

## Servicios que presta el Archivo

### Información general

Asesoramiento en la búsqueda y localización de documentos en los fondos documentales del Archivo y otros centros dependientes del Ministerio de Cultura y Deporte; 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, 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, precios públicos y formas de pago establecidos en la normativa vigente, reproducción de sus fondos en copias en captura digital y servicio de autocopias en la sala de consulta.

### Biblioteca especializada

Cuenta con cerca de 30 000 volúmenes a disposición de los usuarios. Los fondos bibliográficos se consultan en la sala de consulta.

### Préstamos para exposiciones

Se facilita el préstamo de fondos documentales del Archivo para muestras expositivas, según el procedimiento, las normas y directrices de la Subdirección General de los Archivos Estatales. Las solicitudes deben dirigirse a: [ahn@cultura.gob.es](mailto:ahn@cultura.gob.es)

### 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: [ahn.referencias@cultura.gob.es](mailto:ahn.referencias@cultura.gob.es)

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 guardarropa, 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 los servicios que ofrece el Archivo, en un tiempo máximo de espera de 15 minutos.
- Acceder los usuarios a la sala de consulta en un tiempo máximo de 5 minutos desde su acreditación.
- Responder las consultas por correo postal o correo electrónico en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción en el Archivo.
- Expedir constancias de asistencia a la sala de consulta en un tiempo máximo de espera de 24 horas.
- Entregar documentos y microfilmes solicitados en la sala de consulta en un tiempo máximo de espera de 20 minutos.
- Entregar reproducciones a partir de la aceptación del presupuesto o pedido en firme en un plazo máximo de 5 meses.
- Entregar certificaciones y copias digitales compulsadas de documentos de libre acceso, en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de abono de su importe.

- 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. La solicitud deberá llegar al Archivo con una antelación de, al menos, 3 meses antes de la fecha prevista de salida de los documentos en el caso de exposiciones organizadas en territorio español y de 6 meses para exposiciones organizadas en el extranjero.
- Responder a las quejas y sugerencias en un plazo 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 15 minutos y porcentaje sobre el total.
- Usuarios que desde su acreditación han accedido a la Sala de Consulta en un tiempo máximo de 5 minutos y porcentaje sobre el total.
- Respuestas a las consultas por correo postal o correo electrónico, en un plazo de 1 mes desde su recepción en el Archivo y porcentaje sobre el total.
- Constancias de asistencia expedidas en un tiempo máximo de espera de 24 horas y porcentaje sobre el total.
- Documentos y microfilmes entregados en la sala de consulta en un tiempo 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 digitales compulsadas de documentos entregadas en un plazo máximo de 1 mes desde la fecha del abono de su importe y porcentaje sobre el total.
- Respuestas enviadas a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en un plazo inferior a 7 días hábiles desde su petición y tramitadas al menos con 15 días de antelación y porcentaje sobre el total.
- Contestaciones a las solicitudes de préstamos de documentos para muestras expositivas que han llegado al Archivo con una antelación de, al menos, 3 meses antes de la fecha prevista de salida de los documentos, en el caso de exposiciones organizadas en territorio español, y de 6 meses para exposiciones organizadas en el extranjero, realizadas en un plazo inferior a 1 mes desde su petición 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.

## 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.
- La donación de publicaciones resultado del estudio e investigación de los fondos del Archivo.
- La Asociación de Amigos del Archivo Histórico Nacional, creada en 1987 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 <http://amigosahn.org/>

## Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según el procedimiento 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 en el formulario disponible en el Archivo, en los registros de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por correo postal, dirigidas a la Dirección del Archivo, ubicado en la C/ Serrano, 115, 28006 Madrid.
- Por correo electrónico 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>

## 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.

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.

## 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 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 regula 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).
- Ley 2/2019, de 1 de marzo (BOE del 2), por la 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (BOE del 6), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 20/2022, de 19 de octubre (BOE del 20), de Memoria Democrática.

## 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 Patrimonio Cultural y 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 Histórico Nacional tiene la misión de proteger, conservar, organizar y difundir el patrimonio histórico documental.

Sus fines son:

- 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 normalizada de la información documental para favorecer la transferencia del conocimiento y la memoria histórica documentada.
- La difusión cultural de su patrimonio histórico documental, para hacerlo accesible a la ciudadanía, de manera que el Archivo sea un centro de estudios, de debate y de irradiación de la cultura e historia de España.

Para cumplir estos objetivos el Archivo se organiza en una Dirección, una Subdirección y cuatro departamentos denominados: de Conservación y Digitalización, de Coordinación y Normalización, de Integración de Fondos y de Referencias.

Nuestra visión y nuestros retos de futuro son adaptar estas funciones y servicios que prestamos a una sociedad, a una ciudadanía en general y a una Administración General del Estado en proceso de transformación digital.

## Cuadro de organización de fondos del Archivo Histórico Nacional

### Instituciones del Antiguo Régimen

- Instituciones de la monarquía
- Corporaciones

### Instituciones contemporáneas

- Poder Legislativo
- Poder Judicial
- Poder Ejecutivo
- Fe pública

### Instituciones eclesiásticas

- Clero regular
- Clero secular
- Instituciones asistenciales
- Órdenes militares

### Archivos privados

- Archivos de asociaciones, fundaciones, proyectos de investigación
- Archivos personales y familiares

### Colecciones

- Documentos textuales
- Documentos figurativos

### Reprografía de complemento

Archivo del 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. NIP0: 822-23-006-0

## Información complementaria

### Horarios

#### Sala de consulta

- De 16 de septiembre a 15 de junio: de lunes a jueves de 9:00 a 19:00 h. y viernes de 9:00 a 15:00 h.
- De 16 de junio a 15 de septiembre: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 h.

#### Servicio de documentos

- De 16 de septiembre a 15 de junio: de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 h. y los viernes de 9:00 a 14:00 h.
- De 16 de junio a 15 de septiembre: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

#### Servicio de visado de documentos para reprografía

- De 16 de septiembre a 15 de junio: de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 h. y los viernes de 9:00 a 14:00 h.
- De 16 de junio a 15 de septiembre: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

#### Servicio de autocopias

- De 16 de septiembre a 15 de junio: de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 h. y los viernes de 9:00 a 14:00 h.
- De 16 de junio a 15 de septiembre: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

#### Visitas pedagógicas

- 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).

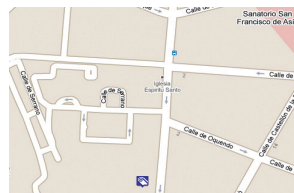
Cualquier cambio en el horario se reflejará en la página web del AHN de manera inmediata.

### Dirección

C/ Serrano, 115, 28006 Madrid

### Teléfonos

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



### Correo electrónico

ahn@cultura.gob.es  
ahn.referencias@cultura.gob.es

### Acceso

La entrada al Archivo es libre, previa presentación de documentación acreditativa. Los grupos que tengan programada una visita deberán enviar una relación de personas asistentes incluyendo: nombre, apellidos y DNI o pasaporte.

El edificio del Archivo está ubicada dentro del campus del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

### Página web

#### Archivo Histórico Nacional:

<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/ahn/portada.html>

#### Portal de Archivos Españoles (PARES):

<https://pares.cultura-ydeporte.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:

<https://www.culturaydeporte.gob.es/guiafuentesdoc/cargarFiltro.do?layout=guiafuent esdoc&cache=init&language=es>

#### Legislación Histórica de España:

<http://www.mcu.es/archivos/lhe/>

#### Sede electrónica del Ministerio de Cultura y Deporte:

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

### Cómo llegar

- **Tren**  
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

2023-2026

Archivo Histórico Nacional

