

1. Según la norma ISO 9001:2015, ¿qué capacidad debe demostrar una organización en su Sistema de Gestión de Calidad además de la satisfacción del cliente?

- a) La capacidad de generar beneficios económicos superiores al ejercicio anterior.
- b) La capacidad de operar sin necesidad de realizar auditorías externas de seguimiento.
- c) La capacidad de sustituir el liderazgo de la alta dirección por sistemas de inteligencia artificial.
- d) La capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2. En el contexto de la evolución hacia la Calidad 4.0, ¿cuál es el nuevo rol que se exige específicamente a los líderes de la organización?

- a) Actuar como supervisores directos del cumplimiento de los horarios de entrada del personal.
- b) Delegar la toma de decisiones estratégicas exclusivamente en consultoras tecnológicas externas.
- c) Los líderes ahora deben ser motores de la transformación digital y la agilidad.
- d) Centrarse en la detección reactiva de errores en el producto final una vez terminado.

3. Dentro del análisis de stakeholders en la universidad pública, ¿cuál es la responsabilidad institucional hacia la sociedad en general?

- a) Limitar el acceso a la cultura exclusivamente a los miembros de la comunidad universitaria.
- b) La universidad realiza un servicio público y debe responder a la demanda educativa, conservar la cultura y actuar como referente social.
- c) Priorizar la rentabilidad económica de sus servicios por encima de la demanda educativa.
- d) Eliminar los cauces de participación ciudadana para agilizar la gestión administrativa.

4. Dentro del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), ¿qué acciones comprende la fase de Actuar?

- a) Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados.
- b) Implementar los procesos según lo planificado originalmente.
- c) Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.
- d) Medir y realizar el seguimiento de los procesos respecto a la política de calidad.

5. De acuerdo con los principios de la excelencia del modelo EFQM 2013, ¿cómo se define la capacidad de gestionar con agilidad?

- a) Capacidad de la organización para identificar y responder a las amenazas y oportunidades.
- b) Habilidad para realizar tareas administrativas de forma manual sin apoyo tecnológico.
- c) Obligación de cambiar el plan estratégico de la organización cada trimestre.
- d) Capacidad de reducir el personal de administración para ahorrar costes operativos.

6. ¿Qué función desempeña el Esquema Lógico REDER (RADAR) dentro del marco de gestión del Modelo EFQM?

- a) Es un sistema de gestión de nóminas para el personal de administración y servicios.
- b) Actúa como un manual de procedimientos para la seguridad y salud laboral.
- c) Es un catálogo de sanciones para el incumplimiento de los objetivos estratégicos.
- d) Es la herramienta de gestión y evaluación estructurada que utiliza el modelo.

7. Dentro de la tipología de indicadores de gestión por procesos (KPIs), ¿qué mide específicamente el denominado indicador de Calidad?

- a) La relación entre los resultados logrados y los recursos económicos utilizados.
- b) El impacto final o los resultados alcanzados frente a las necesidades reales de la población.
- c) Mide atributos, capacidades o características de los bienes/servicios y la satisfacción del usuario (oportunidad, accesibilidad, precisión).
- d) El grado de cumplimiento de las metas planificadas en términos de cobertura.

8. En la gestión moderna de procesos, ¿qué autoridad y responsabilidad se atribuyen a la figura del Dueño del Proceso?

- a) Persona encargada de archivar físicamente los expedientes una vez finalizado el año.
- b) Responsable de realizar la limpieza y mantenimiento preventivo de las instalaciones.
- c) Representante sindical encargado de negociar las condiciones laborales del personal.
- d) Persona responsable de la gestión de principio a fin, con autoridad para introducir mejoras y asegurar los objetivos estratégicos.

9. ¿Cuál es la relación funcional entre los ciclos de mejora SDCA y PDCA en la gestión de procesos?
- a) El ciclo PDCA se usa para mantener estándares y el SDCA para eliminarlos por completo.
 - b) Mientras el SDCA mantiene el estándar actual, el ciclo PDCA se activa cuando es necesario elevar dicho estándar mediante una mejora.
 - c) Ambos ciclos son idénticos y se utilizan de forma indistinta según el tipo de proceso.
 - d) El ciclo SDCA es exclusivo de la empresa privada y el PDCA de la administración pública.
10. Según el Real Decreto 951/2005, ¿cuál es el contenido mínimo que deben expresar las Cartas de Servicios de forma clara y sencilla?
- a) Servicios prestados, derechos de los usuarios, compromisos de calidad (plazos y estándares) e indicadores.
 - b) Únicamente la estructura orgánica y los nombres de los responsables de la unidad.
 - c) La relación de presupuestos y gastos del personal de los últimos cinco años.
 - d) El código de conducta ético pero sin especificar plazos de tramitación de expedientes.
11. En el marco normativo de transparencia, ¿cuál es la obligación principal derivada del concepto de Publicidad Activa?
- a) Obligación de las administraciones de publicar, de forma periódica y actualizada, la información cuyo conocimiento sea relevante.
 - b) Publicar exclusivamente las fotos de los actos protocolarios de la dirección de la universidad.
 - c) Garantizar que la información pública solo sea accesible mediante solicitud previa motivada.
 - d) Informar a los medios de comunicación locales antes que al resto de la ciudadanía.
12. Respecto al Derecho de Acceso a la información pública, ¿bajo qué condiciones generales puede verse limitado este derecho?
- a) Puede limitarse de forma arbitraria por decisión de cualquier jefe de servicio.
 - b) Solo cuando afecte a materias como la seguridad nacional, protección de datos personales o intereses económicos motivados.
 - c) Cuando la información solicitada sea demasiado voluminosa para ser fotocopiada.
 - d) El derecho de acceso es absoluto y no admite ningún tipo de limitación legal.

13. ¿Qué requisitos se derivan del principio de Responsabilidad y Aplicabilidad en el marco de la integridad institucional de la UPV?

- a) Una gestión basada exclusivamente en la jerarquía administrativa.
- b) Requiere capacidad de respuesta y la existencia de mecanismos de sanción ante posibles incumplimientos.
- c) La confidencialidad absoluta de todos los procedimientos para evitar el control social.
- d) El fomento del lucro cesante ante errores técnicos cometidos por el personal.

14. Según el artículo 20.3 del Real Decreto 951/2005, ¿en qué consiste la evaluación externa de la calidad en la Administración General del Estado?

- a) En un examen agregado ministerial para optimizar las autoevaluaciones, realizado por la Inspección General de Servicios.
- b) En una auditoría financiera obligatoria realizada por una empresa privada externa sin supervisión ministerial.
- c) En una encuesta de satisfacción telefónica dirigida exclusivamente a los altos cargos de cada departamento.
- d) En la revisión trimestral de las nóminas por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social.

15. De acuerdo con el alcance de los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad (ESG), ¿qué propósito dual persiguen las actividades de calidad?

- a) Obtener beneficios económicos inmediatos y reducir el número de plazas ofertadas anualmente.
- b) Aumentar la competitividad entre agencias y centralizar la gestión de las universidades públicas.
- c) Tienen un fin dual de responsabilidad (rendición de cuentas) y de mejora.
- d) Sancionar disciplinariamente al personal docente y simplificar los procesos administrativos.

16. De acuerdo con el criterio 1.9 de los ESG, ¿cuál es la finalidad primordial del seguimiento continuo y la evaluación periódica de los programas?

- a) Identificar los excedentes de tesorería de cada facultad al finalizar el curso académico.
- b) Reducir de forma sistemática la carga de trabajo del personal de administración y servicios.
- c) Sustituir de forma definitiva el proceso de verificación inicial de los títulos oficiales inscritos.
- d) Garantizar que los programas logran sus objetivos y responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad.

17. ¿Cómo se garantiza la exactitud de los datos de un informe de evaluación externa según las directrices 2.6 de los ESG?

- a) Mediante la revisión y firma exclusiva por parte de un panel de evaluadores internacionales.
- b) Publicando los borradores en redes sociales académicas para recibir comentarios del público en general.
- c) Dando a la institución la oportunidad de señalar errores de interpretación antes de dar el informe por concluido.
- d) Eliminando todos los datos cualitativos del documento para dejar únicamente indicadores numéricos.

18. Según las directrices 2.7 de los ESG, ¿en qué circunstancia se utiliza específicamente el procedimiento de recurso?

- a) Para cuestionar los resultados formales si estos no se basan en evidencias sólidas o si los criterios se aplicaron mal.
- b) Para manifestar descontento sobre el comportamiento personal de un evaluador durante la visita externa.
- c) Para solicitar una prórroga en los plazos de entrega de la memoria de autoevaluación del centro.
- d) Cuando la institución universitaria desea cambiar el idioma de impartición de sus títulos oficiales.

19. En relación con la fundamentación de los resultados del aseguramiento externo (Criterio 2.5), ¿qué exige el principio de consistencia en la interpretación?

- a) Que la decisión final sea tomada por sorteo entre todos los miembros de la agencia evaluadora.
- b) Que se priorice siempre la opinión subjetiva del experto que cuente con mayor antigüedad en el panel.
- c) Que los criterios se interpreten de manera sistemática y se basen siempre en datos contrastados.
- d) Que la interpretación de los estándares cambie anualmente para adaptarse a la coyuntura económica.

20. En el marco del procedimiento de extinción de planes de estudio, ¿qué característica debe cumplir el procedimiento de adaptación para el estudiantado?

- a) Debe ser un proceso confidencial para proteger la integridad académica de la universidad.
- b) El procedimiento de adaptación para el estudiantado debe ser público y coherente con ambos planes.
- c) Debe ser de aplicación inmediata, impidiendo al alumno finalizar el plan antiguo tras su aprobación.
- d) Dependerá exclusivamente de la disponibilidad de plazas en convenios de prácticas externas.

21. ¿Cómo se tramita la renovación de la acreditación de los programas de doctorado que se imparten en centros universitarios acreditados institucionalmente?

- a) Mediante una nueva verificación completa del programa cada tres años de forma obligatoria.
- b) Deben someterse necesariamente al proceso ordinario de renovación previsto en el artículo 34.
- c) Se renuevan automáticamente mientras mantengan la acreditación institucional, siendo la fecha RUCT la de resolución del centro.
- d) Únicamente si se demuestra que el 100% de las tesis leídas han obtenido una mención internacional.

22. Dentro de las actividades de acogida y apoyo al estudiante en la UPV, ¿qué condición se establece respecto a la adscripción del profesor-tutor?

- a) Puede pertenecer a cualquier centro de la universidad sin necesidad de vinculación con el título.
- b) Debe ser obligatoriamente un miembro del personal de administración con rango de jefe de sección.
- c) Se requiere que sea un alumno de último curso o de doctorado con una beca de colaboración.
- d) Es imprescindible que el profesor esté adscrito al mismo centro que sus tutorados.

23. Respecto a la certificación de la implantación de los SIGC, ¿qué debe garantizar el centro universitario en relación con su personal académico y de apoyo?

- a) Dotarse de mecanismos que aseguren su suficiencia, adecuación y respeto a la libertad e integridad académica.
- b) La contratación con carácter indefinido de todo el personal que imparta más de seis créditos anuales.
- c) El pago de un complemento de productividad lineal e idéntico para todos los miembros del centro.
- d) La jubilación obligatoria sin excepciones para todo el personal investigador al cumplir los 65 años.

24. De acuerdo con el Documento Marco de ANECA, ¿sobre qué aspectos deben recogerse indicadores en el SIGC para posibilitar el seguimiento y mejora de los títulos?

- a) Sobre el presupuesto detallado invertido en suministros de oficina y mantenimiento de zonas verdes.
- b) Sobre el número de patentes comerciales registradas por los alumnos de primer curso de grado.
- c) Únicamente sobre el nivel de satisfacción de los expertos externos de las agencias de calidad.
- d) Alumnado matriculado, créditos reconocidos, resultados formativos (SIU), satisfacción de agentes y datos del profesorado.

25. ¿Qué establece el objetivo 4.5 del SIQ UPV respecto a los recursos destinados a los estudiantes tras finalizar sus estudios?

- a) El egresado debe disponer de recursos de apoyo y orientación adaptados a su nuevo perfil.
- b) La universidad pierde toda responsabilidad de orientación una vez se ha expedido el título oficial.
- c) Los recursos de apoyo son idénticos para estudiantes de nuevo ingreso y para egresados.
- d) Solo se ofrece orientación profesional a los alumnos que han obtenido una mención de excelencia.

26. En el marco de la calidad educativa, ¿en qué se fundamenta la supraestructura internacional de las agencias de evaluación?

- a) En la imposición de tasas académicas uniformes en todo el espacio europeo de educación.
- b) En la creación de un cuerpo único de inspectores con sede permanente en la ciudad de Bruselas.
- c) Basada en criterios comunes de aplicación a las instituciones de Educación Superior y sus programas formativos.
- d) En la eliminación de las particularidades nacionales de cada uno de los sistemas universitarios.

27. Dentro de los procesos del sistema de calidad (1.3), ¿cuál es la finalidad principal de la gestión de la información?

- a) Asegurar que el 100% de la información académica generada sea siempre de carácter restringido.
- b) Eliminar la necesidad de realizar encuestas de satisfacción periódicas a los grupos de interés.
- c) Garantiza que se recopila y usa información pertinente para la toma de decisiones y mejora continua.
- d) Sustituir los procesos de auditoría interna por análisis automáticos basados en Big Data.

28. Según el artículo 21.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ¿qué derecho asiste al trabajador ante un peligro inminente?

- a) El trabajador puede abandonar el lugar si considera que la actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida.
- b) El trabajador debe esperar la orden expresa del Delegado de Prevención para poder evacuar el centro.
- c) Solo puede interrumpir la actividad si cuenta con el visto bueno previo de la Inspección de Trabajo.
- d) Tiene la obligación de permanecer en el puesto intentando mitigar el riesgo por sus propios medios.

29. ¿Qué restricción establece el artículo 25.1 de la LPRL para los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos?

- a) Se les asignará preferentemente el turno de noche para evitar el contacto social con el resto.
- b) Tienen prohibido el acceso a cualquier tipo de laboratorio o taller experimental de la universidad.
- c) Deben ser despedidos de forma procedente si no pueden ocupar su puesto de trabajo original.
- d) No se emplearán en puestos donde, por sus características, puedan ponerse en peligro a sí mismos o a terceros.

30. ¿Qué consideración legal tiene el incumplimiento por parte del trabajador de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos?

- a) Se considera una falta leve que bajo ninguna circunstancia puede conllevar una sanción económica.
- b) Se considera incumplimiento laboral (Art. 58.1 ET) o falta disciplinaria en la Función Pública.
- c) Carece de relevancia jurídica siempre que no se haya producido un accidente o daño real.
- d) Conlleva automáticamente el despido nulo por vulneración de los derechos fundamentales.

31. Respecto a la autorización de entidades para realizar auditorías del sistema de prevención (Art. 30.7), ¿qué efecto tiene el silencio administrativo?

- a) Se entiende que la solicitud ha sido aprobada por la administración mediante silencio positivo.
- b) Prorroga automáticamente la validez de la autorización anterior por un periodo de un año.
- c) Obliga a la autoridad laboral a resolver el expediente en un plazo improrrogable de 24 horas.
- d) La falta de resolución expresa sobre la autorización de auditores se entiende como desestimada.

32. ¿Cuál es el objetivo final de la integración de la prevención de riesgos laborales en la UPV según su manual de obligaciones?

- a) Priorizar la seguridad absoluta por encima de cualquier tipo de actividad investigadora o docente.
- b) Centralizar toda la toma de decisiones preventivas en el servicio técnico de los servicios centrales.
- c) Reducir el gasto en equipos de protección mediante la gestión de seguros de responsabilidad externa.
- d) Hacer compatibles la seguridad y salud con la agilidad de gestión y el respeto a la autonomía docente e investigadora.

33. De acuerdo con la Política de Prevención de la UPV (Anexo 1), ¿cómo debe realizarse la integración sistémica de la prevención?

- a) Únicamente en aquellas tareas administrativas que impliquen manipulación de cargas pesadas.
- b) Como un proceso aislado e independiente de la gestión ordinaria de los recursos de la universidad.
- c) Solo en las unidades de gestión que hayan sufrido un accidente laboral en los últimos tres años.
- d) Debe incorporarse en todas las actividades con potencial incidencia sobre seguridad, salud o bienestar.

34. ¿A qué agentes externos se extiende el compromiso activo de mejora de las condiciones de trabajo según la política de la UPV?

- a) Exclusivamente a las empresas aseguradoras y mutuas de accidentes de trabajo.
- b) El compromiso de mejora se extiende a suministradores, concesionarios y subcontratistas.
- c) Únicamente a las universidades extranjeras con las que se mantienen convenios de movilidad activa.
- d) A ninguna entidad externa, ya que la política preventiva es de aplicación estrictamente interna.

35. Según las recomendaciones de seguridad para el mobiliario de oficina, ¿qué requisitos técnicos deben cumplir los cajones y archivadores?

- a) Deben carecer de topes para facilitar la extracción completa del cajón en caso de emergencia.
- b) Han de ser obligatoriamente de madera maciza para garantizar la estabilidad frente a los golpes.
- c) No pueden disponer de cerraduras para permitir el acceso rápido a toda la documentación interna.
- d) Deben disponer de guías con rodamientos, topes de apertura y dispositivo antivuelco en bloques y archivadores.

36. ¿Qué plazo de adaptación establecía la Disposición Transitoria Única del RD 488/97 para los equipos con pantalla de visualización antiguos?

- a) Tenían un plazo de 24 meses para proceder a su sustitución completa por equipos de nueva generación.
- b) Los equipos existentes antes de la entrada en vigor del RD tenían un plazo de 12 meses para ajustarse al anexo.
- c) Debían ajustarse a los nuevos requisitos de forma inmediata al día siguiente de la publicación oficial.
- d) El plazo era de cinco años, coincidiendo con el periodo de amortización contable del material informático.

37. ¿Qué criterio sigue ANECA respecto a los aspectos evaluados positivamente en seguimientos previos durante la renovación de la acreditación institucional?

- a) Aspectos detectados con cumplimiento adecuado en auditorías intermedias no suelen ser objeto de revisión en la renovación.
- b) Deben evaluarse de nuevo obligatoriamente con el mismo nivel de detalle que en la fase inicial.
- c) Quedan automáticamente excluidos de la memoria de autoevaluación que presenta el centro.
- d) Solo se revisan si el centro ha cambiado de equipo directivo en el último bienio.

38. Según el sistema de gestión de residuos de la UPV, ¿cuál es el procedimiento para la retirada de residuos voluminosos en los campus de Alcoi y Gandia?

- a) La unidad los traslada directamente al punto limpio municipal más cercano.
- b) El personal de limpieza los retira diariamente sin necesidad de aviso previo.
- c) La unidad almacena el residuo y el coordinador solicita a Medio Ambiente la ubicación de un contenedor especial.
- d) Se depositan en los contenedores grises de recogida selectiva de aparatos eléctricos.

39. Respecto a la gestión de residuos voluminosos en el Campus de Vera, ¿cómo debe actuar la unidad de la UPV que genera el desecho?

- a) Debe contratar una empresa externa autorizada para la retirada inmediata.
- b) Los deposita en el pasillo para que el servicio de mantenimiento los recoja.
- c) La unidad solicita a Medio Ambiente el traslado de los residuos a los contenedores generales del campus.
- d) Se incineran en las instalaciones específicas del departamento de ingeniería.

40. De acuerdo con el artículo 4.7º de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ¿qué elementos se incluyen en la definición de "condición de trabajo"?

- a) Exclusivamente el salario base y los complementos por antigüedad.
- b) Únicamente los niveles de iluminación y ruido en el puesto físico.
- c) Incluye procedimientos para agentes y características relativas a la organización y ordenación del trabajo.
- d) Solo las dimensiones de los caracteres en las pantallas de visualización de datos.

41. Dentro de la gestión de recursos de la UPV, ¿qué factores se consideran para la asignación de equipamiento extraordinario para las titulaciones?

- a) Únicamente el número de alumnos matriculados en el primer curso.
- b) El presupuesto remanente de los proyectos de investigación del año anterior.
- c) Considera obsolescencia, experimentalidad, nuevas metodologías y adaptación al EEES.
- d) El orden de llegada de las solicitudes al registro general de la universidad.

42. ¿Por qué instrumento se rige específicamente la metodología de las auditorías internas de las unidades de gestión (Programa PEGASUS) en la UPV?

- a) Reguladas estrictamente por el Manual de gestión de auditorías internas de calidad de unidades de gestión.
- b) Por la Ley de Contratos del Sector Público en su apartado de supervisión.
- c) Únicamente por las directrices anuales que emite el Consejo Social de la UPV.
- d) Por los estatutos de la asociación europea de estudiantes (ESU).

43. ¿Cuáles son las fuentes de información o entradas fundamentales para el proceso de revisión del SGCTi por parte de la dirección de la UPV?

- a) Informes de resultados de títulos, informes de gestión y resultado de la auditoría interna del sistema.
- b) Las actas de las reuniones de los tribunales de oposiciones del personal.
- c) Las encuestas de satisfacción de los proveedores externos de limpieza y cafetería.
- d) El ranking de publicaciones en revistas de impacto de los investigadores noveles.

44. Dentro de los criterios de evaluación de un título oficial en la UPV, ¿qué indicadores componen específicamente la Dimensión 2 (Resultados del Título)?

- a) El número de convenios firmados con universidades extranjeras fuera de la UE.
- b) Rendimiento académico, resultados de evaluación de enseñanza e indicadores de objetivos de calidad.
- c) La tasa de reposición del personal docente jubilado durante el curso académico.
- d) El coste de mantenimiento por metro cuadrado de los laboratorios del centro.

45. En la justificación del actual marco de calidad de la UPV, ¿qué relevancia tienen factores como la globalización y la movilidad?

- a) Son factores secundarios que no afectan a la oferta académica oficial.
- b) Se consideran obstáculos técnicos para la acreditación institucional de los centros.
- c) Cambio relevante en el contexto socioeconómico que influye en la definición estratégica de la universidad.
- d) Son requisitos que solo se aplican a los programas de doctorado con mención internacional.

46. ¿Cuál es el papel fundamental de la ENQA dentro del Espacio Europeo de Educación Superior?
- a) Es la agencia encargada de financiar las becas de movilidad para el alumnado.
 - b) Asociación Europea que lidera el desarrollo de los ESG e integra a la mayoría de agencias de calidad.
 - c) Un organismo de carácter político dependiente directamente de la Comisión Europea.
 - d) Una asociación de estudiantes encargada de evaluar el desempeño del profesorado.
47. ¿Cómo se organiza estructuralmente el Sistema Interno de Calidad (SIQ) de la UPV para englobar la actividad académica?
- a) Estructura organizada en seis ejes que engloban la totalidad de la calidad académica.
 - b) Basándose exclusivamente en las diez cláusulas de la norma ISO 9001:2015.
 - c) Mediante un sistema de jerarquía vertical centrado únicamente en el Rectorado.
 - d) En cuatro bloques operativos centrados exclusivamente en la labor investigadora.
48. ¿Qué establece el SIQ UPV en su objetivo 1.2 respecto a la evaluación externa de la calidad académica?
- a) Que es un proceso voluntario para los centros que ya disponen de sellos SIC.
 - b) Que solo debe realizarse cuando la demanda de títulos baje del 50% de la oferta.
 - c) Obligación de someterse a ella siguiendo criterios internacionales de aplicación en Educación Superior.
 - d) Que se sustituye por la auditoría financiera anual realizada por el Tribunal de Cuentas.

Soluciones

1	d	ISO 9001:2015 (Requisitos): Especifica los requisitos mínimos que debe cumplir un SGC para demostrar la capacidad de una organización de proporcionar productos y servicios que satisfagan al cliente y cumplan con la legalidad. Tema 34, página 2.
2	c	Tema 33, página 5.
3	b	Tema 33, página 7.
4	c	Tema 34, página 2.
5	a	Tema 35, página 1.
6	d	Tema 35, página 2.
7	c	Calidad: Mide atributos, capacidades o características de los bienes/servicios y la satisfacción del usuario (oportunidad, accesibilidad, precisión). Tema 36, página 3.
8	d	Tema 36, página 3.
9	b	Tema 36, página 3.
10	a	Las cartas de servicios informan sobre los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten y los compromisos de calidad en su prestación (niveles, estándares, plazos). Art. 8 y 9 RD 951/2005. Tema 37, pág. 26.
11	a	Publicidad Activa: Obligación de las administraciones de publicar, de forma periódica y actualizada, la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad. Ley 19/2013. Tema 38, página 6.
12	b	Tema 38, página 6.
13	b	Tema 38, apartado 4.1.
14	a	Art. 20.3, Tema 37.
15	c	Alcance, Tema 39.
16	d	Criterio 1.9, Tema 39.
17	c	Directrices 2.6, Tema 39.
18	a	Directrices 2.7, Tema 39.
19	c	Directrices 2.5, Tema 39.
20	b	Protocolo ANECA, Tema 40.
21	c	Protocolo ANECA (Pág. 40), Tema 40.
22	d	Tema 41, III.2.3.
23	a	Documento Marco (Pág. 50), Tema 40.
24	d	Documento Marco (Pág. 52), Tema 40.
25	a	Objetivos 4.5, Tema 42.
26	c	Justificación 3, Tema 43.
27	c	Procesos 1.3, Tema 43.
28	a	Artículo 21.2, Tema 45.
29	d	Artículo 25.1, Tema 45.
30	b	Artículo 29.3, Tema 45.
31	d	Artículo 30.7, Tema 45.
32	d	Tema 46, Sec. 1.
33	d	Tema 46, Anexo 1.
34	b	Tema 46, Anexo 1.
35	d	Tema 47, Mesa de trabajo.
36	b	DT Única RD 488/97, Tema 47.
37	a	Documento Marco (Pág. 59), Tema 40.
38	c	Tema 44, 3.7.
39	c	Tema 44, 3.7.
40	c	Artículo 4.7º, Tema 45.
41	c	Tema 41, III.2.11.1.
42	a	Tema 41, III.3.1, pto 1.

43	a	Tema 41, III.4.3.
44	b	Tema 41, III.4.5.
45	c	Justificación 2, Tema 42.
46	b	Justificación 8, Tema 42.
47	a	Dimensiones, Tema 42.
48	c	Objetivos 1.2, Tema 42.