

Perspectiva de la **Calidad**: enfoque para  
el 3er y 4º ejercicio  
**TIC -A1**

Eva Ortiz Tovar

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

## ▶ 3er ejercicio

- ▶ Estructura
- ▶ Calidad
- ▶ Normativa de referencia
- ▶ Ejemplo: 3er ejercicio de 2007

## ▶ 4º ejercicio

- ▶ Antes
- ▶ Durante
- ▶ Después
- ▶ La importancia de la normativa
- ▶ Calidad Organizativa
  - ▶ ISO 9000. ITIL. COBIT
- ▶ Calidad del Desarrollo
  - ▶ CMMI. Métrica v3
  - ▶ Calidad del proceso. Calidad del producto



---

## 3er EJERCICIO

---

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto.

Definición de la norma ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

La calidad se puede definir como "una característica o atributo de una cosa". De esta forma se podría decir que la calidad de los productos puede medirse como una comparación de sus características y atributos.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

## ESTRUCTURA

---

*Tercer ejercicio. Constará en desarrollar por escrito un tema general, a escoger entre dos propuestos por el Tribunal, relacionados con las materias del bloque «A. Temas Generales» del anexo II.*

# ESTRUCTURA

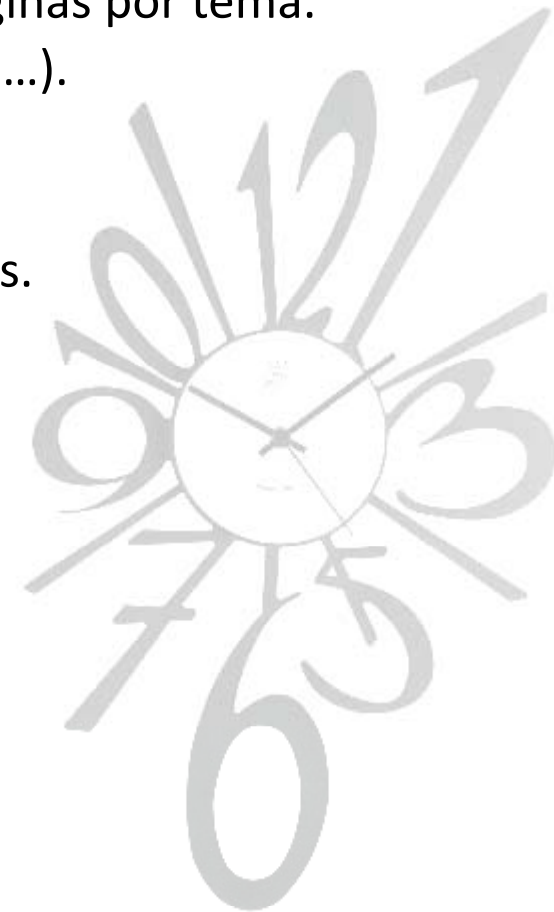
---

## ANTES

- ▶ Preparación de los temas: esquema, máx 2 páginas por tema.
- ▶ Citas y datos estadísticos (económicos, empleo...).
- ▶ Links de interés.
- ▶ Prensa.
- ▶ Preámbulos /Exposición de motivos de las leyes.

## EXAMEN

- ▶ Leer ambas opciones propuestas.
- ▶ Elegir una sin dudar.
- ▶ No cambiar en ningún momento.
- ▶ Repartir el tiempo:
  - ▶ 15 min. → Esquema a desarrollar.
  - ▶ 1 h. 40 min. → Desarrollo.
  - ▶ 5 min. → Repaso, organización de las hojas.



# ESTRUCTURA

---



# ESTRUCTURA

---

**INTRODUCCIÓN.** Relacionar los temas del enunciado.

- ▶ 2 ptos de vista: de lo general a lo particular o de lo particular a lo global.
- ▶ Incorporar citas.
- ▶ Explicar la estructura de la exposición: 2, 3, 4 puntos de desarrollo.

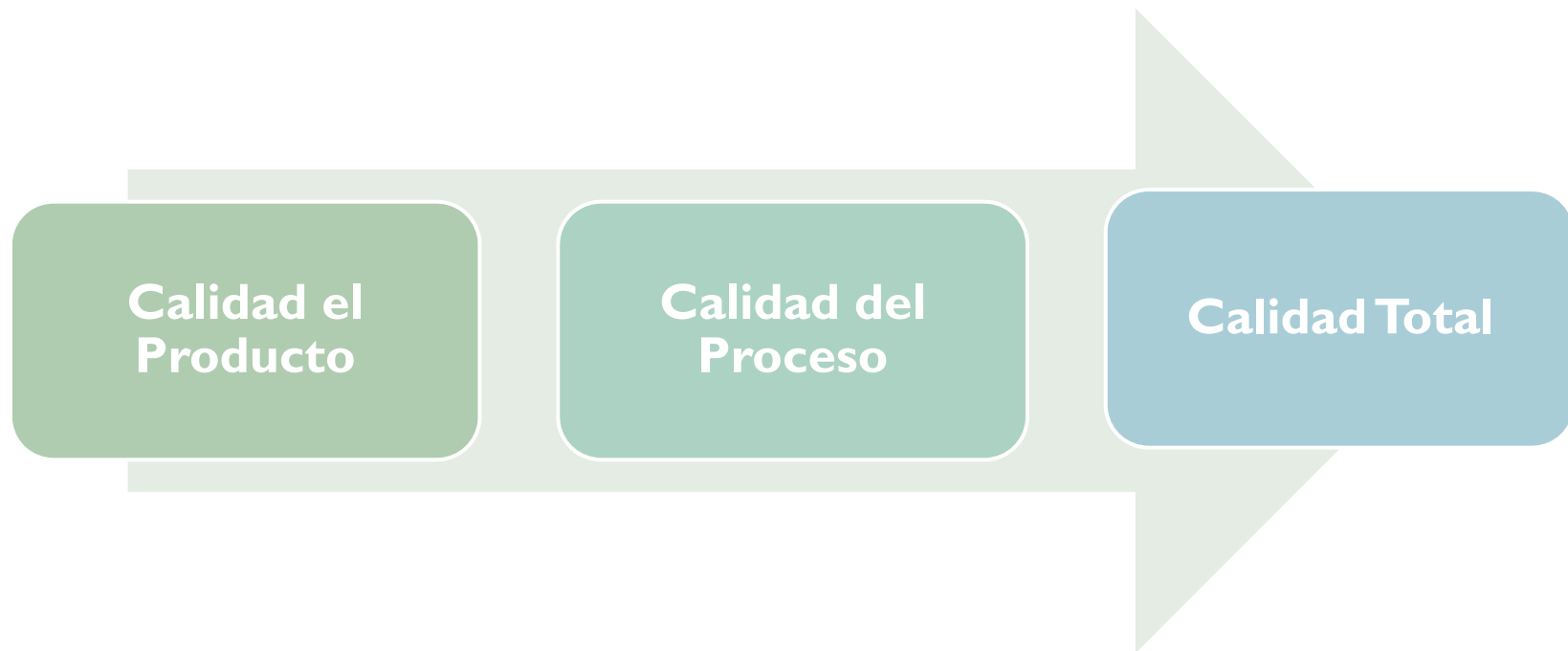
**DESARROLLO.** Desarrollar los puntos anteriormente mencionados.

- ▶ Leyes
- ▶ Planes y programas relacionados
- ▶ Datos que aplican al tema en cuestión
- ▶ Punto específico del desarrollo (ver ejemplo propuesto).

**CONCLUSIONES.** Resumir brevemente lo explicado.

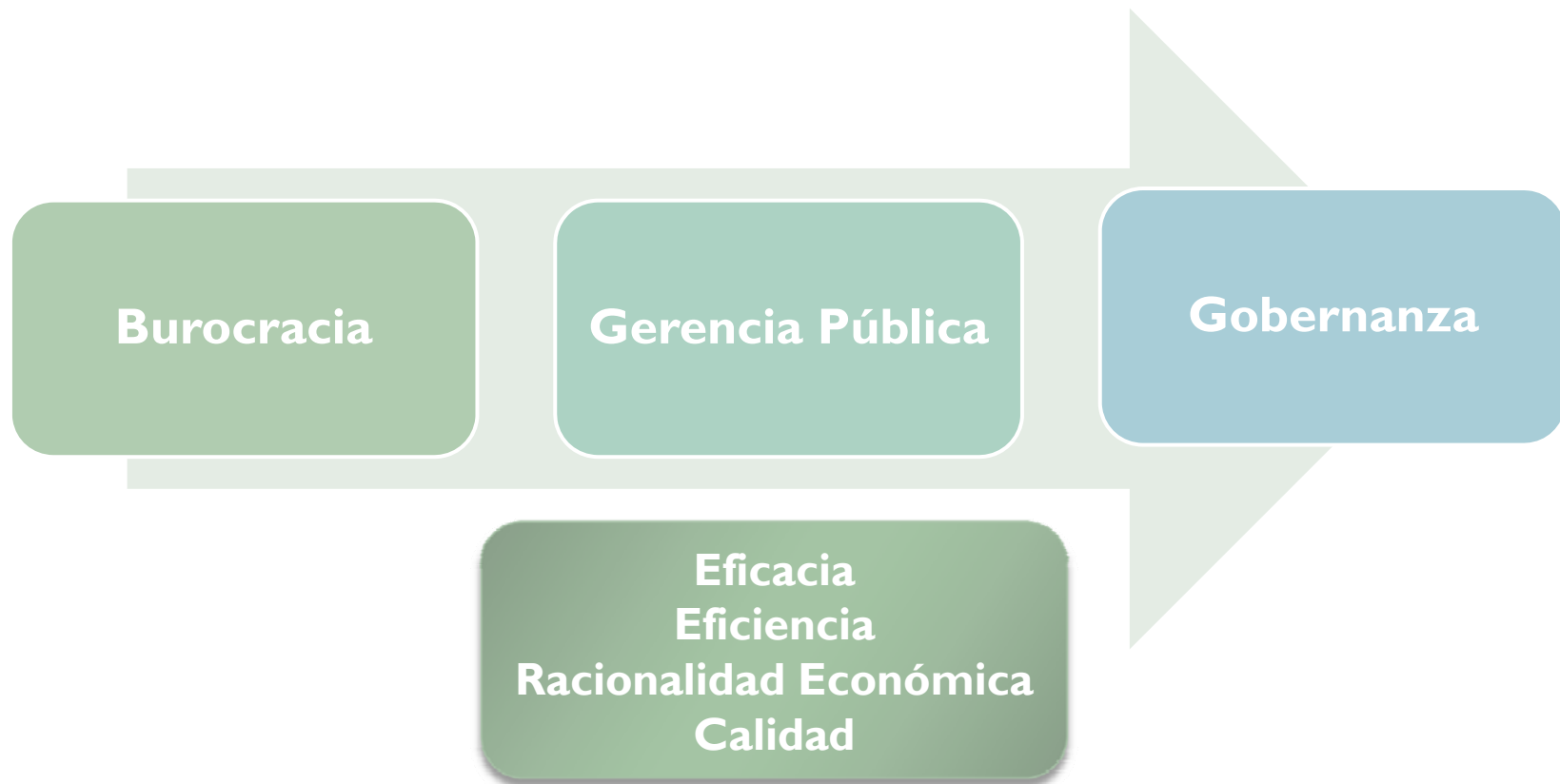
- ▶ Volver a relacionar los temas del enunciado.
- ▶ Cita final: guinda del ejercicio.

► Evolución de la Calidad:



# CALIDAD

- ▶ Calidad en la Administración Pública.
- ▶ Evolución del modelo administrativo.



- ▶ Plan General de Garantía de la Calidad.
- ▶ Ministerios. Inspección de Servicios.
- ▶ Calidad de los Servicios de la Administración Pública.
- ▶ Cartas de Servicios (presenciales y on-line).
- ▶ EVAM. Guía de evaluación de los servicios públicos, etc.
- ▶ SNC.
- ▶ MAGERIT.
- ▶ MÉTRICA v3.
- ▶ ENI. ENS.
- ▶ ITIL. CMMI. ISO 9000.

# NORMATIVA DE REFERENCIA

---

- ▶ CE-1978. Art. 103.
  1. La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.
  2. Los órganos de la Administración del Estado son creados, regidos y coordinados de acuerdo con la Ley.
  3. La Ley regulará el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, las peculiaridades del ejercicio de su derecho a sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías para la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.
- ▶ LOFAGE. Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- ▶ LRJPAC. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

# NORMATIVA DE REFERENCIA

---

- ▶ Ley de Contratos. Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- ▶ Ley de Agencias. Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos.
- ▶ AEVAL.
  1. <http://www.aeval.es/es/index.html>
  2. REAL DECRETO 1418/2006, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- ▶ RD 951/2005: programas y cartas de servicios. REAL DECRETO 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- ▶ Ley 11/2007. LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
  1. [RD 1671/2009](#)
  2. [ENI](#)
  3. [ENS](#)
- ▶ Ley 18/2010. Ley 18/2010, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.

## EJEMPLO 2007

---

- ▶ La gestión de la calidad en el ámbito de las Administraciones Publicas en la era de la e-Administración.

---

## 4º EJERCICIO

## ANTES DEL EXAMEN

---

- ▶ Preparación de los componentes necesarios para resolver el examen.
- ▶ ~~Plantilla.~~
- ▶ Biblioteca de recursos a llevar “automatizados”.
- ▶ Practicar simulacros en situación de examen. Tomar tiempos.
- ▶ DAFO del opositor.
- ▶ Tomar decisiones ante las DyO.
- ▶ Cuestiones a preparar:
  - ▶ Arquitectura
  - ▶ Comunicaciones
  - ▶ Contratación
  - ▶ Presupuesto
  - ▶ Equipo de trabajo
  - ▶ ...

## DURANTE...

---

- ▶ Leer el examen COMPLETO... también lo que preguntan.
- ▶ Leer bien en enunciado... leer bien...
- ▶ Buscar restricciones e información necesaria y relacionada con lo que preguntan. Suposiciones.
- ▶ Organizar la respuesta: CONTESTAR A LO QUE PREGUNTAN.
- ▶ Repartir el tiempo entre **todas** las respuestas.
- ▶ Aplicar el DAFO + los módulos preparados y adaptados al enunciado.
- ▶ Limpieza, enumeración de hojas, esquemas + explicación.
- ▶ Siempre hay algo que no se sabe.

## ... Y DESPUÉS DEL EXAMEN

---

- ▶ Volcado.
- ▶ Identificar los errores cometidos. Preparar la defensa.
- ▶ Foros ... buscar ayuda ante todas las dudas.
- ▶ Ir a defensas: alguna ... no a todas.
- ▶ Ensayar la explicación de los esquemas.
- ▶ **IMPORTANTE** la actitud en la defensa → entrevista de trabajo.
  - ▶ Defender el examen
  - ▶ Asumir los errores
  - ▶ No discutir
  - ▶ Profesionalidad

# LA IMPORTANCIA DE LA NORMATIVA

---

- ▶ Sede electrónica → Orden Ministerial.
- ▶ Subsede electrónica.
- ▶ Política de seguridad → Orden Ministerial.
- ▶ Registro electrónico → Orden Ministerial.
- ▶ Sello de órgano → Orden Ministerial / Resolución Subsecretaria.
- ▶ Procedimiento administrativo → Real Decreto.
- ▶ Ficheros LOPD → Orden Ministerial + Registro AEPD.
- ▶ Código Seguro de Verificación → Orden Ministerial.
- ▶ ENI , ENS.
- ▶ **Carta de Servicios.**

# CALIDAD ORGANIZATIVA

---

ISO 9000

- Sistema de Gestión de la Calidad.
- Más genérica. Para todos los contextos.
- No directamente IT.

COBIT

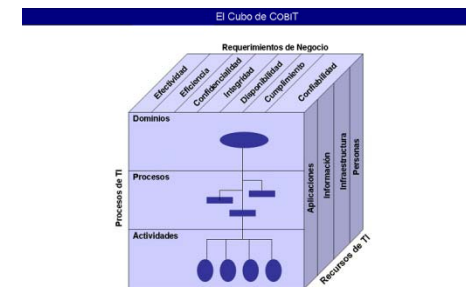
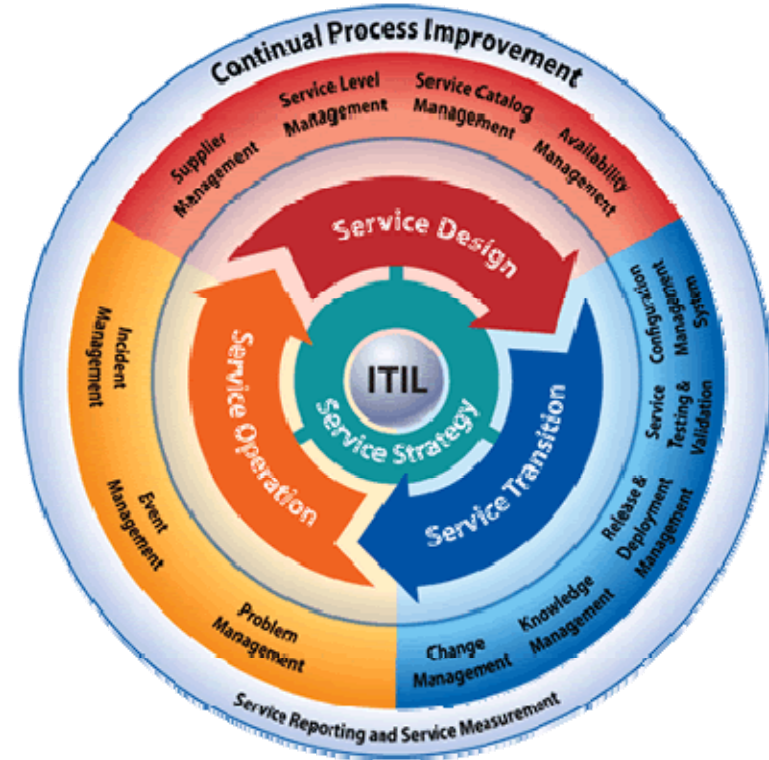
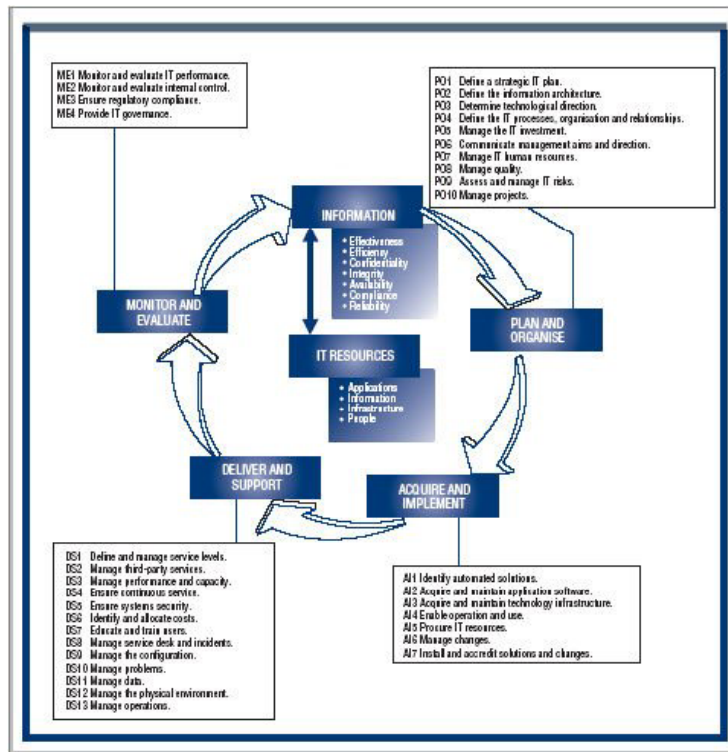
- ISACA. Orientada a procesos.
- 4 dominios. 34 Procesos. Controles.

ITIL v3  
2011

- OCG. Orientada a servicios.
- Ciclo de vida del servicio: Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua.

# CALIDAD ORGANIZATIVA

- ▶ ITIL
- ▶ COBIT



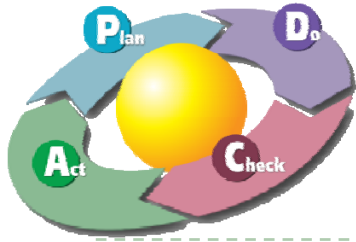
# CALIDAD ORGANIZATIVA

---

## ▶ ITIL

## ▶ COBIT

- Buenas prácticas para la prestación de servicios de IT. Gobernanza de las TIC. Alineamiento de los objetivos de negocio con los objetivos de TI.
- Definición de procesos. Matriz RACI. Responsable único de cada procesos.
- Establecimiento de indicadores. Control.
- No establece estructura organizativa del área de TI.



# CALIDAD ORGANIZATIVA

## ► ISO 9001

### Política de Calidad

*Objetivos de Calidad*

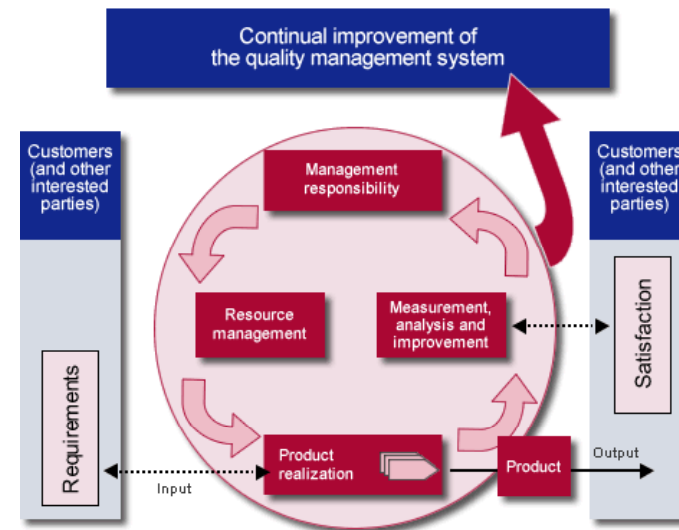
*Manual de Calidad*

*Procedimientos:*

- Control de documentos.
- Control de registros.
- Control de producto no conforme.
- Control de acciones correctivas.
- Control de acciones preventivas.

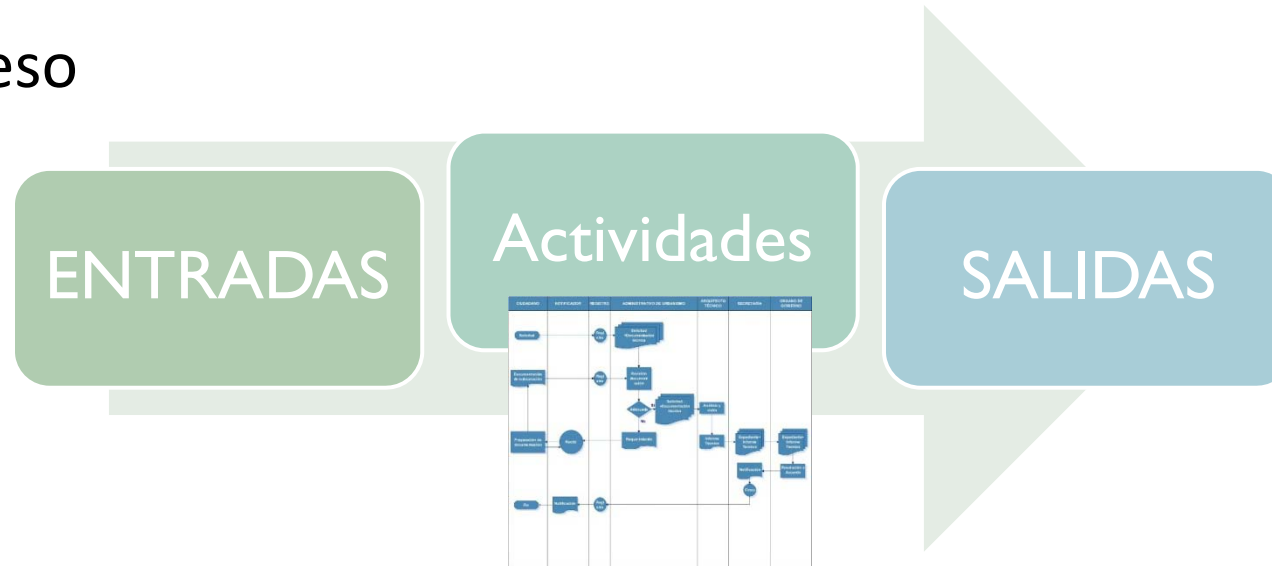
*Registros:*

- Revisión del SGQ por la dirección.
- Educación, formación, habilidades, experiencia personal.
- Realización del producto y prestación y cumplimiento de los requisitos.
  - Proceso de realización del producto.
- Resultados de las evaluaciones de proveedores.
- Auditorías.
- Evidencia de conformidad del producto.
- Producto no conforme.
- Acciones preventivas adoptadas.
- Acciones correctivas adoptadas.



# CALIDAD ORGANIZATIVA

## ► Proceso



Datos In/Out. Tipos. Dependencias procesos.

Indicadores. Métricas y Controles. Cuadros de Mando. Informes.

RACI

SSII. TIC. Normativa de aplicación.

Temas / Actividades	Roles									
	Propietario	Encargado	Elaborador de Información	Cajero	Cadastrador	Operador	Controlador	Consultor	Prestador	Comerciante del Estado
Atención a Clientes en el local	I	A	R				C			
Saldo a Clientes	A	R	R							
Compra de insumos (Papel, material, etc)	I	AR	C	C						
Pago al proveedor	I	A	R							
Envío a domicilio	A	R	R							
Entrenamiento del negocio (pagos, pedidos)	A	R	R	R						
Pagos a socios e inversionistas	A	R					C			
Quiloteo y Publicidad	A							R		C
Operación de Publicidad	A	R	R					C	I	C
Forma de Decisión en Feriados (Inventarios, etc)	AR	CR					C	C		C

# CALIDAD ORGANIZATIVA



Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

## Sumario:

- **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**
  - **Artículo 1.** Objeto.
  - **Artículo 2.** Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
  - **Artículo 3.** Programas de calidad.
  - **Artículo 4.** Ámbito de aplicación.
- **CAPÍTULO II. PROGRAMA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.**
  - **Artículo 5.** Definición.
  - **Artículo 6.** Garantías de fiabilidad y seguridad.
  - **Artículo 7.** Resultados.
- **CAPÍTULO III. PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS.**
  - **Artículo 8.** Definición.
  - **Artículo 9.** Estructura y contenido de las cartas de servicios.
  - **Artículo 10.** Elaboración y gestión de la carta de servicios.
  - **Artículo 11.** Aprobación y difusión de la carta de servicios.
  - **Artículo 12.** Seguimiento de las cartas de servicios.
  - **Artículo 13.** Cartas de servicios electrónicos.
- **CAPÍTULO IV. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.**
  - **Artículo 14.** Definición.
  - **Artículo 15.** Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.
  - **Artículo 16.** Contestación.
  - **Artículo 17.** Actuaciones de las unidades responsables.
  - **Artículo 18.** Seguimiento.
  - **Artículo 19.** Efectos.
- **CAPÍTULO V. PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES.**
  - **Artículo 20.** Definición y objeto.
  - **Artículo 21.** Desarrollo.
- **CAPÍTULO VI. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO.**
  - **Artículo 22.** Objeto.
  - **Artículo 23.** Reconocimiento a la excelencia.
  - **Artículo 24.** Premios a la calidad e innovación en la gestión pública.
  - **Artículo 25.** Características de los premios.
- **CAPÍTULO VII. PROGRAMA DEL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**
  - **Artículo 26.** Creación y fines.
  - **Artículo 27.** Recogida y análisis de datos.
  - **Artículo 28.** Información y participación social.
- **CAPÍTULO VIII. RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS EN LOS PROGRAMAS.**
  - **Artículo 29.** Competencias generales.
  - **Artículo 30.** Funciones de la Secretaría General para la Administración Pública.
- **CAPÍTULO IX. INCENTIVOS.**
  - **Artículo 31.** Incentivos al rendimiento.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.** Otras iniciativas de calidad.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.** Señalamiento de las unidades responsables.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.** Adhesión voluntaria de otros organismos públicos al marco general.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.** Intervención de las Inspecciones de Servicios específicas.
- **DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA.** Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- **DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.** Quejas y sugerencias.
- **DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.** Derogación normativa.
- **DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.** Fcultades de aplicación y desarrollo.
- **DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.** Entrada en vigor.

# CALIDAD ORGANIZATIVA

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, y la correlativa obligación de las Administraciones de facilitarles el acceso a sus servicios a través de dichos medios.

El programa de cartas de servicios, integrado dentro del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establece que los organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos, publicarán cartas de este tipo de servicios.

La Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado da cumplimiento a este mandato, mediante la publicación de esta Carta de Servicios Electrónicos que contiene los servicios disponibles en su sede electrónica, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los indicadores que medirán su cumplimiento.

Con la finalidad de garantizar el acceso a la información y a los servicios existentes, sin limitación ni restricción alguna por razón de necesidades especiales, condicionantes técnicos o naturaleza de los dispositivos usados en la navegación, la web "boe.es" respeta las pautas del nivel 2 (AA) de accesibilidad en la práctica totalidad de sus páginas.

## ESPECIFICACIONES DE USO

- Navegador igual o superiores a Internet Explorer versión 7.0, y Mozilla Firefox 3.0 o superior, o cualquier navegador que soporte CSS 2.0.
- Software de visualización de PDF "Acrobat Reader" versión 8.0 o superior, aplicación equivalente que soporte la visualización de ficheros PDF/A 1.A firmados electrónicamente.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Departamento de Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión  
Avda. de Manoteras, 54 - 28050 MADRID  
Correo electrónico: cartadeservicios@boe.es



<http://www.boe.es>  
<http://www.060.es>



## Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado



## Carta de Servicios Electrónicos Mayo de 2009



### Servicios a petición de los usuarios

- Atención de peticiones de información y de documentos publicados en los boletines o diarios oficiales, principalmente BOE, BORME y DOUE.
- Publicación de anuncios en el BOE y en el BORME.
- Distribución y venta a través de la "Tienda virtual" de cualquier publicación oficial editada por la Administración General del Estado y otros organismos nacionales e internacionales.

### Servicios mediante suscripción

- BOElex.- Servicio de alerta personalizado con las novedades legislativas de carácter general publicadas en el BOE, y con la legislación comunitaria de interés nacional publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).
- Alerta BOE.- Servicio de alerta personalizado sobre los anuncios de "licitaciones públicas y adjudicaciones" publicados en la sección V-A del BOE.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

- La edición del diario oficial BOE en la sede electrónica de la Agencia, estará disponible antes de las 8 horas, todos los días del año, excepto los domingos.

### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Boletín Oficial del Estado (BOE) y Boletín Oficial del Registro Mercantil sede electrónica de la Agencia, con carácter oficial y auténtico

ya a los diarios BOE publicados desde el 1 de enero de 1995 hasta

la Sección Segunda de los diarios BORME, publicados desde el 1 de diciembre de 2008.

es de datos elaborados por la Agencia a partir de las disposiciones de datos elaboradas por la Agencia en colaboración con otros

es de datos elaboradas por la Agencia en colaboración con otros ics de datos elaboradas por la Agencia en colaboración con otros ics de datos elaboradas por la Agencia en colaboración con otros

Libros disponibles en la librería de la Agencia, obra la Agencia (funciones, historia, normativa, etc.) licitaciones de obras, suministro de bienes y servicios, con contrato de la Agencia.

- La edición del diario oficial BORME en la sede electrónica de la Agencia, estará disponible antes de las 8 horas, todos los días del año excepto sábados, domingos, y festivos en Madrid.
- Las bases de datos elaboradas a partir del contenido del BOE se actualizarán diariamente.
- La respuesta a las peticiones de información y de documentos publicados en los boletines o diarios oficiales, se efectuará en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- La publicación en el BOE y en el BORME de los anuncios de los usuarios registrados se efectuará en el plazo de 3 a 6 días hábiles, y los de los usuarios no registrados en el plazo de 5 a 10 días hábiles, desde que se tenga constancia del pago.
- La entrega de los libros adquiridos en la "Tienda virtual" se realizará en el plazo de 3 a 6 días hábiles siguientes a la compra, según se trate de envíos por mensajería o por correo postal.
- El envío de la información contratada mediante el servicio BOElex, se efectuará todos los martes, salvo que ese día sea inhábil, en cuyo caso se enviará al día siguiente.
- El envío de la información contratada mediante el servicio Alerta BOE, se efectuará antes de las 14 horas del día de su publicación. Cuando dicha información se haya publicado un sábado o festivo, el envío se efectuará antes de las 14 horas del siguiente día hábil.

### INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Número de días en los que el BOE se ha publicado después de las 8 de la mañana.
- Número de días en los que el BORME se ha publicado después de las 8 de la mañana.
- Número de días en los que las bases de datos, elaboradas a partir del contenido del BOE, no se han actualizado en el plazo comprometido.
- Porcentaje de respuestas a las peticiones de información y envío de documentos, realizados dentro del plazo comprometido.
- Porcentaje de anuncios correspondientes a usuarios registrados y no registrados, publicados en los plazos comprometidos.
- Porcentaje de entregas de libros realizadas en los plazos comprometidos.
- Porcentaje de días en que los servicios BOElex y Alerta BOE, se realizan en los plazos comprometidos.

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que la Agencia incumple los compromisos declarados en esta Carta de Servicios Electrónicos, podrán formular sus reclamaciones dirigiéndolas a:

- Área de Evaluación de la Gestión
- Avenida de Manoteras, 54; 28050 Madrid
- Dirección de correo electrónico: cartadeservicios@boe.es.

En caso de incumplimiento, el responsable de la Carta informará por escrito de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso, y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento detectado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

# CALIDAD DEL DESARROLLO

---

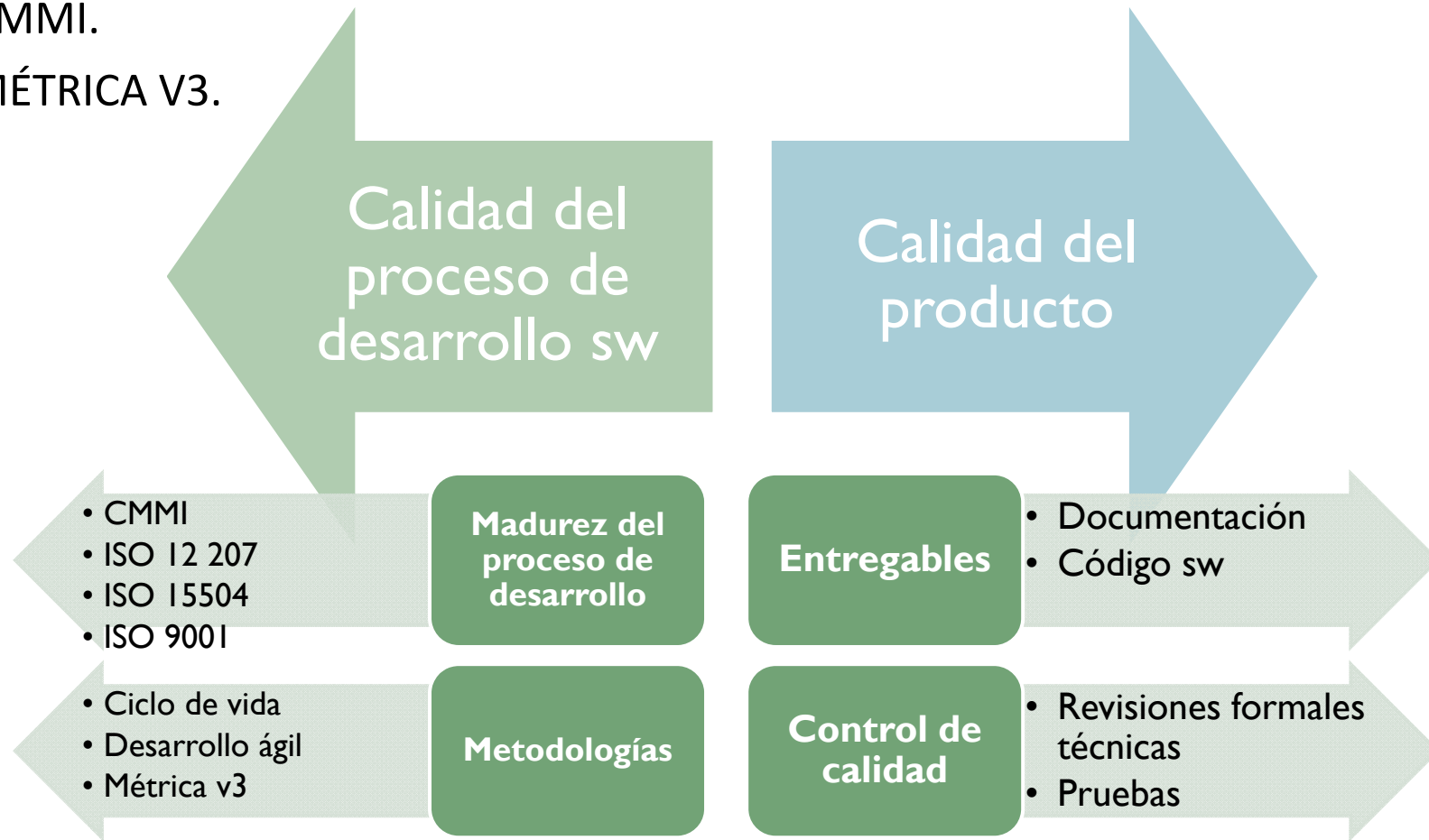
- ▶ De acuerdo a la definición del Instituto de Ingenieros Electricos y Electronicos (IEEE, Std. 610-1990) “La calidad del software es el grado con el que un sistema, componente o proceso cumple los requerimientos especificados y las necesidades o expectativas del cliente o usuario”.

Factores que determinan la Calidad el Software  
Corrección. ¿Hace lo que quiero?

- ▶ Fiabilidad. ¿Lo hace de forma fiable todo el tiempo?
- ▶ Eficiencia. ¿Se ejecutará en mi hardware lo mejor que pueda?
- ▶ Seguridad (Integridad). ¿Es seguro?
- ▶ Facilidad de uso. ¿Está diseñado para ser usado?

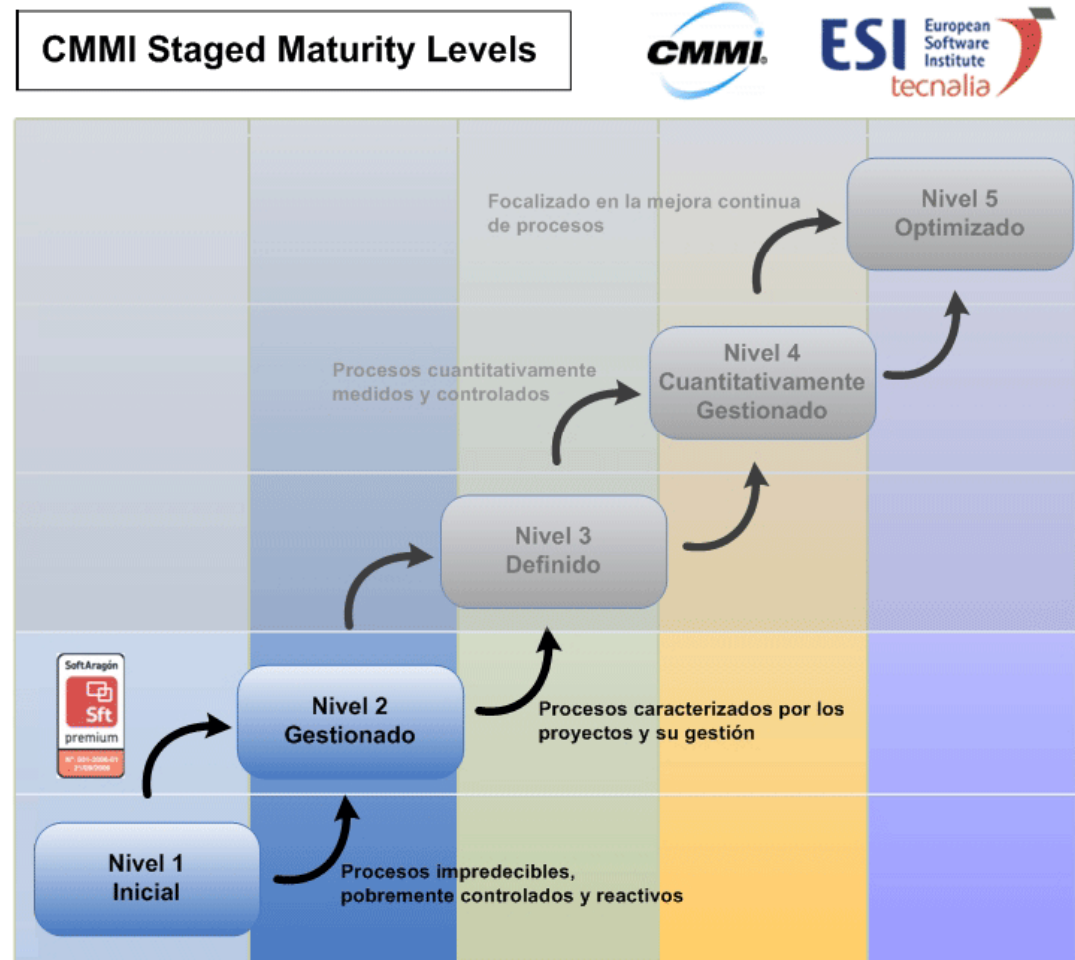
# CALIDAD DEL DESARROLLO

- ▶ RD 951/2005: programas + carta de servicios + EVAM.
- ▶ CMMI.
- ▶ MÉTRICA V3.



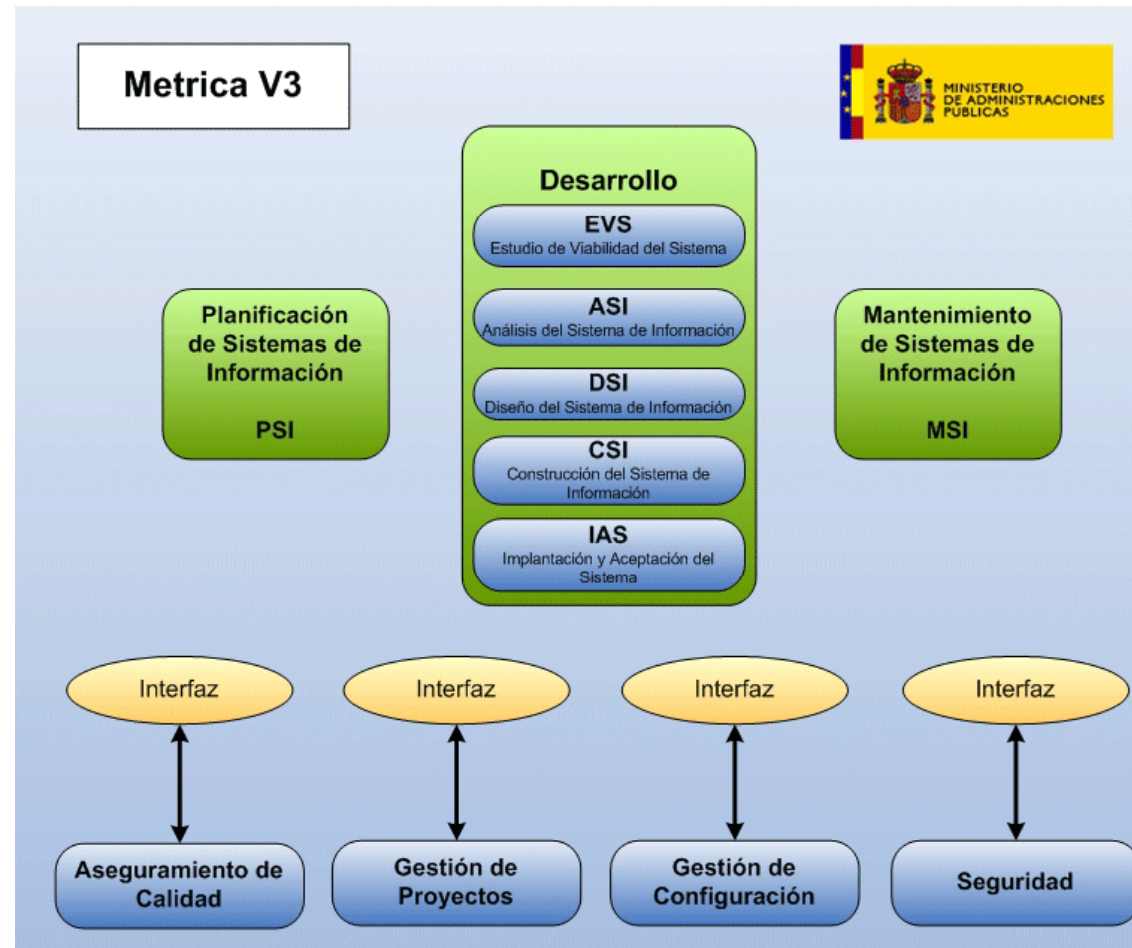
# CALIDAD DEL DESARROLLO

## ► CMMI



# CALIDAD DEL DESARROLLO

## ► MÉTRICA V3



# CALIDAD DEL DESARROLLO

---

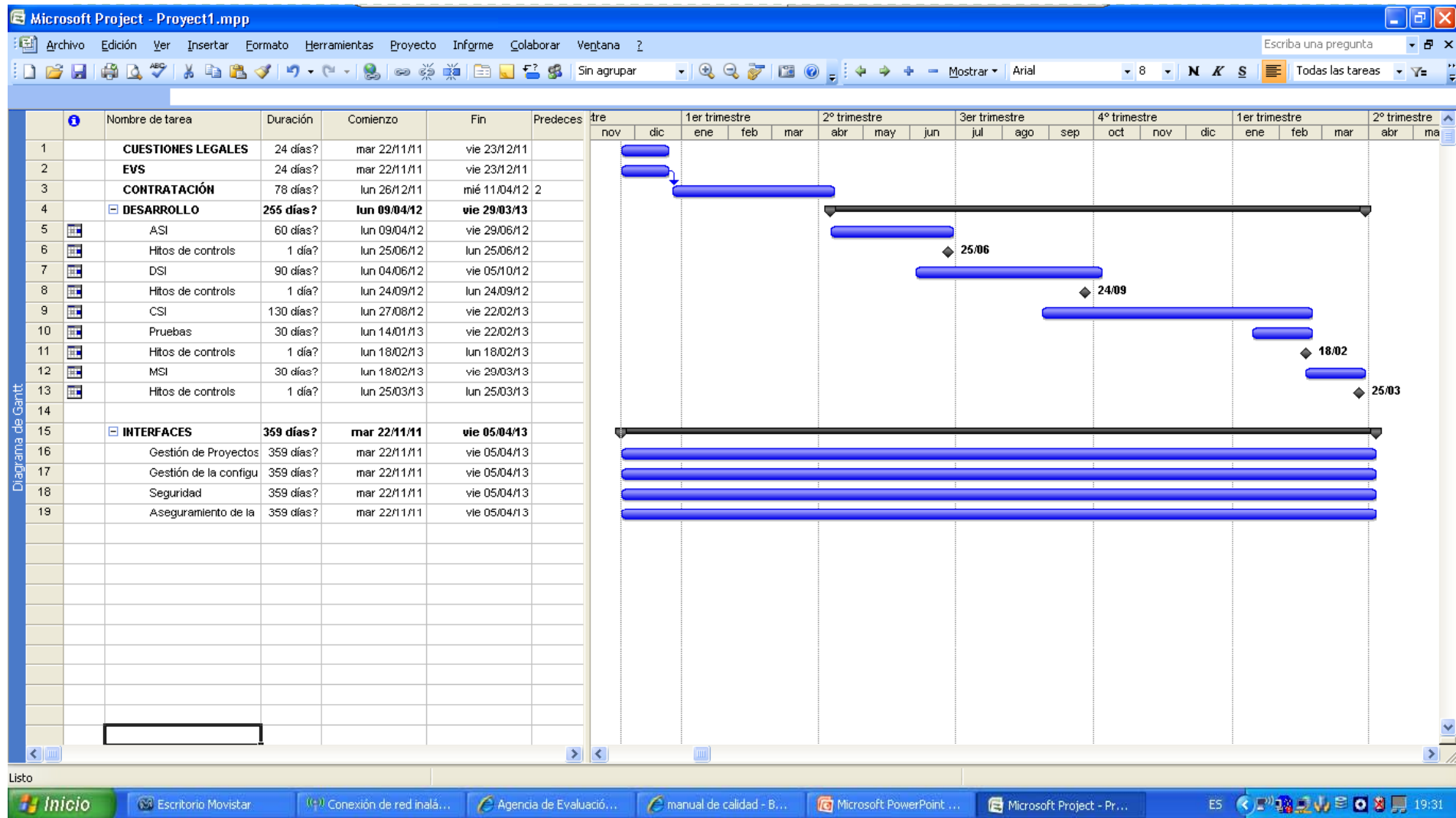
- ▶ **CALIDAD DE UN PROYECTO DE DESARROLLO SW:**
  - ▶ Se incluye en el Plan de Proyecto desde el principio.
  - ▶ Gestión de la configuración: control de versiones de todos los entregables (documentos y sw).
  - ▶ Utilización de herramientas de control de versiones:
    - ▶ Gestor documental.
    - ▶ CVS, Subversion.
  - ▶ Hitos de control de calidad durante toda la planificación del proyecto. Siguiendo Métrica, al final de cada proceso.
  - ▶ Destacar la Interfaz de Aseguramiento de la Calidad: en el ejercicio, en la planificación , en el organigrama del equipo de proyecto...

# CALIDAD DEL DESARROLLO

---

- ▶ Revisiones técnicas formales para los documentos.
- ▶ Plan de pruebas (indicarlo explícitamente en la planificación).
  - ▶ Unitarias
  - ▶ Integración
  - ▶ Sistema
  - ▶ Aceptación
- ▶ Recopilación de los indicadores de calidad necesarios:
  - ▶ Cumplimiento de plazos
  - ▶ Calidad de entregables
  - ▶ Ciclos de pruebas
  - ▶ ...

# CALIDAD DEL DESARROLLO



# LINKS DE INTERÉS

---

<http://www.aeval.es>

[http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio es ES/La Agencia Tributaria/Informacion institucional/Carta de Servicios/Carta de Servicios.shtml](http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio%20es%20ES/La%20Agencia%20Tributaria/Informacion%20institucional/Carta%20de%20Servicios/Carta%20de%20Servicios.shtml)

<http://www.mityc.es/gl-ES/AtencionCiudadano/Documents/cserviciossia.pdf>

<http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/es/1215197982664/ListaTematica.html>

<https://sede.educacion.gob.es/carta-servicio-electronico.html>

## DUDAS Y PREGUNTAS

---

**¡Gracias!**