

3 Otra información

Actualmente, el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid custodia en torno a 54.000 metros lineales de documentos en diferentes soportes y formatos (papel, microfilm, DVD, planos, mapas, etc.) y más de 2 millones de imágenes fotográficas. Durante el año 2018, el archivo ha realizado los siguientes servicios:

- Ha atendido un total de 1.916 usuarios.
 - Ha respondido un total de 4.306 consultas: 2.794 presenciales, 47 por correo postal, 738 por correo electrónico y 727 por teléfono.
- Ha prestado 599 expedientes y realizado 1.049 envíos digitales en respuesta a 1.980 solicitudes.
- Ha atendido 911 peticiones de reproducciones de documentos, realizando un total de 51.178 reproducciones.
- Ha realizado 147 préstamos bibliotecarios y atendido 2.620 consultas en la biblioteca auxiliar.
- Ha realizado 107 visitas a las instalaciones del centro, atendiendo a un total de 1.634 visitantes.

4 Información de contacto

ARCHIVO REGIONAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.
C/ Ramírez de Prado, 3. 28045 Madrid.
Teléfono: 917208867.
Fax: 917208943.
Horario de atención al público:
Lunes – Viernes: De 9:00 a 14:00 horas.
(provisional, desde 2 enero 2019).
Sábados y Domingo: Cerrado.
e-mail: arcm@madrid.org.
Portal de Archivos CM: www.madrid.org/archivos.

 Líneas: 8, 19, 45, 59, 85, 86 y 247.  Línea 3: Delicias.

 Estaciones: Delicias y Atocha.

Portal de Transparencia: www.madrid.org/cartas-servicios.



ARCHIVO REGIONAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ARCHIVOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

APROBADA EL 13 DE NOVIEMBRE DE 2017 (BOCM Nº 282, DE 27/11/2017)



INFORMADA FAVORABLEMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1 Relación de servicios

1. Información y atención a los usuarios.

El archivo informa sobre los documentos custodiados en el centro, sobre el modo y condiciones de consulta de los mismos, sobre datos contenidos en los documentos y/o sobre cuestiones de carácter general.

Asimismo, facilita la consulta directa de documentos originales y de reproducciones en las salas de consulta y referencias del archivo y ofrece a los usuarios la posibilidad de reservar los documentos si prevén que su consulta se prolongará varios días.

Por otro lado, el personal del centro realiza búsquedas de documentos si se trata de información solicitada por otra Administración, por usuarios que no se puedan desplazar hasta el archivo o por usuarios que no sepan manejar los instrumentos de control y de descripción del centro, así como en los casos en que existan restricciones legales de acceso que impidan su consulta directa por los usuarios.

2. Préstamo de documentos.

El archivo presta a las oficinas productoras de la Administración autonómica madrileña los documentos originales que soliciten y/o les envía reproducciones digitales de dichos documentos cuando el soporte y volumen de los mismos lo permitan.

3. Reproducción de documentos.

El archivo realiza reproducciones de los documentos que custodia siempre que lo permitan su volumen, formato y medios disponibles.

4. Biblioteca auxiliar.

El centro ofrece a los usuarios que trabajan en la sala de consulta y de referencias la posibilidad de consultar los libros y publicaciones periódicas que conforman la biblioteca auxiliar del archivo, especializada en archivística, paleografía, diplomática, historia de las instituciones e historia de Madrid e integrada por más de 5.000 monografías y más de 240 títulos de publicaciones periódicas.

5. Visitas guiadas.

Previo petición a arcm@madrid.org, el archivo realiza visitas guiadas para grupos de hasta 20 personas a través de las cuales da a conocer sus instalaciones, los trabajos que se realizan en él y los documentos que custodia. Están dirigidas a archiveros, estudiantes universitarios y de enseñanza secundaria, arquitectos, talleres de empleo, centros de formación y asociaciones culturales. Además, el primer miércoles de cada mes, el archivo organiza visitas guiadas a las instalaciones del centro dirigidas de forma específica a aquellos particulares que deseen conocer el archivo pero no formen parte de ningún grupo.

6. Difusión.

El archivo difunde sus documentos, servicios y actividades a través del Portal de Archivos de la Comunidad de Madrid, herramienta online que permite a los ciudadanos conocer y contactar con el centro de forma rápida y sencilla (www.madrid.org/archivos), así como solicitar información sobre documentos y reproducciones de documentos cumplimentando los formularios disponibles.

Todos estos servicios se realizan en unos tiempos que varían dependiendo del número y exactitud de los datos proporcionados por parte de los usuarios y de los medios personales y materiales disponibles en el centro. Se sitúan por encima del tiempo estimado aquellas solicitudes que, por su complejidad y/o especificidad, requieran mayor dedicación.

2 Compromisos de calidad

Satisfacer a los usuarios del archivo en cuanto a la atención recibida de manera personalizada y confidencial, ofreciendo un trato y un lenguaje amable y adecuado a las necesidades de cada usuario.

Responder las solicitudes de información de los usuarios del archivo sobre los documentos custodiados en el centro, sobre el modo y condiciones de consulta de los mismos, sobre datos contenidos en los documentos y/o sobre cuestiones de carácter general en un tiempo estimado de 3 días.

Poner a disposición de los usuarios los documentos originales y las reproducciones en soporte microfilm y/o digital que soliciten consultar de forma directa en la sala de consulta del archivo en un tiempo estimado de 20 minutos.

Realizar búsquedas de documentos si se trata de información solicitada por otra Administración, por usuarios que no se puedan desplazar hasta el archivo o por usuarios que no sepan manejar los instrumentos de control y descripción del centro, así como en los casos en que existan restricciones legales de acceso que impidan su consulta directa por los usuarios en un tiempo estimado de 1 mes.

Prestar a la Administración autonómica madrileña documentos originales y/o enviarle reproducciones digitales de los mismos siempre que lo permitan su volumen, formato y medios disponibles en un tiempo estimado de 4 días.

Proporcionar reproducciones de los documentos custodiados en el archivo siempre que lo permitan su volumen, formato y medios disponibles en un tiempo estimado de 3 días.

Atender las solicitudes de los usuarios para consultar las obras y publicaciones periódicas incluidas en el catálogo de la biblioteca auxiliar en un tiempo estimado de 15 minutos.

Garantizar la tramitación de la solicitud de visita guiada solicitada con el fin de explicar las instalaciones del archivo, sus actividades y sus documentos, proporcionando información clara, comprensible y adaptada al tipo de visita y a las características de los visitantes en un tiempo estimado de 1 día.

Actualizar para el Portal de Archivos de la Comunidad de Madrid la información del archivo cuando surja una novedad que comunicar a los usuarios en un tiempo estimado de 1 semana.