

Proceso selectivo para acceso, por promoción interna, a la Escala de Científicos Superiores de la Defensa. (Resolución 400/38497/2023, de 18 de diciembre, B.O.E. Núm. 305, de 22 de diciembre de 2023).

Área de especialización: Sistemas de gestión de calidad en organizaciones aeroespaciales y de defensa.

Segundo ejercicio: OPCION 2

El día 15 junio de 2023, a media mañana el encargado de la oficina del Laboratorio de Ensayos **EUROLAB** recibe una llamada de su cliente **SAPISA** en la que muestra su enfado por lo siguiente: *“Tenía la promesa de la responsable del laboratorio, Dña. Julia Sanz, de enviarle los resultados de los ensayos acordados el día 13, y hoy a día 15, no había recibido contestación alguna”*. El cliente solicita por favor, que le envíen urgentemente los resultados, pues de no recibirlos en este mismo día, ya no tendrían valor al no poder hacer uso de ellos.

El encargado de la oficina queda estupefacto porque Dña. Julia está de viaje a un congreso en compañía del Director de EUROLAB. El resto de colegas del Laboratorio dicen no saber nada sobre el asunto y los colaboradores más inmediatos no tienen los datos finales porque los cálculos definitivos los hace Julia en su ordenador y amén de no disponer de su clave, tampoco saben en qué archivo se pueden encontrar.

El día 16, una vez localizada, Dña. Julia recibe la llamada del responsable de oficina contándole lo ocurrido y que no pudo solucionar el asunto. Dña. Julia disparata sobre la inutilidad de sus colaboradores y deja claro que no puede faltar un momento porque a la menor se produce una desgracia y encarga al Jefe de oficina que se ponga en contacto con el cliente, le cuente una excusa creíble y le refiera que el día 20 tendrá los resultados sin falta.

Por fin, los resultados son enviados el día 21. Del cliente jamás se supo, ni siquiera envió una queja formal. El libro de quejas de la entidad seguía virgen e inmaculado.

- 1) Audite el sistema de gestión de la calidad del laboratorio desde el punto de vista de la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017; de forma que se pongan de manifiesto los diversos problemas operativos descritos en el enunciado. *[7,5 puntos]*
- 2) Explique qué acciones ha de emprender EUROLAB tras la situación expuesta, investigando los posibles escenarios y la causa raíz, si es que ésta aplica, en cada caso. *[7,5 puntos]*
- 3) A raíz de las acciones propuestas en el apartado anterior defina:
 - Los aspectos que debiera contener el documento de organización de EUROLAB. *[2,5 puntos]*
 - El proceso de gestión de quejas hasta su resolución final, apropiado para las actividades de EUROLAB. *[2,5 puntos]*
 - La sistemática a implementar para asegurar un buen control de los documentos, registros y datos. *[2,5 puntos]*
- 4) En caso de que EUROLAB no tuviese implantando un sistema de gestión de la calidad, plantee las etapas para llevar a cabo el proceso de su implantación. (Temas: 13 y 14). *[7,5 puntos]*

Nótese que en este ejercicio se evaluará el razonamiento empleado en la aplicación de los conocimientos del temario del área de especialización enumerados al dorso.

Conocimientos aplicables del temario correspondiente al Área de especialización: Sistemas de Gestión de Calidad en organizaciones aeroespaciales y de defensa:

- Tema 1. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración. Requisitos generales y relativos a la estructura.
- Tema 2. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración. Requisitos relativos a los recursos.
- Tema 3. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración. Requisitos del proceso.
- Tema 4. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración. Requisitos del sistema de gestión.
- Tema 13. Proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad en una organización.
- Tema 14. Gestión por procesos: clasificación, identificación y su desarrollo.
- Tema 17. Satisfacción de cliente. Tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- Tema 18. Herramientas de la calidad para la gestión y resolución de problemas.
- Tema 19. Análisis de las causas de un producto no conforme.
- Tema 24. Requisitos para la realización de auditorías de primera parte. Requisitos relativos a la gestión de un programa de auditoría.