

**Proceso selectivo convocado para el acceso, por el sistema general de acceso libre, en la Escala de Científicos Superiores de la Defensa. Resolución 400/38503/2024, de 25 de noviembre (B.O.E. núm. 293 de 05.12.2024).**

## **TRIBUNAL CALIFICADOR Nº 2**

### **Segundo Ejercicio: Supuesto práctico 2**

**Área de Especialización:  
Calidad en el Ámbito Aeroespacial y Defensa**

- No de la vuelta a esta hoja del EJERCICIO ni empiece el examen hasta que se le indique.
- Cumplimente y firme la HOJA DE DATOS PERSONALES. Al finalizar el ejercicio, esta hoja, será guardada en un sobre y precintado.
- El EJERCICIO consiste en resolver un supuesto práctico relacionado con el temario específico que figura en el Anexo II de la convocatoria.
- El tiempo máximo de realización de este ejercicio es de **ciento ochenta (180) minutos**.
- El SUPUESTO PRÁCTICO, deberá entregarlo la persona aspirante al finalizar el tiempo.

**PÁGINA EN BLANCO**

## **Supuesto práctico 2 (máx. 40 puntos)**

La empresa XYZ Space S.A. es una empresa dedicada a la fabricación de componentes. La empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad (SGC) certificado y tiene como parte de su política, garantizar la calidad de sus productos y procesos para satisfacer las expectativas de sus clientes.

Recientemente, la empresa ha recibido una alerta de un cliente debido a deficiencias en algunos componentes suministrados. Por lo tanto, el departamento de calidad decide llevar a cabo una auditoría interna extraordinaria para evaluar los procesos relacionados con esos productos, detectar posibles no conformidades y mejorar la calidad global.

Durante la auditoría, se observa lo siguiente:

### **Fase 1: Auditoría de equipos**

Durante la auditoría, se detectan las siguientes no conformidades relacionadas con los equipos:

#### **NC1: No conformidad en el equipo de medición (multímetro digital):**

**Descripción:** Un multímetro digital utilizado en la línea de producción no ha sido calibrado en los últimos 24 meses, cuando el procedimiento interno establece que debe ser calibrado cada 12 meses.

#### **NC2: No conformidad en el mantenimiento de equipos de producción:**

**Descripción:** El mantenimiento preventivo de una de las máquinas principales de producción no ha sido realizado conforme al plan de mantenimiento. La máquina presenta señales de deterioro en partes críticas, como el sistema hidráulico.

### **Fase 2: Auditoría de organización**

Durante la auditoría, se detectan las siguientes no conformidades relacionadas con la organización:

#### **NC3: No conformidad en la asignación de responsabilidades:**

**Descripción:** En el área de aseguramiento de la calidad, no está claramente definido quién es responsable de la revisión final de los componentes antes de su envío. Además, se identificó que algunos operarios realizan inspecciones sin haber recibido la cualificación adecuada sobre los procedimientos.

#### **NC4: No conformidad en la documentación de procedimientos operativos:**

**Descripción:** El procedimiento para la revisión de productos defectuosos no está actualizado y hay personal que no sigue el procedimiento establecido. Además, la documentación relacionada con los puntos de control de calidad no es fácilmente accesible y está mal organizada en el sistema.

### Fase 3: Auditoría de trazabilidad de documentos

En cuanto a la trazabilidad de documentos, se encuentran las siguientes no conformidades:

#### **NC5: No conformidad en la trazabilidad de documentos de calidad:**

**Descripción:** Se observa que los documentos de inspección de los productos, como los informes de ensayo, no están siendo correctamente archivados ni vinculados con los lotes de producción correspondientes. En algunos casos, los documentos están perdidos o no se encuentran en el sistema de gestión documental.

#### **NC6: No conformidad en la gestión de registros de cambios en el proceso:**

**Descripción:** Los registros de cambios en el proceso de producción no están siendo adecuadamente documentados ni aprobados según lo estipulado en el procedimiento de control de cambios.

Teniendo en cuenta lo anterior, conteste a cada una de las siguientes cuestiones, en base a la vigente normativa en la materia y **debiendo razonar cada una de sus respuestas**:

1. Indique y justifique cuál es la norma o sistema de gestión de calidad de aplicación al supuesto planteado más recomendable. Justifíquese la decisión. **(2.5 puntos)**
2. ¿Cómo se debería actuar tras recibir una alerta o queja de un cliente? Indique cómo se evalúa este requisito. **(2.5 puntos)**
3. ¿La decisión de realizar una auditoría interna es la primera actuación que debe realizar la empresa? Justifica tu respuesta **(2.5 puntos)**
4. Identifique y describa las actuaciones a llevar a cabo para gestionar la auditoría interna de esos tres aspectos clave: equipos, organización y trazabilidad documental. **(10 puntos)**
5. En la Auditoría “in situ”, en la fábrica, el objetivo de la auditoría es identificar no conformidades en tres áreas clave: Equipos, Organización y Trazabilidad documental. Elabore un cuestionario de preguntas pertinentes a realizar durante la investigación de auditoría con el fin de detectar fallos en equipos, en la organización del trabajo o en la trazabilidad documental. **(10 puntos)**
6. En la auditoría de equipos, de organización y documental del supuesto, determine el impacto y la acción correctiva que recomendaría para mejorar los procesos. **(10 puntos)**
7. ¿Cuáles son las fuentes de información para la mejora de los procesos de la fábrica?, ¿qué herramientas de la calidad se pueden emplear y justificar para qué se utilizarían? **(2.5 puntos)**

*Nótese que en este ejercicio se evaluará el razonamiento empleado en la aplicación de los conocimientos del temario de “CALIDAD EN EL ÁMBITO AEROESPACIAL Y DEFENSA”, enumerados al dorso, en el ámbito de denominación del supuesto.*

Conocimientos aplicables del temario:

*Tema 1. Calidad en proyectos espaciales. La industria espacial y su entorno normativo sectorial en Europa.*

*Tema 57. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos para las organizaciones de aviación, espaciales y de defensa.*

*Tema 46. Satisfacción del cliente. Tratamiento de las quejas en las organizaciones.*

*Tema 2. Auditorías de sistemas de calidad del sector espacial.*

*Tema 48. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Cualificación de auditores.*

*Tema 49. Requisitos para la realización de auditorías de primera parte. Requisitos relativos a la gestión de un programa de auditoría.*

*Tema 50. Metodología seis sigma para la mejora de procesos.*

*Tema 47. Herramientas de la calidad para la gestión y resolución de problemas.*

*Tema 45. Sistemas de gestión de la calidad. Implantación de sistemas de indicadores.*

*Tema 60. Proceso de gestión del conocimiento. Lecciones aprendidas.*