



#### REFERENCIA DICTAMEN

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

Código propuesta	INT/5/2013-2	Fecha dictamen	21/05/2013	Número dictamen	2/2013
Denominación	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] -)				

Resolución	Fecha	30/12/2013	<a href="#">BOE del 10 de febrero de 2014</a>
------------	-------	------------	---

#### DATOS DE LA SERIE DOCUMENTAL

Organismo productor	Ministerio del Interior / Varios Centros		
Función	Participación administrativa		
Organismo proponente	Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio del Interior		
Fecha inicio:	1820	Fecha fin:	

#### TIPO DE SELECCIÓN

Acción	SI/NO	Plazo	Observaciones
Conservación permanente:	NO		
Eliminación total:	NO		
Eliminación parcial:	SI	5 años	Conservación permanente de la documentación hasta 1970. Conservación permanente de documentos recapitulativos: relaciones y análisis y trimestrales de quejas y sugerencias, informes globales anuales de la Administración Pública. Resto de inspecciones y unidades: eliminación en 1 año. Conservación permanente de quejas relacionadas con derechos fundamentales. Resto de las unidades: eliminación total a los 5 años.
Sustitución del soporte:	Opcional, para aquellos centros directivos que tengan capacidad de generar y mantener a lo largo del ciclo de vida y calendario de conservación previstos en este dictamen copias electrónicas auténticas		Formatos de archivo electrónico según normas A.G.E. y MIR en materia de Administración Electrónica
Tipo de muestreo:			Órganos de Inspección y con competencias específicas en materia de atención al ciudadano: como muestra 1 año de cada 3
Otros datos:			

#### PLAZOS TRANSFERENCIA

Transferencia:	Plazo	Observaciones/justificación
Al archivo central	5 años	CCDAMIR OM 2/2002/29-32 y CSCDA 34-35/2006
Al archivo intermedio	15 años	CSCDA 34-35/2006
Al archivo histórico	25 años	CSCDA 34-35/2006

#### RÉGIMEN DE ACCESO

Libre /restringido	Restringido
Motivos /Base legal:	Contiene datos personales de los ciudadanos y, en determinados casos,

	<p>algunos datos reservados del funcionamiento de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, o que pueden afectar a su seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.</li> <li>- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.</li> <li>- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición</li> <li>- Instrucción de 12 de julio de 2006, de la Secretaría general Técnica del Ministerio del Interior, por la que se dictan normas sobre el acceso y la consulta de documentos en los archivos dependientes del Ministerio del Interior</li> <li>- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso</li> </ul>
Plazos:	25 / 50 años

#### MARCO LEGAL

Disposición	Fecha
Circular mandando se observe el reglamento que se expresa, de la Secretaría del Despacho de la Gobernación de la Península [respecto al despacho de los negocios de la Secretaría]	10/09/1820
Decreto aprobando el reglamento para el Ministerio de la Gobernación	30/11/1870
Real Orden aprobando el reglamento para el orden de los trabajos del Ministerio de la Gobernación	19/09/1875
Real Decreto aprobando el reglamento interior del Ministerio de la Gobernación	27/02/1889
Real Decreto dictando el Reglamento provisional para la ejecución de la Ley de 19 de octubre de 1889 relativa al procedimiento administrativo que ha de regir en todas las oficinas centrales, provinciales y locales, dependientes del Ministerio de la Gobernación.	22/04/1890
Real Decreto aprobando el reglamento interior del Ministerio de la Gobernación	12/07/1898
Real Decreto sobre procedimiento en los asuntos de que conoce el Ministerio de la Gobernación	19/08/1901
Real Decreto sobre el procedimiento administrativo del Ministerio de la Gobernación	15/08/1902
Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento administrativo del ramo de Gobernación	23/10/1913
Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento Administrativo del Ministerio de la Gobernación	31/01/1947
Ley del Procedimiento Administrativo	17/07/1958
Orden por la que se dictan normas para el funcionamiento de las Oficinas de Información previstas en el artículo 3 de la Ley de procedimiento Administrativo	22/10/1958
Orden circular del Ministerio de la Gobernación, sobre determinados puntos de la Ley de Procedimiento Administrativo de 17 de julio de 1958	28/10/1958
Orden por la que se dan normas para la organización, cometido y funcionamiento de las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones, previstas en el artículo 34 de la Ley de Procedimiento administrativo.	05/01/1959
Decreto 31/1960, de la Presidencia de Gobierno, organizando el Servicio de Asesoramiento e Inspección de las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones (de la Presidencia de Gobierno)	19/01/1960

Decreto 1841/1960 por el que se crea la Secretaría General Técnica en el Ministerio de la Gobernación	21/09/1960
Ley 92/1960 reguladora del derecho de petición	22/12/1960
Orden por la que se aprueba, con carácter provisional, el reglamento interno de las Oficinas de Información, Iniciativas y Reclamaciones del Ministerio de la Gobernación	17/09/1962
Decreto 2615/1963 por el que se regula la Secretaría General Técnica del Ministerio de la Gobernación	10/10/1963
Decreto 93/1965 por el que se regula el Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno y los Servicios de Información Administrativa de los Departamentos ministeriales.	28/01/1965
Orden por la que se reestructura el Servicio de Información Administrativa del Ministerio de la Gobernación	16/02/1966
Constitución Española	1978
Le Orgánica 1/1979 General Penitenciaria	26/09/1979
Real Decreto 998/1988 de reestructuración de los Servicios Generales del Ministerio del Interior	16/09/1988
Ley 30/1992 del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.	26/11/1992
Orden por la que se crea en el Ministerio del Interior el Libro de Atención al Ciudadano	03/12/1992
Real Decreto 190/1996 por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario	09/02/1996
Real Decreto 208/1996 por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.	09/02/1996
Orden del Ministerio del Interior por la que se adapta el Libro de Atención al Ciudadano a lo dispuesto en el Real Decreto 208/1996	30/07/1996
Instrucción 5/1997 de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre la organización y funciones de la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad	14/03/1997
Instrucción 10/1997 de la Secretaría de Estado de Seguridad dictando normas para la tramitación interna, control y seguimiento de las quejas o sugerencias presentadas por los ciudadanos en las dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.	1997
Ley 6/1997 de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado	14/04/1997
Ley 42/1999 de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil	25/11/1999
Ley Orgánica 4/2001 reguladora del Derecho de Petición	12/11/2001
Orden General nº 15 de constitución de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Dirección General de la Guardia Civil	16/10/2002
Real Decreto 1599/2004 por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior	02/07/2004
RESOLUCIÓN de la Subsecretaría por la que se dispone la inclusión de nuevos procedimientos a los que resultará de aplicación la Orden INT/3298/2003, de 13 de noviembre, por la que se crea un Registro telemático del Ministerio del Interior y se regulan los requisitos y las condiciones técnicas para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos	30/11/2004
Orden INT/1513/2005 por la que se crean los ficheros de datos de carácter personal "Quejas y sugerencias" y "Registro de correspondencia", en la Secretaría de Estado de Seguridad	13/05/2005
Real Decreto 799/2005 por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales	01/07/2005
Real Decreto 951/2005 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado	29/07/2005
Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que	06/02/2006

se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general de calidad establecido en el R.D. 951/2005, de 29 de julio	
ORDEN INT/949/2007 por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior	30/03/2007
Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	22/06/2007
Instrucción nº 7/2007 de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias que formulen los ciudadanos	28/07/2007
Real Decreto 1571/2007 por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior	30/11/2007
Orden 2783/2009, por la que se adecuan los ficheros informáticos del Ministerio del Interior y se crean otros	2009
Real Decreto 400/2012 por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior.	17/02/2012

### DOCUMENTOS QUE FORMAN EL EXPEDIENTE

Documento	Observaciones
<p>*General:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de remisión a las Unidades competentes de los Registros de Entrada</li> </ul> <p>*Libro de Atención al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas del Libro de Atención al Ciudadano</li> <li>- Hojas de resumen estadístico (trimestral) de quejas, reclamaciones o estadísticas</li> </ul> <p>*Quejas formuladas por correo convencional, electrónico o Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escrito / correo o formulario electrónico de formalización de la queja</li> <li>- Acuse de recibo</li> </ul> <p>*Unidades con funciones inspectoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones trimestrales de las quejas y sugerencias presentadas en las Unidades</li> <li>- Análisis trimestrales sobre quejas y sugerencias.</li> <li>- Copia de todas las quejas y sugerencias presentadas y de las contestaciones enviadas a los ciudadanos</li> </ul>	

### DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Denominación	Organismo	Tipo de relación
Memoriales, relaciones y pedimentos del Antiguo Régimen		Antecedente
Expedientes de participación administrativa: Iniciativas, quejas o sugerencias / Formulario de quejas y sugerencias, peticiones; consultas y solicitudes de información general (quejas relativas al ámbito competencial del Ministerio)	Ministerio del Interior / Varias dependencias MINHAP / Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno	Duplicadas / Paralelas
Expedientes de contestación a comunicaciones remitidas desde el Servicio de Comunicación con el Ciudadano de Presidencia del Gobierno	Ministerio del Interior. Gabinete del Ministro	Duplicadas / Paralelas
Expedientes de iniciativas y reclamaciones	Ministerio de la Gobernación / del Interior. Subsecretaría.	Duplicadas / Paralelas

	Junta de Jefes del Departamento / Comisión Delegada (en función de "Comité de iniciativas")	
Expedientes de consultas, reclamaciones y peticiones de información: de empresas privadas y de los ciudadanos	Ministerio del Interior. / Subsecretaría. / Secretaría General Técnica /Vicecretaria General Técnica	Duplicadas / Paralelas
Solicitudes de información de carácter general; iniciativas y sugerencias; reclamaciones y quejas; peticiones.	Ministerio de la Gobernación / Interior. Subsecretaría. Secretaría General Técnica. Servicio de Información Administrativa. Oficina de información (1958/1960-¿?)	Duplicadas / Paralelas
Fichero "Quejas y sugerencias"	Ministerio de la Gobernación/ Secretaría de Estado de Seguridad. Inspección de Personal y Servicios de Seguridad	Recapitulativa
Informes globales trimestrales y anuales de quejas y sugerencias tramitadas, remitidos por las diferentes Inspecciones	Ministerio del Interior / Varias dependencias	Recapitulativa
Informes globales trimestrales y anuales de quejas y sugerencias tramitadas, remitidos por la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad	Ministerio del Interior / Varias dependencias	Recapitulativa
Informes conjuntos de seguimiento de los programas de calidad	MINHAP: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)	Recapitulativa
Registro General	Ministerio del Interior. Subsecretaría. Oficialía Mayor. Área de Régimen Interior y Control. Servicio de Registro General	Complementaria
Quejas al Defensor del Pueblo	Serie común a toda la Administración	Complementaria
Expedientes de iniciativas parlamentarias: peticiones	Serie común a toda la Administración	Complementaria
Peticiones y quejas de internos en centros penitenciarios	Ministerio del Interior. Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Centros Penitenciarios	Complementaria
Aplicación transversal a todo el MIR "Sistema para la Gestión de Quejas y Sugerencias"	Ministerio del Interior. Subsecretaría. Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	Recapitulativa

**INFORMACIÓN ADICIONAL:**