

## **PROPUESTA DE IDENTIFICACION Y VALORACION DE SERIES**

### ***Grupo de Trabajo de Identificación y Valoración de Series Administrativas***

#### PLANTILLA PARA LA ELABORACIÓN DE SERIES DOCUMENTALES

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

### **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	
<b>Ejemplar principal</b>	P,D	888	5 años	E	Ver Tabla
<b>Ejemplar secundario</b>					Ver Tabla
<b>Notas:</b> 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	
<b>Notas:</b> 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	
<b>Notas:</b>					

**3.3. Soporte alternativo:**

	Si	No	Tipos
Conservación		X	
Sustitución		X	

**4. ACCESO**

---

**4.1. Acceso a la serie:**

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

#### **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