiente solicitud de autorización".

A la Sala de Lectura s'ofereixen els serveis següents:

- Informació a l'investigador sobre fons de l'Arxiu. S'orienta l'investigador en l'ús dels instruments de descripció i base de dades disponibles a la Sala.
- Consulta de documents originals. Les peticions es podran realitzar des de les 9:00 h. fins a mitja hora abans del tancament de la Sala de Lectura a través dels ordinadors disponibles a la Sala a aquest efecte. Amb les restriccions indicades, cada investigador pot sol·licitar un màxim de tres unitats d'instal·lació alhora, però caixes, carpetes, lligalls i altres materials especials s'han de consultar a la taula de treball d'un en un, i pot fer noves peticions a mesura que torni les unitats consultades. La consulta a la Sala de Lectura és individual. El volum diari màxim de documentació que es pot consultar, excepte en situacions vinculades a les possibilitats de servei, és de 9



unitats arxivístiques. L'investigador que necessiti un nombre més gran d'unitats ho ha de comunicar amb antelació al responsable de la Sala, per tal que el Centre disposi la manera i el ritme en què pot fer la consulta, si aquesta és admesa.

- Consulta de còpies en microfilm o suport digital de fons propis i, si escau, d'altres arxius.
- Reserves. Si l'usuari hagués finalitzat la seva sessió de treball sense haver conclòs la consulta del document que tenia en ús, podrà reservar-ho per a un altre dia. Es podran realitzar també a la Sala de Lectura reserves per a altres dies de documents no consultats prèviament, fins a un màxim de tres unitats arxivístiques. Les reserves caduquen a les 13:30 h. del dia sol·licitat.

## Reproducció de documents

L'Arxiu ofereix, amb els límits, les tarifes i les formes de pagament que estableix la legislació vigent, les següents modalitats de reproducció:

- Es faciliten còpies dels originals en format digital, microfilm, còpia en paper a partir de microfilm i diapositiva, d'acord als procediments i les normes internes de reproducció de documents i segons preus i condicions establertes en l'Ordre del Ministeri de Cultura 1077/2011, de 25 d'abril, per la qual es fixen els preus públics de determinats serveis prestats pels òrgans centrals del Ministeri de Cultura.

Els treballs de reproducció de documents es pressuposten pel centre. El lliurament de les reproduccions es formalitza una vegada acceptat el pressupost i abonat l'import corresponent.

- La publicació de reproduccions fotogràfiques de documents requereix la signatura d'un conveni previ de reproducció de documents amb la Subdirecció General dels Arxius Estatals.



## Biblioteca Auxiliar de l'Arxiu

Composta per 27 000 volums, aproximadament, està especialitzada en història i arxivística de l'antiga Corona d'Aragó i està a la disposició dels investigadors. Respecte als seus fons bibliogràfics, existeix un catàleg d'autors i matèries. Forma part del Catàleg Col·lectiu de les Biblioteques Especialitzades del CIDA i dels Arxius dependents de la Sub-direcció General dels Arxius Estatals, i els seus fons estan publicats a la pàgina web.

## Préstecs

Préstec de documents per ser exhibits en exposicions, de forma temporal, d'acord a les normes i directrius establertes per als arxius dependents de la Sub-direcció General dels Arxius Estatals.

## Activitats culturals i educatives

- Es realitzen visites guiades a l'Arxiu per a grups, prèvia sol·licitud raonada a l'adreça del centre almenys amb 15 dies d'antelació.
- L'Arxiu compta amb un aula de treball per a grups, disponible prèvia sol·licitud raonada a l'adreça del centre, amb almenys 15 dies d'antelació.
- L'Arxiu organitza exposicions temporals dels seus fons a la seva seu del Palau del Lloctinent.
- L'Arxiu col·labora amb altres institucions nacionals i estrangeres en la celebració d'exposicions i altres actes culturals.
- La singularitat de l'edifici del Palau del Lloctinent permet la realització d'activitats socioculturals previ l'abonament de les taxes previstes en la legislació vigent.

## Serveis complementaris

- Sala d'actes, amb capacitat per a 125 persones i sistema de traducció simultània.
- Sala d'exposicions.
- Venda de publicacions de l'Arxiu de la Corona d'Aragó: fullets, llibres i Cd-rom.

- Sala de descans.
- Taquilles per a la custòdia dels efectes personals amb els quals no està permès accedir a la Sala de Lectura.

## Drets dels usuaris

### Drets constitucionals

- Tots els espanyols tenen el dret de petició individual i col·lectiva, per escrit, en la forma i amb els efectes que determini la Llei (Art. 29.1 de la Constitució Espanyola)
- Els poders públics han de promoure i tutelar l'accés a la cultura, a la qual tothom té dret (Art. 44.1 de la Constitució Espanyola)

### Drets genèrics

L'Administració de l'Estat garantirà l'accés de tots els ciutadans espanyols als Arxius, Biblioteques i Museus de titularitat estatal, sense perjudici de les restriccions que per raó de la conservació dels béns que s'hi custodien o de la funció de la mateixa institució es puguin establir (Art. 62 Llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol).

Els usuaris tenen dret a:

- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i els funcionaris, que han de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions (Art. 13.e de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques).
- A exigir les responsabilitats de les Administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment (Art. 13.f de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques).
- A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que preveu la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a

la Informació Pública i Bon Govern i la resta de l'ordenament jurídic.

- Relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques (Art. 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques).
- Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les Lleis (Art. 13.i de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques).

## Drets específics


Els usuaris de l'Arxiu tenen, a més, dret a:

- Accedir lliurement i gratuïta als Arxius de titularitat estatal, amb les condicions que estableix la normativa vigent.
- Accedir a la Sala de Lectura, amb l'acreditació prèvia i acceptació de les seves normes internes.
- Rebre informació i orientació sobre els fons de l'Arxiu.
- Accedir als documents i a la seva reproducció d'acord amb les normes i els procediments establerts.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat, higiene i comoditat necessària per a la seva consulta.

## Participació dels usuaris

Els usuaris de l'Arxiu poden participar en la millora de la prestació dels serveis mitjançant:

- La formulació de queixes i suggeriments de conformitat amb el que preveu aquesta Carta de Serveis.
- Els escrits de comunicació postal, telefònica i electrònica remesos a la Direcció de l'Arxiu (carrer Almogàvers, 77, 08018 Barcelona; aca@me.cd.es).

- 
- L'emplenament de qüestionaris de satisfacció.
  - La donació de publicacions resultat de l'estudi dels fons documentals d'aquest Arxiu.


## **Normativa reguladora**

### **Específica de l'Arxiu de la Corona d'Aragó**

- Reial Decret 1267/2006, de 8 de novembre (BOE del 9), pel qual es crea el Patronat de l'Arxiu de la Corona d'Aragó.

### **General dels Arxius Estatals**

- La Llei regularà l'accés dels ciutadans als arxius i registres públics, excepte en allò que afecta la seguretat i defensa de l'Estat, l'esbrinament dels delictes i la intimitat de les persones (Art. 105 b de la Constitució Espanyola)
- Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig (BOE del 14) de Protecció Civil del Dret a l'Honor, a la Intimitat Personal i Familiar i a la Pròpia Imatge.
- Llei 16/1985, de 25 de juny (BOE del 29), de Patrimoni Històric Espanyol.
- Reial Decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril (BOE del 22), pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, regularitzant, aclarint i harmonitzant les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre (BOE de 14 de gener) de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Ordre del Ministeri de Presidència de 18 de gener de 2000 (BOE del 26), per la qual s'estableixen les tarifes dels serveis o activitats subjectes a la taxa per utilització d'espais en museus i altres institucions culturals del Ministeri d'Educació i Cultura.
- Reial Decret 1266/2006, de 8 de novembre (BOE del 28), que deroga el Reial Decret 1969/1999, de 23 de desembre, pel qual es regula l'expedició



de la targeta nacional d'investigador per a la consulta als arxius de titularitat estatal i als adherits al sistema arxivístic espanyol, pel que fa als arxius de titularitat estatal dependents del Ministeri de Cultura.

- **Ordre del Ministeri de Cultura 1077/2011, de 25 d'abril (BOE del 29), per la qual es fixen els preus públics de determinats serveis prestats pels òrgans centrals del Ministeri de Cultura.**
- **Reial Decret 1708/2011, de 18 de novembre (BOE del 25), pel qual s'estableix el Sistema Espanyol d'Arxius i es regula el Sistema d'Arxius de l'Administració General de l'Estat i dels seus Organismes Públics i el seu règim d'accés.**
- **Llei 19/2013, de 9 de desembre (BOE del 10) de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.**
- **Llei 39/2015, d'1 d'octubre (BOE del 2) del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.**
- **Llei 40/2015, d'1 d'octubre (BOE del 2) de Règim Jurídic del Sector Públic.**

## Queixes i suggeriments

Els usuaris poden presentar les seves queixes i suggeriments sobre el funcionament del servei, segons el procediment que estableix el Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol (BOE de 3 de setembre), als llocs i en la forma que s'assenyala a continuació:

- De forma presencial, a l'Arxiu i en els registres de recepció i sortida de l'Administració General de l'Estat.
- Per correu electrònic, a la següent adreça: [aca@mecd.es](mailto:aca@mecd.es)
- A través de la seu electrònica del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/mecd.html>.

- Per correu postal, adreçades a la Direcció de l'Arxiu, ubicat al C/Almogàvers, 77, 08018 - Barcelona.

Els usuaris podran, si així ho desitgen, ser auxiliats pels funcionaris responsables en la seva formulació.

### **Terminis de resposta**

Conforme al que es disposa en el Reial Decret esmentat, la unitat responsable de la gestió de queixes i suggeriments disposa d'un termini de 20 dies per respondre a les mateixes i especificar les mesures correctores a adoptar.

El transcurs d'aquest termini es podrà suspendre en el cas que hagi de requerir-se a l'interessat perquè, en un termini de 10 dies hàbils, formuli els aclariments necessaris per a la seva correcta tramitació.

Si transcorregut el termini establert, el ciutadà no hagués obtingut resposta de l'Administració, podrà dirigir-se a la Inspecció General de Serveis del Ministeri de Cultura per conèixer els motius de la falta de contestació i perquè aquesta Inspecció proposi, si escau, als òrgans competents l'adopció de les mesures oportunes.

### **Efectes**

Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seva presentació interromprà els terminis establerts en la normativa vigent. Les queixes formulades no condicionaran, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir els interessats.

### **Compromisos de qualitat**

L'Arxiu de la Corona d'Aragó ofereix els seus serveis amb uns compromisos de qualitat, que s'especifiquen a continuació:

- Informar de forma presencial sobre accés, normes de funcionament intern, instruments de des-



cripció o localització de documents de manera immediata.


- Accés de l'investigador a la Sala de Lectura de manera immediata, una vegada realitzada l'acreditació corresponent.
- Facilitar les consultes de documents originals i d'obres de referència de la biblioteca auxiliar a la Sala de Lectura de manera immediata.
- Servir en un màxim de deu minuts els documents a la Sala de Lectura.
- Expedició en el termini màxim de tres dies hàbils dels certificats d'assistència i de les factures dels treballs de reproducció de documents.
- Facilitar pressupost dels treballs de reproducció de documents en el termini màxim d'una setmana des de la seva sol·licitud.
- Contestar a les sol·licituds de préstec de documents per a mostres expositives en el termini màxim d'una setmana des de la seva sol·licitud.
- Respondre a les consultes realitzades per correu postal, fax o correu electrònic, sobre dades contingudes en els documents, en un termini màxim de tres dies hàbils des de la seva recepció en l'Arxiu.
- Entregar les reproduccions de documents en format digital en un termini màxim d'una setmana des de la data d'abonament del seu import per part dels interessats.
- Realitzar almenys una exposició temporal anual.
- Respondre en un termini de tres dies hàbils a les sol·licituds de visites guiades per a grups, que hauran de ser tramitades almenys amb 15 dies d'antelació.
- Respondre a les queixes i suggeriments rebuts en un termini inferior a 10 dies hàbils des de la seva recepció en l'Arxiu.



## Indicadors del nivell de qualitat

L'Arxiu avalua anualment la qualitat dels seus serveis tenint en compte el nombre de:

- Consultes d'informació formulades de forma presencial sobre accés, normes de funcionament intern, instruments de descripció o localització especialitzada de documents ateses de manera immediata i percentatge sobre el total.
- Investigadors que prèvia l'acreditació corresponent, han accedit a la Sala de Lectura de manera immediata i percentatge sobre el total.
- Consultes de documents originals i d'obres de referència de la biblioteca auxiliar ateses a la Sala de Lectura de manera immediata i percentatge sobre el total.
- Documents servits a la Sala de Lectura en un termini màxim de deu minuts i percentatge sobre el total.
- Certificats d'assistència i factures de treballs de reproducció de documents expedits en el termini màxim de tres dies hàbils des de la seva sol·licitud i percentatge sobre el total.
- Pressupostos de treballs de reprografia remesos en el termini màxim d'una setmana des de la seva sol·licitud i percentatge sobre el total.
- Contestacions realitzades a sol·licituds de préstec de documents per a mostres expositives en el termini màxim d'una setmana i percentatge sobre el total.
- Respostes proporcionades a les consultes realitzades per correu postal, fax o correu electrònic, sobre dades contingudes en els documents, en el termini màxim de tres dies hàbils des de la seva recepció en l'Arxiu i percentatge sobre el total.
- Treballs de reproducció de documents en format digital lliurats en un termini màxim d'una setmana des de la data d'abonament del seu import per part dels interessats i percentatge sobre el total.

- 
- Exposicions temporals realitzades a l'any.
  - Sol·licituds de reserva per a visites guiades per a grups, tramitades almenys amb 15 dies d'antelació, que han estat contestades en el termini màxim de tres dies hàbils i percentatge sobre el total.
  - Queixes i suggeriments resposts en un termini inferior a 20 dies hàbils des de la seva recepció en l'Arxiu i percentatge sobre el total.

## Mesures que assegurin la igualtat de gènere, que atenguin a la diversitat, que hi facilitin l'accés i millorin les condicions de prestació del servei

- **Per assegurar la igualtat de gènere**, l'Arxiu de la Corona d'Aragó ofereix els seus serveis de conformitat amb criteris plenament objectius i no discriminatoris, complint escrupolosament la normativa vigent i garantint en tot moment un tracte igualitari a tots els ciutadans.
- **Per facilitar-hi l'accés i millorar les condicions del servei**, l'Arxiu de Corona d'Aragó compta amb senyalització exterior i interior (rètols informatius, plaques indicadores), i, per a atendre als usuaris en les seves instal·lacions, disposa d'un punt d'informació al públic a la zona d'accés, taquilles i guarda-roba. Es faciliten també faristols, lupes, llums de llum ultraviolada, guants de làtex i/o cotó i mascaretes protectores per a aquelles persones que ho precisin. L'Arxiu disposa de màquina de cafè i màquina dispensadora d'aigua mineral i refrescs.
- **Per a a col·lectius amb necessitats especials**, la pàgina Web compleix amb normes d'accessibilitat per facilitar la seva consulta a persones discapacitades i es fa un esforç per augmentar la informació de l'Arxiu disponible en l'aplicació PARES, amb els avantatges que això suposa per als ciutadans.

- **Per assegurar una òptima atenció al públic** l'actuació del personal de l'Arxiu es guiarà per un compromís ètic d'actuació i unes regles precises:
  - Compromís ètic d'actuació: en el desenvolupament del seu treball diari el personal de l'Arxiu vetllarà perquè els usuaris siguin tractats amb la major consideració, d'acord amb els principis de màxima ajuda, mínima molèstia, confiança, actuació eficient i tracte personalitzat. Aquests valors s'han d'extremar en l'atenció a les persones que tinguin algun tipus de discapacitat.
  - Regles d'atenció al públic: En el desenvolupament del seu treball diari el personal de l'Arxiu que realitzi la seva tasca en contacte directe amb el públic seguirà les regles següents:
    - Identificar-se adequadament.
    - Escoltar activament a qualsevol consulta o suggeriment del públic.
    - Tractar de resoldre els dubtes o problemes que se li plantegin, utilitzant un llenguatge comprensible.
    - Atendre al públic en tot moment amb amabilitat.

## **Sistemes normalitzats de gestió de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals**

L'Arxiu de Corona d'Aragó compleix la normativa vigent en matèria de:

### **Gestió de qualitat**

- L'Arxiu posa a la disposició dels usuaris un qüestionari per conèixer el grau de satisfacció en relació amb els serveis que presta.

### **Protecció del medi ambient**

- Recollida selectiva de paper i cartró per a reciclatge.

- Reciclatge de tòner i cartutxos d'impressores.
- Mesures de control de la despesa d'aigua.
- Control de condicions ambientals i de seguretat en dipòsits.
- Il·luminació de baix consum.


## Seguretat i higiene

- Aplicació de la normativa de prevenció de riscos laborals.
- Pla d'emergència i evacuació, simulacres periòdics i plans d'autoprotecció.
- Senyalització de les vies d'evacuació i portes i sortides d'emergència mitjançant panells informatius.
- Sistema de detecció i extinció d'incendis.
- Revisió periòdica i manteniment dels extintors i altres mitjans d'extinció d'incendis.
- Equip autònom de respiració.
- Desfibril·lador extern automàtic.
- Revisió dels sistemes d'aire condicionat, com a mesura de prevenció de riscos.
- Formació dels empleats en seguretat laboral i actuació en cas d'incendi.

## Mesures d'esmena

Els usuaris que considerin que l'Arxiu ha incomplert els compromisos assumits en aquesta Carta poden dirigir un escrit o una reclamació a la Direcció de l'Arxiu, (carrer Almogàvers, 77, 08018 Barcelona), que contestarà per escrit.

En cas d'incompliment, la Direcció de l'Arxiu, responsable de la Carta de Servei, dirigirà una carta de disculpes al ciutadà, i li comunicarà les causes de l'incompliment així com les mesures adoptades en relació amb la deficiència observada.



Aquest incompliment no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

## Informació complementària

### Horaris

- Sala de Lectura (C/ Almogàvers):
  - De dilluns a divendres: de 9:00 a 14:30 h.
- Informació i assumptes generals (c/ Almogàvers, 77 i c/ Comtes, 2)
  - De dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 h.  
Tancat: Dissabtes i diumenges. 24 i 31 de desembre. Festes nacionals, de la Comunitat Autònoma i locals.
- Palau del Lloctinent (c/ Comtes, 2):
  - De dilluns a diumenges, de 10:00 a 19:00 h.  
Tancat el 25 de desembre i l'1 de gener.
- Sala d'exposicions temporals:
  - De dimarts a diumenge, de 10:00 a 19:00 h. Dilluns tancada.

### Direccions

- c/ Almogàvers, 77  
08018 Barcelona (Espanya)
- c/ Comtes, 2 (Palau del Lloctinent)  
08002 Barcelona (Espanya)

Telèfon: (34) 93 485 42 85

Fax: (34) 93 300 12 52

Adreça electrònica: [aca@mecd.es](mailto:aca@mecd.es)

### Pàgina web

- Arxiu de la Corona d'Aragó:  
<https://www.mecd.gob.es/archivos-aca/portada.html>
- Portal d'Arxius Espanyols (PARES):  
<http://pares.mcu.es>.
- Catàleg Col·lectiu de la Xarxa de Biblioteques dels Arxius Estats:  
<http://www.mcu.es/ccbae/es/estaticos/contenido.cmd?pagina=estaticos/presentacion>

- Cens guia de arxius d'Espanya i Iberoamèrica:  
<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/portada.htm>
- Guia de fonts documentals d'arxius:  
<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>
- Seu electrònica del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport:  
<https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica.html>.

## Com arribar

- Autobusos:  
Núm. V21, 6, 40, 42 i 141 (c/ Almogàvers);  
Núm. 17, 19, 40 i 45 (c/ Comtes).
- Tramvia: Línia T4, estació "Marina" (c/ Almogàvers).
- Metro:  
Línia 1, estació "Marina" (c/ Almogàvers);  
Línia 4, estació "Jaume I" (c/ Comtes)
- Servei Bicing:  
Avda. Meridiana, 40 (c/ Almogàvers);  
Avda. de la Catedral 6 i Ramon Berenguer -  
Gran-Via Laietana (c/ Comtes)



Seu c/ Comtes, 2



Seu c/ Almogàvers, 77

**La unitat responsable de la Carta de serveis és la Direcció de l'Arxiu.**

Edita: © Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. S. G. de Documentación y Publicaciones. NIPO: 030-18-027-0.