

Tabla de Valoración

Códig	Denominaci
214	Expedientes de sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía

Procedencia (Unidad Productora)

Organismo	Unidad	Fecha inicial	Fecha final
Consejería de Gobernación	Inspección General de Servicios	1988	1997
Delegaciones Provinciales de Gobernación	Inspección Provincial de Servicios	1988	1997
Todos los órganos y entes de la Junta de Andalucía.	Secretarías Generales / Registros Generales / Unidades advas. que informen sobre la reclamación (Serie Duplicada)	1988	
Consejería de Gobernación y Justicia	Inspección General de Servicios	1997	2000
Delegaciones Provinciales de Gobernación y Justicia	Inspección Provincial de Servicios	1997	2000
Consejería de Justicia y Administración Pública	Inspección General de Servicios	2000	2010
Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública	Inspección Provincial de Servicios	2000	2010
Consejería de Hacienda y Administración Pública	Inspección General de Servicios	2010	2012
Delegaciones Provinciales de Hacienda y Administración Pública	Inspección Provincial de Servicios	2010	2012
Consejería de Hacienda y Administración Pública	Inspección General de Servicios	2012	2018
Delegaciones del Gobierno: Secretarías Provinciales de Hacienda y Administración Pública	Inspección Provincial de Servicios	2012	2018
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública	Secretaría General para la Administración Pública\Inspección General de Servicios	2018	2019
Delegaciones del Gobierno: Secretarías Provinciales de Economía, Hacienda y Administración Pública	Inspección Provincial de Servicios	2018	2019
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior	Secretaría General para la Administración Pública\Inspección General de Servicios	2019	
Delegaciones del Gobierno: Secretaría General	Inspección Provincial de Servicios	2019	2022
Delegaciones Territoriales de Justicia, Administración Local y Función Pública	Inspección Provincial de Servicios	2022	

Normativa específica aplicable

Tipo	Rango	Disposición	Fecha aprobación	Fecha publicación	Boletín	Nº	Corrección errores	Nº
General	Decreto	77/1987, Reglamento General de la Inspección de Servicios de la Junta de Andalucía (art. 9)	25/03/1987	10/04/1987	BOJA	32		

Códig	Denominaci
<u>214</u>	<u>Expedientes de sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía</u>

General	Decreto	183/2003, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet) (art. 8 y Disposición final primera)	24/06/2003	15/07/2003	BOJA	134
General	Ley	11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (art. 7.3 y 10.3)	22/06/2007	23/06/2007	BOE	150
Específi	Decreto	262/1988, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones	02/08/1988	17/09/1988	BOJA	73
Específi	Orden	2 de mayo de 1989, sobre instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones	02/05/1989	19/05/1989	BOJA	39
Específi	Decreto	204/1995, sobre medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos (Cap. V, Disposición Transitoria P y Disposición Derogatoria única, apartado 3)	29/08/1995	26/10/1995	BOJA	139
General	Decreto	314/2002, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. (Boletín número 12 de 20/01/2003)	30/12/2002	20/01/2003	BOJA	12
General	Decreto	CORRECIÓN de errata al Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía. Boletín número 31 de 14/02/2003	30/12/2002	04/02/2003	BOJA	31
Específi	Decreto	601/2019, de 3 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía	03/12/2019	10/12/2019	BOJA	236
Específi	Orden	6 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía	06/09/2021	09/09/2021	BOJA	174

Régimen de acceso

Acceso limitado por contener datos personales no especiales, con las salvedades contenidas en el art. 15.3 de la Ley 19/2013 y el art. 57 de la LPHE.

Documentos que integran cada unidad documental

Documentos	Tradición documental	Observaciones
Interposición de la sugerencia o	Original/Copia	Si la sugerencia o reclamación se realiza en una hoja autocopiativa, se debe presentar en los registros

Códig Denominaci

214 Expedientes de sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía

reclamación mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones - Hoja autocopiativa del Libro de Sugerencias y Reclamaciones (Ejemplar para la Inspección de Servicios) / - Hoja impresa del formulario electrónico		existentes en todas las dependencias de la Junta de Andalucía. Cada juego de hojas constará de original (para la dependencia afectada) y tres copias (Ejemplar para la persona física o jurídica reclamante, para la Inspección Provincial de Servicios y para Archivo), identificándose los datos básicos de la sugerencia o reclamación (interesado, dependencia y objeto) Si se realiza por Internet y se dispone de certificado digital, la sugerencia o reclamación será firmada y presentada electrónicamente en el registro de entrada desde la página web http://www.chap.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/lsr/inicio.jsp# Si se realiza por Internet pero no se dispone de certificado digital, se deberá imprimir en papel, firmarla y presentarla en los registros existentes en todas las dependencias de la Junta de Andalucía, donde se le devolverá su copia sellada.
Informe de la persona responsable de la dependencia administrativa objeto de la reclamación.	Copia	En el Informe se aportan los datos y las explicaciones que se consideren de interés. Asimismo, se puede adjuntar al Informe fotocopia de los documentos que resulten de interés a la reclamación.
Nota interior la persona responsable de la dependencia administrativa objeto de la reclamación, dirigido al órgano directivo del que dependa	Original	Se adjunta informe explicativo o en el mismo oficio se reproduce o extracta el informe.
Notificación a la persona reclamante - Comunicación del órgano directivo de la dependencia objeto de reclamación	Original	Se adjunta informe explicativo o en el mismo oficio se reproduce o extracta el informe.
Oficio del órgano directivo de la dependencia objeto de reclamación, dirigido a la Inspección de Servicios	Original	Se adjunta los documentos a los que hace referencia los puntos 1, 2, 3 y 4

Series relacionadas

Tipo de relación	Nombre	Organismo	Unidad Administrativa
Complementaria	Informes mensuales de la Inspección General de Servicios	Consejería de Gobernación (1988-1997) / Consejería de Gobernación y Justicia (1997-2000) / Consejería de Justicia y Admón Pública (2000-2010) / Consejería de Hacienda y Admón Pública (2010-)	Inspección General de Servicios
Complementaria	Memorias anuales de gestión del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	D.P. de Gobernación (1988 - 1997) / D.P. de Gobernación y Justicia (1997 - 2000) / D.P. de Justicia y Admón. Pública (2000 - 2010) / D.P. de Hacienda y Admón. Pública (2010 - 2012) / DG-SGP- HAP (20	Inspección Provincial de Servicios

Códig Denominaci

214 Expedientes de sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía

Complementaria	Memorias anuales de la Inspección General de Servicios	Consejería de Gobernación (1988-1997) / Consejería de Gobernación y Justicia (1997-2000) / Consejería de Justicia y Admón Pública (2000-2010) / Consejería de Hacienda y Admón Pública (2010-)	Inspección General de Servicios
Complementaria	Plan General de Inspección	Consejería de Gobernación (1988-1997) / Consejería de Gobernación y Justicia (1997-2000) / Consejería de Justicia y Admón Pública (2000-2010) / Consejería de Hacienda y Admón Pública (2010-)	Inspección General de Servicios
Duplicada	Expedientes de sugerencias y reclamaciones	Todos los organismos de la Junta de Andalucía	Unidades advas. Que informen sobre la reclamación.
Duplicada	Hojas del libro de sugerencias y reclamaciones	Todos los organismos de la Junta de Andalucía	Secretarías Generales: Registros Generales

Plazos de permanencia y transferencia

Al Archivo Cent	Se transferirá el muestreo
Al Archivo Intermedio / His	Se transferirá el muestreo

Resolución

Se podrán eliminar la serie principal y las duplicadas en su totalidad. Dicha eliminación se llevará a cabo en el archivo de oficina al año de la notificación a la persona reclamante. No se podrán eliminar aquellos expedientes que contengan datos que hayan sido recurridos, que sean objeto de alguna actuación administrativa especial o que correspondan a relaciones jurídicas vigentes. De los documentos a eliminar se realizará un muestreo que consistirá en la conservación de cinco expedientes por año que correspondan a diferentes áreas de actividad.