

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 o 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. El acceso a menores de 18 años queda restringido.

Reproducción de documentos

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

Biblioteca especializada

A disposición de los usuarios existen 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, que deben ser concertadas con un mínimo de 15 días de antelación mediante correo electrónico a [difusion.cdmh@cultura.gob.es](mailto:cdmh@cultura.gob.es).

El Centro cuenta con un salón de actos para la realización de actividades de difusión con una capacidad máxima de 125 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.

Redes sociales

A través de las redes sociales (Facebook y Twitter) de la Subdirección General de Archivos Estatales, se lleva a cabo una labor de divulgación de las actividades culturales y educativas llevadas a cabo por el CDMH.

Cesión de espacios

Mediante convenio con el Ministerio Cultura y Deporte, y previo abono de las tasas previstas en la legislación vigente, se podrán utilizar el salón de actos y la sala de exposiciones para la celebración de conferencias, debates, proyecciones u otros eventos culturales organizados por entidades

públicas o privadas, así como otros espacios del Archivo para grabaciones de carácter cultural y divulgativo.

Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios tienen, entre otros, los siguientes derechos específicos:

- 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 las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

Compromisos de calidad

- Informar de forma presencial sobre acceso, normas de funcionamiento interno, instrumentos de descripción o localización especializada de documentos en un tiempo de espera inferior a 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 20 días hábiles desde su solicitud siempre que no superen las 10 referencias.
- Poner a disposición de los usuarios las reproducciones en fotocopia, fotocopia de microfilm o imágenes digitales que no superen las 400 copias de un máximo de 10 referencias, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de aceptación del presupuesto por parte de los interesados.
- Responder a consultas relacionadas con antecedentes documentales en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de entrada de la solicitud en el CDMH.
- Entregar en el día en que se solicitan, siempre que se soliciten antes de las 12.00 horas, las reproducciones de documentos solicitadas por vía de urgencia, hasta un máximo de 50 unidades por usuario presencial una vez al mes.
- Contestar en un plazo máximo de 3 días hábiles las peticiones de visitas guiadas de grupos solicitadas con 15 días de antelación.
- Contestar a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud con la documentación necesaria.
- Tramitar autorizaciones de reproducción, mediante licencia, en 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud con los datos completos.
- Responder a las consultas específicas sobre datos contenidos en los documentos realizadas a distancia (por correo postal, fax o correo electrónico) en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el Centro.
- 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 tiempo de espera 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 20 días hábiles y porcentaje sobre el total.

- Trabajos de reproducción de documentos en fotocopia, fotocopias de microfilm o imagen digital que no superen las 400 copias, puestos a disposición de los usuarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de aceptación del presupuesto por parte de los interesados.
- Consultas relacionadas con antecedentes documentales respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de entrada de la solicitud en el Centro y porcentaje sobre el total.
- Reproducciones de documentos solicitadas por vía de urgencia, hasta un máximo de 50 unidades por usuario presencial una vez al mes, entregadas en el mismo día que se soliciten y porcentaje sobre el total.
- Solicitudes de reserva para visitas guiadas para grupos que han sido contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las solicitudes de préstamo de documentos para exposiciones remitidas en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud con la documentación necesaria y porcentaje sobre el total.
- Autorizaciones de reproducción, mediante licencia, tramitadas en 15 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 datos contenidos en los documentos realizadas a distancia (por correo postal, fax o correo electrónico), atendidas en un plazo máximo de 20 días hábiles 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 hábiles desde su recepción en el Centro 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, que se responderá por escrito.

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 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 Centro y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico, a la siguiente dirección: cdmh@cultura.gob.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 del Ministerio de Cultura y Deporte: <https://sede.mcu.gob.es/SedeElectronica/index.jsp>.

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 Cultura y Deporte, dependiente de la Subdirección General de los Archivos Estatales (Dirección General de Bellas Artes). 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 a la democracia.
- 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.

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

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

Edita: © Ministerio de Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. NIP0: 822-19-013-2

Información complementaria

Horario

- **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).
- **Sala de investigación/consulta**
 - De lunes a jueves: de 8:30 a 20:30 horas.
 - Viernes: de 8:30 a 19:30 horas.
 - Consultar horarios para fondos depositados en el AHP.
 - Consultar horarios especiales de Navidad y fiestas locales.
- **Salas de exposiciones (acceso libre y gratuito)**
 - Martes a viernes: de 11:00 a 18:00 h.
 - Sábados: de 11:00 a 20:00 horas
 - Domingos y festivos: de 11:00 a 15:00 h.
 - Lunes cerrado.

Dirección

- C/ Gibraltar, nº 2. 37008 Salamanca
- **Teléfonos:** (34) 923 21 28 45 y (34) 923 21 25 35
- **Fax:** (34) 923 26 47 30
- **Correo electrónico:** cdmh@cultura.gob.es

Páginas web

- Centro Documental de la Memoria Histórica:
<http://www.mecd.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/cdmh/portada.html>
- Portal de Archivos Españoles (PA-RES)
<http://pares.culturaydeporte.gob.es>
- Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas de los Archivos Estatales
<http://www.mcu.es/ccbae/>
- Base de Datos de Militares Republicanos con Graduación

<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/cdmh/bases-de-datos/militares-republicanos.html>

- Base de datos de Desaparecidos del Ejército de Tierra de la República Española (1936-1939)
<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/cdmh/bases-de-datos/muertos-y-desaparecidos.html>
- Españoles Deportados a Campos de Concentración Nazis
<http://pares.mcu.es/Deportados/servlets/ServletController>
- Portal de Movimientos Migratorios Iberoamericanos
<http://pares.mcu.es/Movimientos-Migratorios/>
- Portal de Víctimas de la Guerra Civil y Represaliados del Franquismo
<http://pares.mcu.es/victimasGCF-Portal/>
- 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/guiafuentes-doc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&language=es>
- Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte
<https://sede.mcu.gob.es/SedeElectronica/index.jsp>

Cómo llegar

- **Tren:** <http://www.renfe.com/>
- **Autobuses:** Madrid (Empresa Avanzabus) <https://www.avanzabus.com/> Salamanca (Estación de Autobuses) Telf.: 923 236 717
- **Acceso en coche y aparcamientos:** El CDMH se encuentra en zona peatonal y no se puede acceder con vehículos.
- **Aparcamientos cercanos:** Plaza Fray Luis de León, Plaza de Colón y Reyes de España.
- **Autobuses urbanos:** Línea 1: Estación de tren, Línea 4: Estación de Autobuses (parada Avda. Maristas), Línea 3: Plaza del Mercado, Líneas 8 y 9: Plaza Poeta Iglesias.



Carta de Servicios

2019-2022

Centro Documental de la Memoria Histórica

