

- 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>

## Normativa reguladora

- Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, por el que se crea el Centro Documental de la Memoria Histórica.
- Ley 52/2007, de 26 de diciembre, 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.
- 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.

## Identificación y fines del Centro

El Centro Documental de la Memoria Histórica, con sede en Salamanca, 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). Fue creado 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 Centro tiene como fines:

- 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.

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

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

## Información complementaria

### Horarios:

*Sala de Investigación/Consulta*  
 - De lunes a jueves en horario ininterrumpido: de 8:30 a 20:30 h.  
 - Viernes en horario ininterrumpido: de 8:30 a 19:30 h. Consultar horarios para fondos depositados en el AHP.

### Información y asuntos generales

- De lunes a viernes: de 8:30 a 14:30 h.  
 - 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 h.

Lunes cerrado.

### Dirección

Calle Gibraltar, n.º 2  
 37008 Salamanca  
 Teléfonos: (34) 923 21 28 45 y (34) 923 21 25 35  
 Fax: (34) 923 26 47 30  
 Correo electrónico: [cdmh@mececd.es](mailto:cdmh@mececd.es)  
 Solicitud visitas para grupos [pilar.larumbe@mececd.es](mailto:pilar.larumbe@mececd.es)  
[cdmh@mececd.es](mailto:cdmh@mececd.es)

### Página web

Centro Documental de la Memoria Histórica  
<http://www.mcu.es/archivos/MC/CD/MH/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)

### Españoles Deportados a Campos de Concentración Nazi

<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 de la Secretaría de Estado de Cultura

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

### Cómo llegar

#### Aeropuerto: Calvarrasa de Abajo

Tel.: 923 329 600

#### Tren: Información 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 Luis de León, Plaza de Colón y Reyes de España.

#### Autobuses urbanos:

Paseo del Rector Esperabé  
 Plaza del Mercado  
 Calle San Pablo  
 Reyes de España

# Carta de Servicios

2015-2018

## Centro Documental de la Memoria Histórica



# Servicios que presta el Centro

## Información general

Asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos respecto de los fondos documentales y bibliográficos del Centro y de otros centros, archivos, bibliotecas y hemerotecas; así como orientación personalizada sobre la consulta que desea realizar y sobre el manejo de las bases de datos y sistemas de información.

## Consulta de documentos

Se facilita la consulta directa o reproducciones de los fondos documentales en la Sala de Investigadores, así como la consulta por correspondencia, teléfono, fax, correo electrónico o a través del Portal de Archivos Españoles (PARES). El Centro es de libre acceso a los usuarios, que tan solo han de mostrar su DNI o Pasaporte. Los menores de 18 años deberán aportar un documento firmado por un docente de un centro educativo justificando la necesidad de la consulta de fondos.

## Reproducción de documentos

Se facilita copia de documentos, en las siguientes modalidades: fotocopia, microfilm, copia en papel a partir de microfilm, diapositiva o copia digital previo abono del importe correspondiente y sujeto a la normativa vigente.

Compulsas y certificaciones de documentos del Centro.

## Biblioteca especializada

A disposición de los usuarios existe una biblioteca y hemeroteca especializadas en obras relacionadas con la Guerra Civil Española, el exilio, la dictadura franquista y la transición a la democracia en España, así como sobre la masonería y sociedades afines.

## Préstamos

Se facilita el préstamo de fondos documentales para muestras expositivas, previa autorización mediante Orden Ministerial y sujeto a las normas y directrices de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

## Actividades culturales y educativas:

Todas las actividades de difusión organizadas por el CDMH tienen carácter gratuito. Exposiciones permanentes y temporales sobre la masonería, la Guerra Civil, el exilio, la dictadura, la transición y la participación de los republicanos españoles en la II Guerra Mundial; exposiciones virtuales; proyección de audiovisuales; visitas guiadas al CDMH para grupos.

El Centro cuenta con un aula para la realización de actividades de difusión con capacidad máxima de 25 personas.

## Otras actividades culturales y educativas:

Presentación de libros, películas y/o documentales relacionados con los fondos custodiados en el CDMH; organización de jornadas, conferencias, actos conmemorativos; apoyo a instituciones académicas, culturales, de memoria, etc. y convenios de colaboración con éstas y otros centros similares.

# Derechos específicos de los usuarios

- A acceder libre y gratuitamente al Centro con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- A acceder a la Sala de Investigación, previa acreditación y aceptación de sus normas internas.
- A recibir información y orientación sobre los fondos.
- A acceder a los documentos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- A disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

# Compromisos de calidad

- 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 del certificado de asistencia al día siguiente en que se presenta la 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 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 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 hábiles desde su recepción en el Centro.

# Indicadores del nivel de calidad

El Centro evaluará anualmente la calidad de sus servicios, 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 a 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 CDMH 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 solicitudes de préstamo de documentos para muestras expositivas realizadas en el plazo máximo 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 Archivo y porcentaje sobre el total.

# Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Centro ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Centro, 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.

# 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.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Centro.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Centro.

# 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@mece.es](mailto:cdmh@mece.es).