

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 1

El laboratorio de calibración **SUPERCAL S.A.**¹ ha recibido una queja de un cliente **TESLAB, S.L.**², en el sentido de que las incertidumbres reflejadas en el certificado de calibración del termómetro **THERMO KING** que acaba de calibrar no corresponden (son mucho mayores) a las incertidumbres reflejadas en los certificados de calibración del mismo equipo realizadas en los 3 últimos años, que le ha realizado el mismo laboratorio.

Tal circunstancia impediría a **TESLAB** seguir utilizando el termómetro como patrón para las calibraciones “in situ” a sus clientes. La aplicación de las nuevas incertidumbres incumpliría los requisitos metroológicos para tal actividad.

(Nota 1): SUPERCAL está acreditada por ENAC conforme a la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 para la calibración en la magnitud, rango, Capacidad de Medida y Calibración, y categoría correspondiente del termómetro tales, que permiten al laboratorio **TESLAB** utilizar los servicios del laboratorio **SUPERCAL** para la calibración anual de su termómetro y así lo lleva realizando 4 años.

(Nota 2): TESLAB está acreditado por ENAC conforme a la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 para la calibración en la magnitud, rango, Capacidad de Medida y Calibración y categoría correspondiente del equipo termómetro **THERMO KING** tales, que permiten utilizar el termómetro como patrón para sus calibraciones in situ.

- 1) Explique mediante un diagrama de flujo el proceso de verificación o confirmación metroológica. [5 puntos]
- 2) Diseñe un proceso de gestión de quejas hasta su resolución final. [5 puntos]
- 3) Investigue los posibles escenarios, la causa raíz de la queja, si es que esta aplica, en cada caso. [5 puntos]
- 4) ¿Qué acciones correctivas aplicarían en cada caso del apartado anterior? [5 puntos]
- 5) Diseñe un proceso de auditoría en el caso que fuese necesario para la evaluación del proceso de calibración del laboratorio. [5 puntos]
- 6) Realice un diagrama de flujo del proceso de cálculo de incertidumbre. [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 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 5. Sistemática para la gestión de equipos de medida en un laboratorio de ensayo.
- Tema 6. Proceso de medida. Parámetros de calidad de la medida. Incertidumbre y trazabilidad.
- 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.