

INFORME DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE SERIES DOCUMENTALES

| | |
|---------------------|--|
| Fecha de entrada: | |
| Fecha de la sesión: | |
| Nº Informe: | |

| | | | |
|-------------------------------------|--------|---------------|--------------|
| Nº de Procedimiento Administrativo: | 090003 | Código SIACI: | SJGS SJGR |
|-------------------------------------|--------|---------------|--------------|

| | |
|--|--|
| Nombre del Procedimiento Administrativo: | Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias |
|--|--|

| | |
|--------------------------------|--|
| Nombre de la serie documental: | Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias |
|--------------------------------|--|

I. ORGANISMO QUE PROPONE LA VALORACIÓN

| | |
|--------------|-----------|
| Código Dir3: | A08014297 |
|--------------|-----------|

| | |
|----------------|-----------------------|
| Secretaría de: | Consejería de Sanidad |
|----------------|-----------------------|

| | |
|----------------------|-------------------|
| Persona de contacto: | Elena Martín Ruiz |
|----------------------|-------------------|

| | |
|--------------------|--|
| Puesto de trabajo: | Secretaria General de la Consejería de Sanidad |
|--------------------|--|

| | |
|-------------------|---|
| Dirección postal: | Avenida de Francia, 4, Torre 7, 45071, Toledo |
|-------------------|---|

| | |
|---------------------|--|
| Correo electrónico: | sgsanidad@jccm.es |
|---------------------|--|

| | |
|-----------|-----------|
| Teléfono: | 925267878 |
|-----------|-----------|

II. ÁREA DE IDENTIFICACIÓN

2.1. ORGANISMO PRODUCTOR

| | |
|------------------------------------|---|
| Organismos y unidades productoras: | Secretaría General del SESCAM Servicio de Participación y Atención Ciudadana |
|------------------------------------|---|

| | |
|---------------------------------|---|
| | Oficinas de Atención al Paciente de Centros Sanitarios |
| Códigos Dir3: | A08015062 A08014297 |
| Histórico de organismos: | http://pagina.jccm.es/aapp/ArchivoCLM/irAfonSan.do |

2.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO / SERIE DOCUMENTAL

| | | | |
|---|---|---|-------------|
| Nombre del Procedimiento Administrativo: | Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias | | |
| Familia de procedimientos: | 09 QUEJAS Y SUGERENCIAS, CONSULTA Y RECLAMACIONES | | |
| Nº de procedimiento administrativo: | 090003 | Código de clasificación funcional: | 004.001.002 |
| Otras denominaciones del procedimiento administrativo / serie: | Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias | | |
| Fechas extremas de la serie documental: | 2002 | - | 2017 |
| | Rango cronológico de la serie documental valorada: | | - |

2.3. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

| |
|--|
| Dar respuesta a las consultas y reclamaciones que usuarios de los servicios sanitarios puedan dirigir a la administración. |
|--|

2.4. TRÁMITE ADMINISTRATIVO

| | |
|---|---|
| Código SIACI: | SJGS SJGR |
| Nombre del Trámite administrativo: | Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias |
| Documentos básicos que componen el expediente: | Reclamación, documentación aportada por el interesado (partes lesiones, informes médicos...) Informes Jurídicos, Resolución del órgano competente |

| | |
|---|---|
| Organismos que intervienen en la tramitación del expediente: | Secretaría General de la Consejería de Sanidad Gabinete de la Consejería |
|---|---|

| | |
|--|-------------|
| Criterio de ordenación de la serie: | Cronológico |
|--|-------------|

2.5. LEGISLACIÓN

-Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha.

-Orden de 29 de enero de 2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de modificación de la Orden de 20/02/2003, de la Consejería de Sanidad, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha y de la Orden de 22/06/2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para la vinculación de centros privados de atención sanitaria especializada a la red hospitalaria pública de Castilla-La Mancha.

-Orden de 22/06/2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para la vinculación de centros privados de atención sanitaria especializada a la red hospitalaria pública de Castilla La Mancha.

-Orden de 20/02/2003, de la Consejería de Sanidad, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha

2.6. TIPO DE SOPORTE Y VOLUMEN

| | |
|---------------------------------------|---|
| PAPEL <input type="checkbox"/> | ELECTRÓNICO <input type="checkbox"/> |
|---------------------------------------|---|

| | | | |
|--|------------------------|--|--|
| Nº Doc. / Nº Exp. / Nº Registros: | 15.000 aproximadamente | Nº Doc. / Nº Exp. / Nº Registros: | Plataforma CESAR desde 2009 se incluyen estas reclamaciones en ella, y arroja 1800 aproximadamente entre 2009 - 2017 |
|--|------------------------|--|--|

| | | | |
|-------------------------|----|------------------|--|
| Metros lineales: | 18 | Formatos: | |
|-------------------------|----|------------------|--|

| | | | |
|------------------------------------|-----|-------------------|--|
| Nº unidades de instalación: | 147 | Código k2: | |
|------------------------------------|-----|-------------------|--|

| | |
|--------------------------|--|
| Volumen en bytes: | |
|--------------------------|--|

| | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Crecimiento anual estimado: | 10 – 15 cajas aproximadamente |
|------------------------------------|-------------------------------|

2.7. SERIES RELACIONADAS

| | |
|---|---|
| Series duplicadas: | Estas quejas se refieren exclusivamente al SESCOAM, existen otras reclamaciones (misma denominación en la serie), pero reguladas en otra orden de la consejería de administraciones públicas y con otro código SIACI de procedimiento. Además existe otro trámite, dentro del mismo procedimiento que lleva el código SIACI SJGR, que se refiere a agradecimientos (distinguiéndolos claramente de las quejas), que puedan realizar los usuarios de los servicios sanitarios. |
| Series con información complementaria: | Expedientes de Responsabilidad Patrimonial Expedientes Disciplinarios |
| Documentación recopilatoria: | Memorias anuales estadísticas elaboradas por Oficina de Atención al Usuario Consejería de Sanidad |
| Publicaciones que recogen datos de la serie: | No existen |

2.8. EXISTENCIA DE COPIAS EN OTROS SOPORTES

| | | | |
|---|--|--|------------|
| Copia digitalizada simple: <input checked="" type="checkbox"/> | | Copia digitalizada con valor probatorio: <input type="checkbox"/> | |
| Formatos: | pdf. escaneo sin valor probatorio. Se escanean todos los expedientes en papel. Para consulta de la propia Unidad Administrativa. | Formas de validación: | No existen |

III. ÁREA DE VALORACIÓN

3.1. VALORES DE LA SERIE DOCUMENTAL

| | | | |
|---------------------------|------------------------------------|---|--|
| Frecuencia de uso: | Baja | | |
| Administrativo: | SÍ <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | Plazo de utilidad Administrativa: Hasta resolución administrativa |
| | | Justificación: | |
| Legal / Jurídico: | SÍ <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | Justificación: Durante el plazo de utilidad administrativa, y en el marco de una demanda judicial, si la hubiere. |

| | | | | |
|----------------|------------------------------------|---|-----------------------|--|
| Fiscal: | SÍ <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | Justificación: | No tiene ningún tipo de contraprestación económica por parte de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. |
|----------------|------------------------------------|---|-----------------------|--|

| | | | | |
|---------------------------------|------------------------------------|---|-----------------------|--|
| Informativo / Histórico: | SÍ <input type="checkbox"/> | NO <input checked="" type="checkbox"/> | Justificación: | No aporta datos relevantes excepto los puramente estadísticos, que a la vez están recogidos en las citadas anteriormente, memorias anuales estadísticas. |
|---------------------------------|------------------------------------|---|-----------------------|--|

3.2. ACCESO

| | | | | |
|----------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|--|
| Acceso restringido: | SÍ <input checked="" type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | Plazo de acceso público: | |
|----------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|--|

| | |
|---------------------|--|
| Marco Legal: | <ul style="list-style-type: none"> -Constitución de 1978 -Ley 16/1985, de 25 de junio, de patrimonio histórico español -Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. -Ley 19/2002, de 24 de octubre, de archivos públicos de castilla-la mancha) -Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. -Decreto 18/2017, de 14 de febrero, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión de Acceso a los Documentos del Subsistema de Archivos de los órganos de Gobierno de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el procedimiento de acceso a los mismos -Decreto 26/2017, de 28 de marzo, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión Calificadora de Documentos de Castilla-La Mancha y el procedimiento de eliminación de documentos de los archivos públicos del Subsistema de Archivos de los Órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha |
|---------------------|--|

IV. ÁREA DE SELECCIÓN

4.1. PROPUESTA DE SELECCIÓN

| | |
|---|---|
| Conservación: <input type="checkbox"/> | |
| Permanente: <input type="checkbox"/> | Temporal: <input type="checkbox"/> |

| | | | |
|---|--|---------------|--------|
| Eliminación: <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Total: <input checked="" type="checkbox"/> | Parcial: <input type="checkbox"/> | Plazo: | 5 años |

4.2. TIPO DE MUESTREO

Selectivo: 1 caja de cada año. Las reclamaciones no son expedientes muy voluminosos

Aleatorio:

Otros:

4.3. SUSTITUCIÓN DE SOPORTE

SÍ

NO

Tipo de soporte:

V. ÁREA DE CONTROL

Responsable del Estudio de Identificación, Valoración y Selección:

Daniel Mateos Ruiz

Puesto de trabajo: Archivero del Servicio de Salud de Castilla La Mancha

Dirección postal: Calle Guadiana s/ n, 45071, Toledo

Correo electrónico: danielmr@sescam.jccm.es
sescam.aclm@jccm.es

Teléfono: 925289296

Archivos donde se ha llevado a cabo el estudio:

Archivo Central del Servicio de Salud de Castilla La Mancha

Fecha de realización:

Mayo de 2017

Fecha de revisión:

VI. OBSERVACIONES

Valoraciones relacionadas realizadas en otras comunidades autónomas. Enlace de la Comunidad Foral de Navarra:

[.https://logs177.xiti.com/go.click?xts=446456&s2=11&p=Archivos%3A%3ASistemas_archivisticos%3A%3Ahttp%3A%2F%2Fwww.navarra.es%2FNR%2F...%2FCalendariodeconservacion.pdf&click=T&type=click&url=http%3A%2F%2Fwww.navarra.es%2FNR%2Fronlyres%2F2B31ED8A-E8C9-4DB5-A050-403609E6EB2C%2F359416%2FCalendariodeconservacion.pdf](https://logs177.xiti.com/go.click?xts=446456&s2=11&p=Archivos%3A%3ASistemas_archivisticos%3A%3Ahttp%3A%2F%2Fwww.navarra.es%2FNR%2F...%2FCalendariodeconservacion.pdf&click=T&type=click&url=http%3A%2F%2Fwww.navarra.es%2FNR%2Fronlyres%2F2B31ED8A-E8C9-4DB5-A050-403609E6EB2C%2F359416%2FCalendariodeconservacion.pdf) (serie 327). La serie la denominan: Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. Eliminación total: 5 años

En Toledo

a 31 de Octubre

de 2018

El/la responsable del estudio

Fdo: Daniel Mateos Ruiz

ADJUNTAR:

- Copia completa de uno de los expedientes o documentos que se evalúan.
- Informes que hayan podido realizar sobre la propuesta diversas unidades administrativas que gestionan el procedimiento y las unidades jurídicas del organismo.
- Copia de una parte de los documentos recopilatorios.