

## Servicios que presta el Archivo

### Información general

El Archivo proporciona asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos en los fondos documentales del Archivo y otros centros dependientes del Ministerio de Cultura y Deporte, así mismo suministra información y orientación personalizada sobre la consulta que desea realizar y sobre el manejo de las bases de datos del Archivo.

### Consulta de documentos

Se facilita la consulta directa de los fondos documentales en la sala de consulta y la consulta por correspondencia, teléfono, fax, correo electrónico o a través del Portal de Archivos Españoles (PARES). El Archivo es de libre acceso a los usuarios, que tan solo han de mostrar su DNI o Pasaporte. La sala de consulta dispone de lectores-reproductores de microfilm y ordenadores para la consulta de imágenes digitales.

### Reproducción de documentos

El Archivo ofrece, con los límites, tarifas y formas de pago establecidos en la normativa vigente, reproducción de sus fondos en copias en papel o captura digital.

### Biblioteca especializada

Cuenta con cerca de 30 000 volúmenes a disposición de los usuarios. A los fondos bibliográficos se accede desde la sala de consulta.

### Préstamos para exposiciones

Se facilita el préstamo de fondos documentales del Archivo 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

El Archivo ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas a grupos, hasta un máximo de 24 personas, en horario de mañana. Para concertarlas, se deberá poner en contacto con el Departamento de Referencias.

La finalidad de la «pieza del mes» es difundir los fondos del Archivo mediante la exposición periódica de algunos de sus documentos más representativos.

### Servicios complementarios

El Archivo cuenta con zona de descanso y salón de actos con capacidad para 100 personas.

## Derechos específicos de los usuarios

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

## Compromisos de calidad

- Informar al investigador y al ciudadano de forma presencial sobre el acceso y consulta de documentos y otros servicios que ofrece el Archivo con un plazo máximo de espera de 10 minutos.
- Respuesta a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo.
- Expedición de certificados de asistencia a la sala de consulta en un plazo máximo de 24 horas.
- Entrega de documentos y microfilmes solicitados en la sala de consulta en un plazo máximo de espera de 20 minutos.

- Entrega de reproducciones en un plazo máximo de 5 meses a partir de la aceptación del presupuesto o pedido en firme.
- Obtención en un plazo máximo de 1 mes de certificaciones y copias en papel compulsadas de documentos de libre acceso..
- Responder en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su petición a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, que deberán ser tramitadas al menos con 15 días de antelación.
- Responder en un plazo inferior a 1 mes desde su petición a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones, que deberán cursar las instituciones con 2 meses como mínimo de antelación.
- El plazo de contestación a las quejas y sugerencias será inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo.

## Indicadores del nivel de calidad

- Solicitudes de información presenciales sobre acceso, consulta de documentos y servicios que ofrece el Archivo atendidas en un plazo inferior a 10 minutos, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consultas por fax, correo postal o correo electrónico en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo, y porcentaje sobre el total.
- Certificados de asistencia expedidos en el plazo máximo de espera de 24 horas, y porcentaje sobre el total.
- Documentos entregados en la sala de consulta, en un plazo máximo de espera de 20 minutos tras su solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Trabajos de reproducción entregados en un plazo máximo de 5 meses a partir de la aceptación del presupuesto o pedido en firme, y porcentaje sobre el total.
- Certificaciones y copias en papel compulsadas de documentos en un plazo máximo de 1 mes desde su solicitud, y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las solicitudes de visitas guiadas para grupos, en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su petición, y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones realizadas en un plazo inferior a 1 mes desde su petición a las solicitudes de préstamos para muestras expositivas, y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.

## 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 unidad responsable de la misma, 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.

## 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.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Archivo.
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción.

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según lo establecido en el R.D.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, a través del formulario disponible en el Archivo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Archivo, ubicada en la calle de Serrano n.º 115; 28006 Madrid.
- Por correo electrónico, suscritas con la firma electrónica del interesado a la siguiente dirección: [ahn@cultura.gob.es](mailto:ahn@cultura.gob.es)
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://sede.mcu.gob.es>

## Normativa reguladora

- Real Decreto de 28 de marzo de 1866 por el que se crea el Archivo Histórico Nacional.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), del Patrimonio Histórico Español.
- 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 la 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.
- 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 de 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.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Real Decreto-Ley 2/2018, de 13 de abril, por el que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.

## Identificación y fines del Archivo

El Archivo Histórico Nacional es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura y Deporte, dependiente de la Subdirección General de los Archivos Estatales (Dirección General de Bellas Artes). Por 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, el Archivo Histórico Nacional es el archivo histórico de la Administración General del Estado.

El Archivo tiene como fines:

- La conservación del patrimonio documental, por lo que es considerado el depósito histórico español con mayor volumen de documentación.
- La descripción de sus fondos, según las normas recomendadas recientemente por el Consejo Internacional de Archivos y las ya existentes en España.
- La difusión de su patrimonio documental, de forma libre y gratuita, para que pueda ser accesible a investigadores y usuarios, de manera que el Archivo se convierta en un centro de estudios e irradiación de la cultura e historia española.

El Archivo Histórico Nacional, por razón de la calidad de sus propios 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, excepto aquellos que contengan datos que estén restringidos por las disposiciones vigentes o aquellos cuyo estado de conservación desaconseje su manipulación. Además, tiene como misión específica atender a los usuarios (investigadores, ciudadanos y Administración).

La Subdirección General de los Archivos Estatales elabora, dirige y coordina las mencionadas actuaciones de custodia, conservación y difusión del patrimonio documental.

## Información complementaria

### Horarios

- Sala de consulta:
  - Del 16 de septiembre al 15 de junio: de lunes a jueves de 8:30 a 18:00 h. y viernes de 8:30 a 14:30 h.
  - Del 16 de junio al 15 de septiembre: de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h.
- Servicio de documentos:
  - Del 16 de septiembre al 15 de junio: de lunes a jueves de 8:30 a 17:00 h. y viernes de 8:30 a 13:30 h.
  - Del 16 de junio al 15 de septiembre: de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 h.
- Visita pedagógica  
Se harán en horario de mañana, previa cita.
- Cerrado: Sábados y domingos, 24 y 31 de diciembre, fiestas nacionales, fiestas de la comunidad autónoma (2 de mayo) y locales (15 de mayo y 9 de noviembre).  
Cualquier cambio en el horario se reflejará en la página web del AHN de manera inmediata.

### Dirección

C/ Serrano, 115. 28006 Madrid

### Teléfonos

- Centralita: (34) 91 768 85 00
- Dirección: (34) 91 563 59 23 / (34) 91 768 85 34 / (34) 91 768 85 36
- Secretaría de Referencias (34) 91 768 85 22

### Correo electrónico

ahn@cultura.gob.es

### Acceso

La entrada al Archivo es libre, previa presentación de la documentación acreditativa. Los gru-

pos que tengan programada una visita deberán enviar una relación de personas asistentes.

El edificio del Archivo se encuentra dentro del complejo del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

### Página web

Archivo Histórico Nacional: <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/ahn/portada.html>

Portal de Archivos Españoles (PARES): <https://pares.mecd.gob.es/inicio.html>

Portal de Víctimas de la Guerra Civil y Represaliados del Franquismo: <http://pares.mcu.es/victimasGCFPortal/>

Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales: <http://www.mcu.es/ccbae/>

Censo-Guía de Archivos de España e Iberoamérica: <http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia>

Guía de fuentes documentales de archivos: <http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=in it&language=es>

Legislación Histórica de España: <http://www.mcu.es/archivos/lhe/>

Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://sede.mcu.gob.es>

### Cómo llegar

- Cercanías RENFE. Nuevos Ministerios: Líneas C1, C2, C7, C10
- Metro  
Línea 6 (República Argentina)  
Línea 7 (Gregorio Marañón)  
Línea 10 (Gregorio Marañón)
- Autobuses urbanos  
Líneas 16, 19 y 51.



# Carta de Servicios

2019-2022

## Archivo Histórico Nacional



\* La Unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Archivo

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica.  
Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones.  
NIPO: 030-18-001-4  
DOI: 10.4438/030-18-001-4

