



Estudio de Identificación y Valoración de Series

Grupo de Trabajo de Series y Funciones Comunes
Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos

Nº entrada	SGAE/118/2022
Nº propuesta	GTSC/10/2022-4

Identificación y valoración de la serie

1. Identificación

1.1. Denominación de la serie

Ver relación de denominaciones y codificaciones en SIA correspondientes a este procedimiento (Anexo 2)

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).

1.2. Organismo(s) /
Unidad(es) productora(s)

Serie común AGE:

- Unidades de registro
- Oficinas de Información y Atención al Ciudadano
- 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.



1.3. Función

<p>[Funciones Comunes]</p> <p>2.09.02 INSPECCIÓN, SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD. DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE CALIDAD</p> <p>(Fuente: Cuadro de clasificación de funciones comunes de la AGE, 2018)</p>
<p>“Esta categoría engloba las actividades relativas a la participación en el desarrollo de programas de calidad y en su evaluación, con el objeto de analizar el nivel de cumplimiento de los servicios prestados y de mejorar la calidad de los mismos.”</p>
<p>Gestión y seguimiento de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios en relación con los servicios, así como las iniciativas para mejorar su calidad.</p>

En la CLASIFICACIÓN TEMÁTICA/CATEGORIZACIÓN DEL TRÁMITE (Grupo 2) de la [Guía de contenidos](#) (diciembre 2017) del Sistema de Información Administrativa (SIA), corresponde en el atributo 2.2 Clase de trámite al valor (Anexo II):

Sugerencias, Quejas, Denuncias e Información a los ciudadanos:

Trámites relativos a actuaciones destinadas a dar respuesta a peticiones ciudadanas por descontento o mal funcionamiento sin solicitar compensación o resarcimiento. Incluye toda clase de información a los ciudadanos, así como las respuestas a propuestas de mejora (sugerencias), cita previa, así como las denuncias (respuesta a los ciudadanos en relación a actuaciones que consideran vulneran las normas o sus derechos) arbitrajes (procedimiento para resolver un litigio a través de un árbitro; valor previsto en las CCAA), y el derecho de petición. El término reclamación no se incluye porque puede inducir a equívoco con las reclamaciones de responsabilidad patrimonial (en las que la pretensión es solicitar una indemnización).

1.4. Historia del contexto de producción de la serie

Antecedentes y evolución

La formulación de “Quejas y sugerencias” es una de las varias vías de interacción directa de los ciudadanos con las Administraciones y poderes públicos. Históricamente, su plasmación documental y procedimental se ha caracterizado por:

- Transmitirse sin solución de continuidad desde el Antiguo Régimen (peticiones, pedimentos, memoriales de agravios...) al Estado Liberal (derecho de petición recogido en las Constituciones liberales del s. XIX) y a las diversas formas políticas contemporáneas (Constituciones de 1931 y 1978; Fuero de los Españoles franquista, art.21)
- Tender en los siglos XX-XXI a una progresiva formalización, centralización y supervisión del procedimiento, cuyos hitos serían:
 - a. La Ley de Procedimiento Administrativo de 1958 y la creación de “Oficina de Iniciativas y Reclamaciones” vinculadas a las Secretarías Generales Técnicas;
 - b. El Decreto 2764/1967 de 27/11/1967 sobre reorganización de la Administración Civil del Estado, que dispone la integración en una única Unidad dependiente de la Secretaría General Técnica de “todos los órganos de información al público”, relaciones públicas, iniciativas, reclamaciones y derecho de petición”;



- c. La implantación de “Libros de Atención al Ciudadano” a partir de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común;
 - d. La centralización del Procedimiento a partir del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero de 1996, bajo conocimiento y supervisión de la Inspección General o Sectorial de Servicios de cada Ministerio en el control y seguimiento de las quejas de los ciudadanos; y la supervisión a cargo de una Unidad Central especializada en gestión y evaluación de la calidad de los servicios para toda la AGE, vinculada al Ministerio competente en materia de Administraciones Públicas (actualmente, Inspección General de Servicios de la AGE; DG Gobernanza Pública; Ministerio Hacienda y Función Pública);
 - e. La integración en un “programa” dentro del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio).
- Ir acompañado de un progresivo desplazamiento del sesgo funcional desde la revisión de actos administrativos a la atención al ciudadano, quedando finalmente vinculado a las políticas de gestión de calidad de los servicios públicos.
 - Haber sido compatible con la coexistencia, a lo largo del mismo y hasta hoy día, de expresiones de quejas, denuncias y reclamaciones por múltiples vías no formalizadas, o formalizadas al margen de los canales ofrecidos por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero de 1996, y que son las que se excluyen del presente estudio.

1.5. Fechas extremas

1996

a

(...)

1.6. Legislación

Norma	Regula
Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero de 1996	por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano: artículos 4.d) y 15-24
Real Decreto 799/2005, de 1 de julio,	por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales Funciones de las Inspecciones generales. “Verificar y efectuar el seguimiento de las reclamaciones y denuncias de los ciudadanos, así como de las actuaciones y contestaciones de la Administración, en los términos establecidos en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano” (art. 2.g)
Real Decreto 951/2005, de 29 de julio,	por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado: artículo 3.1.c) Establece el Programa de



	quejas y sugerencias en el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado artículos 14-19 Programa de quejas y sugerencias
Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública (BOE nº 50 de 28 de febrero de 2006).	Por la que aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general de la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. En su punto cuarto dispone el contenido mínimo de los formularios de presentación de quejas y sugerencias y la estructura básica de códigos para su clasificación, previstos en el artículo 15 del RO 951/2005.
Orden INT/949/2007, de 30 de marzo,	por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior
Orden 231/1997, de 27 de noviembre,	por la que se regula el Libro de Quejas y Sugerencias en el ámbito del Ministerio de Defensa.

1.7. Trámite administrativo

<p>(Real Decreto 951/2005, de 29 de julio)</p> <p>Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos [ver Anexo 3.2]. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado. (art.15.2)</p> <p>Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. (art.15.4)</p> <p>Recibida la queja o sugerencia, la unidad (...) informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (16.1)</p> <p>El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia. (16.2)</p> <p>Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas. (16.3)</p> <p>Las unidades responsables de quejas y sugerencias remiten a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior,</p>



estructurado conforme a la clasificación prevista en el artículo 15.5 y en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

A su vez, las Inspecciones utilizan dicho informe para conformar el que remiten a la Secretaría de Estado de Función Pública, dentro del primer semestre de cada año, conjunto de seguimiento de los programas de calidad (4.4 y 18)

Ver además Anexo 3.1 [Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias 2013](#), tabla en Anexo III p. 54 “Propuesta diagrama de flujo global para la gestión de Quejas y Sugerencias”

1.8. Documentos básicos que componen el expediente

Siguiendo la pauta marcada a partir de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero de 1996 establece un libro según modelo y formulario normalizado, integrado por “juegos de hojas encuadernadas y numeradas. Cada juego de hojas constará de original y dos copias” (ver Anexo al Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero de 1996), si bien se admiten “las cursadas sin sujeción a impreso alguno y presentadas en las oficinas y registros a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y las remitidas personalmente o por correo” (art.18.3)

Las quejas / sugerencias son diligenciadas en las Unidades de presentación y remitidas tanto a la unidad administrativa directamente afectada como a la Inspección General de Servicios departamental (y, en su caso, a la sectorial) (art. 19)

Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano a la Inspección General de Servicios Departamental o Sectorial, en su caso. (art.21.1)

Si transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo anterior el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Departamento donde presentó su queja o sugerencia a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades. (art.21.2)

Las Inspecciones de servicios abren un expediente informativo con cada queja / sugerencia recibida incluyendo cuantas actuaciones sean practicadas. (art.22)

En algunas Unidades existe una Base de Datos, con el fin de recoger los datos personales de las personas que envían las quejas / sugerencias, tal y como se especifica en la [Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias \(mptfp.gob.es\)](#)

Fase	Nº Identificación	Documento(s) resultante(s)	Órgano(s) productor(es)						
			Registros generales o auxiliares de recepción o salida de documentos	Unidades administrativas de relación con el ciudadano; oficinas de atención al ciudadano	Unidades afectadas directamente por el objeto de la queja / sugerencia	Inspecciones sectoriales de servicios	Inspecciones generales de servicios	Subsecretaría	S.E. Función Pública
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			✓		✓		

1.9. Organización / Ordenación de la serie

Pueden existir diferentes formas de organización y ordenación, dependiendo de la práctica administrativa local y/o del canal y formato de presentación y formalización, siendo la más frecuente la cronológica-numérica (aaaa/nnnn)

La Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública (BOE nº 50 de 28 de febrero de 2006) por la que aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general de la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, dispone en su punto cuarto el contenido mínimo de los formularios de presentación de quejas y sugerencias y la estructura básica de **códigos para su clasificación**, previstos en el artículo 15 del R.D. 951/2005, de 29 de julio: véase por ejemplo en Anexo 3.1. [Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias 2013](#), tabla en pp.50-51 “motivo de la queja / sugerencia”)

1.10. Continuación de la serie

Se produce actualmente

Cerrada

1.11. Documentación relacionada

Series relacionadas

Denominación	Productor	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	Serie común AGE (pendiente dictamen)	relacionada



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-...)		
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	Productor	Tipo de información

2. Valoración

2.1. Utilización

	Plazo	Norma / motivo
Uso frecuente	De 20 días a máx. 1 año	El plazo de respuesta establecido es de 20 días (RD 208/1996, art. 21 y RD 951/2005, art.16), contemplándose la posibilidad de demoras, diferenciadas en períodos de entre 21-40 y más de 40 días. Los informes que se realizan en la IGS son, al menos, trimestrales y anuales (Dictámenes CSCDA 34/2006 , 2/2013 , 30/2015)
Uso esporádico	De 2 a 5 años	Algunos Departamentos estiman que la necesidad de consulta esporádica puede prolongarse, para los informes, hasta 4 (Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente Dictamen CSCDA 30/2015 ; Interior Dictamen CSCDA 2/2013) y 5 años (INSS Dictamen CSCDA 51/2013)

2.2. Valores primarios

Valor administrativo	De 2 a 5 años	Las quejas y sugerencias y sus elaboraciones son o pueden ser fuentes para los estudios del Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios previstos en los artículos 5-7 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, y en general del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos (art.26-28) (Dictámenes CSCDA 2/2013 , 30/2015)
----------------------	---------------	--



Valor fiscal		
Valor jurídico	Hasta 5 años	En atención a posibles reclamaciones (CSCDA 2/2013 ; 51/2013)
Otros		

2.3. Valores secundarios

Testimonial	permanentes	Se aprecian valores testimoniales derivados de la "Interacción de los ciudadanos con la Administración" (Dictámenes CSCDA 2/2013 ; 30/2015) cuyo mantenimiento no obstante no implica necesariamente la conservación permanente de toda la producción, ni en todas las unidades (Dictámenes CSCDA 34/2006).
Histórico	permanentes	Se aprecian valores informativos retrospectivos a largo plazo, cuyo mantenimiento no obstante no implica necesariamente la conservación permanente de toda la producción, ni en todas las unidades (Dictámenes CSCDA 34/2006 ; 2/2013). Podrían apoyar esta apreciación las explotaciones historiográficas que se han realizado de tipologías documentales análogas a las aquí valorada (ver Anexo 4).

3. Acceso y seguridad de la información

3.1. Condiciones generales de acceso a la serie documental

La serie es de acceso libre, sin necesidad de autorización	<input type="checkbox"/>
La serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso)	<input checked="" type="checkbox"/>

3.2. El acceso a la serie documental está afectado o regulado por normativa específica ¹

Régimen	Norma reguladora	
Información ambiental	Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente	<input type="checkbox"/>
Información catastral	Ley del Catastro Inmobiliario (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo)	<input type="checkbox"/>

¹ De conformidad con el segundo apartado de la Disposición adicional primera de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG), se regirán por su normativa específica, y por dicha Ley con carácter supletorio, aquellas materias que tengan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información.



Secreto censal	Ley Orgánica 5/1985, de 19 junio, del Régimen Electoral General	<input type="checkbox"/>
Secreto fiscal o tributario	Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria	<input type="checkbox"/>
Secreto estadístico	Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la función estadística pública	<input type="checkbox"/>
Secreto sanitario	Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica	<input type="checkbox"/>
Otro (indicar)		<input type="checkbox"/>
Materias clasificadas	Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales	<input type="checkbox"/>
	Órgano que efectuó la clasificación	
	Referencia del acto de clasificación	
	Documentos, informaciones o datos objeto de clasificación y grado o categoría de clasificación	

3.3. Contenidos sujetos a un régimen especial publicidad

Contenidos afectados	Referencia normativa
La " Calidad en las Administraciones Públicas " ha sido incluida entre los contenidos sujetos a especial publicidad (Portal de transparencia consulta 15/04/2020) 6. (publicidad activa de Información institucional, organizativa y de planificación) 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)	Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, artículos 6 y 8.1.i).

3.4. Contenidos susceptibles de protección ²

Contenidos afectados ³	Referencia normativa
Datos cuya divulgación puede afectar a intereses públicos (PU)	

² Si es necesaria una Relación detallada de contenidos susceptibles de protección, utilícese el Anexo correspondiente.

³ Se puede utilizar la tabla "Código para clasificar el tipo de contenido susceptible de protección, de acuerdo con los límites establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG)" incluida en las Instrucciones de Complementación.



Datos cuya divulgación pueda afectar a intereses privados (PR)	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.	Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre), Art.14.h)
Datos de carácter personal (DP)	Protección de los datos de carácter personal de los ciudadanos	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.

3.5. Medidas propuestas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido (posibilidad y modalidad de disociación de datos o acceso parcial)⁴

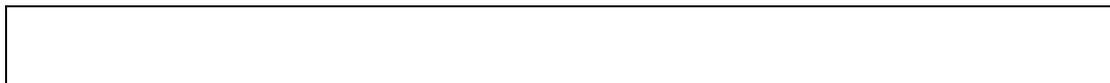
Para los expedientes individuales podrían, en su caso y mientras perduren los plazos legales de restricción, arbitrarse medidas de acceso a través de las copias disociadas previstas en el art.15.4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre

3.6. Medidas específicas de seguridad requeridas por la serie

Medida propuesta	Referencia normativa
Política de Seguridad, Normativa de seguridad, Procedimientos de Seguridad, Funciones y Obligaciones del Personal, Proceso de autorización de accesos, Análisis de riesgos, identificación y 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.	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.

4. Observaciones

⁴ Se puede utilizar la tabla “Medidas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido” incluida en las Instrucciones de Cumplimentación.



5. Relación de anexos

Los estudios que han servido de base a los dictámenes CSCDA recaídos hasta ahora han combinado varias propuestas, compatibles entre sí:

- a) La eliminación total de las quejas y sugerencias recibidas cuyo contenido corresponda en realidad a otros Departamentos (Dictamen CSCDA 35/2006).
- b) La discriminación de la conservación por Unidades en aplicación del Criterio de procedencia (“series documentales procedentes de los órganos que ocupan una posición más elevada dentro de la jerarquía administrativa... producidas... en el ejercicio de funciones que les son propias y específicas... por los órganos que realizan el seguimiento completo del procedimiento”) concentrando la conservación en las Inspecciones Generales de Servicios (y Unidades análogas) y autorizando la eliminación total en las unidades destinatarias de las quejas o meras tramitadoras (Dictámenes CSCDA 2/2013; Criterios generales para la valoración de los documentos de la Administración General del Estado).
- c) La conservación, incluso en estas unidades “específicas... que realizan el seguimiento completo del procedimiento” mediante muestreo representativo, habiéndose propuesto el muestreo cronológico de 1 año de cada 3 (Dictámenes CSCDA 34/2006; 2/2013) que ofrece “una visión del conjunto del funcionamiento y temática de las consultas y peticiones de información durante un período estándar”. La muestra más reducida incluida en el Dictamen CSCDA 30/2015 de un expediente anual de cada modalidad (queja / sugerencia), si bien permite conservar los valores testimoniales, no parece que pueda hacerlo de los valores históricos derivados de las “Interacciones de los ciudadanos con la Administración” a la que está destinada.
- d) Conservación “reforzada” para quejas relacionadas con derechos fundamentales (por aplicación de los criterios de “contenido” e “importancia” *, al afectar a áreas que, en una perspectiva sincrónica o contemporánea de la producción, la Sociedad ha valorado como de especial protección jurídica) (CSCDA 2/2013).
No obstante, la experiencia del propio Departamento impulsor de esta regla particular de conservación ha señalado la dificultad que presenta su aplicación efectiva (propuesta de modificación del dictamen 2/2013 formulada por la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad del Ministerio del Interior IPSS-MIR y trasladada por el Área de Coordinación de Archivos en sede colaborativa CSCDA 5/09/2019).
A este respecto, se había apuntado la posibilidad de discriminar el valor informativo de la serie y su aprovechamiento de forma asociada a la “clasificación” prevista en el art. 15.5 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (“Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto”). Sin embargo, no parece que las clasificaciones existentes sean muy aprovechables a este fin (véase p.ej. Anexo 3.1 Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias 2013: Anexo II, Codificación de las causas de las Quejas y Sugerencias).

A.1.- Ejemplo(s) completo(s) de la serie documental:

- 1.1. Modelo de formulario de quejas y sugerencias en Anexo a [Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero de 1996](#) (p.8493)

A.2.- Relación de denominaciones y codificaciones en SIA correspondientes a este procedimiento

A.3. Trámite administrativo

- 3.1. [Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias 2013](#) (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas; Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2013 Segunda edición revisada y aumentada; NIPO 632-13-005-8)



3.2. Presentación de [Quejas y sugerencias ante la AGE](#) (tramitaciones electrónicas en PAG - Punto de Acceso General de la AGE, administracion.gob.es)

A.4. Ejemplos de explotación historiográfica de documentación análoga:

Cartas a Franco de los españoles de a pie (1936-1945) / Cazorla Sánchez, Antonio compilador; RBA: 2014. 411 p.; 22 cm; ISBN: 9788490561041

Véanse publicaciones del Proyecto Seminario Interdisciplinar de Estudios sobre Cultura Escrita (Universidad de Alcalá de Henares): <http://www.siece.es/siece/publicaciones.html> (consulta 27/04/2020)

A.5 Ejemplo de valores en pestaña nº 7 “gestión documental / archivo” de los procedimientos SIA listados en Anexo 2 correspondientes a esta serie documental



Nº entrada	SGAE/118/2022
Nº propuesta	GTSC/10/2022-4

Petición de Dictamen

Título

Quejas y sugerencias

Organismo(s) / Unidad(es) productora(s)

Serie común AGE: - Unidades de registro - Unidades de atención al Ciudadano - 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.

Plazos de Transferencia

A) Servicios Centrales

	Documentación sobre papel	Documentación electrónica
- al Archivo Central / Archivo-E Único	5 años (muestra a conservar)	5 años (muestra a conservar) / 0 años ⁵
- al Archivo Intermedio	15 años (muestra a conservar)	
- al Archivo Histórico	25 años (muestra a conservar)	

A) Servicios Periféricos

	Documentación sobre papel	Documentación electrónica
- al Archivo Central / Archivo-E Único	5 años (muestra a conservar)	5 años (muestra a conservar) / 0 años ⁶
- al Archivo Histórico Provincial o equivalente	15 años (muestra a conservar)	
	25 años (muestra a conservar)	

⁵ 0 años en caso de seguirse las propuestas que se están haciendo en la CDTIC y el Subgrupo de Archivo-E Único CSCDA, en el sentido de capturarse los expedientes en el Archivo E único inmediatamente en el momento de la resolución, lo cual en este caso implicaría que los expedientes pueden incorporarse en 2 momentos diferentes (docs. / fases 04 Resolución y 06 Revisión del apartado 1.8 Documentos básicos que componen el expediente).

⁶ Ver nota anterior.



Selección

- Conservación Permanente

Justificación

- Eliminación Parcial

Forma de selección	Plazo	Justificación
a) Quejas / sugerencias referidas a unidades o servicios de otros Departamentos	ET 5 años	Dictamen CSCDA 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
b) Quejas / sugerencias conservadas en unidades objeto de la queja o que actúen como meras tramitadoras	ET 5 años	Dictamen CSCDA 2/2013 ; Criterios generales para la valoración de los documentos de la Administración General del Estado (Criterio de procedencia)
c) 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)	EP 5 años	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”. Se considera útil la conservación aleatoria de esta documentación por ser testimonio de un hecho relevante. * Nota: Criterio de contenido: Criterios generales para la valoración de los documentos de la Administración General del Estado; el “criterio de importancia”, definido como “aquello que destaca por encima del nivel común de interés”, no está expresamente recogido entre los asumidos por la CSCDA (Manuel Vázquez Murillo; Cómo seleccionar documentos de archivo, Buenos Aires: Alfagrama, 2006).
d) Quejas / sugerencias relacionadas con documentos que constaten derechos fundamentales, violaciones de derechos humanos o crímenes de lesa humanidad y / o documentos que se vean	CP	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. La documentación clasificada tiene, según



afectados por algún tipo de restricción de acceso según la Ley de Secretos Oficiales .	la citada Ley, un potencial valor informativo añadido. Asimismo, este potencial valor informativo afecta a la queja que se podría dirimir de su consulta.
--	---

- Eliminación Total

Plazo	Justificación

- Sustitución del soporte

En aplicación RD 1671/2009 de desarrollo de la Ley 11/2007

Soporte alternativo	Plazo	Justificación
Dictamen compatible conservación en otro soporte (copia electrónica auténtica)	-	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)

Acceso

La serie es de acceso libre, sin necesidad de autorización	<input type="checkbox"/>
La serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso)	<input checked="" type="checkbox"/>

- Duración de la restricción

Años

Otros

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

Responsable del estudio

Borrador 01 27/04/2020 Luis Casado de Otaola, Jefe de Área Documentación Administrativa, con la colaboración de Sergio Gálvez Biescas (Archivo Central) y Carmen Cabanillas Serrano (Inspectora de Servicios y Delegada de Protección de Datos) Ministerio de Trabajo y Economía Social; Gregorio Adán Ibáñez (SG Archivos Estatales; Ministerio de Cultura y Deporte)

Incluye y refunde materiales procedentes de:

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

[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

[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

Borrador "Quejas y sugerencias" / Serie común AGE, preparado por Gregorio Adán Ibáñez (SG Archivos Estatales; Ministerio de Cultura y Deporte)



ANEXO 2

RELACIÓN DE DENOMINACIONES Y CODIFICACIONES EN SIA CORRESPONDIENTES A ESTE PROCEDIMIENTO

SIA	Ministerio	Organismo / Unidad	Título
201717	E05024201 Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	EA0021371 Fondo de Garantía Salarial (FOGASA)	Quejas y Sugerencias
201579	E05024201 Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	EA0021295 Tesorería General de la Seguridad Social. Inspección de Servicios	Quejas y Sugerencias ante Tesorería General Seguridad Social
1993161	E05024201 Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	EA0033647 Consejo Económico y Social. Secretaría General	Reclamaciones, Quejas y Sugerencias
998333	E05024201 Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	Servicio Público de Empleo Estatal	Quejas y Sugerencias Servicio Público de Empleo Estatal
201563	E05024201 Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social	EA0041873 Subsecretaría de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Inspección General de Servicios	Sugerencias y quejas
202402	E00003301 Ministerio de Defensa	E00116602 Secretaría General Técnica	Procedimiento de quejas y sugerencias
2328495	E00003301 Ministerio de Defensa	EA0042675 Dirección de Comunicación Institucional de la Defensa	Solicitud de información y quejas
2442240	E00003301 Ministerio de Defensa	EA0020816 Centro Nacional de Inteligencia (CNI)	Envío de quejas y sugerencias
201153	E05067101 Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática		Procedimiento de quejas y sugerencias
200271	E05067101 Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	EA0040819 Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (AEBOE)	Quejas y sugerencias
201728	E05067101 Ministerio de la Presidencia, Relaciones	EA0040772 Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS)	Quejas y sugerencias



SIA	Ministerio	Organismo / Unidad	Título
	con las Cortes y Memoria Democrática		
287601	E05067101 Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática	Consejo de Administración de Patrimonio Nacional	Solicitud de quejas, sugerencias y felicitaciones
997180	E05024801 Ministerio de Cultura y Deporte	E00122806 Consejo Superior de Deportes	Quejas y sugerencias a la prestación de los servicios del CSD
998160	E05024801 Ministerio de Cultura y Deporte	EA0019768 Biblioteca Nacional de España	Quejas y sugerencias dirigidas a la Biblioteca Nacional
997992	E05024801 Ministerio de Cultura y Deporte	EA0021762 Museo Nacional del Prado	Quejas y sugerencias dirigidas al Museo Nacional del Prado
997951	E05024801 Ministerio de Cultura y Deporte	EA0019842 OA Gerencia de Infraestructuras y Equipamientos de Cultura	Quejas y sugerencias dirigidas a la Gerencia de Infraestructuras y Equipamientos de Cultura
997983	E05024801 Ministerio de Cultura y Deporte	EA0019807 Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música	Quejas y sugerencias dirigidas al Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música
9897948	E05024801 Ministerio de Cultura y Deporte	EA0019850 Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales	Quejas y sugerencias dirigidas al Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales
1971589	E05024801 Ministerio de Cultura y Deporte	E05041701 Secretaría General Técnica (MCD)	Quejas, sugerencias y felicitaciones del Ministerio de Cultura y Deporte
212909	E05024801 Ministerio de Cultura y Deporte	EA0021786 Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía	Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
203681	E00003801 Ministerio del Interior		Quejas y Sugerencias del Ministerio del Interior
2508201	E05068001 Ministerio para la		Quejas y sugerencias de la



SIA	Ministerio	Organismo / Unidad	Título
	Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Comunidad de Regantes de las Aguas Reguladas por el Embalse del Argos
2508345	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Solicitudes de Información. Accesible y Quejas de la Comunidad de Regantes de las Aguas Reguladas por el Embalse del Argos
2409672	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	E05041502 Secretaría General Técnica	Quejas y sugerencias
2401630	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico	EA0043368 Fundación Biodiversidad	Quejas y sugerencias
821167	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Quejas y sugerencias de la Confederación Hidrográfica del Duero, O.A.
821168	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Quejas y sugerencias de la Confederación Hidrográfica del Ebro, O.A.
821174	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Quejas y sugerencias de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, O.A.
821170	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Quejas y sugerencias de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A.
821171	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Quejas y sugerencias de la Confederación Hidrográfica del Júcar, O.A.
821172	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Quejas y sugerencias de la Confederación Hidrográfica del Miño-Sil, O.A.
821173	E05068001		Quejas y



SIA	Ministerio	Organismo / Unidad	Título
	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		sugerencias de la Confederación Hidrográfica del Segura, O.A.
821169	E05068001 Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico		Quejas y sugerencias de las Confederaciones Hidrográficas
212190	E05023901 Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación	EA0033979 Inspección General de Servicios	Presentación de quejas y sugerencias
750607	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0044013 Subdirección General de Información, Comunicación y Transparencia	Quejas y sugerencias
2086635	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001277 Puertos del Estado	Quejas y sugerencias
2350770	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001323 Autoridad Portuaria de Vilagarcía de Arousa	Presentación de quejas y sugerencias
2848983	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001322 Autoridad Portuaria de Vigo	Quejas y Sugerencias
2082896	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001320 Autoridad Portuaria de Tarragona	Quejas y sugerencias
2300460	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001319 Autoridad Portuaria de Sevilla	Quejas y Sugerencias
1779455	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001318 Autoridad Portuaria de Santander	Quejas y Sugerencias
2350345	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001316 Autoridad Portuaria de Pasaia	Quejas y Sugerencias
1812948	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001315 Autoridad Portuaria de Motril	Quejas y Sugerencias
1779039	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001314 Autoridad Portuaria de Melilla	Quejas y Sugerencias



SIA	Ministerio	Organismo / Unidad	Título
1987028	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001313 Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra	Quejas y Sugerencias
1812950	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001312 Autoridad Portuaria de Málaga	Quejas y Sugerencias
2405748	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001300 Autoridad Portuaria de la Bahía de Cádiz	Quejas y Sugerencias
287656	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001308 Autoridad Portuaria de Gijón	QUEJAS Y SUGERENCIAS
1842532	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001307 Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao	Quejas y sugerencias
1814214	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001306 Autoridad Portuaria de Ceuta	Quejas y sugerencias a la Autoridad Portuaria de Ceuta
2240726	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001305 Autoridad Portuaria de Castellón	Quejas y sugerencias
2357716	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001304 Autoridad Portuaria de Cartagena	Atención al cliente: Quejas y sugerencias
1998499	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001303 Autoridad Portuaria de Bilbao	Quejas y Sugerencias
716010	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001301 Autoridad Portuaria de Baleares	Servicio de Atención al Cliente (SAC): solicitud de información, quejas y sugerencias
2739208	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001301 Autoridad Portuaria de Baleares	Comunicación, solicitud de información y quejas de accesibilidad
1779036	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001297 Autoridad Portuaria de Almería	Quejas y Sugerencias
2259937	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad	EA0001296 Autoridad Portuaria de Alicante	CAL01 - Formulario de queja / sugerencia



SIA	Ministerio	Organismo / Unidad	Título
	y Agenda Urbana		
1931637	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001310 Autoridad Portuaria de A Coruña	Quejas y Sugerencias
1931638	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	EA0001310 Autoridad Portuaria de A Coruña	Quejas y Sugerencias
201185	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana	E04865601 Agencia Estatad de Seguridad Aérea	Quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de AESA y sus servicios
998669	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Fomento)	EA0002581 Enaire	Otras consultas, quejas y sugerencias no definidas en otros apartados
998665	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Fomento)	EA0002581 Enaire	Quejas y sugerencias relativas a las solicitudes de información medioambiental
998663	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Fomento)	EA0002581 Enaire	Consultas, quejas y sugerencias relativas a ENAIRE
998671	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Fomento)	EA0002581 Enaire	Quejas y sugerencias relativas a los procesos de selección externa de personal
2240793	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Fomento)	EA0003338 Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	Quejas y Sugerencias relacionadas con el Funcionamiento de la Sede Electrónica de ADIF
2240777	E05065601 Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Fomento)	Adifav Alta Velocidad Presidencia	Quejas y Sugerencias relacionadas con el Funcionamiento de la Sede Electrónica de ADIF-Alta Velocidad
201355	E05189101 Ministerio de Política Territorial	E04997703 Secretaría General de Coordinación Territorial	Quejas y Sugerencias ante las Delegaciones y Subdelegaciones



SIA	Ministerio	Organismo / Unidad	Título
			del Gobierno
2405295	E05189101 Ministerio de Política Territorial	E05190501 Subsecretaría de Política Territorial	Quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por los servicios centrales del Departamento.



ANEXO 5

EJEMPLO DE VALORES EN PESTAÑA Nº 7 “GESTIÓN DOCUMENTAL / ARCHIVO” DE LOS PROCEDIMIENTOS SIA LISTADOS EN ANEXO 2 CORRESPONDIENTES A ESTA SERIE DOCUMENTAL

Tipo de Función: Común ✓ / Específico

Plazos de prescripción (Valores Primarios):

Administrativo ✓

Fiscal

Jurídico

Contable

Plazo prescripción Administrativo (años): 5

Acceso a la Información Pública: Libre ✓ / Limitado

Valor informativo histórico: Sí ✓ / No

Dictamen de valoración:

Dictamen (pendiente)

URL Dictamen (pendiente)