

PROPUESTA DE IDENTIFICACION Y VALORACION DE SERIES

Grupo de Trabajo de Identificación y Valoración de Series Administrativas

PLANTILLA PARA LA ELABORACIÓN DE SERIES DOCUMENTALES

Denominación de la serie:	QUEJAS Y SUGERENCIAS
Composición:	M^a JOSÉ MARTÍNEZ GÓMEZ. UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE
Aprobación por el Pleno de la CAU:	15 DE MARZO DE 2013.XIX JORNADAS.MADRID

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1. Denominación: Quejas y sugerencias

1.2. Definición y características: Documentación generada durante la tramitación de las quejas y sugerencias formuladas por los miembros de la comunidad universitaria o el resto de ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Universidad.

1.3. Fechas extremas:

1.3.1. Serie: 1997-

1.3.2. Fracción de serie: 1997-2011

1.4. Normativa:

1.4.1. Normativa comunitaria:

1.4.2. Normativa estatal:

-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.

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

1.4.3. Normativa autonómica:

-Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat Valenciana.

1.4.4. Normativa propia:

-Decreto 2008/2004, de 8 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

1.5. Trámite administrativo:

- Se inicia el procedimiento por parte del interesado con la presentación de la instancia de queja o sugerencia en el Registro General de la Universidad o a través del Registro Electrónico.
- La instancia la recibe el Servicio de Planificación y Calidad, y éste comprueba que constan todos los datos necesarios para tramitar la queja o sugerencia. Si faltan datos lo notifica al ciudadano para que en un plazo de 10 días subsane las deficiencias. Si no las subsana archiva la queja o sugerencia.
- El Servicio de Planificación y Calidad realiza la apertura de expediente informativo a la unidad administrativa a la cual se refiere la queja o sugerencia para documentar sus motivos, posibles causas, y comprobar la corrección de la prestación del servicio al que alude el ciudadano.
- Una vez recibido el expediente informativo, el Servicio de Planificación y Calidad redacta y envía una contestación al ciudadano en el plazo de 15 días hábiles desde la presentación de la queja o sugerencia.
- Se cierra y archiva el expediente.

1.6. Documentos básicos:

- Formulario de queja/sugerencia
- Petición de informe a los servicios implicados
- Informe de los servicios implicados
- Contestación sobre la queja/sugerencia al interesado

1.7. Ordenación:

1.7.1. Unidad productora:

Cronológica por fecha de presentación de la queja/sugerencia.

1.7.2. Archivo:

Se respeta la ordenación de la unidad productora.

1.8. Series relacionadas:

1.9. Documentos recapitulativos y publicaciones:

- Informes semestrales remitidos al Equipo de Gobierno
- Bases de datos de gestión de quejas y sugerencias
- Memoria de Calidad de la Universidad

1.10. Número de ejemplares y lugares donde se conservan:

- Los expedientes de 1997 a 2001 se conservan en el Archivo General.
- Los expedientes de 2002 a 2012 y las bases de datos se conservan en el archivo de oficina del Servicio de Planificación y Calidad.

2. PROCEDENCIA

2.1 Servicios consultados: Servicio de Planificación y Calidad

2.2. Unidad administrativa productora: Servicio de Planificación y Calidad

2.3. Función de la unidad administrativa productora: Ejecutar la política de calidad de la Universidad y poner en práctica los planes de calidad de la docencia, la investigación y los servicios, con el objetivo último de hacer efectiva en la Universidad una estrategia de Calidad Total.

3. VALORACIÓN (CONSERVACION/ ELIMINACION)

3.1. Valoración:

3.1.1. Valor administrativo: Sí. Durante la tramitación del expediente.

3.1.2. Valor legal/jurídico: No

3.1.3. Valor fiscal/económico: No

3.1.4. Valor histórico: No.

3.2. Propuesta de conservación / eliminación:

	Soporte	Período de conservación/eliminación			Tabla
		Activo	Semiactivo	Inactivo	
Ejemplar principal	P,D	888	5 años	E	Ver Tabla
Ejemplar secundario					Ver Tabla
Notas: Con la implantación del procedimiento electrónico en la Sede electrónica el ejemplar se generará sólo en soporte D y se archivará en el gestor documental.					

TABLAS:

Ejemplar principal:

Documentos	Soporte	Período de conservación/eliminación			Métodos de Selección
		Activo	Semiactivo	Inactivo	
Formulario de queja/sugerencia	P,D	888	5 años	E	Muestra aleatoria de un expediente por año
Petición de informe a los servicios implicados	D	888	5 años	E	

Informe de los servicios implicados	D	888	5 años	E	
Contestación sobre la queja/sugerencia al interesado	P,D	888	5 años	E	
Notas: La presentación de quejas/sugerencias se hace presencialmente o mediante buzón electrónico. Con la implantación del procedimiento electrónico el ejemplar se generará sólo en soporte D.					

Ejemplar secundario:

Documentos	Soporte	Período de conservación/eliminación			Métodos de Selección
		Activo	Semiactivo	Inactivo	
Notas:					

3.3. Soporte alternativo:

	Si	No	Tipos
Conservación		X	
Sustitución		X	

4. ACCESO

4.1. Acceso a la serie:

Documentos de acceso restringido:
Formulario de queja/sugerencia
Petición de informe a los servicios implicados
Informe de los servicios implicados
Contestación sobre la queja/sugerencia al interesado
Notas:

4.2 Plazo: 25 / 50 años.

La documentación no podrá ser públicamente consultada sin que medie consentimiento expreso de los afectados o hasta que haya transcurrido un plazo de veinticinco años desde su muerte, si su fecha es conocida, o, en otro caso, de cincuenta años, a partir de la fecha de los documentos.

4.3 Normativa:

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 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.
- Ley 3/2005, de 15 de junio, de la Generalitat, de Archivos.

5.OBSERVACIONES

La tramitación electrónica se iniciará cuando entren en vigor las siguientes normativas que están pendientes de aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad:

- Normativa de Administración electrónica de la Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Normativa de Sede Electrónica de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Leyenda:

C = Conservación
D = Digital
E = Eliminación
F = Microformas
M = Magnético
P = Papel
S = Selección
888 = Hasta el cierre del expediente