

**Entidad Emisora****TELEFÓNICA DE ESPAÑA****Fecha****ENERO 2022****Título**

## **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE DYS**

**Código****EM-300-MA-002****Edición****3**

### **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 <sup>1</sup>

<b>I. OBJETO E INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>II. CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>III. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>IV. TERMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>6</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>7</b>
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	7
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	7
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad .....	7
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	7
<b>5. LIDERAZGO.....</b>	<b>8</b>
5.1 Liderazgo y Compromiso .....	8
5.1.1 Enfoque al cliente .....	8
5.2 Política .....	9
5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización.....	9
<b>6. PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	10
6.1.1 Riesgos y oportunidades del sistema.....	10
6.1.2 Riesgos de proyectos.....	10
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos .....	10
6.3 Planificación de los cambios.....	11
<b>7. APOYO .....</b>	<b>11</b>
7.1 Recursos.....	11
7.1.1 Control de los dispositivos de seguimiento y medición .....	11
7.2 Competencia .....	11
7.3 Toma de conciencia .....	11
7.4 Comunicación.....	12
7.4.1 Relaciones con la Oficina del Programa y el RAC.....	12
7.5 Información documentada .....	13
7.5.1 Generalidades.....	13
7.5.2 Creación y actualización.....	13
7.5.3 Control de la información documentada .....	14

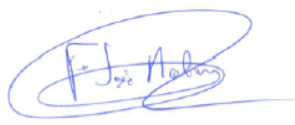
<sup>1</sup> El índice específico empieza por "4" en vez de por "1" para hacerlo coincidir con el índice de la norma **UNE-EN ISO 9001:2015**.

<b>8. OPERACIÓN .....</b>	<b>14</b>
8.1 Planificación y control operacional .....	14
8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	15
8.2.1 Comunicación con el cliente .....	15
8.2.2 Determinación y revisión de los requisitos para los productos y servicios .....	15
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	15
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	16
8.5 Producción y provisión del servicio .....	16
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio .....	16
8.5.2 Identificación y trazabilidad .....	21
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....	21
8.5.4 Preservación .....	22
8.6 Liberación de los productos y servicios .....	22
8.7 Control de las salidas no conformes .....	23
8.8 Gestión de la configuración .....	24
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>	<b>24</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	24
9.1.1 Generalidades .....	24
9.1.2 Satisfacción del cliente .....	25
9.1.3 Análisis y evaluación .....	25
9.2 Auditoría interna .....	25
9.3 Revisión por la dirección .....	25
<b>10. MEJORA .....</b>	<b>26</b>
10.1 No conformidad y acción correctiva .....	26
10.2 Mejora continua .....	26
<b>11. REQUISITOS ADICIONALES OTAN .....</b>	<b>26</b>
11.1 Asistencia al Aseguramiento Oficial de la Calidad (AOC) .....	27
11.2 Presentación de productos para su liberación .....	27

## EDICIONES Y REVISIONES

Edición	Fecha	Apartados que cambian	Descripción
1	07/06/2019	Todos	Primera edición del documento.
2	28/01/2020	5.1	Corrección de errata en la referencia al Manual de Organización y Funciones de DyS ( <b>EM-300-MA-001</b> )".
3	28/01/2022	Todos	Corrección de erratas. Actualización de referencias: "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)" ( <b>TE-000-MA-003</b> ) "Realizar Revisiones Internas ( <b>P91102</b> )".
		8.3	Se modifica el formato para el registro de la revisión y verificación del diseño

## ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Edición	Fecha	Elaborado	Revisado	Aprobado
3	28/01/2022	Sergio García Montalvo  Calidad	Ana Rubio Canales  Responsable de Calidad	Francisco J. Molina Mena  Dir. Ingeniería y Desarrollo de Negocio de Defensa

## DEROGACIONES

La aprobación de este documento deroga la edición 2 del manual "Gestión de la Calidad de DyS (**EM-300-MA-002**)", así como cualquier otra norma o disposición interna de DyS que se oponga a lo aquí dispuesto.

## ENTRADA EN VIGOR

Este documento entrará en vigor el día siguiente de su aprobación.

## I. OBJETO E INTRODUCCIÓN

El objeto de este manual es complementar el Sistema de Gestión de la Calidad que la Dirección de Defensa y Seguridad, establecido de acuerdo al “Manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de TdE (**TE-000-MA-003**)”, y adaptarlo a los requisitos del área de Defensa y Seguridad (en adelante DyS).

El “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**) es el documento principal del Sistema de Gestión, donde se describen los principios básicos de gestión de la Calidad base a la filosofía contenida en la norma internacional **UNE-EN ISO 9001**, con el fin de conducir a Telefónica a una mejora en el desempeño. Sin embargo, DyS también se rige por la norma del Ministerio de Defensa español **PECAL 2110**, la cual incluye requisitos adicionales OTAN de obligado cumplimiento en los contratos con el Ministerio de Defensa.

La misión de DyS es el suministro eficiente y eficaz de prequipos y servicios para atender las necesidades específicas del Ministerio de Defensa (en adelante, MINISDEF). Para ello, diseña, desarrolla, construye, gestiona y mantiene una red conformada por sus múltiples sistemas de conmutación y transmisión, así como por las plataformas soporte de la prestación de servicios específicos.

## II. CAMPO DE APLICACIÓN

Este manual está dirigido a todo el personal del Área de Defensa, y aplicará a los contratos con el MINISDEF, complementando la metodología para el seguimiento y mejora de la Calidad, que regula las actividades de:

- Seguimiento de la Calidad en los contratos
- Mejora de la Calidad:
  - Determinar los procesos internos de DyS y su interacción con los de TdE
  - Definir los procedimientos documentados
  - Fijación de objetivos
  - Comprobación de su cumplimiento
  - Actuaciones para la mejora continua.

## III. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

En la elaboración de este Manual se ha tenido en cuenta la siguiente documentación:

### Normativa 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”

### Normativa interna

- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) (**TE-000-MA-003**).

#### IV. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **AII:** Área de Inspecciones Industriales
- **DGAM:** Dirección General de Armamento y Material
- **DyS:** Defensa y Seguridad
- **MINISDEF:** Ministerio de Defensa
- **OP:** Oficina del Programa
- **OTAN:** Organización del Tratado del Atlántico Norte
- **PECAL:** Publicación Española de Calidad
- **PII:** Proyectos de Ingeniería de Implantación
- **DED:** Documento de Especificaciones del Diseño.
- **Pliego de Bases** (Pliego de Prescripciones Técnicas más Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares)
- **PPT:** Pliego de Prescripciones Técnicas
- **PCAP:** Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares
- **RAC:** Representante para el Aseguramiento de la Calidad del Ministerio de Defensa
- **TdE:** Telefónica de España.
- **TSol:** Telefónica Soluciones.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma **ISO 9000:2015** y **PECAL 2210 ed. 4**.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN <sup>2</sup>

### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El Sistema de Gestión de Calidad de Telefónica se ha establecido, documentado e implementado como un sistema efectivo y económico para satisfacer tanto los requisitos de la Norma **UNE-EN ISO 9001**, como los requisitos contractuales con terceros. En el caso de DyS se han hecho coincidir los requisitos con el punto equivalente de la norma **PECAL 2110**.

Está orientado de forma que la organización pueda dar cumplimiento a los principios básicos que informan la actividad de gestión en general, y suponen la base de todo conocimiento de gestión de la calidad, que sustentan la política de la calidad adoptada por la organización según se expresa en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) (**TE-000-MA-003**)".

### 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)" (**TE-000-MA-003**), o documentos que los sustituyan.

Para cumplir con los requisitos PECAL, en contratos con el Ministerio de Defensa, debe ponerse a disposición del Representante de Aseguramiento de la Calidad del MINISDEF (en adelante RAC) y/o comprador la información documentada sobre el alcance del sistema del suministrador, los registros de las auditorías, evaluaciones internas y cualquier otra evidencia objetiva que muestre que el sistema es conforme con esta publicación y que es eficaz.

El Cliente o el RAC se reservará el derecho de rechazar el sistema. Si esto ocurre, el suministrador debe presentar propuestas de acciones correctivas y de sus respectivas revisiones en el plazo acordado.

### 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)" (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

### 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

Dentro del escenario que constituye el sistema integrado, cobra especial relevancia la adopción del enfoque basado en procesos.

DyS tiene identificados los procesos que configuran la gestión de su actividad y sus interrelaciones, los cuales están incluidos en el mapa de procesos de Telefónica, la cual es una lista completa de los procesos de las Direcciones Generales de Telefónica en las cuales se apoya DyS para realizar su labor. Se puede acceder a este mapa de proceso puede obtenerse desde la web de Telefónica. En este mapa de procesos se establecen los criterios, metodología y normativa, necesarios para su operatividad y control, así como la asignación de los recursos pertinentes.

DyS, para la ejecución de los contratos con el Ministerio de Defensa, realiza los siguientes procesos:

---

<sup>2</sup> El índice específico empieza por "4" en vez de por "1" para hacerlo coincidir con el índice de la norma **UNE-EN ISO 9001:2015**.

- **P801** - Proceso de Gestión del Riesgo
- **P808** - Proceso de Gestión de la Configuración
- **P851** - Control del Diseño y Desarrollo DyS

DyS dispone de una sistemática de indicadores de proceso para el seguimiento, medición (cuando sea aplicable) y análisis de los procesos, de manera que permiten contrastar la información resultante con las previsiones de la planificación, implantando en su caso las acciones pertinentes para asegurar la consecución de los objetivos establecidos. El seguimiento de estos indicadores es punto de partida para la detección de oportunidades de mejora que contribuyan a mantener la mejora continua del sistema de calidad.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La cadena de mando de la Dirección de Defensa y Seguridad de Telefónica está reflejada en el "Manual de Organización y Funciones" disponible en la web de TdE, y en el "Manual de Organización y Funciones de DyS (**EM-300-MA-001**)".

La Dirección de la Empresa está personificada por el Presidente Ejecutivo y por el Comité de Dirección de Telefónica, siendo éste el órgano que:

- Dirige la Entidad, y por lo tanto ejerce la autoridad y el liderazgo de la misma.
- Se responsabiliza y se compromete directamente con la definición, implantación y difusión del Sistema de la Calidad, que ha de desarrollar la Política de la Calidad de la organización, recogida en el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)" (**TE-000-MA-003**)".

Dadas las características especiales del Ministerio de Defensa como cliente de DyS se tiene establecido un Comité de Calidad de Defensa y Seguridad, el cual se reúne de forma periódica para adoptar las decisiones pertinentes relativos a la gestión interna de la dirección de la unidad. Esto se refleja en actas, puestas a disposición de los integrantes de la cadena de mando de DyS. Este comité está formado por:

- El Director de Ingeniería y Desarrollo de Negocio,
- El Gerente de Ingeniería Defensa,
- El Jefe de Control Gestión de Recursos y
- El Representante de Calidad

#### 5.1.1 ENFOQUE AL CLIENTE

Telefónica manifiesta y demuestra su compromiso con respecto al enfoque al cliente con el hecho de que el Área de Defensa y Seguridad (DyS) es una unidad dedicada a la atención de las necesidades de nuestro cliente, el Ministerio de Defensa, identificando sus expectativas y necesidades.



## 5.2 POLÍTICA

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

Dadas las peculiaridades de DyS, para el correcto desarrollo de esa política, el sistema de Gestión de la Calidad en DyS debe demostrar la capacidad adecuada para satisfacer los requisitos legales y reglamentarios aplicables de nuestro cliente, el Ministerio de Defensa, tanto en aspectos contractuales como en el diseño, instalación y puesta en funcionamiento de equipos o redes, y cuando sea necesario, en su posterior servicio posventa.

Por su parte, la Dirección de DyS manifiesta el firme compromiso de apoyar, de forma permanente, una política interna de mejora continua de la Calidad según se especifica en el apartado **7.2** Mejora continua de este documento.

## 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

En los contratos entre el Ministerio de Defensa y DyS, el Representante de la Dirección de Telefónica, será nombrado por la Dirección del Área de Defensa, de quien tendrá dependencia funcional.

## 6. PLANIFICACIÓN

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

En el caso de que el proyecto esté sujeto a PECAL, o bien sea un requisito especificado en el pliego, puede ser necesario elaborar un Plan de la Calidad específico. Deberá ser elaborado antes del inicio de las actividades contratadas, y para ello, se seguirá lo indicado en el Procedimiento “Planes de Calidad (**EM-300-PR-001**)”. El Plan de la Calidad puede ser un documento independiente o formar parte de otro documento generado bajo el contrato.

El Plan de la Calidad jugará dos roles complementarios:

1. Describe y documenta el sistema de gestión de la calidad a aplicar, necesarios para satisfacer los requisitos contractuales específicos.
2. Describe y documenta, si aplica, la planificación para la realización del producto, en términos de requisitos de calidad del producto, recursos necesarios, control de actividades requerido (verificación, validación, seguimiento, inspecciones, pruebas) y criterios de aceptación.

Las personas involucradas en el contrato tienen acceso al Plan de Calidad. A los proveedores externos (de servicios) se les enviarán las disposiciones específicas contenidas en el Plan de Calidad que sean aplicables a sus actividades y área de responsabilidad.

El MINISDEF o el Representante de Aseguramiento de la Calidad (RAC) se reserva el derecho de rechazar dicho Plan de la Calidad.

## 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

### 6.1.1 RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SISTEMA

La Dirección de Defensa y Seguridad debe planificar las acciones para abordar y tratar los riesgos y oportunidades del sistema de gestión, con el objetivo de prevenir efectos no deseados y lograr la mejora continua del sistema.

Para ello, DyS debe:

- Identificar los riesgos y oportunidades de los procesos del sistema de gestión.
- Establecer e implementar acciones para abordar esos riesgos y oportunidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones llevadas a cabo.
- Revisar los riesgos y oportunidades del sistema periódicamente, cada seis (6) meses.

### 6.1.2 RIESGOS DE PROYECTOS

La Dirección de Defensa y Seguridad y sus proveedores, deberán (si aplica) aportar evidencias de que en la fase de planificación se han considerado los riesgos, incluyendo, pero no limitando a la Identificación de Riesgos, Análisis de Riesgos, Control de Riesgos y Mitigación de Riesgos, tal y como se indica en el procedimiento “Elaboración y Revisión de Ofertas (**EM-300-PR-003**)”.

La planificación deberá iniciarse con la identificación de riesgos durante la revisión del contrato y deberá ser actualizada periódicamente. Estos datos se reflejarán en la Oferta y/o en el Plan de la Calidad del contrato, o en documento aparte si es necesario.

A no ser que se establezca de otra forma en el contrato, la Gestión de Riesgos aplicada debe cumplir los principios generales y las directrices de la norma **UNE-EN ISO 31000:2010**.

En el caso de ser necesario elaborar este tipo de documento, se seguirán las indicaciones de la “Instrucción técnica. Proceso de gestión de riesgos. Elaboración y evaluación de planes de gestión de riesgos (**IT4201 01**)” de la DGAM.

## 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

El grado de cumplimiento de los objetivos definidos por DyS se mide a través de Indicadores de calidad referenciados a los Procesos, los cuales son la base fundamental utilizada como fuente de información para:

- El control de los Procesos.
- El cumplimiento de los objetivos marcados.
- La mejora continua.

De las mediciones realizadas a través de los indicadores se realiza un análisis de los resultados, lo que deriva en la toma de acciones de mejora, correctivas o preventivas necesarias para la eliminación de las desviaciones reales o potenciales que puedan aparecer.

### 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

Cualquier cambio en el Sistema de Calidad (cambios en la Dirección, representante de calidad, instalaciones, alcance...), así como cualquier variación que se produzca en relación con el certificado emitido por la Entidad de Certificación de la norma **UNE-EN-ISO 9001**, deberá ser informado al Área de Inspecciones Industriales (AI) de la DGAM.

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

DyS ajusta sus disponibilidades de recursos humanos, materiales y tecnológicos para asegurar que los contratos en vigor con el Ministerio de Defensa se prestan de acuerdo con los requerimientos establecidos.

#### 7.1.1 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El control de estos equipos de inspección/prueba, incluyendo el soporte lógico que se pueda usar para pruebas, se detalla en el procedimiento interno “Control de Equipos de inspección, medida y Ensayo (**EM-300-PR-005**)”.

Para la realización de las inspecciones/pruebas, DyS utiliza, en general:

- Los equipos de inspección y medida de los que dispone el área de Defensa y Seguridad de Telefónica.
- Los equipos de inspección y medida que proporcionen el cliente o los subcontratistas a los que ha adquirido la obra correspondiente,

Los datos técnicos relativos a los equipos de inspección/prueba están a disposición del cliente/RAC para que pueda comprobar que éstos son adecuados funcionalmente.

### 7.2 COMPETENCIA

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

La competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño de las actividades llevadas a cabo en DyS están definidas en las Fichas de Perfil de Puesto recogidas en el “Manual de Organización y Funciones de DyS (**EM-300-MA-001**)”.

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

Para dar cumplimiento a los requisitos de la **PECAL 2110**, las personas involucradas en el contrato, incluidos los proveedores externos, deben ser conscientes de las disposiciones específicas contenidas en el Plan de Calidad que sean aplicables a sus actividades o área de responsabilidad. Para ello, el Plan de Calidad, o la parte de él que les sea aplicable, se pondrá a disposición de las personas involucradas en el contrato.

## **7.4 COMUNICACIÓN**

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

DyS tiene establecidos los mecanismos y líneas de comunicación necesarias y aceptables con el Cliente y con el Área de Inspecciones Industriales del MINISDEF para el control y seguimiento de los contratos, indicadas en el apartado **7.4.1** Relaciones con la Oficina de Programa y el RAC. Procedimiento

### **7.4.1 RELACIONES CON LA OFICINA DEL PROGRAMA Y EL RAC**

Cuando se notifique el nombramiento de un RAC a un expediente, Telefónica realizará las tareas necesarias para facilitar el acceso del RAC a las instalaciones en las que se desarrollan los trabajos de ese expediente.

Si la Oficina de Programa y/o RAC lo requieren, Telefónica convocará una reunión inicial tras la adjudicación del contrato, a la que asistirán al menos, el responsable de calidad de la Dirección de Defensa y Seguridad y el Jefe del Proyecto, y si fuera necesario, los proveedores externos (de servicios). Dicha reunión se centrará en las disposiciones sobre el Aseguramiento de la Calidad del producto. Tras la misma y si es necesario, Telefónica elaborará acta de reunión y/o correo electrónico en el que se recogerán los principales puntos de dicha reunión.

Telefónica proporcionará los recursos y equipos necesarios para llevar a cabo el Aseguramiento Oficial de la Calidad, y facilitará la documentación, acceso a información, los medios y el personal necesarios para que se lleve a cabo el Aseguramiento Oficial de la Calidad, destinado a verificar:

- El cumplimiento de los requisitos del contrato.
- La conformidad del producto con los requisitos del contrato.
- La ejecución del contrato conforme a la normativa.

A requerimiento del RAC o de la Oficina de Programa, Telefónica proporcionará copia de los subcontratos y pedidos, así como de los documentos contractuales y sus modificaciones que estén relacionados con los productos del contrato.

#### **7.4.1.1 COMUNICACIÓN**

Telefónica acordará con la Oficina de Programa y/o RAC, líneas de comunicación con un nivel adecuado de información, con el objeto de notificarles:

- Los cambios en la organización que afecten a la calidad del producto o al Sistema de Gestión de Calidad.
- Si se ha identificado algún subcontrato o pedido que incluya algún artículo crítico.
- Si se ha rechazado o reparado algún producto que haya adquirido externamente y que haya sido identificado como un riesgo potencial.

- Si algún producto ha sido suministrado por un proveedor externo, cuya selección o posterior actuación hayan sido identificadas como riesgos potenciales.

#### 7.4.1.2 INSPECCIONES

Cuando se requiera una inspección o aceptación formal por parte del RAC o la Oficina de Programa, se lo notificará a Telefónica con un plazo suficiente para realizar las gestiones necesarias, a no ser que se haya establecido de otra forma en el contrato.

- Cuando se trate de inspecciones en las instalaciones de Telefónica, la Oficina del Programa y/o el RAC, deberá comunicar la intención con la antelación suficiente, así como indicar el personal que formará parte de la inspección y las áreas y/o elementos que se desean inspeccionar. Telefónica permitirá el acceso al personal de la Oficina del Programa y/o el RAC a aquellas áreas de sus instalaciones que se vean afectadas por las actividades de este contrato, y pondrá a su disposición las instalaciones, personal y documentación necesarios para llevarla a cabo.
- Cuando se trate de inspecciones en instalaciones de los suministradores o subcontratistas, la Oficina del Programa y/o el RAC lo notificará a Telefónica con la antelación suficiente indicando el personal que formará parte de la inspección y los elementos que se desean inspeccionar con el objeto de informar y coordinar la visita con la empresa objeto de la visita/inspección.

#### 7.4.1.3 RECLAMACIONES

En caso de que el RAC o la Oficina de Programa remita alguna reclamación o deficiencias relativas al contrato, Telefónica las registrará como una Reclamación del Cliente, y en el caso oportuno abrirá una No Conformidad, proporcionando una respuesta al cliente y al RAC que incluya información sobre el análisis de la causa raíz y la acción correctiva, si procede.

### 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

#### 7.5.1 GENERALIDADES

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

#### 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

En DyS se dispone del procedimiento interno “Confección y Codificación de la documentación de DyS (**EM-300-PR-002**)”, en el cual se detallan:

- Los métodos de los procesos y actividades que componen su ciclo de vida.
- Los procesos de creación, edición, revisión, aprobación, publicación, archivo, distribución, etc. de los documentos
- Los métodos de codificación para la documentación.
- La sistemática para la confección de la documentación.

### 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

En el procedimiento interno de “Confección y codificación de la documentación de DyS (**EM-300-PR-002**)” se regula la gestión, elaboración y control de la documentación en DyS.

- La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra disponible en la herramienta corporativa NORMATEL, en la Web de Telefónica de España, asociados a los procesos a los que hacen referencia.
- Los documentos de uso interno en DyS que se encuentran disponibles en el servidor del Área de Defensa y accesibles desde la web de Calidad de DyS.

Independientemente de que se trate de documentación elaborada por DyS o procedente de subcontratistas u organizaciones externas, se establece un proceso que refleja el ciclo de vida de la documentación, el cual contempla las siguientes fases (dependiendo del tipo de documentación aplicarán unas determinadas fases o no):

1. Creación y edición.
2. Revisión y aprobación.
3. Publicación y archivo.
4. Distribución
5. Modificación.
6. Derogación de documentos.
7. Entrega al cliente.
8. Finalización del proyecto.

La Dirección de Defensa y Seguridad permitirá el acceso al Representante para el Aseguramiento de la Calidad (RAC) o al Cliente, a todos los registros de los contratos, en el formato que se acuerde entre las partes.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

DyS tiene definidos y planificados los Procesos para la realización de los Productos y la Prestación de los Servicios contratados con el Ministerio de Defensa. Los procesos en los que está inmerso DyS están desarrollados en el apartado **8.5** Producción y Prestación del Servicio.

La identificación, documentación e interrelaciones de los procesos que configuran la gestión de la actividad de DyS se realiza por medio de un mapa de procesos (ubicado en la Web de Telefónica de España), donde se establecen los criterios y metodología necesarios para su operatividad y control, así como la asignación de los recursos pertinentes.

En los casos en los que sea necesario, existe documentación de referencia (procedimientos, instrucciones, manuales, etc.) para cada uno de los procesos, que describen de una forma clara y sencilla la sistemática de ejecución de las actividades descritas.

## 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

### 8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Dirección de Defensa y Seguridad que atiende al MINISDEF establece los canales y procedimientos de comunicación necesarios, consensuándolos con el Cliente en cada contrato, a fin de adecuarse a las necesidades del mismo.

### 8.2.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Por las características de los contratos con el Ministerio de Defensa, en DyS los procesos relacionados con la determinación y la revisión de los requisitos del producto o servicio se encuentran documentados en el procedimiento “Elaboración y Revisión de Ofertas (**EM-300-PR-003**)”.

Los requisitos del cliente y las actuaciones previas a la presentación de una oferta son revisados por DyS antes de su aceptación, con objeto de asegurar:

- Que se han entendido y definido sin ambigüedades.
- Que están documentados.
- Que se tiene capacidad para satisfacerlos.
- Que cualquier riesgo potencial ha sido identificado y valorado.

Se debe identificar o solicitar la identificación de los requisitos y funciones del producto que están relacionados con características críticas, tales como la salud, seguridad, prestaciones y garantía de funcionamiento.

## 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

El método para realizar el control del diseño por DyS queda definido en el Procedimiento “Diseño y Especificación de Requisitos (**EM-300-PR-015**)”, que establece la sistemática a seguir para controlar y verificar las especificaciones y el diseño de los productos o servicios, asegurándose que se cumplen los requisitos especificados.

Es obligatoria la revisión y verificación del diseño, reflejándose el resultado de estos procesos en el formato “Registro de Control Interno (**CI01**)”.

La validación del diseño se realiza por medio de las pruebas finales de aceptación y durante el período de garantía, siguiendo con lo indicado en el procedimiento “Planes y Protocolos de Pruebas (**EM-300-PR-012**)”.

Los cambios, desviaciones y concesiones contractuales que puedan afectar al diseño contratado se gestionarán de acuerdo lo indicado en el Procedimiento “Diseño y Especificación de Requisitos (**EM-300-PR-015**)”.

## 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

El método para gestionar las compras en DyS queda definido en los dos procedimientos de los que dispone DyS para realizar las compras a suministradores, uno diferente para cada jurídica:

- “Compras en Telefónica de España de DyS (**EM-300-PR-006**)”.
- “Compras en Telefónica Soluciones de DyS (**EM-300-PR-013**)”.

Estos procedimientos establecen la sistemática a seguir en la elaboración de la documentación para las compras/subcontrataciones, con el objeto de asegurar que la documentación es correcta y que describe correctamente los requisitos que debe cumplir el producto comprado y/o los subcontratistas.

La documentación, la especificación de requisitos de los productos/servicios que se compren y la verificación de los servicios subcontratados será definida por DyS. Sin embargo, los aspectos de evaluación de subcontratistas y de verificación de materiales comprados (si aplica) están asignados a las Direcciones Centrales de TdE, encargadas de dichas tareas. No obstante, DyS mantiene una valoración continua para sus proveedores habituales.

Como requisito OTAN, en los contratos con el Ministerio de Defensa:

- Si el RAC del contrato y/o el Cliente los solicita, se entregará copia de las subcontrataciones realizadas o peticiones de compras de equipamiento relativas a dicho contrato.
- Se notificarán al RAC y/o al Cliente cualquier subcontratación o pedidos de material que hayan sido identificados como constituyentes o involucren riesgos, siendo documentado de acuerdo a lo indicado en el apartado **8.1** Planificación y control operacional.
- Se notificará al RAC y/o comprador si se ha identificado algún subcontrato o pedido que incluya algún artículo crítico, un volumen de trabajo considerable, diseño, soluciones técnicas inmaduras, o aquellas situaciones en las que el desempeño del proveedor externo se desconoce o es motivo de preocupación.
- Se notificará al RAC y/o al Cliente sobre cualquier producto o parte del mismo que haya sido rechazado o reparado, el cual haya sido identificado como posible riesgo o suministrado, por un proveedor cuya selección o posterior actuación, hubiese sido identificada como que implicaba riesgos.

## 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

### 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

Para garantizar que la producción y provisión del servicio estén bajo condiciones controladas, DyS ha desarrollado procedimientos que describen como llevar a cabo los diferentes procesos que se realizan para la ejecución de los contratos con el Ministerio de Defensa, siendo estos:



- “Gestión de riesgos para proyectos de DyS (**EM-300-PR-009**)”, para dar respuesta al proceso **P801**- Proceso de Gestión del Riesgo.
- “Gestión de la configuración de DyS (**EM-300-PR-011**)”, para dar respuesta al proceso **P808** - Proceso de Gestión de la Configuración.
- “Diseño y Especificación de Requisitos (**EM-300-PR-015**)”, para dar respuesta al proceso **P851** - Control del Diseño y Desarrollo DyS.

#### 8.5.1.1 CONTRATACIÓN

Para cada Concurso, la Oficina del Programa entrega a DyS un Pliego de Bases (Pliego de Prescripciones Técnicas y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) para que prepare una oferta que recoja los requisitos de dicho pliego, detallando los medios necesarios para llevarlo a cabo. La oferta se prepara y revisa en base al procedimiento “Elaboración y Revisión de Ofertas (**EM-300-PR-003**)”. Cuando se ha realizado dicha revisión, se aprueba formalmente la oferta y se remite al cliente para, si procede, formalizar el contrato correspondiente.

Una vez adjudicado el expediente, si es necesario, se realizarán visitas de replanteo previos en las instalaciones afectadas por el contrato, consultándose con otros organismos y/o posibles subcontratistas implicados, a fin de evitar cualquier riesgo. Para ello, se seguirá lo indicado en la instrucción “Replanteo de Mediciones y Planificaciones (**EM-300-IN-002**)”.

#### 8.5.1.2 SEGUIMIENTO DEL PROYECTO CONJUNTAMENTE CON EL CLIENTE

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente de los procedimientos “Planes de la Calidad de DyS (**EM-300-PR-001**)” y “Planes y Protocolos de Pruebas de DyS (**EM-300-PR-012**)”,

Después de formalizada la contratación, los representantes de DyS realizan un seguimiento de los trabajos del proyecto/expediente, aplicando los medios y controles que consideren más apropiados. Para ello, podrán realizar reuniones de seguimiento a petición del cliente.

En dichas reuniones participarán todos los organismos involucrados (cliente, telefónica, proveedores...) y se informará al RAC de la celebración de estas reuniones. Si se considera necesario, Telefónica y/o sus proveedores podrán elaborar:

- Informes de progreso del proyecto/expediente, donde se resume la evolución del mismo hasta la fecha, el seguimiento de los riesgos, etc.
- Actas de la reunión.

#### 8.5.1.3 PLANIFICACIÓN DEL CONTRATO/EXPEDIENTE

Una vez que el cliente ha aceptado la oferta y se ha firmado el correspondiente contrato:

- El Jefe de proyecto/expediente, si lo considera oportuno o no está incluida en otro documento, prepara la planificación completa del proyecto (Plan de Trabajos o Proyecto de Ingeniería del Sistema), que incluye la planificación del diseño.
- El Jefe de Proyecto, preparará también el Plan de la Calidad que será de aplicación al proyecto.

Ambos planes se complementan, debiendo contener, entre otros aspectos:

- Los hitos y actividades relacionados con el diseño, la instalación y la entrega, indicando las relaciones de dependencia que tengan entre sí.
- Las actividades que puedan ser críticas en el tiempo.
- Las necesidades de acopio de componentes y equipos.
- Las necesidades de subcontratación.
- Las actividades de seguimiento de la evolución del proyecto.
- Las revisiones, verificaciones, inspecciones y pruebas a realizar para comprobar la idoneidad del proceso.
- Los documentos entregables del proyecto.

Ambos documentos son revisados técnica y formalmente por el personal designado al efecto y, una vez corregidas las posibles desviaciones, son aprobados internamente.

Estos procesos se describen más detalladamente en los procedimientos “Planes de la Calidad (**EM-300-PR-002**)” para el plan de la calidad y “Diseño y Especificación de Requisitos (**EM-300-PR-015**)” para el plan de trabajos.

#### **8.5.1.4 REALIZACIÓN DEL DISEÑO**

Previamente a la realización del diseño pueden ser necesarios visitas y/o replanteos de confirmación en las instalaciones del cliente, para ampliar información de detalle sobre el terreno y realizar las mediciones necesarias. Este proceso se describe más detalladamente en la instrucción “Replanteo de Mediciones y Planificaciones (**EM-300-IN-002**)”.

Una vez realizadas y documentadas las visitas/replanteos se procede a la ejecución del diseño, según la planificación realizada previamente en el plan de trabajos. Las actividades son las siguientes:

- Determinación y revisión de los datos de partida del diseño.
- Elaboración de los datos finales del diseño (documentos de especificación y diseño, proyectos de ingeniería de implantación o PII, a nivel de emplazamiento y/o a nivel global de sistema).
- Revisión y verificación del diseño (PII) en las fases planificadas.
- La validación del diseño no se realiza en este momento, sino que se lleva a cabo una vez realizada la instalación global mediante las pruebas finales.

Este proceso se describe más detalladamente en el procedimiento “Diseño y Especificación de Requisitos (**EM-300-PR-015**)”, en el procedimiento “Planificación de Actividades Técnicas/PII (**EM-300-PR-014**)” y en el procedimiento “Planes y Protocolos de Pruebas de DyS (**EM-300-PR-012**)”.

#### **8.5.1.5 ACOPIO DE COMPONENTES Y EQUIPOS**

La adquisición de equipos y/o componentes se realiza habitualmente a los proveedores homologados de Telefónica. Los documentos de solicitud de ofertas, compra o pedido deben describir de forma clara el producto solicitado incluyendo los requisitos necesarios (técnicos, de gestión, de seguridad, etc.). Dichos documentos deben ser revisados y autorizados por el personal asignado a tales fines.

Además, deberán verificarse los componentes y equipos adquiridos mediante inspecciones visuales, comprobación del listado de componentes y mediante los protocolos de prueba establecidos.

Este proceso se describe más detalladamente en los procedimientos “Compras en Telefónica de España de DyS (**EM-300-PR-006**)” y “Compras en Telefónica Soluciones de DyS (**EM-300-PR-013**)”.

#### **8.5.1.6 SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y DESARROLLO/FABRICACIÓN**

Habitualmente los procesos de instalación y desarrollo/fabricación se realizan mediante subcontratación. El Jefe de proyecto/expediente debe gestionar la contratación de dichos servicios teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- El subcontratista ha de seleccionarse, siempre que sea posible, de entre las empresas homologadas por Telefónica.
- Al subcontratista se le notifica la obligación de permitir el acceso a los centros donde se realicen los trabajos relacionados con el subcontrato a personal de DyS, e incluso del cliente de DyS, con objeto de hacer las verificaciones, inspecciones, pruebas o evaluaciones que se estimen oportunas para asegurar la calidad de los procesos y/o productos.
- La documentación técnica o especificaciones de la subcontratación (incluidas las especificaciones de las operaciones de instalación) constituye la base de los requisitos de calidad que se exigirán al subcontratista para la aceptación de los trabajos.
- El incumplimiento de las especificaciones técnicas (incluidas las del proceso de instalación) o de calidad es motivo de rechazo de los trabajos realizados por el subcontratista.
- Cuando sea de aplicación, debe prepararse o aprobarse una relación de documentación específica que deberá elaborar el subcontratista, distinguiendo entre la entregable a DyS y la que debe mantener para consulta. Como guía se citan algunos de los documentos que se podrán exigir:
  - Plan de trabajos/calidad.
  - Instrucciones de trabajo/control.
  - Plan de instalación.
  - Planes y protocolos de pruebas.
  - Registros de calidad y control.
  - Relación de equipos de inspección y prueba a utilizar, etc.

Los equipos de medida y prueba que utilice el subcontratista en las pruebas de aceptación deberán tener actualizada su confirmación metrológica, visible en la etiqueta y/o demostrable mediante certificados.

Se deben acordar y especificar los métodos de seguimiento y control de la actuación del subcontratista. Por ejemplo, a través de reuniones, revisiones, inspecciones, informes, etc.

Se pueden ver más detalles respecto de los requisitos exigibles para instalación, desarrollo/fabricación en los procedimientos “Compras en Telefónica de España de DyS (**EM-300-PR-006**)” y “Compras en Telefónica Soluciones de DyS (**EM-300-PR-013**)”.

### 8.5.1.7 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN, DESARROLLO Y PRODUCCIÓN SUBCONTRATADOS

Las actividades de seguimiento y control que se aplican al trabajo subcontratado consisten en:

- Verificar el cumplimiento del plan de la calidad de DyS y del elaborado por los subcontratistas, cuando aplique.
- Verificar y evaluar el cumplimiento y la idoneidad del trabajo, incluyendo la utilización de los recursos previstos, a través de visitas, inspecciones, reuniones, etc.
- Conocer y analizar las incidencias o riesgos que hayan afectado o puedan afectar a las operaciones de instalación y desarrollo/producción.
- Mantener informado al cliente de la situación general de los trabajos, de las incidencias de relevancia que le afecten y de las acciones tomadas para su resolución.

Todo ello debe documentarse, de modo que queden registradas las actividades realizadas (verificaciones, evaluaciones, etc.) y los resultados de las mismas, incluyendo las incidencias detectadas y las resoluciones adoptadas.

### 8.5.1.8 INSPECCIÓN Y PRUEBAS FINALES

La operativa de las inspecciones y pruebas se encuentra detallada en el procedimiento "Planes y Protocolos de Pruebas de DyS (**EM-300-PR-012**)".

Una vez que se ha realizado la instalación o completado el desarrollo/producción deben realizarse las inspecciones y pruebas finales, las cuales pueden ser:

- Inspecciones y pruebas de aceptación de DyS a los subcontratistas, que se realizan en base a listas o protocolos de inspección/pruebas aplicables a la totalidad de los elementos relevantes que DyS recepciona.
- Inspecciones y pruebas de aceptación del cliente a DyS, que se realizan en base a los mismos protocolos de las Inspecciones y pruebas de aceptación de DyS a los subcontratistas (si cubren la totalidad de los requisitos), pudiéndose ejecutar total o parcialmente, según la decisión del cliente en cada caso. Cuando se considere conveniente y de acuerdo con el cliente, estas pruebas podrán ejecutarse de manera simultánea con las de aceptación a los subcontratistas.

Tras las pruebas, deberán registrarse documentalmente las Actas de pruebas, donde se recogerán:

- Los resultados de estas pruebas.
- Las posibles no conformidades, problemas o defectos que surjan, en cuyo caso deberán establecerse las acciones correctivas adecuadas.
- La identificación de los equipos de inspección y medida/prueba utilizados para las pruebas de aceptación, y verificarse que su confirmación metrológica está actualizada (mediante etiquetas y/o certificados).

#### 8.5.1.9 RECEPCIÓN DEL EXPEDIENTE POR EL CLIENTE

Cuando todas las pruebas incluidas en el Plan de Pruebas del expediente o solicitadas por el Cliente se hayan ejecutado satisfactoriamente podrá procederse a la entrega del producto final al Cliente para lo cual DyS deberá preparar o aportar la documentación requerida en los Pliegos.

En el caso de que se haya nombrado RAC, se presentará para su refrendo un Certificado de Conformidad del alcance de la recepción, donde se citan también las posibles desviaciones, concesiones, cambios, reparos y observaciones que queden pendientes.

#### 8.5.1.10 SERVICIO POSVENTA

Aplica lo indicado procedimiento Servicio postventa de DyS (**EM-300-PR-008**)", o documentos que los sustituyan.

Normalmente, todos los productos gestionados por DyS incorporan un periodo de garantía tras su entrega. Si durante este periodo hubiera alguna incidencia de garantía, DyS llevará a cabo la corrección de las mismas necesario para asegurar que el producto final entregado continúa cumpliendo los requisitos especificados.

#### 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Se realizará la identificación de las partes y/o elementos hasta el nivel de unidad mínima reemplazable de los distintos equipos, obras y/o sistemas se encuentra en principio en los Proyectos de Ingeniería.

Cuando la trazabilidad de los componentes sea un requisito, se identificarán unitariamente a nivel de unidad mínima reemplazable.

La identificación del estado de inspección/prueba de estos productos se realiza a través de la documentación generada en la realización de dichas inspecciones/pruebas

Se pueden ver más detalles respecto a este punto en los procedimientos "Gestión de la Configuración (**EM-300-PR-011**)"; "Diseño y Especificación de Requisitos (**EM-300-PR-014**)", "Planes y Protocolos de Pruebas de DyS (**EM-300-PR-012**)",

#### 8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Los productos suministrados por el cliente son productos para incluir en el producto final objeto del contrato.

Con estos productos se actuará según lo indicado en el procedimiento "Control de los productos suministrados por el Cliente de DyS (**EM-300-PR-007**)" "del siguiente modo:

- Serán probados o inspeccionados por DyS, documentándose los resultados y expresando si cumplen los requisitos mínimos para su utilización.
- En caso de que no cumplieren los requisitos mínimos se notificará al cliente (Oficina del Programa, RAC, etc.) para negociar y consensuar las acciones a tomar.

- Si DyS admitiese la custodia de dichos productos, el Jefe de proyecto/expediente responsable deberá tomar las medidas oportunas para su correcto almacenamiento y conservación.

#### 8.5.4 PRESERVACIÓN

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

Se pueden ver más detalles respecto a este punto en los procedimientos “Compras en Telefónica de España DyS (**EM-300-PR-006**)”, “Compras en Telefónica Soluciones DyS (**EM-300-PR-013**)” y “Planes y Protocolos de Pruebas de DyS (**EM-300-PR-012**)”.

En los contratos con Aseguramiento de Calidad PECAL:

- Las fechas de vencimiento de los productos con vida útil limitada deben estar bajo control.
- Si procede, el control de la fecha de vencimiento o de la vida útil debe ser aplicado durante el mantenimiento, servicio, almacenamiento o cuando el producto esté instalado.
- Antes de la entrega del producto, debe identificarse y comunicarse al RAC y/o comprador su vida útil remanente.

DyS debe controlar que las entregas de materiales por los subcontratistas se realizan adecuadamente. Los subcontratistas correspondientes son los únicos responsables tanto del material como de su manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega.

Una vez aceptadas las Inspecciones y pruebas de aceptación de DyS a los subcontratistas, el material pasa a ser responsabilidad de Telefónica y/o del Cliente.

#### 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando es aplicable, por el cliente.

En el caso de proyectos con requisito PECAL:

- El RAC y/o comprador se reservan el derecho de rechazar los productos no conformes.
- Telefónica se compromete a proporcionar un Certificado de Conformidad al RAC y/o comprador (Siempre que se especifique en el PPT).
- Telefónica es el único responsable de que los productos que proporciona al comprador cumplen los requisitos.
- Los requisitos del comprador sobre las concesiones son también aplicables a los procesos subcontratados o a los productos comprados. El suministrador debe revisar cualquier solicitud de los proveedores externos antes de remitirla al RAC y/o comprador.

- Telefónica conserva información documentada sobre las cantidades autorizadas y las fechas de vencimiento de los permisos de concesión y desviación. El suministrador debe asegurar el cumplimiento de los requisitos del contrato cuando venza la autorización.
- Telefónica informará al RAC y/o comprador sobre los productos no conformes recibidos de un proveedor externo que haya sido objeto de Aseguramiento Oficial de la Calidad.

Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, que incluye: Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; y Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

## 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La Dirección de Defensa y Seguridad Nacional-Área de Defensa tiene establecido una superficie para segregar productos no conformes ubicada en el Almacén de Defensa, los productos no conformes serán etiquetados como "NO CONFORME" una vez identificados y ubicados en la superficie indicada.

Para el tratamiento de los productos/servicios/salidas no conformes DyS actuará de la siguiente manera:

- a) Informará al Cliente y/o RAC.
- b) Si procediera el uso de material no conforme se requerirá la aceptación del cliente y /o RAC bajo concesión/desviación.

Si en las pruebas de aceptación de DyS hacia sus subcontratistas se detectan fallos o defectos sobre elementos o componentes se realizarán las anotaciones correspondientes en los informes de resultados de las pruebas y se requerirá al subcontratista su resolución (ver el procedimiento "Planes y Protocolos de Pruebas de DyS (**EM-300-PR-012**)").

Si durante las pruebas de aceptación del Ministerio de Defensa hacia DyS, se detectan fallos sobre productos finales, del mismo modo descrito en el párrafo anterior, se realizarán las anotaciones correspondientes en las hojas de resultados y se definirán y aplicarán las acciones correctivas adecuadas, antes de su entrega al Cliente, según se establece en el procedimiento "Gestión de No Conformidades, Observaciones y Acciones Correctivas de DyS (**EM-300-PR-004**)".

Si se detectan defectos o fallos en el diseño que realiza DyS o en cualquier otro producto bajo soporte documental se actuará según lo indicado en los procedimientos Diseño y Especificación de Requisitos (**EM-300-PR-015**) y "Confección y Codificación de la documentación de DyS (**EM-300-PR-002**)" respectivamente.

Los productos que presentan defectos o incumplimientos se identifican según se establece a continuación, evitando su utilización o entrega posteriores:

- Para redes, sistemas, infraestructuras, bien aislados o bien integrados, mediante su correspondiente registro documental de inspección o prueba.
- Para productos bajo soporte documental, aplicando lo dispuesto en la normativa vigente de control de la documentación (ver el procedimiento “Confección y Codificación de la documentación de DyS (**EM-300-PR-002**)”).

Una vez realizado un análisis y evaluación sobre los productos que se consideren no conformes, la decisión que el Jefe de proyecto/expediente o Gerente tome sobre ellos podrá ser alguna de las siguientes (en función de las circunstancias):

- Requerir al subcontratista su cambio inmediato por otros que sean conformes antes de su entrega final al Cliente.
- Corregirlos, si han sido elaborados por DyS (diseño y documentación en general).
- Aceptarlos tal como están, previa concesión o autorización del cliente (no se espera que este caso se produzca en la práctica).

Cuando los productos no conformes sean reparados, corregidos, cambiados o vueltos a desarrollar (por DyS o sus subcontratistas) deberán revisarse, probarse o inspeccionarse de nuevo para comprobar su conformidad con los requisitos especificados.

## 8.8 GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

Aplica lo indicado en procedimiento “Gestión de la Configuración (**EM-300-PR-002**)”.

Cuando el proyecto esté sujeto a PECAL, o bien sea un requisito del pliego, deberá llevarse a cabo una Gestión de la Configuración, cuyo principal objetivo es documentar y proporcionar una visibilidad completa de la configuración actual del producto y del estado de cumplimiento de los requisitos funcionales y físicos.

La Gestión de la Configuración quedará recogida en un Plan de gestión de la configuración, cuyo contenido mínimo será:

- Características de la herramienta utilizada para gestionar la configuración.
- Identificación de la configuración.
- Control de la configuración.
- Seguimiento del estado de la configuración.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 9.1.1 GENERALIDADES

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**)”, o documentos que lo sustituyan.



Para la evaluación del desempeño y la eficacia del sistema de gestión, DyS dispone de una sistemática de indicadores de proceso, cuyo seguimiento es punto de partida para la detección de oportunidades de mejora que contribuyan a mantener la mejora continua del sistema de calidad.

Para garantizar que las características de los productos/servicios se ajustan a los requisitos del Cliente antes de su presentación o liberación, DyS tiene establecido el procedimiento "Planes y Protocolos de Pruebas de DyS (**EM-300-PR-012**)".

Si el proyecto está sujeto a PECAL, durante la finalización de los contratos con el Ministerio de Defensa y previo a la recepción formal de los productos/servicios, Telefónica emitirá un Certificado de Conformidad siguiendo los modelos establecidos al efecto por el Área de Inspecciones Industriales del MINISDEF, al RAC y/o al Cliente, a fin de garantizar que los productos/servicios se ajustan a los requisitos contractuales.

### 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)" (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

En lo referente al MINISDEF, la comunicación es directa y la satisfacción o no en un determinado momento se percibe de manera directa y pronta, corrigiéndose cualquier desviación casi inmediatamente.

### 9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)" (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)" (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan, y desarrollado en el proceso "Realizar Revisiones Internas (**P91102**)".

Cuando se realicen auditorías internas a DyS, se tendrán en cuenta los requisitos contractuales y la normativa PECAL aplicable.

La Dirección de Calidad de Telefónica y/o DyS, informará al RAC del contrato y/o al Cliente, de las no conformidades, identificadas durante la auditoría interna, a no ser que se haya acordado de otro modo.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)" (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

En el caso de DyS, al existir requisitos especiales aplicables a los contratos y teniendo un Comité de Calidad interno, enfocado a la mejora continua de la calidad en los contratos con el Ministerio de Defensa, se procederá a realizar una revisión de la gestión, los procesos internos y los procedimientos asociados y de aplicación en dichos contratos.

La periodicidad de la revisión se realizará en el primer cuatrimestre del año siguiente al que corresponden los datos analizados.

Para la revisión de la Gestión de la Calidad de DyS, se tomará en cuenta, entre otros:

- Resultados de las auditorías internas y externas.
- Actas del Comité de Calidad de DyS.
- Informe de Revisión por la Dirección (ISO 9001)
- Plan de Acciones Correctivas y Preventivas de Auditorías externas e internas de DyS.
- Resultado de Indicadores
- Seguimiento de Proyectos
- Seguimiento de Objetivos
- Quejas / comentarios del RAC

Los registros de entrada para la revisión de DyS, relativos a los contratos con el Ministerio de Defensa, estarán a la disposición del RAC y/o del Cliente.

Los resultados relativos a los contratos con el Ministerio de Defensa están plasmados en el Informe de Revisión por la Dirección del sistema de Gestión de la Calidad en DyS, el cual estará a la disposición del RAC y/o del Cliente.

DyS notificará al RAC y/o al Cliente cualquier cambio significativo en la organización que pueda afectar a la calidad del producto o al Sistema de Gestión de la Calidad, así como las acciones propuestas, resultado de la revisión, que puedan afectar la conformidad con los requisitos contractuales.

## 10. MEJORA

### 10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), así como en el procedimiento “Gestión de No Conformidades, Observaciones y Acciones Correctivas de DyS (**EM-300-PR-004**)”, o documentos que los sustituyan.

### 10.2 MEJORA CONTINUA

Aplica lo indicado en el apartado correspondiente del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (**TE-000-MA-003**), o documentos que lo sustituyan.

## 11. REQUISITOS ADICIONALES OTAN

Al ser el MINISDEF nuestro cliente, y aplicarnos en nuestros contratos lo indicado en la norma PECAL, DyS deberá cumplir:

### **11.1 ASISTENCIA AL ASEGURAMIENTO OFICIAL DE LA CALIDAD (AOC)**

Ofrecer al Representante para el Aseguramiento de la Calidad (RAC):

- Los locales e instalaciones necesarias para la correcta cumplimentación de su trabajo, así como la ayuda que fuera solicitada por el RAC para la verificación, documentación o entrega del material.
- El derecho de acceso a cualquier zona de las instalaciones propias o de los subcontratistas donde se esté realizando parte del trabajo contratado.
- Facilidades para verificar que se cumplen los procedimientos del Sistema de la Calidad y que los materiales o servicios cumplen los requisitos del contrato.
- Los medios y personal necesarios para la realización de las evaluaciones, verificaciones, validaciones, pruebas e inspecciones que se precisen.
- Las facilidades de seguimiento del contrato/expediente que se contemplan en el Plan de la Calidad correspondiente.
- La posibilidad de evaluar sin restricciones el cumplimiento de los requisitos de esta publicación por parte de los proveedores externos. El suministrador será informado antes de realizar dicha evaluación.

### **11.2 PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS PARA SU LIBERACIÓN**

Telefónica se asegurará que solo presenta productos aceptables destinados para su liberación o entrega final al RAC y/o Cliente. El RAC y/o comprador se reservan el derecho para rechazar productos no conformes.

En el caso de que el proyecto esté sujeto a PECAL, al liberar el producto el suministrador debe proporcionar un Certificado de Conformidad al RAC y/o comprador.

Cuando se requiera la realización de cualquier actividad de inspección final o aceptación formal por parte del RAC y/o comprador, Telefónica deberá notificarlo con un plazo suficiente para realizar las gestiones necesarias, a no ser que se haya establecido de otra forma en el contrato.