

# Carta de Servicios

2019-2022

Archivo Histórico Nacional



# Carta de Servicios

2019-2022

Archivo Histórico Nacional



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

Edición 2018



MINISTERIO DE CULTURA  
Y DEPORTE

Edita:  
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General de Atención al Ciudadano,  
Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-001-4  
DOI: 10.4438/030-18-001-4

# Índice

Datos identificativos y fines del Archivo **5**

Servicios del Archivo **7**

Derechos de los usuarios **11**

Participación de los usuarios **12**

Normativa reguladora **13**

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 **18**

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

Medidas de subsanación **21**

Información complementaria **21**



## Datos identificativos y fines del Archivo

### Datos identificativos

El Archivo Histórico Nacional (AHN) 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).

El Archivo Histórico Nacional fue creado por R. D. de 28 de marzo de 1866 (Gaceta de Madrid de 31 de marzo) como «Archivo Público General del Reino», a instancias de la Real Academia de la Historia, con la finalidad primaria de reunir y poner a disposición de los investigadores los archivos procedentes de las incautaciones hechas por el Estado a las instituciones religiosas, en virtud de las leyes desamortizadoras del siglo XIX.

Por otra parte, las reformas de la Administración Central sucedidas a lo largo del siglo XIX dieron lugar a la creación del sistema ministerial y como consecuencia a la supresión o transformación de los organismos del antiguo Estado Moderno y Absoluto (Consejos, etc.). Es así como el Archivo Histórico Nacional se convierte en el «archivo histórico de la administración pública central» y, como tal, abrió sus depósitos para recoger el patrimonio documental acumulado en los archivos de los departamentos ministeriales desde donde llegó en diferentes etapas a lo largo del siglo XIX y XX hasta constituir en la actualidad el depósito histórico español con mayor volumen de documentación (casi 45 000 metros lineales de estantería y más de 500 000 unidades de instalación) y de mayor amplitud cronológica (siglos IX-XX).

Hoy, siglo y medio después de su creación, el Archivo Histórico Nacional sigue manteniendo su personalidad de archivo público, abierto e histórico de la Administración General de Estado, accesible a la investigación y a los ciudadanos en general. Adicionalmente, en sus depósitos se reúne también documentación

generada por otras corporaciones e instituciones de ámbito regional, provincial o local, así como archivos familiares y personales que por adquisición o donación se han incorporado.

Esta heterogeneidad de fondos hace que el Archivo Histórico Nacional sea un «archivo de archivos», muy diferente en su constitución al resto de los grandes depósitos históricos.

## **Cuadro de organización de fondos del Archivo Histórico Nacional**

### **Instituciones del Antiguo Régimen:**

- Instituciones de la Monarquía (S. XIII-XIX)
- Corporaciones (S. XIII-XIX)

### **Instituciones contemporáneas:**

- Administración Judicial (S. XIX-XX)
- Administración General del Estado:
  - Administración Central (S. XIX-XX)
  - Administración Central Periférica (S. XIX-XX)
  - Administración Consultiva (S. XIX)
  - Administración Corporativa (S. XIX-XX)
  - Administración Local y Provincial (S. XVIII-XIX)

### **Instituciones eclesiásticas (S. IX-XX)**

### **Archivos privados (S. XV-XX)**

### **Colecciones:**

- Documentos textuales (S. X-XX)
- Documentos figurativos (S. XII-XX)

### **Reprografía de complemento**

## **Fines**

El Archivo Histórico Nacional tiene como finalidad proteger, conservar, organizar y difundir el patrimonio histórico documental, así como ser el «archivo histórico de la Administración General del Estado».



Sus tres objetivos genéricos son los propios de todos los archivos históricos estatales y de los grandes archivos actualmente existentes:

- La conservación del patrimonio histórico documental que custodia y la recepción de los fondos de valor histórico de la Administración General del Estado.
- 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 se convierta en un centro de estudios e irradiación de la cultura e historia española.

Con estos tres objetivos, el Archivo se organiza en una Dirección, una Subdirección y cuatro departamentos denominados: Conservación, Coordinación y Normalización e Integración de fondos y Referencias.

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

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), atención que se especifica en el siguiente apartado de esta carta.

## Servicios del Archivo

### Información general

En la unidad de recepción de usuarios del Departamento de Referencias se proporciona al usuario

información general sobre las normas de consulta en el Archivo.

Los archiveros del Departamento de Referencias facilitan orientación inmediata y personalizada a los usuarios que lo demanden y resuelven las consultas remitidas por correo postal o correo electrónico sobre fondos documentales y bibliográficos del Archivo Histórico Nacional.

### Consulta de documentos

Mediante el Portal de Archivos Españoles (PARES), <https://pares.mecd.gob.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.

Además, 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 Archivo de forma presencial. De este modo los ciudadanos pueden acceder a la Sala de Consulta donde se proporciona:

- Información sobre los fondos del Archivo y orientación al usuario en el manejo de los instrumentos de descripción y bases de datos disponibles en la sala.
- Consulta directa en sala de documentos originales: cada usuario puede solicitar un máximo de tres unidades de instalación cada vez (legajos, libros, carpetas, etc.), y puede efectuar nuevas peticiones a medida que vaya devolviendo las unidades consultadas.
- Consulta en microfilm y en formato digital de documentos especiales y de toda la documentación que se encuentra ya microfilmada y digitalizada.
- Expedición de constancias de asistencia a la sala de consulta durante un periodo de tiempo determinado.





## Reproducción de documentos

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

- Se facilitan copias de los originales en papel y captura digital de acuerdo a 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.

Las peticiones serán solicitadas a través de la sala de consulta o por correspondencia. En general, se tramitan por orden de ingreso, aunque dando prioridad a las necesarias para el ejercicio de derechos y deberes ciudadanos y las actuaciones administrativas y judiciales, de acuerdo con las directrices del Centro. Las peticiones realizadas por correspondencia requieren la elaboración previa de un presupuesto. Las peticiones de reproducciones se formalizan una vez aceptado el presupuesto por el interesado.

- La publicación de reproducciones fotográficas de documentos requiere la firma de una licencia previa de reproducción de documentos de la Dirección General de Bellas Artes, que se tramitará en el archivo que custodia la documentación original.

Los soportes utilizados en la reproducción de documentos son suministrados por empresas con certificación ISO, EN y UNE. Las peticiones masivas de documentación deberán ser objeto de convenio.

Se facilitarán copias auténticas de documentos reproducidos por cualquier medio a partir de originales custodiados en el Archivo.

## Autoservicio de copias en papel

Autoservicio de copias en papel en horario de mañana, a partir de los microfilmes consultados en los lectores-reproductores de la sala de consulta.

## **Biblioteca especializada del Archivo**

El Archivo Histórico Nacional cuenta con una biblioteca especializada cuyos fondos son accesibles en la sala de consulta, donde se dispone de un catálogo de autores y materias. La biblioteca del Archivo forma parte del Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Especializadas del CIDA y de los archivos dependientes de la Subdirección General de los Archivos Estatales.

## **Préstamos para exposiciones**

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.

## **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, el profesor, coordinador o encargado del grupo deberá ponerse en contacto con el Departamento de Referencias del Archivo, donde se le indicarán los días disponibles, los horarios y los trámites que deben realizarse.

- La pieza del mes, cuya finalidad es difundir los fondos del Archivo mediante la exposición periódica de algunos de sus documentos más representativos.
- A través de los canales de difusión de la Subdirección General de los Archivos Estatales, el AHN informa sobre la adquisición de fondos y las actividades culturales y eventos organizados por el mismo.

## **Servicios complementarios**

- Cesión de espacios públicos: mediante autorización del Ministerio de Cultura y Deporte y previo abono de las tasas previstas en la legislación



vigente, se podrá utilizar el salón de actos para la celebración de conferencias, debates, proyecciones u otros eventos científicos organizados por entidades públicas o privadas y otros espacios del Archivo para grabaciones de carácter cultural y divulgativas.

- El Archivo dispone de 110 taquillas de apertura con moneda para la custodia de aquellos efectos personales con los cuales no está permitido acceder a la sala de consulta.
- Zona de descanso para los usuarios de la sala de consulta.

## 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, puedan establecerse (Art. 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 acuerdo con 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) según 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 consulta, 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 la consulta de los documentos.

## Participación de los usuarios

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



- La Asociación de Amigos del Archivo Histórico Nacional: creada a mediados de los años ochenta, para colaborar con el Archivo en la difusión de su patrimonio documental mediante ayudas pecuniarias y organización de cursos y conferencias de carácter público. Tiene su sede social en el edificio del Archivo.
- La formulación de quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Los escritos dirigidos a la Dirección del Archivo, responsable de esta Carta de Servicios.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Archivo.
- La cumplimentación de cuestionarios de satisfacción.

## Normativa reguladora

### Específica del Archivo Histórico Nacional

Real Decreto de 28 de marzo de 1866, por el que se crea el Archivo Histórico Nacional y se trasladan a él “todos los documentos procedentes de las suprimidas comunidades monásticas que existan en las Administraciones de Hacienda Pública y no fueren indispensables para acreditar derechos de propiedad”.

### 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 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.

## 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 postal, dirigidas a la Dirección del Archivo, ubicada en la C/ Serrano, 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/SedeElectronica/index.jsp>

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

Presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

## 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 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 Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de los Servicios del Ministerio de 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 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 Histórico Nacional ofrece sus servicios con unos compromisos de calidad, que se especifican a continuación:

- Informar al investigador y al ciudadano de forma presencial sobre el acceso y consulta de documentos y servicios que ofrece el Archivo, en 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 espera 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 a partir de la aceptación del presupuesto o pedido en firme en un plazo máximo de 5 meses.
- Obtención de certificaciones y copias en papel compulsadas de documentos en un plazo máximo de 1 mes.
- 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 hacerse por las instituciones con 2 meses como mínimo de antelación.
- El plazo de contestación de las quejas y sugerencias será inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo.

## Indicadores del nivel de calidad

El Archivo evaluará anualmente la calidad de su servicio, teniendo en cuenta el número de:

- Consultas 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 de documentos para muestras expositivas y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Archivo 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 presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumple escrupulosamente con la normativa vigente y garantiza 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. Los usuarios son atendidos por archiveros especialistas en las búsquedas y localización de



documentos. Al no estar permitida la entrada a la sala de consulta con cuadernos, libretas, papel tamaño DINA4, bolígrafos, etc., el Archivo pone a disposición de los usuarios papel tamaño DINA5 y lápices. Se facilitan también atriles. Previa autorización, el usuario podrá utilizar recursos propios de lectura y manipulación de la documentación, como: lupas, lámparas de cuarzo, guantes de látex y/o algodón y mascarillas protectoras.

El Archivo dispone de zona de descanso de máquinas de *vending* y dispensadores de agua.

- En cuanto a colectivos con necesidades especiales, el Archivo ha establecido medidas que garantizan el acceso a personas con discapacidad, como plataforma de acceso y aseos especiales para personas con movilidad reducida. 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.
- 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 estas 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 Histórico Nacional cumple con la normativa vigente en esta materia:

### **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, residuos químicos y elementos punzantes
- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras
- Medidas de control del gasto de agua.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad en depósitos
- Control de consumo energético
- Iluminación de bajo consumo y reciclaje de fluorescentes

### **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 seguridad y control de paquetería por rayos X
- 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
  - 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 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.

## 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.
    - Viernes: de 8:30 a 14:30 horas
  - 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.
    - Viernes: 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.

- **Visitas pedagógicas al Archivo**

Las visitas, siempre para grupos, serán en horario de mañana, previa cita.

- **Cerrado**

Sábados y domingos, 24 y 31 de diciembre; fiestas nacionales; fiestas locales de Madrid (15 de mayo y 9 de noviembre); fiesta de la Comunidad Autónoma de Madrid (2 de mayo).

Cualquier cambio en el horario se reflejará en la página web del AHN de manera inmediata.

## **Dirección**

### **Archivo Histórico Nacional**

C/ Serrano, 115  
28006 Madrid. España

- **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 / 18

- **Correo electrónico**

ahn@cultura.gob.es

## **Acceso**

La entrada al Archivo es libre, previa presentación de la documentación acreditativa. Los grupos que tengan programada una visita deberán enviar una relación de personas asistentes.

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

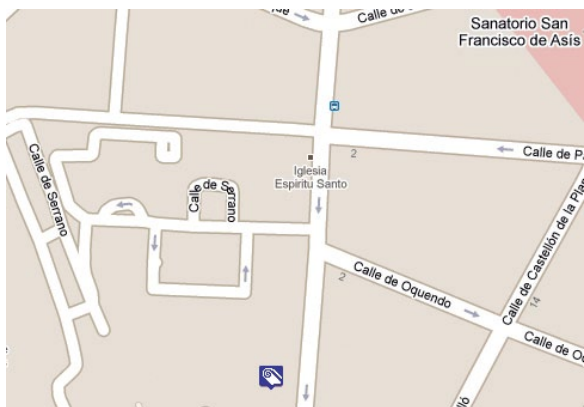


## Direcciones web de interés

- **Archivo Histórico Nacional**  
<http://www.mecd.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/portada.htm>
- **Guía de fuentes documentales de archivos**  
<http://www.mcu.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuentesdoc&cache=init&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

- **Tren**  
Cercanía 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



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