



REFERENCIA DICTAMEN

Sustituido por el Dictamen [118/2022](#), aprobado en la reunión de 14 de diciembre de 2022

Código propuesta	MAGRAMA/10/2015-4	Fecha dictamen	04/12/2015	Número dictamen	30/2015
Denominación	Quejas y sugerencias				

Resolución	Fecha	28/12/2015	BOE de 21 de enero de 2016
------------	-------	------------	--

DATOS DE LA SERIE DOCUMENTAL

Organismo productor	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Inspección General de Servicios		
Función	Mejorar la calidad de los servicios que presta la AGE.		
Organismo proponente	Grupo de Trabajo de Coordinación de Archivos del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente		
Fecha inicio:	1996	Fecha fin:	

TIPO DE SELECCIÓN

Acción	SI/NO	Plazo	Observaciones
Conservación permanente:	NO		
Eliminación total:	NO		
Eliminación parcial:	SI	5 años	Conservación del informe de seguimiento anual, que permite mantener la información de forma recapitulativa.
Sustitución del soporte:	NO		
Tipo de muestreo:	SI		Muestra: una queja y una sugerencia de cada año, seleccionadas aleatoriamente.
Otros datos:			

PLAZOS TRANSFERENCIA

Transferencia:	Plazo	Observaciones/justificación
Al archivo central	5 años (la documentación a conservar)	
Al archivo intermedio	15 años (la documentación a conservar)	
Al archivo histórico	25 años (la documentación a conservar)	

RÉGIMEN DE ACCESO

Libre /restringido	Parcialmente restringido
Motivos /Base legal:	Datos de carácter personal
Plazos:	

MARCO LEGAL

Disposición
Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero. Se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano
Instrucción de 11 de abril de 1996 de la Subsecretaría del MAPA sobre medidas a adoptar en materia de Quejas y Sugerencias en el Departamento
Orden MAM/1390/2005, de 10 de mayo, que regula la Inspección General de Servicios del Ministerio de Medio Ambiente.
Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, que regula las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.
Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, que establece el marco general para la mejora y la calidad en la AGE y deroga el RD 208/1996.
Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General de la Administración Pública que en su punto 4º dispone el contenido mínimo de los formularios de presentación de quejas y sugerencias y la estructura básica de códigos para su clasificación.
Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias. Ministerio de Administraciones Públicas. 1ª Ed. 2006
Instrucción de 13 de marzo de 2007, de la Subsecretaría del MAPA y sus OOAA sobre el Programa de Quejas y Sugerencias.
Instrucción de 18 de mayo de 2009, de la Subsecretaría del Mº de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino sobre el Programa de Quejas y Sugerencias en el Ministerio.

DOCUMENTOS QUE FORMAN EL EXPEDIENTE

Documento	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Queja / sugerencia del interesado. Desde 1996 en hojas del correspondiente Libro de Quejas. A partir de 2006 se elabora un formulario que va siendo actualizado. - Petición de informe a la unidad responsable - Contestación al interesado - En el supuesto de falta de contestación en un plazo de 20 días, intervención de la Inspección General de Servicios con: <ul style="list-style-type: none"> - Petición de informe de la unidad responsable del retraso - Contestación al interesado - Propuesta de medidas al órgano correspondiente. - Seguimiento del programa: elaboración del informe anual que engloba, conforme a la clasificación establecida, todas las quejas y sugerencias presentadas en las distintas unidades de quejas del Departamento. 	

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Denominación	Organismo	Tipo de relación
Programas de Calidad. Cartas de Servicios	Unidad responsable de las Cartas de Servicio	Complementaria

INFORMACIÓN ADICIONAL: