

Los programas de **Cartas de Servicios** (CdS, en adelante) y **Quejas y Sugerencias** (QyS) son instrumentos incluidos en el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (AGE). Las CdS son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos y organismos de la AGE informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Las QyS constituyen mecanismos activos de participación ciudadana, y llevan implícitamente asociada una propuesta de mejora, que puede ser utilizada para adaptarse a las necesidades ciudadanas.

Corresponde a las unidades responsables de las CdS (URCdS) la elaboración de las CdS y el reconocimiento de las reclamaciones formuladas por los ciudadanos por incumplimiento de los compromisos declarados en dichas cartas. No existen pautas sobre los plazos de respuesta y las medidas de subsanación adoptadas ante el incumplimiento, aunque, de forma genérica, siempre ira acompañada de una contestación al reclamante, informando de la causa o causas que lo provocaron y de las medidas adoptadas para evitar su repetición.

Son las unidades de QyS (UQyS) de los órganos/organismos en el ámbito de la AGE las responsables de recoger, tramitar y clasificar las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos (Quejas) y sus iniciativas para mejorar la calidad de los servicios prestados en su ámbito de actuación (Sugerencias). La organización determinará el número de UQyS necesarias. Deberán ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarles de las actuaciones seguidas y medidas adoptadas y serán las encargadas de elaborar los informes de seguimiento interno.

Es la Inspección General de Servicios del Departamento (IGSD), en calidad de órgano de control departamental interno, quien llevará el seguimiento de la gestión de las QyS en su ámbito de actuación, y realizará los informes de seguimiento de carácter departamental, con el objetivo de identificar áreas e iniciativas de mejora. Adicionalmente, podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las CdS, por los procedimientos que estime conveniente.

El ciudadano podrá formular una queja, sugerencia o reclamación, a través de correo postal, registro presencial a medios electrónicos. Para su correcta tramitación, se requieren los datos identificativos del ciudadano, así como la firma de la queja, sugerencia o reclamación expuesta.

El tratamiento de las Quejas y Sugerencias es el siguiente: el personal de la UQyS discriminará en primer lugar si el ámbito o servicio al que se refiere la misma es competencia de la organización. Si no fuera así, deberá proceder al envío de la misma a la organización afectada, siempre y cuando esto sea posible. En todo caso, se remitirá una comunicación al interesado, informándole de las acciones realizadas. Si es competencia de la organización, pero la Queja o Sugerencia entra en el ámbito de alguno de los compromisos establecidos en las CdS vigentes, esta pasará a considerarse Reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en dichas Cartas, y serán derivadas y tratadas por la unidad responsable (URCdS) de estas.

El plazo que tiene la UQyS para remitir la contestación al interesado es de un máximo de 20 días hábiles. Este plazo puede suspenderse si la UQyS necesita información adicional para poder continuar la gestión. En este caso, se remitirá comunicación al interesado, indicándole que dispone un plazo adicional para remitir la información demandada, e informándole de que se interrumpe el cómputo del plazo de contestación, que se reanuda al recibir la información requerida. Si, transcurrido el plazo máximo, el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta, este podrá dirigirse a la IGSD del

departamento correspondiente y formular una petición, por los mismos canales anteriormente descritos (correo postal, registro presencial y medios electrónicos) para conocer los motivos de la falta de contestación.

Para una adecuada gestión de la Queja o Sugerencia, la UQyS podrá solicitar aclaraciones, o la emisión del correspondiente informe, a otras unidades o servicios (Unidades Internas). En cualquier caso, la unidad dejará registro de las actuaciones llevadas a cabo, fechas, interlocutor, canal, etc.

Se requiere desarrollar un sistema de información tipo que contemple toda esta operativa en la gestión de las Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Peticiones y que pudiera ser reutilizado por cualquier organización. Se tendrán en cuenta, además de los aspectos descritos, aquellos que sean de aplicación dentro del actual marco de Gobernanza TIC de la AGE, contemplando la posible utilización tanto de servicios declarados como de uso compartido, como de servicios comunes. El servicio ofrecerá a los ciudadanos la posibilidad de acceder por internet al sistema, y se deberá posibilitar el acceso de los ciudadanos al sistema de información también desde dispositivos móviles.

Para llevar a cabo el sistema de información planteado se le ha designado como responsable técnico de este proyecto y **se le solicita** realizar:

1. Representación de los diagrama/s de casos de uso del sistema de información.
2. El diagrama de clases, indicando los principales atributos.
3. La arquitectura de la solución: represente el diagrama de paquetes de la aplicación, y, además, explique en detalle qué solución tecnológica elegirla para el desarrollo del acceso en movilidad, justificando el tipo de aplicación elegida frente a otras alternativas.
4. El diagrama de secuencia de la tramitación de una queja a sugerencia, desde el momento de inicio del trámite por el interesado.
5. La redacción de una serie de recomendaciones dirigidas al equipo encargado del desarrollo del nuevo sistema de información para evitar (o para resolver sus consecuencias si, desgraciadamente, se produjera) la siguiente vulnerabilidad de seguridad: inyección SQL (ataques SQLi).

En todo lo no contemplado en el enunciado de este supuesto, el opositor podrá efectuar las suposiciones que considere convenientes, debiendo siempre hacerlas constar en su propuesta de solución.