

# Carta de Servicios

2015-2018

Centro Documental  
de la Memoria Histórica



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



# Carta de Servicios

Centro Documental  
de la Memoria Histórica



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

DIRECCIÓN GENERAL  
DE BELLAS ARTES Y BIENES CULTURALES  
Y DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE LOS ARCHIVOS ESTATALES





Catálogo de publicaciones del Ministerio:  
[www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)  
Catálogo general de publicaciones oficiales:  
[publicacionesoficiales.boe.es](http://publicacionesoficiales.boe.es)

Edición 2014



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

Edita:  
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General  
de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-14-212-X

# Índice

- Datos identificativos y fines del Centro **7**
- Servicios del Centro **9**
- Derechos de los usuarios **16**
- Participación de los usuarios **17**
- Normativa reguladora **17**
- Quejas y sugerencias **19**
- Compromisos de calidad **20**
- Indicadores del nivel de calidad **22**
- 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 **23**
- Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales **25**
- Medidas de subsanación **26**
- Información complementaria **26**



# Datos identificativos y fines del Centro

## Datos identificativos

El Centro Documental de la Memoria Histórica 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 Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas).

El Centro Documental de la Memoria Histórica (CDMH), con sede en Salamanca, se crea en virtud del Real Decreto 697/2007, de 1 de junio. Queda en él integrado el Archivo General de la Guerra Civil Española, antigua Sección de Guerra Civil del Archivo Histórico Nacional.

El núcleo fundamental de la documentación que custodia tiene doble procedencia. Por un lado los fondos procedentes de la incautación realizada por el ejército de Franco durante la Guerra Civil Española en todas aquellas organizaciones, sindicatos, partidos políticos y personas desafectas al régimen franquista. Esta documentación constituyó el grueso fundamental de la documentación de la que se hizo cargo el Ministerio de Cultura a partir de 1979 con la creación de la Sección Guerra Civil del Archivo Histórico Nacional, y a partir de 1999, fecha en que fue creado, el Archivo General de la Guerra Civil Española.

También a partir de 1979 y coincidiendo con la etapa democrática, el Ministerio de Cultura comienza a adquirir fondos y colecciones relacionados con la Guerra Civil Española y con el exilio que provocó, si bien es a partir del año 2005 cuando los fondos adquiridos por el Ministerio alcanzan mayor relevancia.

En cumplimiento de la Ley 21/2005, de 17 de noviembre, de restitución a la Generalidad de Cataluña de los documentos incautados con motivo de la Guerra Civil custodiados en el Archivo General



de la Guerra Civil Española y del Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, de creación del Centro Documental de la Memoria Histórica, se integra el Archivo General de la Guerra Civil Española en el nuevo Centro.

El Centro reúne, recupera, conserva y difunde los fondos documentales, testimonios orales y de otra naturaleza, relativos al periodo histórico comprendido entre 1936 y 1978, para que sean puestos a disposición de los interesados, de los investigadores y de los ciudadanos en general, mediante actividades museísticas, pedagógicas y cuantas sean necesarias para proporcionarles el conocimiento de nuestra historia reciente.

El Centro custodia una rica documentación que puede ser utilizada por los ciudadanos, directamente, mediante consulta in situ de los documentos originales o reproducciones, o indirectamente, solicitando la información que necesiten a través del servicio de información del Centro. Paralelamente se realizan tareas de reproducción de documentos, así como de conservación y descripción, para poder garantizar la preservación del patrimonio documental y ofrecer a la ciudadanía el acceso y disfrute de unos bienes que sirven para garantizar sus derechos y para el conocimiento del pasado histórico más reciente.

## Fines

El Centro Documental de la Memoria Histórica tiene otros fines que vienen establecidos por las funciones detalladas en el Real Decreto de su creación, que son las siguientes:

- Mantener y desarrollar el Archivo General de la Guerra Civil Española.
- Recuperar, reunir, organizar, conservar y poner a disposición de los ciudadanos y, en particular, de los interesados los fondos documentales y las fuentes secundarias que puedan resultar de interés para el estudio de la Guerra Civil, la dictadura franquista, la resistencia guerrillera contra ella, el

exilio, el internamiento de españoles en campos de concentración durante la Segunda Guerra Mundial y la transición.

- Fomentar la investigación histórica sobre la Guerra Civil, el franquismo, el exilio y la transición, y contribuir a la difusión de sus resultados.
- Impulsar la difusión de los fondos del Centro y facilitar la participación activa de los usuarios y de sus organizaciones representativas.
- Asesorar y cooperar en la localización de información para la reparación de la memoria y ayuda a las víctimas de la represión.
- Fomentar la cooperación con organismos equivalentes de otras administraciones públicas.

## Servicios del Centro

### Información general

- En el Centro Documental de la Memoria Histórica el usuario recibe información y orientación sobre la consulta que desee realizar, así como asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos respecto a los fondos bibliográficos y documentales del Centro.
- Información sobre otros archivos, bibliotecas y hemerotecas donde localizar la información solicitada.
- Atención de consultas presenciales y a distancia.
- Búsquedas relativas a la documentación existente en el Centro.
- Información sobre los nuevos ingresos de fondos.

### Compulsa y certificaciones de documentos

- Expedición de compulsas y de certificaciones de documentos del Centro.



- Expedición de certificaciones de asistencia a la Sala de Investigadores.

## Consulta de documentos

A través del 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 irán incrementando y actualizando de forma progresiva.

A través del Portal de Víctimas de la guerra Civil y Represaliados del Franquismo [http://www.mcu.es/novedades/2010/novedades\\_Pares\\_Victimas.html](http://www.mcu.es/novedades/2010/novedades_Pares_Victimas.html) se pueden consultar los nombres de aquellas personas que sufrieron la conculcación de sus derechos desde 1936 hasta 1977.

El Portal de Movimientos Migratorios Iberoamericanos <http://pares.mcu.es/MovimientosMigratorios/staticContent.form;jsessionid=ED8213FFE51F0B05ACE3AA4FEBEB6729?viewName=presentacion> facilita el acceso a los fondos documentales relativos a la emigración española a Iberoamérica en la época contemporánea.

La Base de Datos de Militares Republicanos con Graduación [http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/BBDD\\_militaresRpublicanos.html](http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/BBDD_militaresRpublicanos.html) recoge los nombres de las personas que estuvieron al servicio de la República en las Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden Público o Cuerpo de Carabineros durante la Guerra Civil Española (1936-1939) y cuyos nombramientos aparecieron durante los años del conflicto en publicaciones oficiales.

La base de datos de Desaparecidos del Ejército de Tierra de la República Española (1936-1939) [http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/BBDD\\_pset.html](http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/BBDD_pset.html) recoge los nombres de las personas que pertenecientes al Ejército de la República durante la Guerra Civil Española, fueron causantes del derecho

de percepción de pensión por muerte, desaparición o inutilidad.

La base de datos de Españoles Deportados a Campos de Concentración Nazis

<http://pares.mcu.es/Deportados/servlets/ServletController> reúne básicamente los contenidos de la publicación *Libro Memorial. Españoles deportados a los campos nazis (1940-1945)*, editada por el Ministerio de Cultura de España en 2006, resultado de una investigación de Benito Bermejo y Sandra Checa.

La consulta de documentos se puede realizar, además, en la propia Sala de Investigación del Centro Documental de la Memoria Histórica, que está dotada de:

- 12 puestos de consulta de documentos originales, cinco de ellos con ordenador.
- 2 puestos para consultas por ordenador, uno de ellos con Internet y otro para consulta de documentación gráfica y audiovisual.
- 2 puestos para lectura en microfilm, uno de ellos con posibilidad de reproducción en papel.

Para el acceso a la Sala de Investigadores del Centro Documental de la Memoria Histórica es necesaria la acreditación en la misma. Desde la aprobación del Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre, solo es necesaria la presentación del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residente a la hora de consultar los fondos del Centro de forma presencial. El acceso de los menores de 18 años a la Sala de Investigadores queda restringida, deberán aportar carta escrita y firmada por un docente del centro educativo, con logo y sello del centro, donde se indique la necesidad de consultar los fondos documentales, bibliográficos o museísticos.

De este modo los ciudadanos pueden acceder a la Sala de Investigadores del Centro Documental de la Memoria Histórica donde se proporciona:



- Consulta directa en sala de documentos, de acuerdo con las normas para el acceso y consulta de documentos en los archivos estatales.

Se requerirá autorización expresa de la Dirección para la consulta de:

- Documentación en mal estado de conservación o en restauración (Art. 62 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español).
- Documentos en proceso de organización, reinstalación, descripción o reproducción.
- Fondos Especiales (pergaminos, placas de vidrio, carteles, mapas y planos de gran formato, etcétera).
- Documentos para trabajo en grupo.

El Centro se reserva la facultad de limitar la consulta de la documentación por motivos de conservación, protección de datos de carácter personal, trabajos técnicos o existencia de reproducciones en otros soportes (Art. 62 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español).

- Consulta de copias en microfilm o soporte digital. 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 éstas como norma general, 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».
- Expedición de certificados de asistencia y compulsas de copias de documentos.
- Reserva anticipada para consulta en sala de un máximo de seis unidades de instalación.

- Consulta de obras de la biblioteca y hemeroteca.
- Consulta de instrumentos de descripción.

## Reproducción de documentos

El Centro 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 y papel, de acuerdo con los procedimientos y las normas internas de reproducción de documentos y según precios y condiciones establecidas en la Orden CUL/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 que se ha aceptado y abonado el presupuesto por el interesado.

- La publicación de reproducciones fotográficas de documentos requiere la firma de un convenio previo de reproducción de documentos con la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas.

## Biblioteca Especializada del Centro

Especializada en obras relacionadas con la Guerra Civil Española que está a disposición de los investigadores. El usuario tiene libre acceso a los fondos bibliográficos del Centro Documental que alcanzan en torno a los 60 000 ejemplares, con una importante presencia de publicaciones periódicas (alrededor de los 4000 títulos), sobre los que existe un catálogo de autores, títulos y materias. Respecto a los 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 <http://www.mcu.es/ccbae/es/inicio/inicio.cmd>

## Préstamos

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

## Actividades culturales y educativas


– Exposiciones

### **Exposición permanente sobre temas relacionados con el período histórico 1936-1979**

El Centro Documental de la Memoria Histórica realiza exposiciones relacionadas con la Guerra Civil española, sus antecedentes y consecuencias, el exilio, la dictadura y la transición, así como la experiencia de los republicanos españoles en la II Guerra Mundial. Igualmente y de forma permanente, exhibe documentos y objetos relacionados con la masonería, en la que se muestran más de un centenar de piezas extraídas del fondo documental, bibliográfico e iconográfico masónico conservado en el Centro. Como complemento a esta exposición, se accede a la recreación de una Logia Masónica, realizada por el personal de la Delegación Nacional de Servicios Documentales durante los años de la dictadura.

### **Exposiciones temporales y virtuales**

Periódicamente se organizan exposiciones temporales, en las instalaciones propias dedicadas al efecto o en otras salas o ciudades, sobre temas relacionados con el contenido de los fondos



documentales del Centro y de acuerdo a los fines de difusión del mismo. También de forma virtual a través de la página web del Centro Documental de la Memoria Histórica.

- Proyección de audiovisuales en el edificio del Centro: Como complemento a las exposiciones se pueden ver dos audiovisuales en el aula destinado al efecto con capacidad máxima de 25 personas.
  - Audiovisual sobre el Centro Documental de la Memoria Histórica (duración 10 min.).
  - Audiovisual sobre la Masonería (duración 10 min.).

- Visitas guiadas para grupos al Centro Documental de la Memoria Histórica:

Tienen por objeto dar a conocer la historia del Centro, los fondos documentales que custodia, los servicios que presta y la función social del Centro en la sociedad. Es preciso ponerse en contacto a través del teléfono o por correo electrónico o postal y concertar previamente el día y hora de la visita con la persona responsable del servicio. La contestación a la solicitud es inmediata.

pilar.larumbe@mecd.es  
cdmh@mecd.es

- Otras actividades culturales y educativas:
  - Presentación de libros.
  - Organización de Jornadas, Encuentros nacionales e internacionales, etc.
  - Dirección de seminarios, cursos, etc.
  - Apoyo a instituciones académicas, culturales, de memoria, etc. y colaboración mediante convenios con estas y otros centros similares

## Servicios complementarios

- El Centro Documental de la Memoria Histórica dispone de 20 taquillas con llave para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en sala.

- Venta de publicaciones del Centro: folletos, libros y CD-Rom a través del Servicio de Distribución y Venta de Publicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en Madrid, c/ Abdón Terradas, 7. 28015 MADRID. info.publicaciones@mecd.es

## 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 (Art. 29.1 de la Constitución Española).
- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (Art. 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 (Art. 62 de la Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español).

Los usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (Art. 35.i de la LRJPAC).
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones públicas y del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente (Art. 35.j de la LRJPAC).
- Acceso electrónico a los Servicios Públicos (Art. 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (artículo 35.k. de la LRJPAC).



## Derechos específicos

Los usuarios del Centro Documental de la Memoria Histórica tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- 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 Centro.
- Acceder a los documentos y a su reproducción, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

## Participación de los usuarios

Los usuarios del Centro 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, telefónica y electrónica remitidos a la Dirección del Centro.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Centro.

## Normativa reguladora

### Específica del Centro Documental de la Memoria Histórica

- Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, (BOE del 15) por el que se crea el Centro Documental de la Memoria Histórica.
- Ley 52/2007, de 26 de diciembre (BOE del 27) por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la Guerra Civil y la dictadura.



## General de los archivos estatales

- La Ley regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, 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 16/1985 de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE del 27), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, art. 37.
- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- 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) derogando 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.
- Ley 11/2007, de 22 de junio (BOE del 23), de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- 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, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE del 10).

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento 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 Centro y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado, a la siguiente dirección: [cdmh@mecd.es](mailto:cdmh@mecd.es)
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Centro ubicada en la c/ Gibraltar, n.º 2, 37008 Salamanca.
- A través de la sede electrónica de la Secretaría de Estado de Cultura: <https://sede.mcu.gob.es>

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

## Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.


## Efectos

Las quejas formuladas 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 los interesados.

## Compromisos de calidad

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

- Informar de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización de documentos en un plazo inferior de espera de 15 minutos.
- Expedición de los certificados de asistencia al día siguiente de su solicitud.
- Facilitar presupuesto de los trabajos de reproducción de documentos en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su solicitud siempre que no superen las 10 referencias.
- Poner a disposición de los usuarios a distancia las reproducciones en fotocopia, microfilm, fotocopia de microfilm o imágenes digitales que no superen las 400 copias de un máximo de 10 referencias, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de aceptación del presupuesto por parte de los interesados.

- 
- Expedir compulsas y certificaciones de antecedentes personales en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la fecha de entrada de la solicitud en el CDMH.
  - Realizar reproducciones de documentos solicitados en la Sala de Consultas en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el CDMH y siempre que no superen las 400 unidades.
  - Entregar en el día en que se solicitan, entre las 8:00 y las 13:00 horas, siempre que se soliciten antes de las 13.00 horas, las reproducciones de documentos hasta un máximo de 50 unidades por usuario, solicitadas por vía de urgencia. Las peticiones de este tipo de reproducciones realizadas a partir de las 13:00 horas se entregarán en la mañana siguiente al día de recepción de las solicitudes.
  - Contestar en el mismo día de su recepción a las solicitudes de visitas guiadas de grupos.
  - Contestar a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas en el plazo máximo de un mes desde su solicitud.
  - Tramitar autorizaciones de reproducción en 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud con los datos completos.
  - Responder a las consultas realizadas por correo postal, fax o correo electrónico, sobre datos contenidos en los documentos, en un plazo máximo de 15 días hábiles si es consulta simple o de 30 días hábiles si es compleja, contados a partir del día siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el Centro. Se entiende por consulta simple cuando se solicitan de una a cinco referencias, siendo compleja cuando se solicitan más de seis referencias y no exceden de 30.
  - Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días desde su recepción en el Centro.

## Indicadores del nivel de calidad

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


- Consultas de información formuladas de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos atendidas en un plazo inferior a 15 minutos y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia expedidos al día siguiente al que se presenta la solicitud y porcentaje sobre el total.
- Presupuestos de trabajos de reprografía que no superen las 10 referencias remitidos en un plazo inferior 15 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia, fotografía, microfilm, fotocopia de microfilm o imagen digital que no superen las 400 copias, puestos a disposición de los usuarios a distancia en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de aceptación del presupuesto por parte de los interesados y porcentaje sobre el total.
- Compulsas y certificaciones de antecedentes personales expedidas en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la fecha de entrada de la solicitud en el Centro Documental de la Memoria Histórica y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción de documentos solicitados en la Sala de Consultas realizadas en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el CDMH y siempre que no superen las 400 unidades y porcentaje sobre el total.
- Reproducciones de documentos en fotocopia hasta un máximo de 50 unidades por usuario al día por vía de urgencia, entregadas en el día en que se solicitan, entre las 8:00 y las 13:00 horas, siempre

que se soliciten antes de las 13.00 horas y número de reproducciones solicitadas a partir de las 13:00 horas, entregadas en la mañana siguiente al día de recepción de las solicitudes y porcentaje sobre el total en ambos casos.

- Solicitudes de reserva para visitas guiadas para grupos que han sido contestadas en el mismo día de su recepción y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas realizadas en el plazo máximo de un mes desde su solicitud y porcentaje sobre el total.
- Autorizaciones tramitadas de reproducción en 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud con los datos completos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consultas específicas sobre documentación realizadas a distancia (por fax, correo electrónico y correo postal) atendidas en un plazo máximo de 15 días hábiles si es consulta simple o de 30 días si es compleja, contados a partir del día siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el Centro y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días desde su recepción en el Centro 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 CDMH 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 CDMH cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras, etc.). Dispone de un punto de información al público en la zona de acceso, aseos y dispone de 20 taquillas gratuitas con llave, para la custodia de aquellos efectos personales cuyo acceso no está permitido en la Sala de Consultas. El público tiene a su disposición guías y proyección de audiovisuales de las exposiciones organizadas en el Centro.
- **En cuanto a colectivos con necesidades especiales**, la 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.
- Existen aseos de uso exclusivo preparados para personas con limitaciones de movilidad.
- El acceso al edificio está preparado, (ascensores, rampas, etc.) para las personas con limitaciones de movilidad.
- **Para asegurar una óptima atención al público**, la actuación del personal del Centro se guiará con un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:
  - **Compromiso ético de actuación:** En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Centro 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 y a los emigrantes.

- **Reglas de atención al público:**

En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Centro 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 CDMH cumple con la normativa vigente en materia de:

### **Protección del medio ambiente**

- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.
- Interruptores de luz con temporizador de ahorro energético.
- Instrucciones para la utilización racional de los sistemas de aire acondicionado y de la luz del edificio.





## Seguridad e higiene

- Aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Plan de emergencia y evacuación, simulacros periódicos y planes de autoprotección.
- Sistema de detección y extinción de incendios.
- Revisión periódica y mantenimiento de los extintores y otros medios de extinción de incendios.
- Señalización de las vías de evacuación y puertas y salidas de emergencia mediante paneles informativos.
- 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 CDMH ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación al titular de la Dirección del CDMH, c/ Gibraltar, n.º 2, 37008 Salamanca.

En caso de incumplimiento, el titular de la Dirección del CDMH, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá carta 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 Investigación/Consulta

De lunes a jueves: de 8:30 a 20:30 horas, en horario ininterrumpido.

Viernes: de 8:30 a 19:30 horas en horario ininterrumpido.

Consultar horarios para la consulta de fondos depositados en el AHP.

#### – Información y asuntos generales

De lunes a viernes: de 8:30 a 14:30 horas

Cerrado: sábados y domingos. 24 y 31 de diciembre. Fiestas nacionales. Fiestas locales (12 de junio y 8 de septiembre) y fiestas de la Comunidad Autónoma (23 de abril).

#### – Salas de exposiciones (acceso libre y gratuito)

Abiertas todo el año de martes a domingo, en horario ininterrumpido de 12:00 a 20:00 horas.

Lunes cerrado.

## Direcciones

c/ Gibraltar, n.º 2

37008 Salamanca

Teléfonos: (34) 923 212 845 y (34) 923 212 535

Fax: (34) 923 26 47 30

Correo electrónico: [cdmh@mecd.es](mailto:cdmh@mecd.es)

## Página web

Centro Documental de la Memoria Histórica

<http://www.mcu.es/archivos/MC/CDMH/index.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/>

Base de Datos de Militares Republicanos con Graduación

[http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/BBDD\\_militaresRepublicanos.html](http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/BBDD_militaresRepublicanos.html)



**Base de datos de Desaparecidos del Ejército de Tierra de la República Española (1936-1939)**

[http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/BBDD\\_pset.html](http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/BBDD_pset.html)

**Espanoles Deportados a Campos de Concentración Nazis**

<http://pares.mcu.es/Deportados/servlets/ServletController>

**Portal de Movimientos Migratorios Iberoamericanos**

<http://pares.mcu.es/MovimientosMigratorios/staticContent.form?viewName=presentacion>

**Portal de Víctimas de la Guerra Civil y Represaliados del Franquismo**

[http://www.mcu.es/novedades/2010/novedades\\_Pares\\_Victimas.html](http://www.mcu.es/novedades/2010/novedades_Pares_Victimas.html)

**Censo guía de archivos de España e Iberoamérica**

<http://censoarchivos.mcu.es>

**Guía de fuentes documentales de archivos**

<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>

**Sede electrónica del la Secretaría de Estado de Cultura**

<https://sede.mcu.gob.es>

## Cómo llegar

**Aeropuerto:**

Calvarrasa de Abajo  
Tel.: 923 329 600

**Tren:**

Informacion Renfe  
Tel.: 902 320 320

**Autobuses:**

Madrid (Empresa Auto-Res)  
Tel.: 902 020 999

Salamanca (Estación de Autobuses)  
Tel.: 923 236 717

**Vehículos:**

El CDMH se encuentra en zona peatonal y no se puede acceder con vehículos a la calle en que se encuentra

Aparcamientos cercanos: Plaza Fray Luís de León, Plaza de Colón y Reyes de España.

**Autobuses urbanos:**

Paseo del Rector Esperabé

Plaza del Mercado

Calle San Pablo

Reyes de España

\* La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Centro.

