

Reglamento del Archivo de la Fundación Sierra-Pambley

(Aprobado en Sesión de Patronato del día 08 de noviembre de 2007)



archivo

Fundación Sierra-Pambley)



REGLAMENTO DEL ARCHIVO DE LA FUNDACIÓN SIERRA-PAMBLEY

(Aprobado en Sesión de Patronato del día 08 de noviembre de 2007)

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Definición y funciones del Archivo

1. El Archivo de la Fundación Sierra-Pambley es un conjunto orgánico de documentos de cualquier época y soporte material producidos o recibidos por las familias Fernández-Blanco y Sierra-Pambley o por la Fundación Sierra-Pambley en el ejercicio de sus actividades, conservados debidamente para su utilización en la gestión administrativa de la Fundación, la información, la cultura y la investigación.
2. Asimismo, se entiende por Archivo de la Fundación Sierra-Pambley las instalaciones donde se reúne, conserva, organiza y difunde dicho patrimonio documental.
3. Se entiende por documento, a los efectos del presente Reglamento, toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soportes informáticos, que constituyen testimonio de las actividades y funciones propias de la Fundación Sierra-Pambley o de las familias Fernández-Blanco y Sierra-Pambley.

Artículo 2. Patrimonio documental

1. Se considera patrimonio documental de la Fundación Sierra-Pambley el conjunto de documentos producidos, recibidos o reunidos por:
 - a) Los individuos pertenecientes a las familias Fernández-Blanco y Sierra-Pambley.
 - b) La Fundación Sierra-Pambley desde su creación (1886) hasta la actualidad, se incluyen además algunos documentos de carácter económico anteriores a 1886.
 - c) El personal de la Fundación Sierra-Pambley en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Dichas personas, al cesar en sus cometidos, están obligadas a depositar esa documentación en el departamento correspondiente o remitirla al Archivo.



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

2. Igualmente, forman parte del patrimonio documental de la Fundación Sierra-Pambley todos los documentos constituidos o no en fondos, que teniendo un origen ajeno a las personas físicas o jurídicas anteriormente mencionadas, sean de su titularidad por tradición histórica o por compra, legado, donación o por cualquier otro tipo de cesión o adquisición.

Artículo 3. Adscripción del Archivo.

El Archivo dependerá exclusivamente de la Fundación Sierra-Pambley.

Artículo 4. Funciones

Son funciones del Archivo de la Fundación Sierra-Pambley:

- a) Organizar, reunir, custodiar, evaluar, conservar, hacer accesible y difundir el patrimonio documental de la Fundación Sierra-Pambley y de las familias Fernández-Blanco y Sierra-Pambley.
- b) Diseñar, implantar, desarrollar y planificar las actividades del sistema de gestión de documentos y Archivo de la Fundación Sierra-Pambley.
- c) Elaborar cuantas normas y directrices técnicas sean precisas para la correcta gestión, organización, descripción, conservación e instalación de los fondos documentales, así como velar por su aplicación.
- d) Establecer cuantas relaciones de colaboración con otras instituciones se considere conveniente, con el fin de fomentar la cooperación y el uso compartido de recursos.

Artículo 5. Personal.

1. La dirección técnica y administrativa del Servicio corresponde al Responsable del Archivo, cuyas funciones son:

1. Recibir, conservar y custodiar adecuadamente la documentación.
2. Clasificar y ordenar la documentación.
3. Elaborar normas reguladoras de la clasificación, ordenación y tratamiento de la documentación de gestión de la Fundación Sierra-Pambley.
4. Proponer directrices para la correcta ubicación física de los documentos, indicando las condiciones idóneas que han de reunir los locales del depósito y las instalaciones necesarias para su utilización y seguridad.



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

5. Ocuparse de la formación de inventarios, catálogos, índices, repertorios y demás instrumentos de descripción documental que considere necesarios para facilitar un adecuado acceso de los usuarios a la documentación.
6. Facilitar el acceso y la consulta de la documentación a todos los investigadores, estudiosos y ciudadanos en general, de acuerdo con el marco legal y normativo existente.
7. Expurgar la documentación según las normas de expurgo aprobadas por el Patronato de la Fundación Sierra-Pambley.
9. Mantener relaciones con los entes públicos y privados en todo lo que concierne al Servicio.
10. Velar por el buen funcionamiento del Servicio y de la disciplina en las diferentes áreas y dependencias del mismo.
11. Custodiar el sello del Archivo y las llaves de los depósitos, de la sala de consulta y de cualquier dependencia del mismo.
12. Recibir la correspondencia oficial, peticiones y solicitudes y distribuir el trabajo a los empleados del Servicio.
13. Proponer la adquisición de los materiales que sean necesarios.
14. Mantener los instrumentos de control de la documentación, imprescindibles para el buen funcionamiento del Archivo.
15. Vigilar la utilización de los documentos por los usuarios y el mantenimiento de su origen e integridad.
16. En general, proponer las medidas necesarias para el buen funcionamiento del Servicio.
17. Informar al Patronato o al Comité Ejecutivo de la Fundación Sierra-Pambley sobre las posibles cesiones o donaciones de particulares, empresas o instituciones de documentos, para su aprobación.
18. Asumir cuantas funciones relacionadas con la materia le sean atribuidas en el ámbito de su competencia.

Las funciones del Responsable del Archivo contempladas en este Reglamento podrán ser delegadas total o parcialmente en otras personas del mismo Servicio, de manera temporal, por razón de vacaciones, bajas, permisos u otras causas contempladas en el convenio vigente en cada momento, salvo las que a su vez le hayan sido delegadas.

2. El resto del personal del archivo (si se requiriese) deberá tener conocimientos probados en las áreas relacionadas con la tarea a realizar. El personal del Servicio de Archivo se somete a los dictados del Código Deontológico propio de la profesión y, por lo tanto, está



obligado a guardar la debida discreción y confidencialidad de la información a la que por su trabajo tenga acceso.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA

Artículo 6. Estructura

El Archivo de la Fundación Sierra-Pambley es un sistema formado por la totalidad del conjunto de los fondos custodiados por la Fundación Sierra-Pambley: el fondo Familiar Fernández-Blanco Sierra-Pambley y el fondo Fundacional.

Artículo 7. Fondo familiar

El Fondo familiar recoge toda aquella documentación generada por las familias Fernández-Blanco y Sierra-Pambley en el ejercicio de sus actividades tanto públicas como privadas. Se trata de un fondo histórico y cerrado si bien se contempla el ingreso de documentación en los supuestos de donación, compra, legado o cualquier otro tipo de cesión o adquisición.

Artículo 8. Fondo fundacional

1. El Fondo fundacional recoge la documentación generada en el desempeño de sus funciones por la Fundación Sierra-Pambley desde su creación en adelante. Se trata de un fondo abierto.
2. En él se distinguen tres etapas de archivo: Archivo de oficina, Archivo central y Archivo histórico.

Artículo 9. Del Archivo de oficina

1. Consideramos **Archivo de oficina** a la entidad en que se reúne y custodia la documentación de la Fundación Sierra-Pambley, desde que es generada o recibida hasta el final de su tramitación, y será considerado como integrante del sistema archivístico en la etapa inicial activa del ciclo vital de los documentos.
2. La documentación permanecerá en el Archivo de oficina por el período que se determine en las tablas de valoración de series, cuando existan, en caso contrario, se



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

transferirá al Archivo central al año de haber finalizado su trámite administrativo y/o en todo caso a los 5 años de su creación.

3. La conservación y custodia de los documentos del Archivo de oficina, así como su transferencia organizada y sistemática al Archivo intermedio, será responsabilidad del Responsable del Archivo de oficina, que deberá velar por el cumplimiento de las normativas que se establezcan desde el Archivo de la Fundación Sierra-Pambley.

4. El Archivo de oficina deberá aplicar las directrices e instrucciones de carácter técnico que se elaboren desde el Archivo de la Fundación Sierra-Pambley.

Artículo 10. Del Archivo central

1. Se entiende por **Archivo central** aquel al que se transfieren los documentos del Archivo de Oficina, y en el que permanecen hasta su eliminación o transferencia al Archivo Histórico.

2. Los documentos permanecerán en el Archivo central 20 años, momento en que se transferirán al Archivo histórico, previa selección, valoración y expurgo a fin de conservar lo pertinente.

Artículo 11. Del Archivo histórico.

1. Se considera Archivo histórico a aquel que se transfiere la documentación desde el Archivo central que haya cumplido 20 años desde su ingreso y que haya sido seleccionada por su valor informativo, histórico y cultural.

2. El ingreso de nueva de documentación también podrá realizarse en los supuestos de donación, compra, legado o cualquier otro tipo de cesión o adquisición.

CAPÍTULO III

DE LA GESTIÓN Y EL TRATAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS

Artículo 12. Concepto

Se entiende por gestión y tratamiento de documentos el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, desarrollo, aplicación y evaluación de los procesos necesarios para la organización, identificación, valoración, selección y conservación o eliminación de los documentos desde su creación y/o recepción en el Archivo.



Artículo 13. Gestión de documentos.

1. El Fondo familiar y el Fondo fundacional tendrán distintos cuadros de clasificación debido a que la documentación procede de entidades distintas. Por su parte el Fondo fundacional tendrá un cuadro de clasificación que será el mismo para cualquiera de sus etapas (Archivo de oficina, central e histórico), sin perjuicio de que en cada etapa se trabaje con la parte del cuadro de clasificación que le corresponda.
2. Cualquier modificación formal, de contenido o de tramitación que se produzca en las series documentales, deberá comunicarse, por parte del Archivo de oficina, al Servicio de Archivo para que éste proceda a una nueva evaluación y actualización, si es necesario, del cuadro de clasificación, de la valoración y de los plazos de transferencia, selección y acceso.

Artículo 14. Ingreso de los documentos.

1. El Archivo de oficina, realizará **transferencia** de su documentación al Archivo central en el momento en que su validez administrativa haya finalizado y, en todo caso, una vez transcurridos 5 años desde su creación. Toda transferencia irá acompañada de un impreso de *Remisión de fondos* en donde se relacionarán los documentos transferidos, firmada por el responsable de la unidad productora. El impreso será firmado por el Archivero, previo cotejo, quedando un ejemplar en poder del Archivo central y el otro en el del Archivo de oficina. Éste deberá remitir la documentación en perfecto estado siguiendo las directrices establecidas al efecto por el Servicio de Archivo.
2. Los **ingresos extraordinarios** de documentación en el Archivo de la Fundación Sierra-Pambley por compra, legado, donación, depósito o cualquier otra procedencia requerirán acuerdo formal entre la Fundación Sierra-Pambley y la institución o persona física que realice dicho ingreso previo informe del Servicio de Archivo.
3. **Registro General de Entradas:** Todos los ingresos quedarán registrados en el Registro General de Entradas, realizado a partir de los impresos de remisión de fondos, en el caso de las transferencias, y de las actas de entrega, en el caso de los ingresos extraordinarios.

Artículo 15. Clasificación, descripción, selección y eliminación.

1. El Servicio de Archivo elaborará los instrumentos de control y referencia necesarios para la localización y recuperación de los fondos documentales por él custodiados. El Responsable del Archivo elaborará las normas de régimen interno para la organización y descripción de las series documentales conservadas en la etapa de oficina hasta su



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

transferencia al Archivo central, de acuerdo con las técnicas de gestión documental que se aplican en la actualidad. La conservación y custodia de los documentos en el Archivo de oficina dependerá del Responsable del mismo.

2. A fin de evitar duplicados, fotocopias y documentos auxiliares que no deban ser transferidos se elaborarán unas directrices para la valoración y selección de la documentación y, en todo caso, se consultará a la oficina remitente la posible eliminación de dicha documentación.

3. La eliminación, entendiendo por tal la destrucción física de la documentación seleccionada con este fin tras el proceso de identificación y valoración, se llevará a cabo en el propio Archivo de oficina, bajo la supervisión de un miembro del personal del Servicio de Archivo. El Archivo llevará un Registro de la documentación eliminada en el que constarán como mínimo los datos siguientes: título de la serie afectada, fechas extremas, fecha de eliminación, y unidad productora. Las características de los documentos eliminados figurarán en el Acta de Expurgo correspondiente.

CAPÍTULO IV

DE LA CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Artículo 16. Edificio e instalaciones.

1. Las instalaciones destinadas al Archivo de la Fundación Sierra-Pambley serán de uso exclusivo del Servicio de Archivo no pudiendo destinarse en ningún momento a otras finalidades que no sean las que le son propias.

2. El local deberá constar de, al menos, dos zonas diferenciadas: una zona de trabajo con despachos, sala de consulta y biblioteca auxiliar, y otra zona de depósitos, fácilmente accesible desde la zona de trabajo pero aislada de la misma. La zona de depósito se considerará de acceso restringido por lo que no podrá visitarse sin la autorización del Responsable del Servicio. Los visitantes deberán estar siempre acompañados de personal del Archivo.

3. Los locales que se destinen al Archivo deberán estar adaptados al cumplimiento de sus funciones, tanto desde el punto de vista de la edificación como de su acondicionamiento y equipamiento; en especial aquellos aspectos técnicos destinados a garantizar la seguridad y preservación de los fondos, adoptando las medidas de control, prevención y extinción de incendios, prevención de robos, control ambiental, etc.



Artículo 17. Reproducción.

1. La reproducción de la documentación custodiada por el Archivo sólo podrá ser realizada por el personal de dicho servicio.
2. Se prefiere en todo caso la digitalización a la fotocopia, por motivos de conservación del original especialmente en el caso de la documentación histórica.
3. Se elaborarán criterios de selección de documentación a digitalizar tanto para la documentación histórica como para la administrativa. Para el establecimiento de dichos criterios podrán crearse grupos de trabajo al efecto formado por expertos en distintas materias relacionadas con la documentación a seleccionar. Para la selección de la documentación a digitalizar se utilizarán los criterios establecidos por los mencionados grupos de trabajo.

Artículo 18. Conservación y restauración.

1. El Archivo asesorará sobre las calidades de los soportes y unidades de instalación adecuadas en prevención de una mejor conservación de la documentación. Igualmente propondrá la adopción de las medidas oportunas para la restauración de los documentos deteriorados.
2. La conservación de documentación electrónica corresponderá a la Unidad de reproducción de documentos del Archivo (si la hubiese) que velará por la perdurabilidad de las bases de datos, material digitalizado y otros productos del Archivo. El Servicio de Archivo establecerá las medidas oportunas.

CAPÍTULO V

ACCESO Y SERVICIO DE LOS DOCUMENTOS

Sección 1ª. Condiciones generales.

Artículo 19. Usuarios.

A efectos del siguiente capítulo, distinguimos entre usuarios externos y usuarios internos (personal y miembros del Patronato de la Fundación Sierra-Pambley).



Artículo 20. Integridad de la documentación

Los usuarios son responsables de la integridad de la documentación durante la consulta y se comprometen a devolverla en el mismo orden y estado en que les fue entregada. Los daños que pudieran ocasionarse a los documentos así como las posibles sustracciones, se pondrán en conocimiento de la Gerencia de la Fundación al efecto de la incoación del procedimiento para la adopción de las medidas oportunas.

Artículo 21. Acceso al depósito

Los usuarios, tanto internos como externos, no accederán al depósito ni se servirán directamente la documentación en ninguna circunstancia.

Sección 2ª. Consulta de documentos.

Artículo 22. Consulta y reserva

1. Todos los usuarios tienen derecho a la consulta libre y gratuita de los documentos históricos conservados en el Archivo de la Fundación Sierra-Pambley. Igualmente tienen derecho a la consulta de los instrumentos de información y descripción existentes en el Archivo. No se permite la consulta de la documentación del Archivo central ni de los Archivos de oficina a los usuarios externos.
2. No se permitirá el acceso a la documentación que no se encuentre debidamente inventariada e identificada.
3. Este derecho estará sujeto, además, a las limitaciones las derivadas de su estado de conservación o de aquellas otras determinadas por la legislación vigente. Los usuarios externos deberán cumplimentar los impresos de *Solicitud de investigación* establecidos al efecto. El Servicio de Archivo se reserva el derecho de solicitar la presentación del DNI o de cualquier otro documento que permita la identificación del peticionario.
4. Se permite la reserva de unidades de instalación, cuando así lo solicite el investigador, durante un plazo máximo de 5 días.

Artículo 23. Forma y procedimiento.

1. El servicio de los documentos se realizará dentro del horario establecido por el Servicio de Archivo y en las dependencias específicas habilitadas para tal fin. Los usuarios internos



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

podrán consultar en sus propias oficinas la documentación generada por la unidad productora a la que pertenezcan previa solicitud.

2. La consulta de los documentos de los que exista una copia, microfilm, imagen digital o reproducción por cualquier otro sistema, se realizará sobre la copia, con el fin de proteger los originales y preservarlos de los daños derivados de un uso frecuente y de una continua manipulación.

3. Toda persona que desee consultar documentación deberá solicitarlo cumplimentando los impresos de *Solicitudes de consulta* establecidos al efecto.

4. Para la reserva de unidades documentales deberá cumplimentarse el impreso correspondiente.

Sección 3ª. Préstamo de documentos.

Artículo 24. Del préstamo de documentos.

1. Los documentos del fondo Fundacional en la etapa de Archivo central sólo podrán ser prestados a las distintas oficinas de la Fundación Sierra-Pambley. Los documentos de los fondos históricos (Familiar y Fundacional) sólo podrán prestarse para exposiciones y actividades de difusión cultural o para su restauración o reproducción cuando no sea posible efectuarlas en las dependencias del Archivo.

2. La documentación prestada no podrá ser incorporada a otro expediente. No se permite extraer o incluir documentos, variar el orden interno o, en general, cualquier otra circunstancia que atente contra la integridad y estado original del expediente. En el caso de necesitar incorporar nueva documentación, deberá notificarse al Responsable del Archivo y dejar constancia en el expediente del motivo, contenido y fecha de la incorporación, así como proceder a un nuevo foliado del expediente.

3. Los préstamos deberán devolverse en un plazo máximo de tres meses. El plazo de devolución podrá ser ampliado, excepcionalmente, previa petición razonada. En ningún caso el préstamo podrá considerarse indefinido. El Archivo reclamará por escrito los documentos no devueltos.



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

Artículo 25. Salida de documentos de la sede de la Fundación Sierra-Pambley

1. El préstamo de documentos se circunscribe estrictamente al edificio o edificios que sirvan de sede a la Fundación Sierra-Pambley, quedando terminantemente prohibida su salida de los mismos salvo los siguientes casos:

- a) Préstamo para exposiciones y actividades de difusión cultural.
- b) Para su restauración o reproducción cuando no sea posible efectuarlas en las dependencias del Archivo.
- c) En caso de Requerimiento de los Tribunales de Justicia o envío a administraciones públicas en cumplimiento de trámites reglamentarios o para que recaiga resolución definitiva, de acuerdo con la legislación vigente. Siempre que sea posible se sustituirá el original por una copia compulsada.

2. La salida de documentos siempre será temporal y por un plazo previamente establecido y requerirá:

- a) Informe del Servicio de Archivo, en el que se especificarán en cada caso las condiciones necesarias para garantizar la seguridad y devolución íntegras de la documentación (contratación de un seguro, condiciones especiales de transporte, medidas de vigilancia, entre otras).
- b) Aprobación por el Patronato de la Fundación Sierra-Pambley.
- c) El préstamo de documentos se realizará mediante un impreso de *Entrega de documentos*, que necesariamente deberá ser firmado, en constancia de conformidad, por el solicitante de la documentación en el momento de la entrega y por el Responsable del Archivo en el de la devolución. Ambas partes conservarán, al menos, un ejemplar de dicho impreso.

3. En el caso de solicitud de salida de documentos del Archivo para su exhibición pública deberán cumplirse, además, los siguientes requisitos:

- a) El solicitante presentará la petición por escrito al menos un mes y medio antes de la fecha del inicio previsto de la exposición, detallando, como mínimo, la identificación del peticionario y de los documentos solicitados, el plazo del préstamo, las características del acto o exposición para el que se solicitan las piezas y las medidas de conservación y seguridad existentes en el local de la muestra y en el proceso de transporte, así como el tipo de seguro contratado.
- b) El Servicio de Archivo elaborará un informe en el que consten las medidas de seguridad y conservación que deberán tener los documentos, la valoración para el seguro, la forma en que el Archivo de la Fundación Sierra-Pambley deberá ser mencionado en la exposición y



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

posibles catálogos, así como el resto de las condiciones específicas que sea necesario establecer. Este informe llevará la conformidad del Patronato o de la persona en quien éste delegue, y deberá ser aceptado, en todos sus términos por escrito, por el solicitante de la documentación.

4. El Servicio de Archivo tiene la obligación de supervisar el cumplimiento de las condiciones en las que se encuentran todos los documentos fuera de sus instalaciones; para lo que podrá comprobar, en todo momento y sin previo aviso, las condiciones de los mismos.

Sección 4ª. Reproducción de documentos.

Artículo 26. Copias de documentos

1. Tanto los usuarios externos como los usuarios internos podrán solicitar copia de los materiales cuya consulta haya sido autorizada, para ello deberán rellenar el impreso de solicitud.

2. El personal del Archivo es el único autorizado para realizar reproducciones de los documentos custodiados en el Archivo de la Fundación Sierra-Pambley. Tan sólo en casos excepcionales, y ante determinados soportes, el Responsable del Archivo podrá autorizar la salida de documentación para su reproducción, controlada en todo momento por el Archivo.

Artículo 27. Forma y procedimiento

1. Toda reproducción deberá ser autorizada por el Responsable del Archivo. Con carácter general se proporcionara copia de no más de 25 páginas impresas por una cara, pudiendo ser rechazadas aquellas solicitudes que por su carácter masivo u otras causas excedan los recursos humanos o técnicos del Servicio de Archivo. Asimismo, el Responsable del Archivo podrá imponer restricciones en algunos casos de solicitudes de reproducción de documentos de fondos específicos sobre un soporte determinado, en atención a criterios tales como la antigüedad, calidad y estado del soporte original, formato o manipulación difícil. En estos casos, el Responsable del Archivo propondrá la solución más adecuada para satisfacer la demanda, incluyendo el recurso a otras técnicas de reproducción distintas a la solicitada.



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

2. Respecto a las técnicas de reproducción se preferirá en todo caso la digitalización frente a la fotocopia por motivos de conservación de los originales.
3. Se prohíbe la reproducción total o parcial de los instrumentos de información, control y descripción por procedimientos mecánicos.

Artículo 28. Tasas por reproducción.

Toda reproducción solicitada por usuarios externos devengará en el pago de unas tasas establecidas al efecto.

Artículo 29. Uso público de las reproducciones: Las reproducciones de documentos se someten a las Leyes de Propiedad Intelectual e Industrial. Su difusión, ya sea en forma de libro, vídeo, cartel o utilizando cualquier otro soporte o sistema de difusión o divulgación, deberá indicar necesariamente la procedencia del documento o documentos y cuando proceda, el nombre del autor y contar con la autorización previa. Asimismo deberá hacerse entrega de un ejemplar al Servicio de Archivo, que lo incorporará a sus fondos. La autorización se hará por una sola vez, cualquier difusión posterior deberá contar con una nueva autorización.

CAPÍTULO VI INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

Artículo 30. Actividades

1. El Archivo de la Fundación Sierra-Pambley tiene entre sus funciones divulgar sus fondos históricos y fomentar la investigación y la cultura.
2. Para estos fines el Servicio de Archivo promoverá y diseñará cuantas actividades divulgativas, pedagógicas y científicas considere convenientes entre las que se pueden incluir visitas guiadas al Archivo, organización de cursos y conferencias y montaje de exposiciones. Asimismo, potenciará la difusión de la información de sus fondos históricos mediante publicaciones, páginas web, etc. Además de sus actividades propias, el Servicio de Archivo podrá colaborar con iniciativas de otras entidades que contribuyan a divulgar su Patrimonio documental.



archivo
Fundación Sierra-Pambley)

Artículo 31. Programas de calidad

Los servicios prestados por el Archivo de la Fundación Sierra-Pambley 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 León a 8 de noviembre de 2007