

**ENTIDAD EMISORA****TELEFÓNICA DE ESPAÑA****FECHA****JUNIO 2025****TÍTULO****INFORME DE SEGUIMIENTO DEL OBJETIVO 2025****CÓDIGO****IN250000APPQ02****EDICIÓN****2****DOCUMENTACIÓN DE USO INTERNO DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA**

Queda prohibida cualquier tipo de explotación y, en particular, la reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación, total o parcial, por cualquier medio, de este documento sin el previo consentimiento expreso y por escrito de Telefónica España

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	4
2.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	4
3.	SIGLAS	4
4.	SEGUIMIENTO DEL OBJETIVO	5
4.1	Marzo 2025	5
4.2	Abril 2025	5
4.3	MAYO 2025	6
4.4	JUNIO 2025	7

1. OBJETO

El presente documento recoge todas las actividades realizadas durante el desarrollo del objetivo de calidad para 2025, de Telefónica Defensa y Seguridad en adelante DyS, el cual consiste en reducción del tiempo medio operativo tanto en la creación, seguimiento y cierre de cambios, concesiones y desviaciones, así como sus búsquedas, mediante el desarrollo de una aplicación que automatice parte del proceso.

Dicho objetivo está descrito en el documento “Descripción del objetivo (**PD250000APPQNN**)”.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Los siguientes documentos forman parte de este documento en el grado en el que se especifique en el mismo o se han utilizado solo como material de referencia o de soporte.

Documentación externa

- Norma **UNE-EN ISO 9001:2015** “Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- Publicación Española de Calidad **PECAL 2110 – Edición 4** “Requisitos OTAN de Aseguramiento de la Calidad para el Diseño, Desarrollo y Producción”.
- 5ª edición de “Aprender PHP, MySQL y Javascript con jQuery, CSS y HTML5”, de Robin Nixon.

Documentación del proyecto

- Informe de Revisión por la Dirección (**IRDIREC2024Q00**)
- Informe de Resultados de las Mediciones Iniciales (**IN250000APPQ00V01**)
- Descripción del objetivo (**PD250000APPQNN**)
- Planificación de los hitos del objetivo (**LI250000APPQ01V01**)

3. SIGLAS

“Para la utilización de este documento son aplicables los acrónimos, abreviaturas y definiciones recogidos en la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y en la PECAL correspondiente”

4. SEGUIMIENTO DEL OBJETIVO

4.1 MARZO 2025

- Se aprueba el objetivo en el Informe de Revisión por la Dirección **IRDIREC2024Q00**.

4.2 ABRIL 2025

- En reunión interna del área de calidad, se levantan los requisitos necesarios de la base de datos:
 - Campos necesarios:
 - Datos del expediente
 - N.º de expediente
 - N.º de pedido
 - Objeto del contrato
 - Suministrador
 - Sub-suministrador
 - Código Suministrador
 - Código Sub-suministrador
 - Código RAC
 - Tipo
 - Asunto
 - Descripción / Acciones correctivas
 - Registros vinculados
 - Estado
 - Especificaciones/N.º de plano
 - Causa de la No Conformidad
 - Adjuntos
 - Doc. Referenciados a la propia concesión
 - Cantidad/Periodo
 - Identificación del material o componente
 - Fecha de solicitud
 - Fecha de resolución
 - Fecha Prevista de cierre
 - Fecha de cierre
 - Observaciones del RAC/Cliente

- Notas
 - No conformidad asociada
- Se comienza a redactar los documentos propios del proyecto como:
 - Informe de Resultados de las Mediciones Iniciales (**IN250000APPQ00V01**)
 - Descripción del objetivo (**PD250000APPQNN**)
 - Seguimiento del objetivo (**IN250000APPQ01**)
- Se establecen diferentes indicadores a medir el objetivo, los correspondientes con los puntos 2 y 3 partirán de una medición inicial, los resultados de esta medición se reflejan bajo el Informe de Resultados de Mediciones Iniciales **IN250000APPQ00V01**
 1. Porcentaje de desarrollo de la base de datos.
 2. Segundos que se tarda en obtener una información específica de las tablas de seguimiento de los cambios, concesiones o desviaciones gestionadas
 3. Tiempo medio que se tarda en la elaboración, creación de una concesión, cambio o desviación
- Se establece una reunión con IT para trasladar la necesidad y el objetivo, solicitando la cumplimentación del siguiente cronograma de hitos, **LI250000APPQ01V01** - Planificación de los hitos del objetivo.

4.3 MAYO 2025

- Se trasladan vía correo electrónico a IT los ejemplos de concesiones, concesiones de sub-contratadores y propuestas de cambios de los formularios necesarios a ser completados por la base de datos.
- Se realizan y trasladan los requisitos y necesidades principales que debe de disponer la BBDD.

4.4 JUNIO 2025

Se realiza el flujo de trabajo detallando las actividades con sus diferentes estados que conllevaría la realización de una concesión, cambio o desviación por medio de la aplicación denominada bajo el nombre de CONDOR

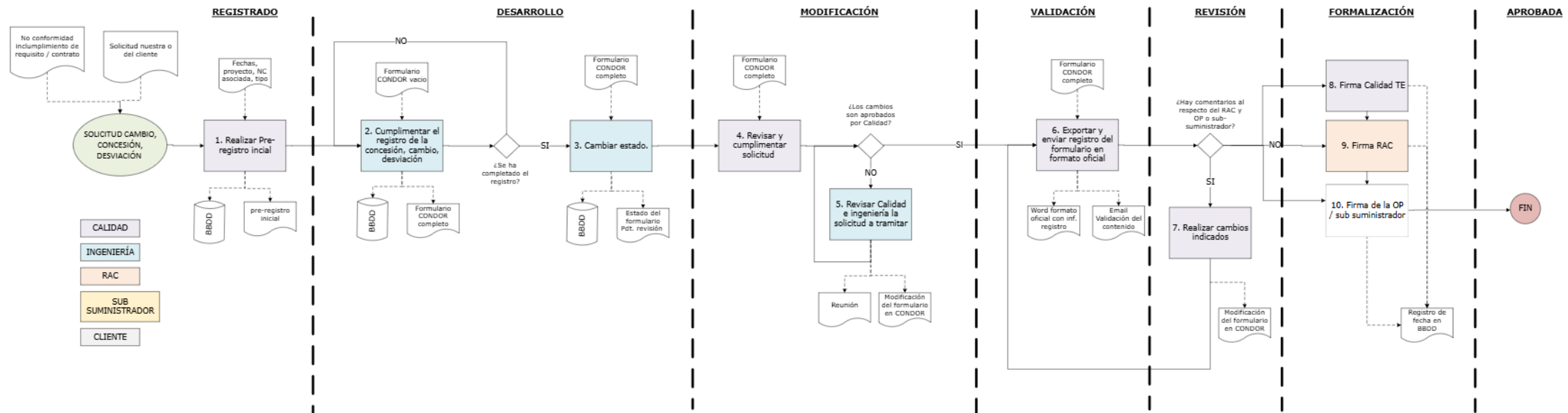


DIAGRAMA DE FLUJO – CONCESIONES, CAMBIOS, DESVIACIONES

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
1.	Realizar pre-registro inicial	Calidad	Dada la situación en que se produzca o se plantee sobre el proyecto realizar una concesión, cambio o desviación. El personal de Calidad será el encargado de realizar la apertura del formulario correspondiente según el tipo. Este pre-registro cumplimentará los campos básicos de apertura según se detalla en el archivo "Campos CONDOR". En el momento de apertura dicho tipo estará bajo estado "registrado". El técnico de Calidad si ha terminado dicho registro pasará la solicitud "en desarrollo" donde se notificará al equipo de ingeniería del proyecto vía mail la necesidad de cumplimentar el mismo.
2.	Cumplimentar el registro de la concesión, cambio, desviación	Ingeniería	Una vez registrado y pasado este ha estado "desarrollo", el equipo de ingeniería será el encargado de cumplimentar los campos correspondientes, estos se detallan en el archivo "Campos CONDOR". No podrá ser cambiado de estado hasta que no se cumplan los campos obligatorio-asignados a ellos.
3.	Cambiar estado	Ingeniería	Cumplimentado el formulario en CONDOR con los campos obligatorios asignados a ingeniería, procederán a pasar dicha solicitud al estado "modificación", donde al ocurrir dicho estado, llegará un correo electrónico al técnico asignado en el proyecto para que se encargue de la revisión de la solicitud completada.
4.	Revisar y cumplimentar solicitud	Calidad	Recibido el correo electrónico con la notificación de que el formulario correspondiente ha sido cumplimentado en su totalidad, el técnico de Calidad será el encargado de revisar la solicitud. En esta revisión podrá aprobar o denegar la misma. En caso negativo se procederá a ejecutar la actividad detallada en el punto cinco, mientras que si es aprobado se procederá a ejecutar la actividad seis. Ambas situaciones se quedarán reflejadas por medio de un desplegable con la decisión del técnico.
5.	Revisar Calidad e ingeniería la solicitud a tramitar	Calidad / Ingeniería	En caso de no ser aprobado el formulario de concesión, desviación o cambio, el técnico de Calidad junto con ingeniería por medio de una reunión u otro medio que consideren, procederán a la revisión del formulario con el objetivo de que en dicha revisión se produzcan los cambios necesarios para la aprobación del tipo de gestión a realizar. Al finalizar la misma, si el formulario esta completo y aprobado se procederá a informar y a cambiar el estado a "validación"
6.	Exportar y enviar registro del formulario en formato oficial	Calidad	El técnico de Calidad una vez aprobado el formulario del tipo de gestión realizado, procederá a exportar y enviar el formulario en formato oficial a las personas interesadas. Esta exportación se efectuará en Word, con el formato oficial según el tipo de registro y con todos los campos cumplimentados en CONDOR. Esta exportación solo estará disponible cuando el formulario haya sido aprobado por Calidad y este en estado "revisión". Dejaremos constancia por medio de la aplicación el registro del mail enviado a las partes interesadas.
7.	Realizar cambios indicados	Calidad	Al proceder al envío en formato borrador a las partes interesadas, de estas podemos recibir comentarios al respecto sobre cualquier aspecto del formulario remitido. Si

			<p>al respecto disponen de comentarios, el técnico de Calidad procederá al registro de estos en la aplicación de CONDOR o por medio del documento Word directamente, en caso de darse esta última situación, en CONDOR procederemos adjuntar el documento donde procederá a la lectura de los campos y auto rellenándose estos en la aplicación.</p> <p>Implementados estos cambios se procederá para su finalización a la exportación tal y como sucede en el paso seis.</p> <p>En el momento que el formulario este en estado revisión podremos aplicar los cambios oportunos en el formulario.</p> <p>Al finalizar estos podrán ser de nuevo exportados como se detallan en el paso seis.</p>
8.	Firma Calidad TE	Calidad	<p>Si, por el contrario, no se reciben comentarios de las partes interesadas como RAC, cliente o subcontratista, procederemos a la formalización de esta.</p> <p>Para ello, procederemos a pasar la solicitud/formulario a estado "formalización", donde procederemos a informar al responsable de Calidad de DyS la firma del documento.</p> <p>Recibida la solicitud con dicha firma, recogeremos la fecha de esta en CONDOR.</p>
9.	Firma RAC	Calidad	<p>Recibida la solicitud firmada por el responsable de Calidad de DyS, se procederá a remitir al RAC para su firma.</p> <p>Recibida la solicitud con dicha firma, recogeremos la fecha de esta en CONDOR.</p>
10.	Firma de la OP / sub suministrador	Calidad	<p>Por último, al finalizar y recibir la firma del RAC, procederemos a remitir al cliente o sub-suministrador para su formalización final. Recibida la solicitud con dicha firma, recogeremos la fecha de esta en CONDOR.</p> <p>Recibida y firmada la concesión, cambio o desviación, procederemos a subirla a la base de datos y procederemos a dejar la solicitud como "aprobada".</p>

****** Todos los datos registrados, así como fechas, estados podrán ser exportado en formato en Excel para el cálculo de días o estudios internos del departamento de Calidad.

Se realiza y traslada al equipo de IT el archivo "campos CONDOR", por medio de este se detallan los campos que dispondrán los formularios según el tipo de registro a realizar, además, viene detallado sobre cada uno el tipo de campo, que opciones de repuesta existe, por quien es el responsable de cumplimentar en primera instancia, así como por quien puede ser editado.