

**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 3**

---

Un Laboratorio de un Organismo Público de Investigación, acreditado conforme a la norma UNE de calidad reguladora de los “requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”, debe auditar el desempeño de sus actividades. Ello implica evaluar:

- La tendencia de los resultados de satisfacción del cliente y las partes interesadas.
- La conformidad de los resultados del Laboratorio.
- El desempeño y eficacia de las actividades del sistema de gestión de la calidad,
- La eficacia de las actividades de aseguramiento de la calidad.
- El desempeño de los proveedores externos (entidades de calibración externas y proveedores de mantenimiento de equipos e instalaciones).
- La gestión de las mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Durante la auditoría se plantean las siguientes cuestiones para recoger evidencias, que permitan determinar si el Laboratorio cumple con los requisitos de la norma de aplicación.

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 cuál es la norma de calidad de aplicación al supuesto planteado reguladora de los “requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”. *[2,5 puntos]*
2. ¿En base a qué requisito se evaluará la satisfacción del cliente? Indique cómo se evalúa este requisito. *[2,5 puntos]*
3. Señale en base a qué requisito se evalúa la conformidad de los resultados del Laboratorio, cómo se evalúa y qué evidencias debe aportar el Laboratorio para considerar que se ha dado cumplimiento a este requisito. *[3 puntos]*
4. ¿Debe asumir el laboratorio una no conformidad del producto bajo ensayo, como no conformidad de su sistema de gestión de la calidad? *[2,5 puntos]*
5. Justifique adecuadamente si puede, o no puede, este Laboratorio gestionar las quejas de sus clientes a través de la gestión de no conformidades. *[2,5 puntos]*

6. Indique en qué momento se revisa el desempeño y eficacia de las actividades del sistema de gestión de la calidad. Señale, asimismo, cómo se lleva a cabo y su finalidad. *[3 puntos]*
7. ¿Cómo se evalúa, en la correspondiente auditoría interna, que las actividades de aseguramiento de la calidad en el Laboratorio han sido eficaces? *[2,5 puntos]*
8. ¿El desempeño de los proveedores externos en base a qué requisito se evalúa?, ¿cómo se evalúa a los proveedores? *[3 puntos]*
9. ¿Cuáles son las fuentes de información para la mejora de los procesos del laboratorio?, ¿cómo se analiza dicha información y qué herramientas de la calidad se pueden emplear? *[3 puntos]*
10. Este laboratorio, acreditado conforme se ha indicado en el enunciado, ¿podría quedar automáticamente reconocido por la Agencia Espacial Europea como Centro de Ensayo para Espacio? *[3 puntos]*
11. Indique si en la auditoría del desempeño de las actividades del Laboratorio se debería contemplar, adicionalmente, algún otro aspecto a evaluar distinto de los reseñados en el enunciado. *[2,5 puntos]*

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 12. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos para la evaluación del desempeño y mejora.
- Tema 15. Gestión de la calidad. Sistemática para el control de compras, recepción y almacén de elementos adquiridos según 9001.
- Tema 17. Satisfacción de cliente. Tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- Tema 24. Requisitos para la realización de auditorías de primera parte. Requisitos relativos a la gestión de un programa de auditoría.
- Tema 27. Metodología seis sigma para la mejora de procesos.
- Tema 31. Aseguramiento de la calidad para centros de ensayos espaciales.
- Tema 39. Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los ensayos de aptitud.