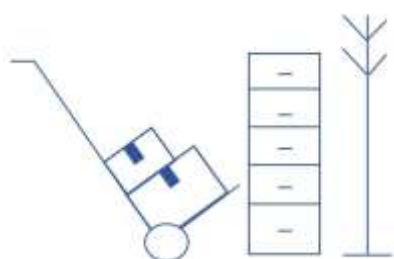


Carta de Servicios 2024

# Archivo de Villa

Datos 2023

7.959	4.884	54.529	190.612	89
Personas atendidas	Peticiones resueltas	Documentos consultados	Páginas digitalizadas	Actividades culturales



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información general y específica sobre documentos, servicios, normas de funcionamiento, horarios, etc.
  - > Consulta de fondos.
  - > Reproducción de documentos.
  - > Apoyo a la investigación.
- > Búsqueda especializada en documentación archivística.
  - > Servicio de información y documentación a unidades administrativas.
  - > Recepción de transferencias documentales de otros archivos municipales.
  - > Actividades culturales y divulgativas.
  - > Préstamo de documentos para exposiciones.
  - > Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

**Horario de atención al público:** de lunes a viernes de 9 a 14 horas. **Acceso gratuito.**

**Tasa por reproducción de documentos:** Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación de servicios de reproducción de imágenes y documentos.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Respondemos las solicitudes de información general y específica sobre documentos, servicios, normas de funcionamiento, horarios, o sobre el estado de una petición de documentación en un tiempo máximo de 5 días hábiles. Valoración: igual o superior a 8.
2. Atendemos a las personas usuarias del Archivo de Villa de forma personalizada y profesional, ofreciendo un trato amable y adecuado a sus necesidades. Valoración: igual o superior a 8.
3. Mantenemos la información en la **web actualizada**, realizando al menos una actualización al mes. La valoración: igual o superior a 7.
4. Ponemos a disposición de las personas usuarias el 80% de los **documentos del Archivo o publicaciones de la biblioteca auxiliar** que soliciten en la sala de investigación en un tiempo máximo de 30 minutos a partir de la entrega de la papeleta de petición y el 100% en 45 minutos.
5. Ponemos a disposición de las personas usuarias los **documentos, identificados por su signatura**, que reserven con carácter previo a su llegada a la sala de investigación, en un tiempo máximo de 15 minutos.

6. Ofrecemos **instalaciones** confortables y **equipamientos adecuados** al servicio que se presta. Valoración: igual o superior a 7.
7. Satisfacemos el 80 % de las demandas de reproducción de **documentos consultados en sala e identificados por su signatura** en un tiempo máximo de 10 días hábiles y el 100 % en 15 días hábiles **si el documento está ya digitalizado**.
8. Satisfacemos el 80% de las demandas de reproducción de documentos consultados en sala e identificados por su signatura en un tiempo máximo de 30 días hábiles y el 100% en 40 días hábiles **si el documento no está digitalizado**.
9. Incrementamos anualmente el **fondo digitalizado** por el Archivo de Villa en un 3 % sobre el digitalizado el año anterior.
10. Atendemos las **solicitudes de búsqueda especializada de información en la documentación archivística**, en un tiempo estimado de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Archivo de Villa.
11. Atendemos y asesoramos a las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid en la **gestión de las transferencias documentales** que nos soliciten, siguiendo siempre las normas de transferencia que establezca la Comisión de Documentos y Archivos del Ayuntamiento de Madrid, en un tiempo máximo de 5 días hábiles.
12. Damos respuesta a las solicitudes de reserva de **visita guiada** al Archivo de Villa en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde el momento de su recepción.
13. Ofrecemos una programación de **al menos 50 actividades culturales de difusión al año**. Valoración: igual o superior a 8.
14. Respondemos a las solicitudes de **préstamo temporal de documentos para exposiciones** en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
15. Contestaremos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar

[madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta

[decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos

[datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)