



CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE LA REAL SOCIEDAD ECONÓMICA DE AMIGOS DEL PAÍS DE TENERIFE

1. Introducción

El reglamento del Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País, en su artículo 36, referido a los programas de calidad, señala que "los servicios prestados por el Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife están orientados a la satisfacción de las expectativas de sus usuarios. Para ello, establecerá programas y objetivos que permitan la mejora continua de sus servicios."

En cumplimiento de ese precepto se ha elaborado esta Carta de Servicios, que es un documento que tiene como objetivo poner en marcha un mecanismo de mejora continua de los servicios prestados por el Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife a través de un sistema de evaluación de calidad y rendimiento. Es un documento que tiene como finalidad dar información rápida y global de los servicios que se prestan, de los compromisos de calidad vinculados a esos servicios y de las formas de acceso a los mismos, además de facilitar al Archivo de una herramienta de análisis y mejora de la prestación de los servicios.

2. Información General

El Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife está formado por el conjunto orgánico de documentos de cualquier época y soporte material producidos o recibidos por la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife en el ejercicio de sus actividades, conservados debidamente para su utilización en la gestión administrativa, la información, la cultura y la investigación.

También forman parte del Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife los fondos y colecciones recibidos por donaciones, legados, compras, depósitos o cualquier otro sistema previsto en el ordenamiento jurídico.

Asimismo, se entiende por Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife el conjunto de instalaciones donde se reúne, conserva, organiza y difunde dicho patrimonio documental.

3. Funciones

a) Organizar, reunir, custodiar, evaluar, conservar, hacer accesible y difundir el patrimonio documental de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife y del resto de fondos y colecciones depositados en el Archivo.

b) Diseñar, implantar, desarrollar y planificar las actividades del sistema de gestión de documentos y archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife.



- c) Elaborar cuantas normas y directrices técnicas sean precisas para la correcta gestión, organización, descripción, conservación e instalación de los fondos y colecciones documentales, así como velar por su aplicación.
- d) Establecer las pautas necesarias, no solo en lo relativo a una correcta ubicación de la documentación, sino también en lo tocante a la seguridad y utilización que deben tener las instalaciones del Archivo.
- e) Realizar estudios de identificación y valoración de series documentales, con vista a su conservación y acceso.
- f) Supervisar el expurgo de documentos, aplicando las correspondientes tablas de valoración documental.
- g) Promover actividades encaminadas a la difusión del patrimonio documental depositado en el Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife.
- h) Ofrecer servicios de acceso al documento, como consulta, préstamo y reproducciones, disponiendo para ello de los medios técnicos y los recursos humanos necesarios.
- i) Establecer cuantas relaciones de colaboración con otras instituciones se considere conveniente, con el fin de fomentar la cooperación y el uso compartido de recursos.
- j) Proponer la adquisición de los materiales que sean necesarios para el correcto desempeño del servicio.
- k) Vigilar la utilización de los documentos por los usuarios y el mantenimiento de su origen e integridad.
- l) Informar a la Junta de Gobierno de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife sobre las posibles cesiones o donaciones de particulares, empresas o instituciones de documentos.
- m) Asumir cuantas funciones relacionadas con la materia le sean atribuidas en el ámbito de su competencia.
- n) En general, proponer las medidas necesarias para el buen funcionamiento del Servicio.

4. Servicios

- Información a usuarios.
- Consultas y préstamos de documentos.
- Reproducción de documentos.
- Préstamo de documentos para exposiciones.
- Difusión cultural y educativa: exposiciones, visitas guiadas.
- Servicio de biblioteca auxiliar.



5. Derechos y obligaciones de los usuarios

5.1. Derechos

- Acceder de manera libre y gratuita a las zonas públicas del Archivo.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información.
- Que sus datos personales y de uso del Archivo se mantengan en la adecuada privacidad y solo sean utilizados para los fines y necesidades del Archivo.
- Recibir atención amable y correcta por parte del personal del Archivo.
- Usar los servicios que ofrece el Archivo con las limitaciones establecidas en la normativa aplicable.
- Participar en las actividades que organice el Archivo.

5.2. Obligaciones

- Identificarse correctamente y aportar los datos necesarios para poder registrar la consulta.
- Utilizar y tratar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones del Archivo.
- Aportar los datos y la información necesaria y suficiente para poder atender correctamente las consultas.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios del Archivo.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y los demás usuarios del Archivo.
- No utilizar cámaras de fotos o de vídeo sin autorización expresa.
- No consumir alimentos o bebidas.
- No utilizar el teléfono móvil en la sala de consulta.
- Cumplir las normas generales de funcionamiento del Archivo.

6. Compromisos

Los compromisos de calidad asumidos por el Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife, junto con sus indicadores asociados, nos permiten medir el grado de cumplimiento de los servicios ofrecidos. Un total de 11 compromisos asumidos aseguran a los usuarios de los servicios del Archivo la implantación de un sistema de mejora continua, que son:

1. Atender a todas las consultas de documentos o de información que se solicite por parte de ciudadanos y entidades.



2. Ofrecer una atención especializada y un trato educado y respetuoso a los usuarios y conseguir que más del 90% de ellos se muestre satisfecho del trato recibido.
3. Facilitar el acceso a los documentos que se custodian en el Archivo a los ciudadanos y entidades que lo soliciten, conforme al marco legal vigente y requisitos de consulta establecidos.
4. Impulsar la utilización de medios electrónicos y digitales para garantizar el acceso de todos los ciudadanos al Archivo.
5. Tener una sala de consulta acondicionada para tal objetivo de tal forma que más del 90% de los usuarios se manifiesten satisfechos con su confortabilidad.
6. Atender las solicitudes de documentos en un plazo máximo de 10 minutos, de tal forma que más del 90% de las peticiones se atiendan en ese plazo.
7. Atender las solicitudes de obtención de fotocopias de documentos en el mismo día de la solicitud, si son menos o hasta 20 copias y en 24 horas si son más de 20 y menos de 100 copias, siempre que no se ponga en riesgo la integridad de los documentos, se respete el marco legal vigente sobre acceso a los documentos y se disponga de los medios adecuados para ello.
8. Atender las solicitudes de obtención de copias digitalizadas de documentos en el plazo máximo de dos días, si no exceden de 20 copias, siempre que no se ponga en riesgo la integridad de los documentos, se respete el marco legal vigente sobre acceso a los documentos y se disponga de los medios adecuados para ello.
9. Reducir el tiempo de espera lo más posible, de tal forma que más del 90% de los usuarios sean atendidos en un tiempo máximo de 5 minutos desde su llegada al Archivo.
10. Resolver en el menor tiempo posible las consultas no presenciales, de tal forma que el 75% de las consultas no presenciales (correo postal, teléfono, correo electrónico) reciban una respuesta desde su recepción en un plazo máximo de 4 días laborables.
11. Atender las solicitudes de visitas guiadas al Archivo a grupos que lo soliciten con un mes de antelación.

7. Indicadores

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Permiten controlar la evolución del nivel de calidad con que son prestados los servicios al usuario y comparar los niveles actuales de calidad con los niveles deseables de calidad. Establecen qué medir y cómo y cuándo medirlo. El cumplimiento de cada uno de los compromisos de calidad establecidos en la Carta se medirá periódicamente a través de uno o más indicadores. Todos los servicios prestados por el Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos de País de Tenerife quedan registrados en diferentes bases de datos.



Los servicios son registrados, cuantificados y baremados en función de los indicadores de calidad específicos para cada tipo de servicio. Los indicadores asociados a los compromisos nos indican si éstos se cumplen cada vez que el Archivo presta un servicio.

1 Indicador: Número de consultas registradas y resueltas/año.

Fuente: Registro de consultas.

2. Indicador: Porcentaje de usuarios satisfechos respecto a las instalaciones, horario y calidad ambiental.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios.

3. Indicador: Número de consultas registradas/año/número de consultas denegadas.

Fuente: Registro de consultas.

4. Indicador: Porcentaje de usuarios satisfechos el nivel de acogida e información.

Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios.

5. Indicador: Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención y el trato recibido por el personal del Archivo.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios.

6. Indicador: Porcentaje de usuarios satisfechos con los instrumentos de descripción del Archivo.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios.

7. Indicador: Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera en la entrega de la documentación.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios.

8. Indicador: Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera del servicio de reproducción.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios.



9. Indicador: Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de las copias.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios.

10. Indicador: Número de copias expedidas/años/número de documentos consultados.

Fuente: Registro de solicitudes de reproducciones.

11. Indicador: Número de sugerencias/año presentadas.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios.

12. Indicador: Número de quejas/año presentadas.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios.

8. Código deontológico

1. Los archiveros mantienen la integridad de los archivos, garantizando así que éstos continúen siendo un testimonio fidedigno del pasado.

2. Los archiveros valoran, seleccionan y mantienen los archivos en su contexto histórico, jurídico y administrativo, respetando así la procedencia, conservando y revelando las relaciones originales de los documentos.

3. Los archiveros mantienen la autenticidad de los documentos en las operaciones de tratamiento, conservación y uso.

4. Los archiveros aseguran la forma permanente, la accesibilidad y la comprensión de los documentos.

5. Los archiveros gestionan los documentos y fundamentan sus intervenciones.

6. Los archiveros favorecen el acceso del mayor número posible de usuarios a los archivos y a todos ellos les ofrecen sus servicios con imparcialidad.

7. Los archiveros respetan de igual forma el derecho a la información y a la privacidad y actúan en el marco de la legislación vigente.

8. Los archiveros sirven a los intereses colectivos y evitan beneficiarse de su posición, de forma injusta, para si mismos o para otros.



9. Los archiveros intentan conseguir el mejor nivel profesional, renovando sistemática y continuamente sus conocimientos y compartiendo los resultados de su experiencia e investigaciones.

10. Los archiveros fomentan la conservación y uso del patrimonio documental mundial colaborando con sus compañeros y con otros profesionales afines.

Aprobado por la Asamblea General del Consejo Internacional de Archivos en la 13ª sesión celebrada en Pekín, (China), el 6 de septiembre de 1996.

9. Formas de participación

Las formas de participación de los ciudadanos en el sistema de mejora continua de los servicios ofrecidos por el Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife se lleva a cabo a través de encuestas de satisfacción que se distribuyen entre los usuarios. Por medio de las encuestas, el usuario podrá dar su opinión sobre el grado de satisfacción con algunos de los servicios prestados y servirá como herramienta indiscutible para la detección, corrección y mejora de los servicios que se presten de forma deficiente.

10. Sugerencias y reclamaciones

Los usuarios disponen de un teléfono de atención a través del cual pueden comunicar en horario de oficina las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas. También se dispone de direcciones de correo electrónico y postal para remitir cualquier cuestión relacionada con los servicios prestados. Igualmente, en la Encuesta de Satisfacción se dispone de un apartado para poder comunicar las sugerencias y reclamaciones que se consideren oportunas.

11. Medidas de subsanación por incumplimiento de compromiso

Siempre que un usuario comunique por escrito el incumplimiento de un compromiso incluido en esta Carta de Servicios, por parte de la Dirección de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife se enviará al usuario afectado una carta informándole de las medidas que se van a adoptar para subsanarlo y resolverlo y, en su caso, pidiéndole disculpas por el incumplimiento.

12. Entrada en vigor, vigencia y seguimiento

La Carta de Servicios ha sido aprobada por acuerdo de la Junta de Gobierno de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife de fecha 13 de julio de 2016. Entra en vigor al día siguiente de su aprobación y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

Anualmente se realizara una revisión periódica de esta Carta de Servicios, de sus contenidos y del cumplimiento de los compromisos adquiridos en ella. Se analizarán también las opiniones de los usuarios recogidas en la Encuesta de Satisfacción.



La Sección de Archivo, Biblioteca y Patrimonio de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife tomará las medidas oportunas necesarias para dar cumplimiento a esta Carta, que serán incluidas dentro de sus planes de mejora.

13. Dirección y horarios

El acceso será de forma presencial y por teléfono en horario de apertura o a través del correo electrónico institucional o correo postal en la siguiente dirección:

Archivo de la Real Sociedad Económica de Amigos del País de Tenerife

C/ San Agustín 23, 38201, San Cristóbal de La Laguna, Santa Cruz de Tenerife

Teléfono: 922250010

Correo electrónico: archivo@rseapt.com

Horario:

De 9 a 13 y de 16 a 19 horas, de lunes a viernes excepto festivos.

Agosto cerrado.

Página Web: www.rseapt.es