

TERCERA PRUEBA: SUPUESTO PRÁCTICO

ESCALA SUPERIOR DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ACCESO: LIBRE

RESOLUCIÓN DE CONVOCATORIA: 22 de marzo de 2021

(D.O.C.M. nº 62, de 31 de marzo de 2021)

Toledo, 26 de marzo de 2022

SUPUESTO PRÁCTICO. SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE CASTILLA-LA MANCHA

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, en su artículo 32.6 establece la competencia de la Junta de Comunidades en el desarrollo legislativo y la ejecución, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, en materia de defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la Sanidad.

En ejercicio de esta competencia, se aprobó la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, disponiendo en el apartado 4 de su artículo 1 que las Administraciones Públicas garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras en el ámbito de su competencia.

En dicha Ley se establece la obligatoriedad de que todas las empresas deban disponer de hojas de reclamación o denuncia para el ejercicio de los derechos reconocidos de las personas consumidoras.

La Consejería competente en materia de consumo requiere complementar el actual sistema de hojas de reclamaciones disponibles en los establecimientos (papel autocopiativo, sellado y numerado), que seguirá existiendo, con un sistema completamente electrónico. Este sistema de hojas electrónicas de reclamación en materia de consumo se denominará e-Reclama.

Para contextualizar el supuesto planteado, en el anexo II se encuentra el modelo de hoja de reclamación en papel que se utiliza actualmente. Así mismo, en el anexo III figura un supuesto texto normativo para la regulación de las hojas de reclamaciones en formato papel.

El sistema e-Reclama tendrá los mismos fines que el sistema en papel, y, por lo tanto, debe cubrir todos los aspectos del sistema en papel.

e-Reclama será un sistema de utilización voluntaria, tanto para las empresas, como para las personas usuarias. Desde la Administración Regional se potenciará la utilización de e-Reclama respecto al sistema de hojas de reclamación en papel por las ventajas que aporta.

A grandes rasgos, a título enunciativo, las funcionalidades que debe ofrecer e-Reclama son:

- Las personas consumidoras y usuarias podrán:
 - Presentar una reclamación ante una empresa que esté adherida a e-Reclama.
 - Consultar las reclamaciones que se hayan presentado.
 - Remitir la reclamación a la Administración de Consumo si la empresa no responde en plazo o no se llega a un acuerdo.
 - Imprimir/descargar las hojas de reclamación tras haberla cumplimentado, para su presentación y tramitación a través del establecimiento, de manera análoga a como se realizaría en formato papel.
 - Consultar el listado de empresas adheridas a e-Reclama.

- Las empresas podrán:
 - Adherirse al sistema e-Reclama.
 - Actualizar los datos de la empresa (y sus establecimientos) en el sistema.
 - Contestar las quejas y reclamaciones que le presenten.
 - Darse de baja en el sistema e-Reclama.
 - Consultar el listado de empresas adheridas a e-Reclama.

- La Consejería de la Administración Regional competente en materia de consumo podrá:
 - Gestionar las solicitudes de adhesión de empresas que reciba.
 - Gestionar las solicitudes de baja de empresas que reciba.
 - Posibilidad de actualizar y mantener cierta información de empresas y sus establecimientos.
 - Consultar y supervisar las quejas y reclamaciones gestionadas a través del sistema, aunque no participe en las mismas.
 - Analizar y consultar la información que resida en el sistema (empresas, establecimientos, reclamaciones, etc) desde diferentes perspectivas.

En el anexo I se describen algunos de los escenarios principales de utilización del sistema e-Reclama.

Las comunicaciones que se realicen por parte de ciudadanos y empresas, mediante e-Reclama y cuyo destinatario sea la Administración Regional obtendrán su correspondiente asiento en el Registro Único de la JCCM.

El procedimiento administrativo para la gestión de solicitudes por parte de las empresas para su adhesión, así como su baja, será gestionado por e-Reclama. Dicho procedimiento será completamente electrónico, tratándose en ambos casos de una actuación administrativa automatizada. Para ello, e-Reclama utilizará todos los elementos y plataformas habilitantes de administración electrónica que dispone la JCCM: registro único, plataforma de notificación electrónica, gestor documental, archivo electrónico, plataforma de intercambio de datos, sistema de intercambio de asientos registrales entre AAPP (SIR), etc.

A través del sistema se podrá remitir telemáticamente para su tramitación al órgano de consumo competente (oficina municipal de consumo, oficina supramunicipal, delegación provincial, etc), las reclamaciones presentadas por los consumidores ante las empresas adheridas al sistema, que no hayan sido contestadas o cuya respuesta no haya sido satisfactoria, si así lo decide el consumidor.

El listado de empresas (y sus establecimientos) adheridas al sistema de hojas electrónicas de reclamaciones, tendrá funcionalidades de directorio geográfico, y la información será pública. Así mismo se proporcionará un API público para el acceso a la información de empresas -y sus establecimientos- adheridas al sistema.

Para los establecimientos adheridos al sistema, en el cartel informativo obligatorio de la existencia de hojas de reclamaciones figurará la posibilidad de su gestión digital junto con el código QR y enlace al portal web de la administración autonómica habilitado para la difusión de e-Reclama.

La aplicación que soporte e-Reclama debe ser tipo web y multidispositivo, basándose en tecnologías actuales y plataformas cloud privadas on-premise tipo PaaS. La tecnología ha de facilitar especialmente la presentación de reclamaciones electrónicas por parte de los consumidores a través de sus dispositivos móviles.

Se ha encargado al departamento de TI de la Administración Regional, del que usted forma parte, que desarrolle el sistema e-Reclama. El plazo objetivo para la puesta en producción del sistema completo es de 10 meses, debiendo estar disponible un producto mínimo viable a los 6 meses.

Considerando la situación descrita, suponiendo razonadamente cuanto precise, se pide que conteste a las siguientes cuestiones.

(NOTA: En la realización del ejercicio, identifique claramente el apartado al que corresponde su respuesta, de forma que pueda ser valorada adecuadamente por el Tribunal.

Puede realizar las suposiciones técnicas o funcionales que considere necesarias, indicándolas en la solución propuesta.

Es importante que las respuestas **se ciñan a las cuestiones formuladas**, que **se adapten específicamente al supuesto planteado**, y que **sean concisas**.)

CUESTIONES PLANTEADAS

1. Identifique y describa brevemente 4 factores críticos de éxito para llevar a cabo el proyecto de desarrollo del nuevo sistema. (1,5 puntos)
2. Utilizando un diagrama de contexto identifique los actores y sistemas que interaccionan con e-Reclama. (2 puntos)
3. Defina a alto nivel el modelo de datos para soportar el sistema. No es necesario que sea excesivamente detallado, basta con identificar las entidades principales, algunos atributos relevantes de las mismas, y las relaciones entre las entidades. (3 puntos)
4. Teniendo en cuenta que para su desarrollo se quiere utilizar una aproximación basada en microservicios, describa la arquitectura lógica de e-Reclama con el diagrama que considere más adecuado, junto a las tecnologías a emplear. (2 puntos)
5. Para la implementación de los casos de uso relacionados con la actuación administrativa automatizada, analice los aspectos técnicos, organizativos o legales que deban tenerse en cuenta. (1,5 puntos)
6. Identifique aspectos del sistema a desarrollar donde sea susceptible la utilización de técnicas y/o herramientas de inteligencia artificial que añadan valor o funcionalidad a e-Reclama. Describa las tecnologías a emplear e identifique en cada caso las ventajas y desventajas frente a otros enfoques no basados en IA. (1,5 puntos)
7. Proponga una funcionalidad que no se haya planteado en el enunciado, justificando su inclusión y analizando el impacto organizativo y técnico en e-Reclama. (1 punto)
8. Analice y describa brevemente los distintos casos de usos donde podría utilizarse tecnología GIS en el sistema. (1,5 puntos)
9. En proyectos similares llevados a cabo en otras Comunidades Autónomas, uno de los aspectos que ha supuesto una mayor barrera de entrada al sistema por parte de los ciudadanos, impactando negativamente en su utilización, ha sido la identificación/autenticación y firma mediante certificado electrónico (especialmente en movilidad). ¿Cómo abordaría dicha problemática con el apoyo de medidas de tipo técnico, organizativo y/o jurídico? (1,5 puntos)
10. Para una gestión adecuada del cambio, y para fomentar la adhesión al sistema por parte de empresas, le piden que realice un plan de gestión del cambio destinado a las empresas. Describa muy brevemente los aspectos principales que debería abordar dicho plan. Así mismo, identifique cuatro ventajas, desde el punto de vista de las empresas, del sistema de hojas de reclamaciones electrónicas respecto a las hojas en papel. (1,5 puntos)
11. Identifique 3 problemas/inconvenientes que pueden ponerle las entidades para adherirse a este sistema. Dado que no es obligatorio para ellas la adhesión, proponga una medida de fomento que considere que podría resultarles atractiva. (1 punto)
12. Categorice este sistema de información según el Esquema Nacional de Seguridad. Justifique brevemente la respuesta. (1 punto)
13. Le piden construir un cuadro de mando de e-Reclama, identifique y describa brevemente cuatro indicadores que considere relevantes: dos desde el punto de vista del responsable funcional de la aplicación (ej: Jefe de Servicio de Consumo) y dos desde el punto de vista del alto cargo político (ej: Director General de Consumo). (1 punto)

ANEXO I. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS

Proceso de presentación de reclamaciones para los consumidores

Se realizará a través del portal web de consumo, donde estará accesible el acceso al sistema e-reclama.

Procederá a cumplimentar el formulario de quejas y reclamaciones, tras seleccionar a la empresa y su establecimiento, contra la que desea reclamar del listado de empresas adheridas.

En el formulario deberá cumplimentar lo siguiente: datos de la persona que reclama, datos de la empresa o profesional, descripción del hecho y la pretensión (de acuerdo a lo que se indica en el propio formulario y a las instrucciones que se facilitan durante el proceso).

Una vez que el formulario se ha cumplimentado y presentado a la empresa, se facilitará a la persona consumidora un acuse de recibo. En este momento, estará disponible el formulario presentado en el buzón de la empresa reclamada para que pueda acceder al contenido de la reclamación o queja.

En el momento en que la empresa acceda al contenido de la reclamación interpuesta, la persona consumidora recibirá el correspondiente aviso en su correo electrónico.

Proceso de respuestas por parte de las empresas

La empresa reclamada tendrá la obligación de contestar a las reclamaciones que se le presenten de manera telemática a través del Sistema de Hojas Electrónicas. En este sentido:

- Cuando la persona consumidora presente una queja o reclamación telemática, el sistema remitirá un correo electrónico a la empresa para que pueda acceder a su contenido. El acceso a la queja o reclamación por parte de la empresa se hará a través del sistema, entrando al apartado "Contestación a las quejas y reclamaciones presentadas", y siguiendo las instrucciones.
- La contestación por parte de la empresa deberá hacerse en el plazo de 10 días hábiles a través del propio sistema.
- Una vez que la empresa proceda a contestar a la reclamación, el sistema remitirá un correo electrónico a la dirección de la persona consumidora que hubiese reclamado para que pueda acceder al mismo y ver la contestación de la empresa.

Proceso de traslado a la Administración por parte de las personas consumidoras de las reclamaciones a través e-reclama

En los casos en que la empresa no conteste en plazo las quejas o reclamaciones presentadas de manera telemática a través del Sistema e-Reclama, o bien si la respuesta ofrecida no satisface a la persona reclamante, la misma podrá remitir la queja o reclamación a la Administración de Consumo.

ANEXO II. FORMATO OFICIAL HOJAS DE RECLAMACIONES FORMATO PAPEL

[illegible]

ANEXO III. EXTRACTO POSIBLE DECRETO REGULACIÓN HOJAS DE RECLAMACIONES EN FORMATO FÍSICO (PAPEL)

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. El objeto del presente decreto es la regulación de las hojas de reclamaciones en materia de consumo y su cartel anunciador, así como las especialidades del procedimiento para su tramitación administrativa.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación subjetivo.*

1. Este decreto es de aplicación a las personas consumidoras y a todas las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos, centros o actividades que, en los términos establecidos en la Ley 3/2019, 22 de marzo, del Estatuto de las personas consumidoras de Castilla-La Mancha, y en el ámbito de una actividad empresarial o profesional, comercialicen productos y bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, ya sea de manera presencial, a distancia o electrónica, o que tengan su domicilio social en Castilla-La Mancha.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto los establecimientos o centros de titularidad pública.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación objetivo.*

Podrá ser objeto de reclamación cualquier actuación realizada en el ámbito de una relación de consumo en los términos establecidos en la Ley 3/2019, 22 de marzo, de la que la parte reclamante considere han sido afectados sus derechos o intereses legítimos como persona consumidora.

Artículo 4. *Definiciones.*

Además de las definiciones contempladas en el artículo 2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, a efectos de este decreto se entiende por:

a) Hojas de reclamaciones: modelo de documento oficial establecido en este decreto, habilitado para quejas, denuncias o reclamaciones de las personas consumidoras contra empresas que vendan productos o presten servicios en Castilla-La Mancha, o que tengan su domicilio social en Castilla-La Mancha.

b) Queja: manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.

c) Denuncia: escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo sancionador por la posible comisión de una infracción administrativa en materia de consumo.

d) Reclamación: toda manifestación realizada por una persona consumidora y dirigida a la administración competente en materia de consumo, contra una persona física o jurídica, en la que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, con independencia de que la actuación de la empresa pueda constituir infracción, en relación con

la comercialización de un bien o la prestación de un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.

e) Profesional o empresa afectada, o parte reclamada: toda persona, física o jurídica, que ostenta la titularidad de actividades o de establecimientos y centros que comercialicen bienes o se destinen a prestar servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha contra la que la persona consumidora presenta la queja, denuncia o reclamación.

Artículo 5. Las hojas de reclamaciones.

1. En el modelo de Hoja de reclamaciones, constará la siguiente información, que vendrá indicada en castellano, inglés y francés:

- Datos de identificación del establecimiento o centro, nombre o razón social, domicilio, servicios que presta, número de identificación fiscal y dirección de correo electrónico de contacto, así como dirección de página web, en su caso.
- Un apartado a cumplimentar por la persona consumidora en el que se haga constar, entre otros datos, su nombre, domicilio, nacionalidad, documento nacional de identidad o pasaporte y datos de contacto.
- Un apartado para consignar la fecha, lugar y los hechos que motivan la reclamación, a cumplimentar por la persona consumidora.
- Un apartado para efectuar alegaciones, a cumplimentar por las personas profesionales o empresas afectadas.

2. La Hoja de reclamaciones en soporte físico, tendrá las siguientes especialidades:

- a. Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de tres impresos autocopiativos. Cada ejemplar constará de un impreso original para enviar a la Administración, y dos copias, una, para la persona reclamante, y otra para la reclamada.
- b. En cada uno de los juegos de impresos deberán constar de forma clara los datos de identificación del establecimiento o centro, nombre o razón social, domicilio, servicios que presta y número de identificación fiscal.

Artículo 6. Cartel anunciador.

En el cartel anunciador, de un tamaño suficientemente legible, figurará la siguiente leyenda en lengua castellana y, al menos, en inglés y francés: "Existen hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras", según el modelo que se inserta como Anexo al presente decreto.

Artículo 7. Obtención de la hoja.

1. Cuando la persona consumidora considere que exista causa suficiente, podrá requerir la oportuna hoja de reclamación.

2. La entrega, acceso o puesta a disposición de la hoja de reclamación será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna.

3. En el caso de prestación de servicios o adquisición de productos de modo presencial, la hoja de reclamaciones deberá suministrarse en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, y en el mismo lugar en que se solicite o en el lugar identificado como de información o atención a la clientela, sin remitir a la persona reclamante a otras dependencias o a oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.

4. La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de agentes de la autoridad, a fin de que hagan constar la negativa de la empresa afectada a facilitar o a recoger las hojas de reclamaciones, o la inexistencia de éstas.

5. En caso de inexistencia de hojas de reclamaciones, o negativa a facilitarlas la persona consumidora podrá presentar la reclamación por el medio que considere más oportuno, pudiendo ésta remitir su reclamación ante la administración competente presentándola en cualquiera de los

lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debiendo acreditar la recepción de la reclamación por parte del profesional o empresa afectada.

Artículo 8. Cumplimentación de la hoja.

1. Entregada la hoja de reclamaciones, la persona consumidora deberá comprobar la existencia de los datos de identificación a que se hace referencia en el artículo 5 y la cumplimentará.

2. La persona consumidora deberá hacer una descripción breve y precisa de los hechos que motivan su reclamación y a continuación la persona titular del establecimiento o que presta el servicio, o cualquiera de las personas empleadas en su ausencia, podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivan la reclamación en el apartado “alegaciones” de la hoja.

3. Las hojas deberán ser firmadas por la persona consumidora reclamante y la persona titular de la empresa afectada o persona que atienda la reclamación objeto de la reclamación.

Artículo 9. Presentación de la hoja.

1. Una vez cumplimentada y firmada la hoja de reclamaciones por ambas partes, la empresa afectada entregará a la reclamante los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la empresa afectada».

2. El ejemplar de la hoja de reclamación «para la Administración» será dirigido por la persona reclamante para su correspondiente tramitación a la Oficina Municipal de Información de Consumo de la localidad donde tenga establecido su domicilio, o, en caso de no existir, en la oficina supramunicipal que corresponda. En su defecto, el ejemplar se podrá dirigir a la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de consumo. Sin perjuicio de lo expuesto, el interesado podrá presentar la hoja de reclamación en cualquiera de los registros contemplados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

3. La persona consumidora podrá unir a la hoja de reclamaciones cuantas pruebas o documentos crea necesarios para una mejor valoración de los hechos, especialmente de la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.