

Carta de servicios

2018-2021

Archivo de la Corona de Aragón



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



Carta de servicios

Archivo de la Corona de Aragón




MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES
Y PATRIMONIO CULTURAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE LOS ARCHIVOS ESTATALES





Catálogo de publicaciones del Ministerio:

www.mecd.gob.es

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Edición 2018



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General

de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-001-4



Índice

Datos identificativos y fines del Archivo **5**

Servicios del Archivo **7**

Derechos de los usuarios **12**

Participación de los usuarios **13**

Normativa reguladora **14**

Quejas y sugerencias **15**

Compromisos de calidad **16**

Indicadores del nivel de calidad **17**

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio **19**

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **20**

Medidas de subsanación **21**

Información complementaria **22**

Datos identificativos y fines del Archivo

Datos identificativos

El Archivo de la Corona de Aragón es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte dependiente de la Subdirección General de los Archivos Estatales (Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural).

El Patronato del Archivo de la Corona de Aragón es el órgano colegiado rector de este Centro. Creado por Real Decreto 1267/2006, de 8 de noviembre (BOE del 9), en él participan el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y las Comunidades Autónomas de Aragón, Cataluña, Comunitat Valenciana y Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

El Archivo de la Corona de Aragón nació como Archivo Real de Barcelona, creado por el rey Jaime II de Aragón en 1318. Durante siglos, tuvo esta consideración de propiedad estricta del monarca. En 1346 el rey nombraba su primer archivero, con este preciso nombre, y en 1384 le daba normas prácticas sobre su cargo. El Archivo estuvo alojado hasta 1770 en el Palacio Real de Barcelona. Junto con las escrituras referentes al Patrimonio Real, se custodiaron allí los documentos de gobierno y justicia, y entre ellos las series de registros de la Cancillería regia. Además, también ingresaron –siempre por real orden– los fondos documentales de algunas casas de la suprimida orden del Temple, archivos confiscados a nobles rebeldes y otros archivos patrimoniales adquiridos por la Corona.

Llamado desde principios del siglo XVIII Archivo de la Corona de Aragón, recibió una nueva planta (1738) y un Reglamento interno (1754). Entrado el siglo XIX, el archivero don Próspero de Bofarull estableció el Archivo en el Palacio de los Virreyes y reveló su riqueza histórica con la publicación de documentos en la “Colección de documentos inéditos del Archivo de la Corona de Aragón”, iniciada en 1847 y continuada hasta la actualidad. Además, acrecentó sus fondos con los



archivos históricos de instituciones del Antiguo Régimen desaparecidas. Sus sucesores prosiguieron ambas líneas de actuación.

En el año 1994 se puso en funcionamiento la nueva sede del Archivo de la Corona de Aragón en la calle Almogàvers, donde en la actualidad se concentra el depósito y la consulta de los documentos.

En 2007 se volvió a abrir al público la sede histórica del Palacio de los Virreyes, una vez rehabilitada, con nuevos espacios para exposiciones y conferencias.

En el año 2007 le fue concedido al Archivo de la Corona de Aragón el Sello de Patrimonio Europeo, por su dimensión transnacional, que acredita el papel esencial de este Archivo en la historia y el territorio europeo.

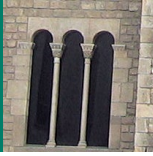
Cuadro de organización de fondos del Archivo de la Corona de Aragón

- Real Cancillería (siglo IX-1727)
- Consejo de Aragón (siglos XVI-XVIII)
- Real Audiencia (1327-1900)
- Real Patrimonio (siglos XIII-XX)
- Generalidad de Cataluña (siglo XIV-1714)
- Órdenes religiosas y militares (siglos IX-XIX)
- Protocolos notariales (siglos XIII-XIX)
- Hacienda (siglo XVIII-1976)
- Diversos y colecciones

Fines

El Archivo de la Corona de Aragón tiene como finalidad organizar, custodiar, conservar y difundir la documentación y sus tres objetivos genéricos son los propios de todos los Archivos Históricos Estatales y de los grandes archivos actualmente existentes:

- La conservación de la documentación, aplicando criterios de conservación preventiva (limpieza y control de las condiciones ambientales) y reali-



zando trabajos de restauración en el laboratorio del Archivo.

- La descripción de sus fondos, según las normas recomendadas por el Consejo Internacional de Archivos y las ya existentes en España.
- La difusión de su patrimonio documental para que pueda ser accesible a los investigadores y usuarios, de manera que el Archivo continúe su tradición como centro de estudios e irradiación de la cultura e historia españolas.

Desde la Subdirección General de los Archivos Estatales se elaboran, dirigen y coordinan las mencionadas actuaciones de custodia, conservación y difusión del Patrimonio Documental.

Con estos tres objetivos, el Archivo se organiza en una dirección y tres departamentos denominados de Conservación, Descripción y Referencias.

El Archivo de la Corona de Aragón, en razón de la naturaleza y calidad de sus documentos, presta un servicio preferente a la consulta con fines culturales y de investigación. El Departamento de Referencias es el que proporciona a los usuarios el acceso a la consulta de cualquier documento, y tiene como misión específica atender a los usuarios (investigadores, ciudadanos y Administración), atención que se especifica en el siguiente apartado de esta Carta.

Servicios del Archivo

Información general

El Archivo de la Corona de Aragón informa al usuario de los siguientes aspectos:

- Asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos: orientación inmediata personalizada a los investigadores sobre fondos documentales y bibliográficos del Archivo de la Corona de Aragón, de otros archivos y centros técnicos dependientes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- Expedición de certificados de asistencia de investigadores a la sala de Investigación del Archivo de la Corona de Aragón durante un periodo de tiempo determinado.
- Diligencias y compulsas de reproducciones de documentos pertenecientes a los fondos del Archivo de la Corona de Aragón.
- Respuestas a las consultas remitidas por correo ordinario o electrónico y fax por parte de investigadores, ciudadanos e instituciones públicas y privadas, sobre los fondos documentales del Archivo de la Corona de Aragón y otros archivos estatales.

Consulta de documentos

Mediante el Portal de Archivos Españoles (PARES), <http://pares.mcu.es/>, el ciudadano puede acceder vía Internet, de forma libre y gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier lugar del mundo, a las imágenes y descripciones de documentos disponibles, que se van incrementando y actualizando de forma progresiva.

La consulta de documentos se puede realizar, además, de forma presencial en la Sala de Investigación, que está dotada con:

- 68 puestos de trabajo, con conexión a la red eléctrica.
- 9 lectores de microfilm de uso público.
- 10 ordenadores de uso público.

Para el acceso a la Sala de Investigación se requiere la acreditación del usuario en la secretaría del centro, para la que, desde la aprobación del Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre (por el que se deroga el Real Decreto 1969/1999, de 23 de diciembre, que regulaba la expedición de la tarjeta nacional de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español, en lo relativo a los archivos de titularidad estatal dependientes del Ministerio de Cultura), solo es necesaria la presentación del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residente.

Toda la documentación del Archivo es de libre acceso, ajustándose a las normas para el acceso y consulta de documentos en los Archivos Estatales.

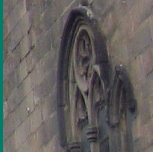
Únicamente se requerirá autorización expresa de la Dirección del Archivo para la consulta de:

- Documentación en mal estado de conservación o en restauración,
- Documentación en proceso de clasificación y descripción,
- Fondos especiales (sellos, mapas, planos, manuscritos y otros).

Además, en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso, art. 25.2, “cuando en el Archivo existan reproducciones de los documentos solicitados, se dará acceso a estas 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”.

En la sala de investigación se prestan estos servicios:

- Información al investigador sobre fondos del Archivo. Se orienta al investigador en el manejo de los instrumentos de descripción y bases de datos disponibles en la sala.
- Consulta de documentos originales. Las peticiones se podrán realizar desde las 9:00 h. hasta media hora antes del cierre de la Sala de Investigación a través de los ordenadores disponibles en la Sala a tal efecto. Con las restricciones indicadas, cada investigador puede solicitar un máximo de tres unidades de instalación al mismo tiempo, pero cajas, carpetas, legajos y otros materiales especiales se consultarán en la mesa



de trabajo de uno en uno, pudiendo efectuar nuevas peticiones a medida que vaya devolviendo las unidades consultadas. La consulta en la Sala de Investigación es individual. El volumen diario máximo de documentación que se puede consultar, salvo en situaciones vinculadas a las posibilidades del servicio, es de nueve unidades archivísticas. El investigador que precise un mayor número de unidades tendrá que comunicarlo con antelación al responsable de la Sala, a fin de que el Centro disponga la forma y ritmo en que podrá realizar la consulta, si ésta fuera admitida.

- Consulta de copias en microfilm o soporte digital de fondos propios y en su caso de otros archivos.
- Reservas. Si el usuario hubiese finalizado su sesión de trabajo sin haber concluido la consulta del documento que tenía en uso, podrá reservarlo para otro día. Se podrán realizar también en la Sala de Investigación reservas para otros días de documentos no consultados previamente, hasta un máximo de tres unidades archivísticas. Las reservas caducan a las 13:30 horas del día solicitado.


Reproducción de documentos

El Archivo ofrece con los límites, tarifas y formas de pago establecidos por la legislación vigente, las siguientes modalidades de reproducción:

- Se facilitan copias de los originales en formato digital, microfilm, copia en papel a partir de microfilm y diapositiva, de acuerdo a los procedimientos y las normas internas de reproducción de documentos y según precios y condiciones establecidas en la Orden del Ministerio de Cultura 1077/2011, de 25 de abril, por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.

Los trabajos de reproducción de documentos se presupuestan por el centro. La entrega de las reproducciones se formaliza una vez aceptado el presupuesto y abonado el importe correspondiente.

- La publicación de reproducciones fotográficas de documentos requiere la firma de un convenio pre-



vio de reproducción de documentos con la Subdirección General de los Archivos Estatales.

Biblioteca auxiliar del Archivo

Compuesta por 27 000 volúmenes, aproximadamente, y especializada en historia y archivística de la antigua Corona de Aragón, está a disposición de los investigadores. Respecto a sus fondos bibliográficos, existe un catálogo de autores y materias. Forma parte del Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Especializadas del CIDA y de los archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales, estando sus fondos publicados en web.

Préstamos

Préstamo de documentos para ser exhibidos en exposiciones, de forma temporal, de acuerdo a las normas y directrices establecidas para los archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

Actividades culturales y educativas

- Se realizan visitas guiadas al Archivo para grupos, previa solicitud razonada a la Dirección del centro con al menos 15 días de antelación.
- El Archivo cuenta con un aula de trabajo para grupos, disponible previa solicitud razonada a la dirección del centro con al menos 15 días de antelación.
- El Archivo organiza exposiciones temporales de sus fondos en su sede del Palacio de los Virreyes.
- El Archivo colabora con otras instituciones nacionales y extranjeras en la celebración de exposiciones y otros actos culturales.
- La singularidad del edificio del Palacio de los Virreyes permite la realización de actividades socioculturales previo el abono de las tasas previstas en la legislación vigente.

Servicios complementarios

- Salón de actos con capacidad para 125 personas con sistema de traducción simultánea.
- Sala de exposiciones.
- Venta de publicaciones del Archivo: folletos, libros y CD-Rom.
- Sala de descanso.
- Taquillas para la custodia de los efectos personales con los cuales no está permitido acceder a la Sala de Investigación.

Derechos de los usuarios

Derechos constitucionales

- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la Ley (Artículo 29.1 de la Constitución Española).
- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (Artículo 44.1 de la Constitución Española).

Derechos genéricos

La Administración del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos españoles a los Archivos, Bibliotecas y Museos de titularidad estatal, sin perjuicio de las restricciones que por razón de la conservación de los bienes en ellos custodiados o de la función de la propia institución pueda establecerse (Artículo 62 Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español).

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (art. 13.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (art. 13.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y al resto del ordenamiento jurídico.
- Relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (art. 13.i) de la Ley 9/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Derechos específicos


Los usuarios del Archivo tienen además derecho a:

- Acceder libre y gratuitamente a los archivos de titularidad estatal, con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Acceder a la sala de investigación, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- Recibir información y orientación sobre los fondos del Archivo.
- Acceder a los documentos y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad, higiene y comodidad para su consulta.

Participación de los usuarios

Los usuarios del Archivo pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

- 
- Los escritos de comunicación postal y electrónica remitidos a la Dirección del Archivo.
 - La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.
 - La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Archivo.


Normativa reguladora

Específica del Archivo de la Corona de Aragón

- Real Decreto 1267/2006, de 8 de noviembre (BOE del 9), por el que se crea el Patronato del Archivo de la Corona de Aragón.

General de los archivos estatales

- La Ley regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros públicos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas (art. 105 b de la Constitución Española).
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo (BOE del 14) de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, (BOE del 29) de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, (BOE del 22) por el que se aprueba el Texto Refundido 16 de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE de 14 de enero) de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura.

- 
- Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre (BOE del 28), por el que se deroga el Real Decreto 1969/1999, de 23 de diciembre, por el que se regulaba la expedición de la tarjeta nacional de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español, en lo relativo a los archivos de titularidad estatal dependientes del Ministerio de Cultura.
 - Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29) por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.
 - Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre (BOE del 25), por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.
 - Ley 19/2013, de 9 de diciembre (BOE del 10) de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) de Régimen Jurídico del Sector Público.

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, (BOE de 3 de septiembre) en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el Archivo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, a la siguiente dirección: aca@me.cd.es.

- A través de la sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:
<http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/mecd.html>.
- Por correo postal, mediante envío a la dirección del Archivo, ubicada en la calle Almogàvers, 77, 08018 Barcelona.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en su formulación.

Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Compromisos de calidad

El Archivo ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Informar de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización de documentos sin tiempo de espera.
- Acceso del investigador a la Sala de Investigación sin tiempo de espera, una vez realizada la acreditación correspondiente.
- Facilitar las consultas de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar en la Sala de Investigación sin tiempo de espera.
- Servir en un máximo de 10 minutos los documentos en la Sala de Investigación.
- Expedición en el plazo máximo de tres días hábiles de los certificados de asistencia y de las facturas de los trabajos de reproducción de documentos.

- Facilitar presupuesto de los trabajos de reproducción de documentos en el plazo máximo de una semana desde su solicitud.
- Contestar a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de una semana desde su solicitud.
- Responder a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, sobre datos contenidos en los documentos, en un plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción en el Archivo.
- Entregar las reproducciones de documentos en formato digital en un plazo máximo de una semana desde la fecha de abono de su importe por parte de los interesados.
- Realizar al menos una exposición temporal al año.
- Responder en un plazo de tres días hábiles a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, que deberán ser tramitadas al menos con quince días hábiles de antelación.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a diez días hábiles.

Indicadores del nivel de calidad

El Archivo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Consultas formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos atendidas sin tiempo de espera y porcentaje sobre el total.
- Investigadores que previa acreditación correspondiente, han accedido a la Sala de Investigación sin tiempo de espera y porcentaje sobre el total.
- Consultas de documentos originales y de obras de referencia de la biblioteca auxiliar atendidas en la Sala de Investigación sin tiempo de espera y porcentaje sobre el total.



- Documentos servidos en la Sala de Investigación en un plazo máximo de diez minutos y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia y facturas de trabajos de reproducción de documentos expedidos en el plazo máximo de tres días hábiles desde su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía remitidos en el plazo máximo de una semana desde su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas a solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de una semana y porcentaje sobre el total.
- Respuestas proporcionadas a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, sobre datos contenidos en los documentos, en el plazo máximo de tres días hábiles desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos en formato digital entregados en un plazo máximo de una semana desde la fecha de abono de su importe por parte de los interesados y porcentaje sobre el total.
- Exposiciones temporales realizadas al año.
- Solicitudes de reserva para visitas guiadas para grupos, tramitadas al menos con quince días hábiles de antelación, que han sido contestadas en el plazo máximo de tres días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a diez días hábiles y porcentaje sobre el total.



Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio

- **Para asegurar la igualdad de género**, el Archivo de la Corona de Aragón presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos.
- **Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio**, el Archivo cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras) y para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información al público en la zona de acceso y taquillas. Se facilitan también atriles, lupas, lámparas de luz ultravioleta, guantes de látex y/o algodón y mascarillas protectoras para aquellas personas que lo precisen. El Archivo dispone de máquina de café y máquina dispensadora de agua mineral y refrescos.
- **En cuanto a colectivos con necesidades especiales**, el Archivo cuenta con acceso para las personas con movilidad reducida, su página web cumple con normas de accesibilidad para facilitar su consulta a personas discapacitadas y se hace un esfuerzo por aumentar la información del Archivo disponible en la aplicación PARES, con las ventajas que esto supone para los ciudadanos.
- **Para asegurar una óptima atención al público** la actuación del personal del Archivo se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:
 - Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario el personal del Archivo velará para que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima

molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

- Reglas de atención al público: En el desarrollo de su trabajo diario el personal del Archivo que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - Identificarse adecuadamente.
 - Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
 - Atender al público en todo momento con amabilidad.

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Archivo de la Corona de Aragón cumple con la normativa vigente en materia de:

Gestión de calidad

- El Archivo pone a disposición de los usuarios un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

Protección del medio ambiente

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

Seguridad e higiene

- Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Plan de emergencia y evacuación, simulacros periódicos y planes de autoprotección.
- Señalización de las vías de evacuación y puertas y salidas de emergencia mediante paneles informativos.
- Sistema de detección y extinción de incendios.
- Revisión periódica y mantenimiento de los extintores y otros medios de extinción de incendios.
- Equipo autónomo de respiración.
- Desfibrilador externo automático.
- Revisión de los sistemas de aire acondicionado, como medida de prevención de riesgos.
- Formación de los empleados en seguridad laboral y actuación en caso de incendio.

Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Archivo ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la Dirección del Archivo (calle Almogàvers, 77, 08018 Barcelona), que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Archivo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Información complementaria

Horarios

- Sala de lectura (c/ Almogàvers 77):
 - De lunes a viernes, de 9:00 a 14:30 h.

- Información y asuntos generales (c/ Almogàvers, 77, y c/ Comtes, 2)
 - De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 h.
 Cerrado: sábados y domingos; 24 y 31 de diciembre; fiestas nacionales, de la Comunidad Autónoma y locales.
- Palacio de los Virreyes (c/ Comtes, 2):
 - De lunes a domingo, de 10:00 a 19:00 h. Cerrado el 25 de diciembre y el 1 de enero.
- Sala de exposiciones temporales (c/ Comtes, 2):
 - De martes a domingo, de 10:00 a 19:00 h. Lunes cerrada.

Direcciones

- c/ Almogàvers, 77
08018 Barcelona (España)
- c/ Comtes, 2 (Palacio de los Virreyes)
08002 Barcelona (España)

Teléfono: (34) 93 485 42 85

Fax: (34) 93 300 12 52

Correo electrónico: aca@meacd.es

Direcciones web de interés

- Archivo de la Corona de Aragón:
<https://www.meacd.gob.es/archivos-aca/portada.html>
- Portal de Archivos Españoles (PARES):
<http://pares.mcu.es>.
- Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales:
<http://www.mcu.es/ccbae/es/consulta/busqueda.cmd>
- Censo guía de archivos de España e Iberoamérica:
<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/portada.htm>
- Guía de fuentes documentales de archivos:
<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>

- Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:
<https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica.html>.

Cómo llegar

- Autobuses:
Líneas V21, 6, 40, 42 y 141 (c/ Almogàvers);
17, 19, 40 y 45 (c/ Comtes).
- Tranvía:
Línea T4 estación Marina (c/ Almogàvers)
- Metro:
Línea 1 estación Marina (c/ Almogàvers);
Línea 4 estación Jaume I (c/ Comtes).
- Servicio Bicing:
Avda. Meridiana, 40 (c/ Almogàvers);
Avda. de la Catedral, 6 y Pl. Ramón Berenguer El Gran (c/ Comtes).



Sede c/ Almogàvers



Sede c/ Comtes

Nota: La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Archivo.

Edita: © Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. S. G. de Documentación y Publicaciones. NIPO: 030-18-001-4.