

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 86  
EIV – 2023/0009

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte  
Expedientes de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos en centros sanitarios

Código de la Tabla de Valoración (CACM):	TV – 86
Código del Estudio de Identificación y Valoración (CACM):	EIV – 2023/0009
Código del Estudio de Identificación y Valoración (proponente):	CTD/2023/0005

## I. IDENTIFICACIÓN

### 1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA SERIE

Código de la serie	Orgánico:	
	Funcional:	

Denominación vigente	Expedientes de sugerencias, reclamaciones y agradecimientos en centros sanitarios		
Denominaciones anteriores / Otras denominaciones	Expedientes de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos en centros sanitarios		
Fecha inicial	2003	Fecha final	Actualidad

### 2. PROCEDENCIA Y FECHAS DE CREACIÓN Y EXTINCIÓN

Organismo	Unidad Administrativa	Función	Fecha de creación	Fecha de extinción	Disposición(es) legal(es)
CENTROS Y UNIDADES SANITARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	GERENCIAS/DIRECCIONES	Atención al ciudadano. Tramitación de las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos presentadas por los ciudadanos en relación a los servicios prestados en los centros sanitarios			

### 3. OBSERVACIONES

## II. PROCEDIMIENTO

### 1. DATOS GENERALES DEL (DE LOS) PROCEDIMIENTO(S) TIPO DE LA SERIE DOCUMENTAL

Función de la serie	La canalización de las reclamaciones, quejas <sup>1</sup> , sugerencias y agradecimientos de los ciudadanos en relación con los servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid		
	Común <input type="checkbox"/>	Específica <input checked="" type="checkbox"/>	
¿Existe más de un procedimiento?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	

<sup>1</sup> Actualmente, no se registran quejas.

<b>Relación de procedimientos</b> <i>(indíquese la misma en caso de existir más de un procedimiento)</i>		
Nº de procedimiento	Denominación	Descripción
1	Sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos en los servicios sanitarios	Recepción y contestación, por los Gerentes responsables de los centros o unidades sanitarias, a las quejas y reclamaciones formuladas por los ciudadanos, así como el traslado a los órganos directivos correspondientes de las sugerencias y agradecimientos presentadas para su conocimiento y adopción de las medidas oportunas.

## 2. PROCEDIMIENTO(S) DEL EXPEDIENTE TIPO

### A) Datos específicos del (de los) procedimiento(s) de la serie documental:

	Nº de procedimiento	1
<b>Denominación del procedimiento</b>	Sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos en los servicios sanitarios	
<b>Resumen del procedimiento</b>	<p>La serie incluye todos aquellos documentos, presentados en formulario normalizado o en cualquier otro formato, en los que los ciudadanos manifiestan sus quejas, reclamaciones, sugerencias o agradecimientos en relación al funcionamiento de los centros y unidades que integran el sistema sanitario de la Comunidad de Madrid, así como todos los que se generan en dichos centros y unidades para dar respuesta a las situaciones planteadas por los ciudadanos en sus escritos. Quedan excluidas las reclamaciones relativas al alta médica de incapacidad temporal, que se tramitan según su regulación específica, y las que derivan del ejercicio de los derechos que otorga la normativa relativa a Protección de Datos que esté vigente en cada momento a los ciudadanos.</p> <p>La Dirección General del Paciente define los conceptos de reclamación, queja, sugerencia y agradecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Reclamación.</b> Cualquier manifestación o solicitud de un ciudadano, formulada por escrito, y referida a anomalías observadas en la prestación de los servicios o para satisfacer una o varias pretensiones, que refieren una respuesta o pronunciamiento de la unidad competente.</li> <li>- <b>Queja.</b> Cualquier manifestación o solicitud de un ciudadano, que expresamente no desea que quede reflejada por escrito, referida a anomalías observadas en la prestación de servicios.</li> <li>- <b>Sugerencia.</b> Cualquier propuesta formulada por un ciudadano que tenga por objeto la mejora de la calidad de los servicios sanitarios.</li> <li>- <b>Agradecimiento.</b> Forma de expresar el beneficio o favor que se hace o se ha querido hacer.</li> </ul> <p>El <b>Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid</b> se crea en el año 1997<sup>2</sup>, siendo regulado por primera vez en el <i>Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano</i><sup>3</sup>. Para su puesta en marcha se toman una serie de medidas y se establecen las normas básicas de su</p>	

<sup>2</sup> Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 62, de 14 de marzo. *Corrección de errores*: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 82, de 8 de abril; Decreto 44/1998, de 18 de marzo, por el que se aprueban medidas complementarias de regulación de las Cartas de Servicios. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 73, de 27 de marzo de 1998.

<sup>3</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 294, de 11 de diciembre.

	<p>funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La presentación corresponde solo a las personas físicas.</li> <li>- Los centros administrativos deben contar con impresos normalizados de sugerencias y reclamaciones.</li> <li>- Los escritos de presentación deben contener datos de contacto suficientes para la identificación del ciudadano, que permitan dar respuesta a la sugerencia o reclamación planteada.</li> <li>- Las sugerencias y reclamaciones deben tener un carácter individualizado, y el motivo debe quedar perfectamente claro.</li> <li>- Las sugerencias y reclamaciones pueden registrarse por cualquiera de los sistemas previstos en la legislación.</li> <li>- Se establecen los plazos y las formas para la formulación de las respuestas a los ciudadanos.</li> </ul> <p>El objetivo de la implantación de este sistema es que los ciudadanos puedan hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y así poder detectar cualquier mal funcionamiento y conocer donde aplicar las mejoras necesarias.</p> <p>Actualmente se sigue el procedimiento establecido en el <i>Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid</i><sup>4</sup>, y por <i>Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid</i><sup>5</sup>. En el criterio diez del Anexo Único de esta última norma se determinan los requisitos para la contestación de sugerencias y reclamaciones.</p> <p>A partir del año 2000<sup>6</sup> se pone a disposición de los ciudadanos un buzón directo al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones en la página web de la Comunidad de Madrid. Actualmente, el registro con los datos esenciales de los expedientes (tipo, estado del trámite, fecha de entrada, fecha de contestación, consejería, tema general, etc.) se publican para su consulta organizados en tablas en el Catálogo de Datos Abiertos del Portal de Transparencia.</p> <p>Desde el año 2015, este sistema recoge también los agradecimientos por los servicios prestados.</p> <p>La atención al ciudadano regulada en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, cuenta para el ámbito sanitario con su desarrollo específico en la <i>Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública</i><sup>7</sup>, la cual permite el ejercicio del derecho de los ciudadanos a disponer de los cauces necesarios para canalizar sus reclamaciones y sugerencias en relación con los servicios sanitarios, según lo establecido en el artículo 26.5 de la <i>Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid</i><sup>8</sup>. La Orden 605/2003 recoge en su artículo 1.1 el derecho de los ciudadanos a “presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones que estimen</p>
--	--

<sup>4</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 30, de 5 de febrero.

<sup>5</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 132, de 5 de junio.

<sup>6</sup> Artículo 7.2 del Decreto 73/2000, de 27 de abril, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 112 de 12 de mayo.

<sup>7</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 108, de 8 de mayo.

<sup>8</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 306, de 26 de diciembre. Boletín Oficial del Estado núm. 55, de 5 de marzo de 2002.

	<p><i>oportunas por retrasos, o anomalías en el funcionamiento de los servicios recibidos”.</i></p> <p>La Orden 605/2003, de 21 de abril, regula el procedimiento a seguir para la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones de los centros y servicios que forman parte de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública creada por la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, y que según su artículo 5.2 <i>“estará integrada por todos los proveedores sanitarios públicos dependientes de la Comunidad de Madrid y por aquellos privados o públicos que previa acreditación y concertación puedan prestar servicios al Sistema Público, según se establezca reglamentariamente”.</i> Al resto de unidades, organismos o entidades vinculados o dependientes de la Consejería de Sanidad no pertenecientes a dicha Red Sanitaria, les es de aplicación el <i>Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid</i>, quedando, por tanto, excluidos de este estudio.</p> <p>Se creó con la Orden 605/2003, de 21 de abril, la <u>Comisión de Seguimiento y Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones</u>, adscrita a la Consejería de Sanidad y suprimida en el año 2010<sup>9</sup>, con las siguientes funciones:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“a) Realizar el seguimiento y control de las sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los ciudadanos. b) Organizar y sistematizar las actividades a realizar, a la vista del desarrollo del procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones establecido en la presente Orden. c) Resolver las cuestiones puntuales y específicas que puedan plantearse. d) Proponer futuras actuaciones, a la vista del Plan de Evaluación de sugerencias, quejas y reclamaciones, que deberá ser elaborado y remitido a la Comisión por la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección de la Consejería de Sanidad.”</i></p> <p>Sus miembros se reunían trimestralmente de forma ordinaria o a propuesta de alguno de los vocales de manera extraordinaria. Cada tres meses recibía un <u>informe</u> de la Dirección General competente en materia de atención al paciente de la Consejería de Sanidad sobre las sugerencias, quejas y reclamaciones de los Centros de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, para su incorporación al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid. El informe debía contener, al menos, una relación trimestral con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de presentación.</li> <li>- Motivo.</li> <li>- Centro o unidad a la que va referida.</li> <li>- Fecha de contestación.</li> </ul> <p>La Dirección General competente en materia de atención al paciente de la Consejería de Sanidad elabora una <u>memoria anual</u> de sugerencias, quejas y reclamaciones del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid. Este órgano ejecuta, también anualmente, un <u>Plan de Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones para Centros y Servicios de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública</u>, en colaboración con la Dirección General competente en calidad y evaluación de los servicios. El resultado del mencionado plan se remitía</p>
--	---

<sup>9</sup> Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Racionalización del Sector Público. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 310, de 29 de diciembre. Boletín Oficial del Estado núm. 118, de 18 de mayo de 2011.

	<p>en su momento a la Comisión de Seguimiento y Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones mientras estuvo en funcionamiento. La evaluación realizada sirve para que se propongan a las distintos centros y unidades las mejoras que se consideren necesarias.</p> <p>El procedimiento puede dividirse en tres fases o actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Presentación.</b> Las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos se formulan por escrito y son presentadas en los lugares establecidos.</li> <li>2. <b>Tramitación y contestación.</b> Presentada la sugerencia, queja, reclamación o agradecimiento, el centro correspondiente comunica al interesado su recepción. En función de la tipología del escrito presentado se siguen dos cauces:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Quejas y reclamaciones.</u> Se analizan y se elabora un informe. El Gerente responsable del centro o unidad remite contestación individualizada al reclamante.</li> <li>▪ <u>Sugerencias y agradecimientos.</u> Se trasladan a las Gerencias o Direcciones correspondientes para su conocimiento y adopción, en su caso, de las medidas oportunas.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Observaciones sobre el procedimiento</b>	

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Presentación	<p>Según se establece en la Orden 605/2003, de 21 de abril, Las sugerencias, quejas y reclamaciones se formulan mediante escrito en el modelo normalizado o en cualquier otro formato, debiendo contener los datos que permitan la identificación y localización del reclamante, así como el motivo de su sugerencia, queja o reclamación. La presentación puede realizarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Centros asistenciales o administrativos dependientes de la Consejería de Sanidad a través de los Servicios de Atención al Paciente, Unidades habilitadas para tal fin o en las Agencias Sanitarias.</li> <li>— Registros de la Administración de la Comunidad de Madrid.</li> <li>— Registros de cualquier órgano de la Administración del Estado o de las Comunidades Autónomas.</li> <li>— Oficinas de correos.</li> <li>— Registros de las Entidades Locales de la Comunidad de Madrid que hubiesen suscrito el correspondiente convenio.</li> </ul> <p>Actualmente, la página web que informa sobre el procedimiento a seguir para formular reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de los centros sanitarios de la Comunidad de Madrid, ofrece varias posibilidades para la presentación de las mismas.</p> <p>Si se trata de <b>centros públicos</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <u>Por Internet.</u> Rellenando un formulario online que se remite automáticamente a la unidad responsable de su tramitación y respuesta.</li> <li>— <u>Por correo postal.</u> Descargando el formulario que, una vez cumplimentado, se imprime y se envía al Servicio de Atención al Paciente del centro sanitario al que se refieren los hechos o a la Dirección General competente en materia de atención al paciente.</li> <li>— <u>Presencialmente.</u> Descargando el formulario que, una vez cumplimentado, se imprime y se entrega en los Servicios de</li> </ul>

		<p>Atención al Paciente o en cualquier oficina de Registro, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015<sup>10</sup>.</p> <p>Si se trata de <b>centros privados</b>, rellenando la hoja de reclamaciones proporcionada por el centro sanitario. Una vez cumplimentada, una copia se entrega en dicho centro, quedando la segunda en poder del interesado.</p> <p>El modelo normalizado facilitado en la Orden 605/2003, de 21 de abril, incluye los siguientes datos a cumplimentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Datos del reclamante (nombre y apellidos, DNI, domicilio, código postal, localidad, teléfono).</li> <li>— Datos del paciente (Nombre y apellidos, CIP, edad, sexo, centro, servicio).</li> <li>— Motivo.</li> <li>— Fecha y firma del formulario.</li> </ul> <p>Por su parte, el modelo <i>online</i> actual incorpora algún dato identificativo nuevo, como el correo electrónico del reclamante, la relación o parentesco con el paciente (no obligatorio), el código de identificación del personal autonómico o el tipo de aseguramiento del paciente. En cuanto al motivo de la reclamación, se crean campos específicos para el centro/s implicados (no obligatorio), el servicio o unidad reclamada (no obligatorio), el lugar y fecha del suceso (no obligatorio), la exposición de motivos, los ficheros adjuntos (no obligatorio) y la solicitud.</p>
2	Tramitación y contestación	<p>La tramitación varía en función del lugar de presentación de la sugerencia, queja, reclamación o agradecimiento. Si se realiza en el <b>centro asistencial objeto de la reclamación</b>, éste comunica por escrito al interesado su recepción en el plazo de dos días hábiles. Si la presentación tiene lugar en <b>otro centro asistencial</b>, éste la remite al centro objeto de la reclamación comunicando al interesado el cauce dado a la misma dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción. En los casos en los que la presentación se realizase en <b>cualquier otro centro distinto de los anteriores</b>, los centros o unidades receptoras las enviarían a la Dirección General competente en materia de atención al paciente, que las remitiría a su vez a los centros u unidades objeto de la reclamación comunicando al interesado el cauce seguido dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p><b>Quejas y reclamaciones</b></p> <p>Tras el análisis pormenorizado de los hechos y circunstancias objeto de la queja o reclamación, se elabora un informe al que se le pueden incorporar las pruebas documentales que se consideren oportunas. Realizado éste, el Gerente o la persona que se designe como responsable del centro o unidad sobre la que se reclame remite al reclamante contestación individualizada en la que se debe incluir, al menos, la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Resumen del motivo de la queja o reclamación.</li> <li>b) Actuaciones practicadas.</li> <li>c) Conclusiones y medidas adoptadas.</li> <li>d) Identificación del firmante (nombre y apellidos, cargo).</li> </ol> <p>Debe procurarse que la contestación se produzca dentro de los quince días hábiles a la recepción de la queja o reclamación. Si la contestación no se realizase en el plazo de treinta días hábiles desde su interposición, el reclamante puede solicitar información sobre la misma en la Agencia Sanitaria Central o de su Área, o en la Dirección General competente en</p>

<sup>10</sup> Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Boletín Oficial del Estado núm. 236, de 2 de octubre.

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 86  
EIV – 2023/0009

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte  
*Expedientes de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos en centros sanitarios*

		<p>materia de atención al paciente.</p> <p><b>Sugerencias y agradecimientos</b></p> <p>Las sugerencias y agradecimientos se trasladan a las Gerencias o Direcciones correspondientes para su conocimiento y adopción, en su caso, de las medidas oportunas.</p> <p><b>Incorporación al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid</b></p> <p>Los escritos presentados por los ciudadanos deben incorporarse inmediatamente al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid. Si la unidad receptora dispone de aplicación informática se registran el mismo día de la recepción transcribiendo su contenido íntegro. En caso contrario, se enviarían a las unidades que sí dispusieran de dicha aplicación.</p>
--	--	--

**B) Documentos que conforman el(los) procedimiento(s) de la serie documental:**

Nº de procedimiento    1

Denominación del procedimiento    Sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

---

Nº de actividad    1

Denominación de la actividad    Presentación

		Nº de orden del documento	
<b>Documento</b>	Formularios/Escritos		
<b>Tradición documental</b>	Original		
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centro o Unidad Sanitaria		
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Recepción de las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos de los ciudadanos.		
<b>Plazo (si hay)</b>			
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	A4, Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma.
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>		
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 86  
EIV – 2023/0009

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte  
*Expedientes de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos en centros sanitarios*

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Tramitación y contestación

		Nº de orden del documento	
<b>Documento</b>	Comunicaciones		
<b>Tradición documental</b>	Original		
<b>Documento sustancial</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<b>Otros documentos que acompañan</b>	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes (original)</li> <li>➤ Comunicaciones (copias)</li> <li>➤ Otros documentos que puedan servir como prueba documental (originales y copias)</li> </ul>	
<b>Unidad o persona responsable</b>	Centros y Unidades Sanitarias/Gerencias		
<b>Trámite u operación que realiza</b>	Recepción y contestación a los escritos presentados por los ciudadanos		
<b>Plazo (si hay)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación de recepción del escrito: dos días hábiles siguientes a la recepción.</li> <li>- Contestación: Se procurará dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción<sup>11</sup>.</li> </ul>		
<b>Soporte</b>	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Formato</b>	A4, Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma.
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
<b>¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
<b>¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

### 3. LEGISLACIÓN

#### A) General:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
Ley	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común	26/11/1992	27/02/1993	BOE	285	28/12/1992 27/01/1993	311 23
Decreto	Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de	06/03/1997	14/03/1997	BOCM	62		

<sup>11</sup> Aunque la legislación aconseja que la contestación se realice antes de los quince días desde la recepción y que no se sobrepasen los treinta, por cuestiones de calidad en el funcionamiento de los servicios cada centro puede estipular sus propios plazos, siempre que no se sobrepasen los ya establecidos en la norma que regula el procedimiento.



# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 86  
EIV – 2023/0009

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte  
Expedientes de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos en centros sanitarios

	Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid						
Decreto	Decreto 44/1998, de 18 de marzo, por el que se aprueban medidas complementarias de regulación de las Cartas de Servicios	18/03/1998	27/03/1998	BOCM	73		
Decreto	Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano	03/12/1998	11/12/1998	BOCM	294		
Decreto	Decreto 73/2000, de 27 de abril, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid	27/04/2000	12/05/2000	BOCM	112		
Ley	Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid	21/12/2001	26/12/2001 05/03/2001	BOCM BOE	306 55		
Decreto	Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid	24/01/2002	05/02/2002	BOCM	30		
Decreto	Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid	23/05/2002	05/06/2002	BOCM	132		
Ley	Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Racionalización del Sector Público	23/12/2010	29/12/2010 18/05/2011	BOCM BOE	310 118		
Ley	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas	01/10/2015	02/10/2015	BOE	236		
Ley	Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.	10/04/2019	22/04/2019 09/07/2019	BOCM BOE	94 163		

## B) Específica:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
Orden	Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública.	21/04/2003	08/05/2003	BOCM	108		

## III. DATOS ARCHIVÍSTICOS

### 1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SERIE

Serie abierta	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Serie descrita	Sí (totalmente) <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Sí (parcialmente) <input type="checkbox"/>

# Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 86  
EIV – 2023/0009

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte  
*Expedientes de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos en centros sanitarios*

<b>Tipología de la serie</b>	Serie común <input type="checkbox"/>	Serie específica <input checked="" type="checkbox"/>
------------------------------	--------------------------------------	--

## 2. ORDENACIÓN

<input type="checkbox"/> Ordenación numérica	<input type="checkbox"/> Ordenación cronológica	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenación alfabética: <input checked="" type="checkbox"/> <i>Onomástica</i>	<input type="checkbox"/> <i>Por Materias</i>	<input type="checkbox"/> <i>Geográfica</i>
<input type="checkbox"/> Otra: _____				

Observaciones: \_\_\_\_\_

## 3. NIVEL DE DESCRIPCIÓN

Por unidad de instalación       Por unidad documental

Observaciones: \_\_\_\_\_

## 4. VOLUMEN Y CRECIMIENTO

	Nº unidades de instalación	Metros lineales	Fechas extremas	Volumen de transferencias anuales
ARCHIVO DE OFICINA				
ARCHIVO CENTRAL				
ARCHIVO INTERMEDIO				
ARCHIVO HISTÓRICO				

	Nº unidades de instalación	Metros lineales
CRECIMIENTO ANUAL		

## 5. FRECUENCIA ANUAL DE USO

	Oficina	Ciudadano	Investigación
ARCHIVO DE OFICINA			
ARCHIVO CENTRAL			
ARCHIVO INTERMEDIO			
ARCHIVO HISTÓRICO			

## 6. SOPORTE

Papel                                       Electrónico

Características físicas y lógicas (formatos): A4, Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma.

## 7. SERIES Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADAS

A) Series relacionadas:

Nombre de la Serie	Organismo	Unidad Administrativa	Observaciones

**B) Documentación relacionada:**

Denominación	Organismo	Unidad Administrativa	Observaciones
<i>Memorias Anuales de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones del Sistema Sanitario</i>	<i>Dirección General de la Consejería de Sanidad competente en materia de Atención al paciente</i>		
<i>Plan de Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones para Centros y Servicios de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública</i>	<i>Dirección General de la Consejería de Sanidad competente en materia de Atención al paciente/Dirección General Dirección General de la Consejería de Sanidad competente en materia de evaluación y calidad de los servicios</i>		
<i>Registro de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos del Catálogo de Datos Abiertos del Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid</i>	<i>Dirección General de la Consejería de Presidencia competente en materia de transparencia y atención al ciudadano</i>		

**C) Series o documentación relacionadas que recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información contenida en la serie documental objeto de estudio:**

¿Recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información?		Tipo		Nombre o denominación
Sí	No	Serie	Documentación relacionada	
X			X	<i>Memorias Anuales de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones del Sistema Sanitario</i>
X			X	<i>Plan de Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones para Centros y Servicios de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública</i>
X			X	<i>Registro de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos del Catálogo de Datos Abiertos del Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid</i>

## IV. VALORACIÓN

### 1. VALORES

**A) Valores primarios**

	Sí/No	Plazo	Justificación/Legislación
Administrativo:	Sí	2 años	Los expedientes se abren en la fecha en la que el formulario o el escrito del ciudadano se dan de alta en el registro correspondiente, y se cierran en la fecha en la que se le comunica la contestación de los servicios o unidades competentes. La normativa establece que se debe procurar dar respuesta dentro de los quince días siguientes a la recepción del documento del ciudadano y que, si en treinta días

			<p>no se ha recibido ninguna contestación, éste se dirija a la Agencia Sanitaria Central o a la Dirección General competente en materia de atención al paciente.</p> <p>Desde la finalización del trámite se debe tener en cuenta para el establecimiento del plazo de vigencia, que la Dirección General competente en materia de atención al paciente de la Consejería de Sanidad elabora una memoria anual de las sugerencias, quejas y reclamaciones del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, así como un Plan de Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, también de carácter anual y en colaboración con la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios.</p> <p>Por otro lado, las sugerencias, quejas y reclamaciones no tienen la consideración de recursos administrativos<sup>12</sup>, ni su presentación suspende los plazos que se determinen en la normativa vigente. Su presentación, tampoco condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que puedan ejercer los interesados de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento<sup>13</sup>.</p> <p>No obstante, la información que contienen constituye la base sobre la que se sustentan las estadísticas y las memorias y los planes anuales de evaluación elaborados por la Dirección General competente en la materia. Dado que estas series relacionadas se elaboran a posterior, se propone un plazo de vigencia administrativa de <b>dos años</b> a contabilizar desde el cierre del expediente.</p>
Contable:	No		
Fiscal:	No		
Jurídico:	No		

**B) Valores secundarios**

	Sí/No	Justificación/Legislación	
Informativo:	No	<input type="checkbox"/> La información que recogen los documentos de la serie documental es única y/o no se puede encontrar en otras serie documentales o documentación relacionada <input type="checkbox"/> Otra (indíquese): ...	
Histórico:	No	<b>INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>
		<input type="checkbox"/> Origen y evolución de la institución	
		<input type="checkbox"/> Procesos de elaboración de normativa	
		<input checked="" type="checkbox"/> Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución	A través de esta serie se puede conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en relación a la prestación de los servicios sanitarios

<sup>12</sup> Artículo 3.3 de la Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 108 de 8 de mayo de 2003.

<sup>13</sup> Artículo 3.4 de la Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 108 de 8 de mayo de 2003.

	<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares	
	<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas	
	<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico	
	<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes	
	<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Otra ( <i>indíquese</i> )	Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente.

## V. ACCESO Y SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN

### 1. CONDICIONES GENERALES DE ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL

La serie es de acceso libre

La serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso)<sup>14</sup>

Plazo en el que la serie será de acceso libre ( <i>en años o meses</i> )	25 o 50 años
--	--------------

### 2. EL ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL ESTÁ AFECTADO O REGULADO POR NORMATIVA ESPECÍFICA

	RÉGIMEN	NORMA REGULADORA
<input type="checkbox"/>	Información ambiental	Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE)
<input type="checkbox"/>	Información catastral	Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario
<input type="checkbox"/>	Secreto censal	Ley Orgánica 5/1985, de 19 junio, del Régimen Electoral General
<input type="checkbox"/>	Secreto fiscal o tributario	Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
<input type="checkbox"/>	Secreto estadístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública</li> <li>▪ Ley 12/1995, de 21 de abril, de Estadística de la Comunidad de Madrid</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	Secreto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad</li> <li>▪ Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	Otro ( <i>indíquese</i> )	
<input type="checkbox"/>	Materias clasificadas	Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales
		Órgano que efectuó la clasificación
		Referencia del acto de clasificación
		Documentos, informaciones o datos objeto de clasificación y grado o

<sup>14</sup> El artículo 1.3 de la Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, dice lo siguiente "En todo caso, deberá preservarse la identidad del ciudadano y la confidencialidad de los datos aportados, con estricta sujeción a lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal". Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 108, de 8 de mayo.

		<b>categoría de clasificación</b>	
--	--	-----------------------------------	--

### 3. CONTENIDOS SUJETOS A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE PUBLICIDAD

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA

### 4. CONTENIDOS SUSCEPTIBLES DE PROTECCIÓN

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA
<b>Datos cuya divulgación puede afectar a intereses públicos (PU)</b>	
<b>Datos cuya divulgación pueda afectar a intereses privados (PR)</b>	
<b>Datos de carácter personal (DP)</b>	<p>Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).</p> <p>Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos y Garantía de Derechos Digitales.</p> <p>Artículo 15.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p> <p>Artículo 35.1 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.</p>
<b>Datos de carácter personal (DP)</b>	<p>Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).</p> <p>Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos y Garantía de Derechos Digitales.</p> <p>Artículo 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y</p>

		buen gobierno.  Artículo 35.3 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.
--	--	---

## 5. MEDIDAS PROPUESTAS PARA FAVORECER EL ACCESO A EXPEDIENTES DE ACCESO RESTRINGIDO (POSIBILIDAD Y MODALIDAD DE DISOCIACIÓN DE DATOS O ACCESO PARCIAL)

1. Anonimización de datos de carácter personal 2. Seudonimización de datos de carácter personal
--

## 6. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS POR LA SERIE DOCUMENTAL

MEDIDA PROPUESTA	REFERENCIA NORMATIVA

## VI. SELECCIÓN

### 1. SELECCIÓN

#### A) Selección de la serie:

- Conservación Permanente (CP):
- Eliminación Parcial (EP):
- Eliminación Total (ET):

#### B) Metodología de la selección y tipo de muestra:

- 1º. **Eliminación total** pasados **dos años** desde el cierre del expediente.
  - 2º. **Se conservará una muestra del 1% por cada año, con un máximo de treinta expedientes por centro y un mínimo de dos.**
- Metodología de la selección:*
- 3º. La muestra seleccionada para su conservación permanente como testimonio de la serie documental se transferirá al Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.
  - 4º. Esta selección se aplicará tanto a la documentación generada en papel como en soporte electrónico.

*Tipo de muestra:*

Mu – S – C y Mu – S – P/A

- Alfabético (Mu – A)
- Cronológico (Mu – C)
- Numérico (Mu – N)
- Probabilístico / Aleatorio (Mu – P/A)
- Ejemplar (Mu – E)

Otro (Mu – O)

Observaciones: \_\_\_\_\_

**C) Plazos de eliminación:**

	Plazo
EN ARCHIVO DE OFICINA	2 años
EN ARCHIVO CENTRAL	
EN ARCHIVO INTERMEDIO	

**D) Soporte de sustitución:**

Sí       No

Tipo de soporte	Fecha	Procedimiento

Se ha conservado la documentación original:  Sí       No

**E) Plazos de permanencia:**

	Plazo	Justificación
EN ARCHIVO DE OFICINA	2 años	— Artículo 9.2 de la Ley 6/2023 de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid. — Artículo 51.2 a), de la Ley 6/2023 de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid.
EN ARCHIVO CENTRAL		
EN ARCHIVO INTERMEDIO		

**F) Observaciones:**

**VII. RECOMENDACIONES AL GESTOR**

**1. RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SERIE**

**VIII. INFORME RESUMEN TÉCNICO – EJECUTIVO DE LA PROPUESTA DE VALORACIÓN**

**1. INFORME – Fundamentos históricos y/o técnico – jurídicos**

La serie incluye todos aquellos documentos, presentados en formulario normalizado o en cualquier otro formato, en los que los ciudadanos manifiestan sus quejas, reclamaciones, sugerencias o agradecimientos en relación al funcionamiento de los centros y unidades que integran el sistema sanitario de la Comunidad de Madrid, así como todos los que se generan en dichos centros y unidades para dar respuesta a las situaciones planteadas por los ciudadanos en sus escritos. Quedan excluidas las reclamaciones relativas al alta médica de incapacidad temporal, que se tramitan según su regulación específica, y las que derivan del ejercicio de los derechos que otorga la normativa relativa a Protección de Datos que esté vigente en cada momento a los ciudadanos.



La Dirección General del Paciente define los conceptos de reclamación, queja, sugerencia y agradecimiento:

- **Reclamación.** Cualquier manifestación o solicitud de un ciudadano, formulada por escrito, y referida a anomalías observadas en la prestación de los servicios o para satisfacer una o varias pretensiones, que refieren una respuesta o pronunciamiento de la unidad competente.
- **Queja.** Cualquier manifestación o solicitud de un ciudadano, que expresamente no desea que quede reflejada por escrito, referida a anomalías observadas en la prestación de servicios.
- **Sugerencia.** Cualquier propuesta formulada por un ciudadano que tenga por objeto la mejora de la calidad de los servicios sanitarios.
- **Agradecimiento.** Forma de expresar el beneficio o favor que se hace o se ha querido hacer.

**El Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid** se crea en el año 1997<sup>15</sup>, siendo regulado por primera vez en el *Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano*<sup>16</sup>. Para su puesta en marcha se toman una serie de medidas y se establecen las normas básicas de su funcionamiento:

- La presentación corresponde solo a las personas físicas.
- Los centros administrativos deben contar con impresos normalizados de sugerencias y reclamaciones.
- Los escritos de presentación deben contener datos de contacto suficientes para la identificación del ciudadano, que permitan dar respuesta a la sugerencia o reclamación planteada.
- Las sugerencias y reclamaciones deben tener un carácter individualizado, y el motivo debe quedar perfectamente claro.
- Las sugerencias y reclamaciones pueden registrarse por cualquiera de los sistemas previstos en la legislación.
- Se establecen los plazos y las formas para la formulación de las respuestas a los ciudadanos.

El objetivo de la implantación de este sistema es que los ciudadanos puedan hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y así poder detectar cualquier mal funcionamiento y conocer donde aplicar las mejoras necesarias.

Actualmente se sigue el procedimiento establecido en el *Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid*<sup>17</sup>, y por *Decreto*

<sup>15</sup> Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 62, de 14 de marzo. *Corrección de errores*: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 82, de 8 de abril; Decreto 44/1998, de 18 de marzo, por el que se aprueban medidas complementarias de regulación de las Cartas de Servicios. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 73, de 27 de marzo de 1998.

<sup>16</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 294, de 11 de diciembre.

<sup>17</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 30, de 5 de febrero.

85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid<sup>18</sup>. En el criterio diez del Anexo Único de esta última norma se determinan los requisitos para la contestación de sugerencias y reclamaciones.

A partir del año 2000<sup>19</sup> se pone a disposición de los ciudadanos un buzón directo al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones en la página web de la Comunidad de Madrid. Actualmente, el registro con los datos esenciales de los expedientes (tipo, estado del trámite, fecha de entrada, fecha de contestación, consejería, tema general, etc.) se publican para su consulta organizados en tablas en el Catálogo de Datos Abiertos del Portal de Transparencia.

Desde el año 2015, este sistema recoge también los agradecimientos por los servicios prestados.

La atención al ciudadano regulada en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, cuenta para el ámbito sanitario con su desarrollo específico en la Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública<sup>20</sup>, la cual permite el ejercicio del derecho de los ciudadanos a disponer de los cauces necesarios para canalizar sus reclamaciones y sugerencias en relación con los servicios sanitarios, según lo establecido en el artículo 26.5 de la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid<sup>21</sup>. La Orden 605/2003 recoge en su artículo 1.1 el derecho de los ciudadanos a “presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones que estimen oportunas por retrasos, o anomalías en el funcionamiento de los servicios recibidos”.

La Orden 605/2003, de 21 de abril, regula el procedimiento a seguir para la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones de los centros y servicios que forman parte de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública creada por la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, y que según su artículo 5.2 “estará integrada por todos los proveedores sanitarios públicos dependientes de la Comunidad de Madrid y por aquellos privados o públicos que previa acreditación y concertación puedan prestar servicios al Sistema Público, según se establezca reglamentariamente”. Al resto de unidades, organismos o entidades vinculados o dependientes de la Consejería de Sanidad no pertenecientes a dicha Red Sanitaria, les es de aplicación el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid, quedando, por tanto, excluidos de este estudio.

Se creó con la Orden 605/2003, de 21 de abril, la Comisión de Seguimiento y Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, adscrita a la Consejería de Sanidad y suprimida en el año 2010<sup>22</sup>, con las siguientes funciones:

<sup>18</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 132, de 5 de junio.

<sup>19</sup> Artículo 7.2 del Decreto 73/2000, de 27 de abril, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 112 de 12 de mayo.

<sup>20</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 108, de 8 de mayo.

<sup>21</sup> Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 306, de 26 de diciembre. Boletín Oficial del Estado núm. 55, de 5 de marzo de 2002.

<sup>22</sup> Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Racionalización del Sector Público. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 310, de 29 de diciembre. Boletín Oficial del Estado núm. 118, de 18 de mayo de 2011.

- “a) Realizar el seguimiento y control de las sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los ciudadanos.*
- b) Organizar y sistematizar las actividades a realizar, a la vista del desarrollo del procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones establecido en la presente Orden.*
- c) Resolver las cuestiones puntuales y específicas que puedan plantearse.*
- d) Proponer futuras actuaciones, a la vista del Plan de Evaluación de sugerencias, quejas y reclamaciones, que deberá ser elaborado y remitido a la Comisión por la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección de la Consejería de Sanidad.”*

Sus miembros se reunían trimestralmente de forma ordinaria o a propuesta de alguno de los vocales de manera extraordinaria. Cada tres meses recibía un informe de la Dirección General competente en materia de atención al paciente de la Consejería de Sanidad sobre las sugerencias, quejas y reclamaciones de los Centros de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, para su incorporación al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid. El informe debía contener, al menos, una relación trimestral con los siguientes datos:

- Fecha de presentación.
- Motivo.
- Centro o unidad a la que va referida.
- Fecha de contestación.

La Dirección General competente en materia de atención al paciente de la Consejería de Sanidad elabora una memoria anual de sugerencias, quejas y reclamaciones del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid. Este órgano ejecuta, también anualmente, un Plan de Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones para Centros y Servicios de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, en colaboración con la Dirección General competente en calidad y evaluación de los servicios. El resultado del mencionado plan se remitía en su momento a la Comisión de Seguimiento y Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones mientras estuvo en funcionamiento. La evaluación realizada sirve para que se propongan a las distintos centros y unidades las mejoras que se consideren necesarias.

El procedimiento puede dividirse en tres fases o actividades:

3. **Presentación.** Las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos se formulan por escrito y son presentadas en los lugares establecidos.
4. **Tramitación y contestación.** Presentada la sugerencia, queja, reclamación o agradecimiento, el centro correspondiente comunica al interesado su recepción. En función de la tipología del escrito presentado se siguen dos cauces:
  - Quejas y reclamaciones. Se analizan y se elabora un informe. El Gerente responsable del centro o unidad remite contestación individualizada al reclamante.
  - Sugerencias y agradecimientos. Se trasladan a las Gerencias o Direcciones correspondientes para su conocimiento y adopción, en su caso, de las medidas oportunas.

## IX. DICTAMEN APROBADO POR EL CONSEJO DE ARCHIVOS

DICTAMEN DEL CONSEJO DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID			
<b>DENOMINACIÓN DE LA SERIE:</b>	<i>Expedientes de sugerencias, reclamaciones y agradecimientos en centros sanitarios</i>		
<b>TIPOLOGÍA DE LA SERIE:</b>	Común		
<b>FECHAS EXTREMAS DEL PERÍODO ESTUDIADO:</b>	2003 – Actualidad		
<b>CÓDIGO E.I.V. PROPONENTE:</b>	CTD/2023/0005		
<b>CÓDIGO E.I.V. CACM:</b>	EIV – 2023/0009		
<b>CÓDIGO T.V.:</b>	TV – 86		
<b>1. Valoración</b>			
a) <u>Valores primarios:</u>			
TIPO DE VALOR	SÍ/NO	PLAZOS (años)	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
<b>Administrativo</b>	Sí	2	<p>Los expedientes se abren en la fecha en la que el formulario o el escrito del ciudadano se dan de alta en el registro correspondiente, y se cierran en la fecha en la que se le comunica la contestación de los servicios o unidades competentes. La normativa establece que se debe procurar dar respuesta dentro de los quince días siguientes a la recepción del documento del ciudadano y que, si en treinta días no se ha recibido ninguna contestación, éste se dirija a la Agencia Sanitaria Central o a la Dirección General competente en materia de atención al paciente.</p> <p>Desde la finalización del trámite se debe tener en cuenta para el establecimiento del plazo de vigencia, que la Dirección General competente en materia de atención al paciente de la Consejería de Sanidad elabora una memoria anual de las sugerencias, quejas y reclamaciones del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, así como un Plan de Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, también de carácter anual y en colaboración con la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios.</p> <p>Por otro lado, las sugerencias, quejas y reclamaciones no tienen la consideración de recursos administrativos<sup>23</sup>, ni su presentación suspende los plazos que se determinen en la normativa vigente. Su presentación, tampoco condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que puedan ejercer</p>

<sup>23</sup> Artículo 3.3 de la Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 108 de 8 de mayo de 2003.

			<p>los interesados de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento<sup>24</sup>.</p> <p>No obstante, la información que contienen constituye la base sobre la que se sustentan las estadísticas y las memorias y los planes anuales de evaluación elaborados por la Dirección General competente en la materia. Dado que estas series relacionadas se elaboran a posterior, se propone un plazo de vigencia administrativa de <b>dos años</b> a contabilizar desde el cierre del expediente.</p>
<b>Contable</b>	No		
<b>Fiscal</b>	No		
<b>Jurídico</b>	No		

**b) Valores secundarios:**

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN																														
Informativo	No	<input type="checkbox"/> La información que recogen los documentos de la serie documental es única y/o no se puede encontrar en otras series documentales o documentación relacionadas. <input type="checkbox"/> Otra (indíquese): _____																														
Histórico	No	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: black; color: white;"> <th colspan="2" style="text-align: left;">INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL</th> <th style="text-align: left;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Origen y evolución de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Procesos de elaboración de normativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución</td> <td>A través de esta serie se puede conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en relación a la prestación de los servicios sanitarios</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Datos significativos sobre ciencias y técnicas</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Datos para el análisis estadístico</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Datos significativos sobre acontecimientos relevantes</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Completa información de otras series de conservación permanente</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: left;">Otra (indíquese)</td> <td>Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente</td> </tr> </tbody> </table>	INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL		OBSERVACIONES	<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución		<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa		<input checked="" type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución	A través de esta serie se puede conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en relación a la prestación de los servicios sanitarios	<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas		<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico		<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes		<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente		<input checked="" type="checkbox"/>	Otra (indíquese)	Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente
INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL		OBSERVACIONES																														
<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución																															
<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa																															
<input checked="" type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución	A través de esta serie se puede conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en relación a la prestación de los servicios sanitarios																														
<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares																															
<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas																															
<input type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico																															
<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes																															
<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente																															
<input checked="" type="checkbox"/>	Otra (indíquese)	Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente																														

<sup>24</sup> Artículo 3.4 de la Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 108 de 8 de mayo de 2003.

**2. Acceso y seguridad de los documentos y de la información**

- a) **Condiciones generales de acceso a la serie documental:** la serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso).
- b) **Plazo en el que la serie será de acceso libre:** Veinticinco años desde la muerte del afectado, si esta es conocida, o cincuenta años desde la fecha del documento si se desconociese la de fallecimiento.
- c) **El acceso a la serie documental está regulado o afectado por normativa específica:** No.
- d) **Contenidos sujetos a un régimen especial de publicidad:** No.
- e) **Contenidos susceptibles de protección:** Sí.

CONTENIDOS AFECTADOS		REFERENCIA NORMATIVA
Datos de carácter personal (DP)	DP2. Datos sobre origen racial, salud y vida sexual.	Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).  Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos y Garantía de Derechos Digitales.  Artículo 15.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.  Artículo 35.1 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.
	DP4 – Otros datos de carácter personal susceptibles de protección	Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).  Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos y Garantía de Derechos Digitales.  Artículo 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.  Artículo 35.3 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.

- f) **Medidas propuestas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido (posibilidad y modalidad de disociación de datos o acceso parcial):** Sí.

— Anonimización de datos / Seudonimización de datos

g) **Medidas específicas de seguridad requeridas por la serie documental:** No proceden.

**3. Selección**

a) **Selección de la serie:** Eliminación Total (ET).

b) **Metodología de la selección:**

- 1º. **Eliminación total** pasados **dos años** desde el cierre del expediente.
- 2º. **Se conservará una muestra del 1% por cada año, con un máximo de treinta expedientes por centro y un mínimo de dos.**
- 3º. La muestra seleccionada para su conservación permanente como testimonio de la serie documental se transferirá al Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.
- 4º. Esta selección se aplicará tanto a la documentación generada en papel como en soporte electrónico.

c) **Tipo de muestra:** Muestreo selectivo (Mu – S): cronológico (Mu – C) y probabilístico/aleatorio (Mu – P/A).

d) **Plazos de eliminación:**

- i. **EN ARCHIVO DE GESTIÓN:** 2 años.
- ii. **EN ARCHIVO CENTRAL:** no procede.
- iii. **EN ARCHIVO INTERMEDIO:** no procede

e) **Soporte de sustitución:** No.

f) **Conservación de la documentación original en caso de sustitución de soporte:** No procede.

g) **Plazos de permanencia:**

	PLAZO (años)	JUSTIFICACIÓN
<b>EN ARCHIVO DE GESTIÓN</b>	2 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Artículo 9.2 de la Ley 6/2023 de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid.</li> <li>— Artículo 51.2 a), de la Ley 6/2023 de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid.</li> </ul>
<b>EN ARCHIVO CENTRAL</b>		
<b>EN ARCHIVO INTERMEDIO</b>		

h) **Observaciones:** No proceden.

**4. Recomendaciones al gestor**

No proceden.

## X. CONTROL

### 1. DATOS GENERALES DE CONTROL

<b>Órgano proponente del Estudio de Identificación y Valoración:</b>	Consejería de Cultura, Turismo y Deporte. Dirección General de Patrimonio Cultural. Subdirección General de Archivos y Gestión Documental
<b>Responsable del Estudio de Identificación y Valoración:</b>	Servicio de Acceso y Valoración de Documentos de la Subdirección General de Archivos y Gestión Documental  Mesa de Trabajo de Valoración de Documentos de Hospitales Públicos y Servicios Sanitarios de la Comunidad de Madrid
<b>Archivo/s donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo:</b>	Consejería de Cultura, Turismo y Deporte. Dirección General de Patrimonio Cultural. Subdirección General de Archivos y Gestión Documental. Unidad de Inspección de Archivos. Servicio de Acceso y Valoración de Documentos
<b>Fechas extremas del período estudiado (aaaa – aaaa):</b>	2003 -
<b>Fecha de realización (dd/mm/aaaa):</b>	24/07/2023
<b>Fecha de revisión (dd/mm/aaaa) (CACM):</b>	

### 2. OBSERVACIONES