



REFERENCIA DICTAMEN

Código propuesta	GTSC/10/2022-4	Fecha dictamen	14/12/2022	Número dictamen	118/2022
Denominación	Quejas y sugerencias				

Ministerio / Organismo	Ministerio del Interior				
Resolución	Fecha	29/12/2022	BOE de 10 de enero de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Justicia				
Resolución	Fecha	17/01/2023	BOE de 30 de enero de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico				
Resolución	Fecha	08/02/2023	BOE de 17 de febrero de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana				
Resolución	Fecha	14/02/2023	BOE de 28 de febrero de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo				
Resolución	Fecha	03/03/2023	BOE de 15 de marzo de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación				
Resolución	Fecha	13/03/2023	BOE de 22 de marzo de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Política Territorial				
Resolución	Fecha	13/04/2023	BOE de 19 de abril de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Cultura y Deporte				
Resolución	Fecha	27/04/2023	BOE de 8 de mayo de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación / Instituto Cervantes				
Resolución	Fecha	29/05/2023	BOE de 9 de junio de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Hacienda y Función Pública				
Resolución	Fecha	27/06/2023	BOE de 3 de julio de 2023		

Ministerio / Organismo	Ministerio de Trabajo y Economía Social				
Resolución	Fecha	12/03/2024	BOE de 21 de marzo de 2024		

Ministerio / Organismo	Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes				
Resolución	Fecha	31/07/2024	BOE de 16 de agosto de 2024		

DATOS DE LA SERIE DOCUMENTAL

Organismo productor	Serie común AGE: <ul style="list-style-type: none">- Unidades de registro- Unidades de atención al Ciudadano
---------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Todas las Unidades de la AGE (como afectadas o destinatarias de la Queja / Sugerencia) - Inspecciones Generales de Servicios / Unidades de calidad - Secretaría de Estado de Función Pública; D.G. de Gobernanza Pública; S.G. de Inspección General de Servicios de la AGE en el Ministerio de Hacienda y Función Pública, según RD 682/2021, y Unidades antecesoras. 		
Función	2.09.02 INSPECCIÓN, SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. Desarrollo y evaluación de programas de calidad		
Organismo proponente	Grupo de Trabajo de Funciones y Series Comunes de la AGE		
Fecha inicio	1996	Fecha fin	[...]

TIPO DE SELECCIÓN

Acción	SÍ/NO	Plazo	Observaciones
Conservación permanente	No		
Eliminación total	No		
Eliminación parcial	Si	ET 5 años	Quejas / sugerencias referidas a unidades o servicios de otros Departamentos Dictamen CSCDA 35/2006
		ET 5 años	Quejas / sugerencias conservadas en unidades objeto de la queja o que actúen como meras tramitadoras Dictamen CSCDA 2/2013 ; Criterios generales para la valoración de los documentos de la Administración General del Estado (Criterio de procedencia)
		EP 5 años	Expedientes de quejas / sugerencias de las Inspecciones Generales de Servicios o unidades análogas (unidades con competencia específica y seguimiento completo del expediente) Conservación parcial por muestreo: - Eliminación parcial de la documentación a los 5 años. - Conservación de 1 año de cada 3 - Quejas / sugerencias masivas a causa de un hecho determinado (a determinar por cada Departamento) Dictámenes CSCDA 34/2006 y 2/2013 : el muestreo propuesto ofrece “una visión del conjunto del funcionamiento y temática de las consultas y peticiones de información durante un período estándar”
		CP	Quejas / sugerencias relacionadas con documentos que constaten derechos fundamentales, violaciones de derechos humanos o crímenes de lesa humanidad y / o documentos que se vean afectados por

			<p>algún tipo de restricción de acceso según la Ley de Secretos Oficiales.</p> <p>Las quejas y sugerencias que constaten derechos fundamentales son testimonio del grado de cumplimiento y reivindicación de los derechos fundamentales que se recogen en la legislación. Su conservación, además, puede ser elemento fundamental para el estudio de la Historia de los Derechos Humanos.</p> <p>La documentación clasificada tiene, según la citada Ley, un potencial valor informativo añadido. Asimismo, este potencial valor informativo afecta a la queja que se podría dirimir de su consulta.</p>
Sustitución del soporte	Sí		<p>Dictamen compatible conservación en otro soporte (copia electrónica auténtica)</p> <p>Dictamen CSCDA 51/2013 Título: Quejas y sugerencias. Inspección de Servicios (2002-2012) Proponente(s): Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Instituto Nacional de Seguridad Social Productor(es): Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)</p>
Tipo de muestreo			
Otros datos			

PLAZOS TRANSFERENCIA

A) Servicios Centrales

Transferencia:	Plazo	Observaciones/justificación
Al Archivo Central	5 años (muestra a conservar)	
Al Archivo Intermedio	15 años (muestra a conservar)	
Al Archivo Histórico	25 años (muestra a conservar)	

B) Servicios Periféricos

Transferencia:	Plazo	Observaciones/justificación
Al Archivo Central / Archivo-E Único	5 años (muestra a conservar)	
Al Archivo Histórico Provincial o equivalente	15 años (muestra a conservar)	
	25 años (muestra a conservar)	

RÉGIMEN DE ACCESO

Libre /restringido	Parcialmente restringido
Motivos /Base legal	<p><u>Contenidos sujetos a un régimen especial publicidad:</u> La "Calidad en las Administraciones Públicas" ha sido incluida entre los contenidos sujetos a especial publicidad (Portal de transparencia consulta 15/04/2020)</p> <p>6. (publicidad activa de Información institucional, organizativa y de planificación)</p> <p>8.1.i) (publicidad activa de la información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia, en los términos que defina cada administración competente)</p> <p><i>Referencia normativa:</i> Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, artículos 6 y 8.1.i).</p> <p><u>Contenidos susceptibles de protección:</u></p> <p>Datos cuya divulgación pueda afectar a intereses privados (PR):</p> <ul style="list-style-type: none"> - La difusión de la narración concreta que aparezca en los escritos de queja de supuestas disfunciones o errores en la prestación de servicios públicos, en tanto que sean susceptibles de valoraciones subjetivas de los ciudadanos y pendientes de comprobación y verificación pueden eventualmente suponer un perjuicio para los empleados públicos y su honor e imagen. <p><i>Referencia normativa:</i> Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre), Art.14.h)</p> <p>Datos de carácter personal (DP):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protección de los datos de carácter personal de los ciudadanos <p><i>Referencia normativa:</i> Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, art.15. Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, art.57 desarrollado por art.28 Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.</p> <p><u>Medidas propuestas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Para los expedientes individuales podrían, en su caso y mientras perduren los plazos legales de restricción, arbitrarse medidas de acceso a través de las copias disociadas previstas en el art.15.4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre. <p><u>Medidas específicas de seguridad requeridas por la serie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Seguridad, Normativa de seguridad, Procedimientos de Seguridad, Funciones y Obligaciones del Personal, Proceso de autorización de accesos, Análisis de riesgos, identificación y

	<p>autenticación, control de acceso, segregación de funciones y tareas, mecanismos de seguridad en acceso remoto, gestión de la configuración, protección frente a código dañino, gestión de incidentes, concienciación y formación, puesto de trabajo despejado, bloqueo de sesión, etiquetado, custodia, borrado y destrucción, limpieza de documentos (metadatos), copias de seguridad.</p> <p><i>Referencia normativa:</i> Esquema Nacional de Seguridad (ENS) - Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.</p>
Plazos	

MARCO LEGAL

Disposición
Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero de 1996
Real Decreto 799/2005, de 1 de julio,
Real Decreto 951/2005, de 29 de julio,
Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública (BOE nº 50 de 28 de febrero de 2006).
Orden INT/949/2007, de 30 de marzo,
Orden 231/1997, de 27 de noviembre,

DOCUMENTOS QUE FORMAN EL EXPEDIENTE

Documento	Observaciones
Presentación: 01 Hoja de queja / sugerencia Instrucción: 02 Oficios, notas, diligencias de remisión internas [03] Aclaraciones que se estime oportuno recabar del ciudadano Resolución: 04 Informe de actuaciones realizadas / medidas adoptadas [Revisión]: [05] Exigencia de revisión a la Inspección de servicios [06] Solicitud de información por la Inspección de Servicios a la Unidad afectada por la queja / sugerencia	

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Series relacionadas

Denominación	Organismo	Tipo de relación
Peticiones, solicitudes genéricas, quejas y reclamaciones (...1820-1958)	Serie común AGE (pendiente dictamen)	Antecedente

Iniciativas y reclamaciones a partir de la Ley de Procedimiento Administrativo (1958-1992)	Serie común AGE (pendiente dictamen)	Antecedente
“Libros de Atención al Ciudadano” (1992-1996)	Serie común AGE (pendiente dictamen)	Antecedente
Quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias no formalizadas por el procedimiento de “Quejas y sugerencias” (1996-...)	Serie común AGE (pendiente dictamen)	relacionada
Consultas y peticiones de información genéricas	Serie común AGE (pendiente dictamen)	relacionada
Derecho de petición (peticiones según derecho de petición: Constitución de la Monarquía Española 1837, art.3º; Constitución de 1931 art.35; art. 21 Fuero de los Españoles, L. 92/1960, de 22 de diciembre; L.O. 4/2001, de 12 de noviembre) (1837-...)	Serie común AGE (pendiente dictamen)	relacionada
Felicitaciones	Serie común AGE (pendiente dictamen)	Relacionada
Expedientes disciplinarios	Serie común AGE (CSCDA 18/2018)	Relacionada
Informaciones reservadas	Serie común AGE (CSCDA 19/2018)	Relacionada
Memorias anuales de las Inspecciones generales de servicios	Serie común AGE (pendiente dictamen)	Relacionada
Informes semestrales y anuales de seguimiento	Serie común AGE (pendiente dictamen)	Relacionada

Otra documentación relacionada

Denominación	Organismo	Tipo de relación

INFORMACIÓN ADICIONAL:

No incluye:

- Quejas y sugerencias no formalizadas o presentadas por otros canales informales (Líneas Calientes, Gabinetes de Atención al Ciudadano...)
- Quejas y denuncias con una normativa y cauce específicos, p.ej.:
 - o Quejas de reclusos en Instituciones Penitenciarias
 - o Quejas relativas al régimen de personal del personal militar (según Real Decreto 176/2014, de 21 de marzo, por el que se regula el procedimiento para la tramitación de las iniciativas y quejas relativas al régimen de personal y a las condiciones de vida que pueda plantear el militar).

Efectos inmediatos de la valoración:

a) Deja sin efecto y sustituye los dictámenes CSCDA:

34/2006 Título: Expedientes de tramitación de quejas y sugerencias referentes a órganos del MAP (1996-2006) Proponente(s): Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio de Administraciones Públicas Productor(es): Ministerio de Administraciones Públicas. Inspección General de Servicios
35/2006 Título: Expedientes de tramitación de quejas y sugerencias referentes a órganos de otros Departamentos (1996-2005) Proponente(s): Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio de Administraciones Públicas Productor(es): Ministerio de Administraciones Públicas. Inspección General de Servicios
51/2013 Título: Quejas y sugerencias. Inspección de Servicios (2002-2012) Proponente(s): Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Instituto Nacional de Seguridad Social Productor(es): Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)
30/2015 Título: Quejas y sugerencias (1996 -) Proponente(s): Grupo de Trabajo de Coordinación Archivística del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente Productor(es): Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Inspección General de Servicios

b) Deja sin efecto parcialmente (sólo en lo referido a Quejas y sugerencias desde 1996) el dictamen CSCDA:

2/2013 Título: Expedientes de participación administrativa: Iniciativas, quejas o sugerencias / Libro de Quejas y sugerencias, peticiones (derecho de petición); consultas y solicitudes de información general; felicitaciones ([1820]-) Proponente(s): Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio del Interior Productor(es): Ministerio del Interior
--

c) Implica la necesidad de valoración de las siguientes series antecedentes / relacionadas:

Peticiones, solicitudes genéricas, quejas y reclamaciones (...1820-1958) Serie común AGE
Iniciativas y reclamaciones a partir de la Ley de Procedimiento Administrativo (1958-1992) Serie común AGE
“Libros de Atención al Ciudadano” (1992-1996) Serie común AGE
Quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias no formalizadas por el procedimiento de “Quejas y sugerencias” (1996-...)
Consultas y peticiones de información genéricas Serie común AGE
Derecho de petición (peticiones según derecho de petición: Constitución de la Monarquía Española 1837, art.3º; Constitución de 1931 art.35; art. 21 Fuero de los Españoles, L. 92/1960, de 22 de diciembre; L.O. 4/2001, de 12 de noviembre) (1837-...)
Informes anuales de evaluación

d) Se aplica a todos los procedimientos / servicios dados de alta en SIA que figuran en Anexo 2 a este dictamen: Dichas Unidades, en tanto que “unidades “específicas... que realizan el seguimiento completo del procedimiento” (Inspecciones generales de servicios o unidades análogas) aplican la regla c) de Conservación 5 años + conservación parcial mediante muestreo representativo cronológico de 1 año de cada 3. Dicha regla deberá ser trasladada a la pestaña nº 7 “Gestión Documental / Archivo” de los respectivos procedimientos SIA, según se ejemplifica en Anexo 5 a este Dictamen

e) El resto de Unidades que participan en este procedimiento (y/o cuyos procedimientos no está dado de alta en SIA) aplican el dictamen según el caso que les sea de aplicación.