**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C1: COMUNICACIÓN Y CULTURA DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA**

# Caso práctico A

**I. REDACCIÓN (20 puntos)**

Un equipo internacional de investigadores ha captado la **primera imagen histórica de Sagitario A***, el agujero negro supermasivo situado en el centro de la Vía Láctea. La imagen ha sido obtenida por un equipo de investigación global denominada **Colaboración del Telescopio del Horizonte de Sucesos** (del inglés Event Horizon Telescope, EHT), utilizando observaciones con una red mundial de radiotelescopios, que funciona como un telescopio virtual del tamaño de la Tierra. En España, participan en la Colaboración del Telescopio del Horizonte de Sucesos el **Instituto de Astrofísica de Andalucía** (IAA-CSIC) y la **Universidad de Valencia** (UV), que ha llevado a cabo una parte muy importante del análisis de los datos del EHT.
Como responsable de comunicación del IAA-CSIC, se te ha encargado planificar la presentación de este resultado en España, en coordinación con las instituciones internacionales implicadas, teniendo en cuenta que el lanzamiento de este resultado se hará de forma simultánea en todo el mundo.

1. Diseña una estrategia de comunicación teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Organización de una rueda de prensa
- Procedimiento para la elaboración y envío de nota de prensa a los medios
- Estrategias para conseguir el máximo impacto de la noticia en los medios de comunicación
- Cobertura en Redes Sociales

2. Haz un esbozo de propuesta de actividades de divulgación asociadas para que lo desarrolle el personal especializado en divulgación del IAA-CSIC.

**II. CONTESTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE FORMA RAZONADA (2,5 puntos por pregunta)**

1. ¿Qué clases de indicadores pueden emplearse para medir el impacto de una rueda de prensa?
2. Enumera distintas medidas de accesibilidad para personas con discapacidad que incluirías en las actividades que has planteado.
3. Describe las distintas formas de participación del público en un proyecto científico de ciencia ciudadana.
4. Un investigador de un Organismo Público de Investigación (en adelante OPI) ha generado un resultado científico que puede tener un gran impacto. ¿A qué estructuras, de las que podrían encontrarse en un OPI, podría dirigirse para que le asesoren sobre las medidas que pueden incrementar la visibilidad social del resultado?

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C1: COMUNICACIÓN Y CULTURA DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA**

# Caso práctico B

**I. REDACCIÓN (20 puntos)**

Durante el año 2028 se celebrará el **75 aniversario del descubrimiento de la doble hélice del ADN**. La conmemoración oficial tendrá lugar el **25 de abril de 2028**, coincidiendo con el **Día Internacional del ADN**. Esta fecha es el día exacto de 1953 en el que la revista científica *Nature* publicó el revolucionario artículo de James Watson y Francis Crick en el que describían este modelo molecular.
Como responsable de la Unidad de Cultura Científica del Instituto de Salud Carlos III, se te ha encargado diseñar y desarrollar una estrategia de divulgación con un programa de acciones destinadas a sumarse a la conmemoración de este descubrimiento, implicando al personal investigador y técnico de tu institución, así como a otros organismos públicos de investigación (en adelante OPI) y a otras entidades públicas y privadas.

Describe una estrategia que recoja actividades en los siguientes formatos:

1. Diseño y planteamiento de un acto de gran relevancia en torno al 25 de abril.
2. Programa de actividades relacionadas con el 75 aniversario del descubrimiento de la doble hélice deL ADN para grandes eventos de divulgación (Semana de la Ciencia, Noche de los Investigadores, 11F, ferias de la ciencia locales o regionales…) .
3. Propuesta expositiva y publicaciones.
4. Programa de actividades y eventos en los centros del Instituto de Salud Carlos III.
5. Actividades para centros educativos.
6. Estrategia de comunicación en Redes Sociales (RRSS).

**II. PREGUNTAS CORTAS (2,5 puntos por pregunta)**

1. ¿Qué clases de indicadores pueden emplearse para medir el impacto de distintas actividades de divulgación?
2. ¿Cómo garantizarías que se incluya la perspectiva de género en las actividades que has planteado?
3. Describe las distintas formas de participación del público en un proyecto científico de ciencia ciudadana.
4. Con el objetivo de fomentar la participación de investigadores de un OPI en proyectos de cultura científica, indica las principales fuentes de financiación a nivel europeo y estatal a las que puede optar este organismo y con ese fin general.

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C2: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN**

# Caso práctico A

Usted trabaja como técnico en la Oficina de Transferencia de Conocimiento (OTC) de un Organismo Público de Investigación (OPI) español. Un equipo de personal investigador contratado laboralmente por el organismo ha desarrollado, en el ejercicio de sus funciones, un programa de inteligencia artificial que analiza fotografías de cohetes espaciales y señala posibles grietas en su estructura.

El programa todavía no se ha comercializado y sus detalles técnicos no se han hecho públicos. Una empresa estadounidense dedicada a los cohetes reutilizables contacta con la OTC porque está interesada en conocer el programa y utilizarlo en sus instalaciones.

**I. CONTESTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE FORMA RAZONADA (3,75 puntos por pregunta):**

1. ¿Cómo se protege en España un programa informático mediante la propiedad intelectual? ¿A quién corresponden sus derechos de explotación cuando lo ha desarrollado personal laboral del OPI en el ejercicio de sus funciones?

2. Antes de explicar a la empresa los detalles no publicados del programa, ¿qué acuerdo formalizaría? Indique su finalidad y las principales cláusulas que incluiría.

3. Los investigadores quieren publicar un artículo científico que describe el funcionamiento del programa. ¿Qué precauciones recomendaría adoptar antes de la publicación para proteger los resultados de la investigación?

4. La empresa quiere obtener una licencia para utilizar el programa. ¿Qué diferencia existe entre una licencia exclusiva y una no exclusiva? Indique las principales condiciones que deberían negociarse.

**II. REDACCIÓN (15 puntos)**

La empresa propone al OPI un nuevo proyecto de I+D para mejorar el programa, que ella pagaría. El OPI seguiría un plan de trabajo y entregaría informes de seguimiento, aunque no puede garantizar que se obtengan buenos resultados. Escriba un breve informe para la dirección del OPI explicando qué diferencia hay entre un convenio y un contrato de I+D, cuál utilizaría en este caso y por qué, y qué aspectos principales debería regular.

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C2: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN**

# Caso práctico B

Usted trabaja como técnico en la Oficina de Transferencia de Conocimiento (OTC) de un Organismo Público de Investigación (OPI) español. Un grupo de investigación ha desarrollado un sistema de refrigeración para baterías eléctricas que podría utilizarse en coches voladores y otros vehículos eléctricos.

El OPI es titular de una patente concedida sobre el sistema. El invento funciona en el laboratorio, pero todavía no se ha probado en un vehículo. Una empresa fabricante de coches voladores está interesada en conocer la tecnología y estudiar una posible licencia.

**I. CONTESTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE FORMA RAZONADA (3,75 puntos por pregunta):**

**1.** Antes de ofrecer la tecnología a la empresa, ¿qué aspectos técnicos y comerciales evaluaría para conocer sus posibilidades de transferencia?

**2.** El desarrollo de la tecnología ha costado 600.000 euros. ¿Significa eso que su valor comercial es también de 600.000 euros? Explique brevemente los métodos de valoración basados en el coste, el mercado y los ingresos. No es necesario realizar cálculos.

**3.** Según el Real Decreto 984/2022, ¿cuáles son las principales funciones de una OTC? Indique cómo intervendría la oficina en la transferencia de esta tecnología.

**4.** La empresa pide una licencia exclusiva para explotar la patente. ¿En qué se diferencia de una licencia no exclusiva? Indique algunas condiciones importantes que deberían recogerse en el contrato.

**II. REDACCIÓN (15 puntos)**

Un investigador del OPI plantea al Organismo crear una empresa de base tecnológica (spin-off) para comercializar la invención. Redacte una breve nota informativa explicándole los principales pasos a seguir y la normativa aplicable, incluida la forma de obtener derechos sobre la patente del organismo.

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C3 - GESTIÓN DE I+D+I**

# Caso práctico A

## I. CONTESTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE FORMA RAZONADA (5 puntos por pregunta)

La unidad técnica de gestión de un Organismo Público de Investigación (OPI), a la que usted pertenece, quiere incorporar talento investigador a su organismo para reforzar sus departamentos, áreas y líneas de investigación. Para ello esta revisando las diversas actuaciones existentes en el marco de PEICTI 2024-2027, y en el marco del Programa Horizonte Europa:

1. Enumere el objeto y finalidad de las principales ayudas que le permitirían al organismo incorporar personal predoctoral en formación, personal postdoctoral emergente y personal postdoctoral consolidado del Programa Estatal de Recursos Humanos, Subprograma Estatal de Formación, Atracción y Retención del Talento (PEICTI 2024-2027).
2. Algunas ayudas descritas anteriormente son susceptibles de estar co-financiadas con fondos estructurales y de inversión europeos. Indique el fondo europeo concreto de financiación y las condiciones de publicidad exigidas por éste en los contratos laborales suscritos al amparo de dichas ayudas.

   En caso de incumplimiento de la mencionada publicidad, notificado por el órgano convocante de la ayuda, ¿qué escenarios de actuación por parte del OPI son posibles conforme a la normativa regulatoria?.
3. Una vez concedida la financiación al OPI para una ayuda de formación predoctoral en el marco de PEICTI 2024-2027, indique los requisitos previos del contratado y las principales características que deberá contemplar dicho contrato laboral de formación predoctoral en base al marco normativo: duración, supuestos de interrupción de plazos del contrato, extinción, incumplimiento, etc.
4. En el marco del Programa Horizonte Europa, enumere el objeto y finalidad de las Acciones Marie Sklodowska-Curie (MSCA), en las que pueda participar su OPI, en términos de formación, movilidad y desarrollo profesional de las personas investigadoras.

## II. REDACCIÓN (10 puntos)

El OPI en el que desarrolla su actividad quiere obtener la acreditación del Sello HRS4R (del inglés, *Human Resources Strategy for Researchers*). Explique el organismo convocante y las ventajas que supone dicha distinción. Describa los requisitos y las fases del procedimiento para su obtención y renovación.

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C3 - GESTIÓN DE I+D+I**

# Caso práctico B

**I. CONTESTE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE FORMA RAZONADA (5 puntos por pregunta)**

La unidad técnica de gestión de un Organismo Público de Investigación (OPI), a la que usted pertenece gestiona diversos proyectos de investigación en el marco del PEICTI 2024-2027 (Programa Estatal para la Investigación y el Desarrollo experimental, Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento científico-técnico y Desarrollo experimental) y en el marco del Programa Horizonte Europa.

1. Su OPI participa en un proyecto de I+D+I en salud de la convocatoria 2025 de la Acción Estratégica en Salud-Líneas Estratégicas de Investigación en Salud del Instituto de Salud Carlos III, que es susceptible de estar co-financiado con fondos estructurales y de inversión europeos. Indique el fondo europeo concreto de financiación y las condiciones de publicidad exigidas por éste en la difusión de los resultados de investigación.

   En caso de incumplimiento de la mencionada publicidad, notificado por el órgano convocante de la ayuda, ¿qué escenarios de actuación por parte del OPI son posibles conforme a la normativa regulatoria?. ¿Existiría alguna posibilidad de infracción y sanción para su organismo?

2. Durante el transcurso de ejecución del proyecto de I+D+I indicado anteriormente, se le concede una financiación al equipo de investigación de 15.000 euros por parte de una entidad privada. ¿Debe comunicarlo al organismo concedente? ¿Debe rechazar la nueva financiación recibida? Exponga los diferentes escenarios y justifique la respuesta conforme a la normativa regulatoria.

3. En el marco del Programa Horizonte Europa, una persona investigadora principal consolidada de su OPI se está planteando solicitar una ayuda para el desarrollo de un proyecto disruptor dentro del Pilar Ciencia Excelente para consolidar su independencia mediante la creación de un equipo de investigación o el fortalecimiento de su actual equipo de investigación y continuar desarrollando así una carrera exitosa en Europa o para llevar a cabo un proyecto pionero y de alto riesgo. ¿Qué posibles ayudas podría solicitar dicha persona investigadora? Indique las principales características de estas ayudas.

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C3 - GESTIÓN DE I+D+I**

4. Su OPI es beneficiario de un Proyecto de Generación de Conocimiento de la convocatoria 2025 de la Agencia Estatal de Investigación. En dicho proyecto de investigación *se ha concedido financiación para la contratación con cargo a la ayuda de una persona*, con el objeto de que realice análisis estadísticos y de datos:
    - ¿Podría contratar, en su lugar, a una persona bajo la modalidad de personal investigador predoctoral en formación?
    - ¿Podría contratar a una persona previamente contratada indefinidamente con cargo a una ayuda del grupo de investigación del organismo que finaliza en una semana?
    - ¿Podría subcontratarse esas mismas actividades de realización de dicho análisis estadístico y de datos? Explique los escenarios posibles.

Razone las respuestas dadas conforme a la normativa regulatoria

**II. REDACCIÓN (10 puntos)**

Su OPI participa en el proyecto coordinado BIO-SALUD 2024 co-financiado con fondos estructurales y de inversión europeos, integrado por tres subproyectos. El OPI es beneficiario del subproyecto 1 y, además, actúa como coordinador del proyecto coordinado cuyo periodo de ejecución es del 1 de enero de 2025 a 31 de diciembre de 2027.

**(SIGUE EN LA PAG. 4)**

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C3 - GESTIÓN DE I+D+I**

| **CONCEPTO** | **IMPORTE (IVA EXCLUIDO)** | **FECHA FACTURA** | **FECHA JUSTIFICANTE DE PAGO** |
|---|---|---|---|
| Ordenador portátil | 1.815 € | 30/12/2027 | 19/01/2028 |
| Viaje de la persona investigadora principal coordinadora y su cónyuge (Reunión seguimiento subproyectos) | 1.100 € | 15/03/2026 | 01/03/2026 |
| Informe de auditor (cuenta justificativa) | 1.800 € | 05/06/2026 | 15/07/2026 |
| Centrífuga de laboratorio | 6.000 € | 03/04/2026 | 10/10/2026 |
| Papel, tóner y material administrativo | 850 € | 15/02/2025 | 20/05/2025 |
| Servicio de análisis estadístico | 20.000 € | 20/12/2024 | 15/01/2025 |

- Determine la elegibilidad de cada gasto, indicado en la tabla previa, por concepto, de acuerdo a la normativa vigente.
- El OPI no puede deducirse el IVA soportado. ¿Sería elegible el IVA en los gastos justificados? Razone la respuesta.
- ¿Existe la posibilidad de pedir una prórroga de ejecución del proyecto? En el caso de que sea posible, ¿Qué plazo tiene para presentar una solicitud de la prórroga de ejecución? ¿Por cuánto tiempo como máximo podría solicitar la prórroga de ejecución? Razone el contenido mínimo que debiera incluir la solicitud de prórroga.
- Con respecto al concepto de gasto “servicio de análisis estadístico”, explique la diferencia entre la contratación de bienes o servicios y la subcontratación de la actividad subvencionada.

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C4 - METODOLOGÍA Y NORMAS DE CALIDAD**

# Caso práctico A

Un laboratorio acreditado según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025 desea incluir en su alcance de acreditación un nuevo método de ensayo, para lo que debe dar cumplimiento a la obligación de llevar a cabo la validación del método, al tratarse de un método interno basado en norma, pero con modificaciones a la misma.

Las características del ensayo a validar son:

Determinación cuantitativa de **ANALITO** en **MATRIZ**

Características: ensayo no destructivo; ANALITO es una sustancia soluble en agua (con un producto de solubilidad lo suficientemente alto para que el rango de concentraciones no provoque precipitación en ningún punto), cuya concentración se determina como **MASA/VOLUMEN** en medio acuoso por interpolación del resultado de muestra en curva de calibrado. Se dispone de dos patrones de ANALITO a **CONCENTRACIONES ALTA** y **BAJA** (en forma de disoluciones acuosas), así como de un histórico de muestras a disposición del laboratorio que puede considerarse infinito.

**I. PREGUNTAS CORTAS (3 puntos por pregunta)**

Conteste a las siguientes preguntas de forma razonada:

1. ¿Puede el laboratorio diseñar una estrategia para poder dar como acreditados resultados por encima del rango superior de trabajo determinado en la validación del método?
2. En caso de muestras de las que no se disponga cantidad suficiente para realizar repeticiones de la misma en el análisis rutinario, ¿puede el laboratorio establecer un criterio para informar de la incertidumbre asociada al resultado de esa muestra?
3. En caso de disponer de un número de resultados históricos asociados al ensayo, ¿puede sustituirse la validación analítica propuesta por una validación retrospectiva basada en tales resultados?
4. ¿Quién es el responsable último de dar por satisfactorios (o no) los resultados obtenidos en el proceso de validación?
5. ¿Cada cuánto tiempo, o en qué circunstancias, debe repetirse la validación de un método como el descrito?

**II. REDACCIÓN (15 puntos)**

Como primer paso, el laboratorio debe elaborar un procedimiento a seguir en la validación de dicho método. Por ello, se pide elaborar un procedimiento de trabajo en el que se definan los parámetros de validación a llevar a cabo.

Indique también los pasos, dentro de este procedimiento, que son de relevancia directa para los analistas del laboratorio que van a realizar los ensayos asociados a la validación.

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C4 - METODOLOGÍA Y NORMAS DE CALIDAD**

## Caso práctico B

El laboratorio de ensayos, Supercal que forma parte de un organismo público de investigación, de la Administración General del Estado, recibió varias muestras de una aleación metálica para determinar su resistencia a la tracción el 2 de septiembre de 2026.

En el justificante de recepción se indicó que el plazo estimado para la emisión del informe era de diez días hábiles desde el inicio de los ensayos, siempre que no surgieran incidencias técnicas.

El 18 de septiembre de 2026, la empresa seguía sin recibir el informe. Su representante había enviado dos correos electrónicos al laboratorio, los días 14 y 17 de septiembre, solicitando información sobre el estado del ensayo, pero no había recibido respuesta.

El 21 de septiembre de 2026, la empresa presentó una queja ante la unidad responsable de quejas y sugerencias del organismo. En ella expuso los siguientes motivos:

1. Incumplimiento del plazo estimado para la entrega del informe.
2. Falta de respuesta a las solicitudes de información.
3. Ausencia de comunicación sobre la existencia de una incidencia técnica.
4. Necesidad de conocer cuándo estaría disponible el informe, porque los resultados eran necesarios para cerrar una fase de su proyecto.

La empresa no solicita una indemnización ni impugna formalmente un acto administrativo. Pide que se explique lo ocurrido, que se le informe de la fecha prevista de entrega y que se adopten medidas para evitar que vuelva a suceder.

Para resolver el caso, se parte de la siguiente información documentada:

| **Documento o registro** | **Información que aporta** |
|---|---|
| Justificante de recepción | Identificación de las muestras y plazo estimado de diez días hábiles. |
| Registro de entrada de muestras (Fecha inicio ensayos) | Fecha de recepción: 2 de septiembre. |
| Registro de trabajo del laboratorio | El equipo de ensayo estuvo fuera de servicio durante dos días por una incidencia técnica. |
| Correos de la empresa | Solicitudes de información de los días 14 y 17 de septiembre. |
| Registro de comunicaciones | No consta respuesta a dichos correos. |
| Registro de emisión de informes | El informe todavía no se había emitido al presentarse la queja. |

**ESCALA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN ACCESO LIBRE**

**ÁREA GLOBAL A7 - EVALUACIÓN, INNOVACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**ESPECIALIDAD C4 - METODOLOGÍA Y NORMAS DE CALIDAD**

La revisión posterior confirma que la incidencia técnica retrasó la planificación de los ensayos, pero también que no existió una comunicación proactiva a la empresa ni una respuesta a sus consultas.

**I. PREGUNTAS CORTAS (3 puntos por pregunta)**

Conteste a las siguientes preguntas de forma razonada:

1. ¿Cuál es la finalidad principal de un proceso de quejas?
2. Según el RD 951/2005, ¿Cuál es el plazo de contestación que tiene el laboratorio Supercal para responder a la queja del cliente e informarle de las actuaciones realizadas?
3. ¿Cuáles son las formas de presentación y tramitación de las quejas y sugerencias?
4. ¿Qué mejoras adoptaría el laboratorio Supercal ante la falta de respuesta a los correos?
5. ¿Cree usted que una queja se gestiona correctamente solo porque se conteste en plazo?

**II. REDACCIÓN (15 puntos)**

En este contexto, diseñe el proceso para la gestión de quejas del laboratorio, desde la notificación de la queja hasta su resolución final.