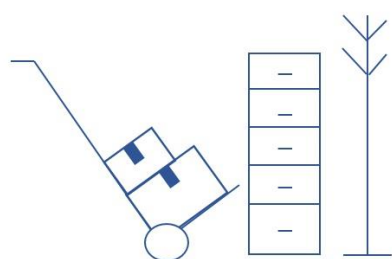


Carta de Servicios 2026

Archivo de Villa

Datos 2025

3.802	9.214	20.271	244.518	76
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.
2. Atendemos a las personas usuarias del Archivo de Villa de forma personalizada y profesional, ofreciendo un trato amable y adecuado a sus necesidades.
3. Mantenemos la información en la web actualizada.
4. Ponemos a disposición de las personas usuarias los documentos del Archivo o publicaciones de la biblioteca auxiliar que soliciten en la sala de investigación.
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.
7. Satisfacemos las demandas de reproducción de documentos ya digitalizados consultados en sala e identificados por su signatura.
8. Satisfacemos las demandas de reproducción de documentos no digitalizados consultados en sala e identificados por su signatura.
9. Incrementamos anualmente el fondo digitalizado por el Archivo de Villa 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 completa de actividades culturales de difusión al año.
14. Respondemos a las solicitudes de préstamo temporal de documentos para exposiciones en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
15. Contestamos 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 – Tramitar sede.madrid.es – Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar – Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es – Participar madrid.participa – Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es – Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es También en el teléfono gratuito 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](#)

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 09/12/2021 | certificada:18/11/2024 | Evaluada 17/02/2026