



**ENTIDAD EMISORA**

**TELEFÓNICA DE ESPAÑA**

**FECHA**

**MAYO 2023**

**TÍTULO**

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, OBSERVACIONES  
Y ACCIONES CORRECTIVAS EN PROYECTOS DE DYS**

**CÓDIGO**

**EM-300-PR-004**

**EDICIÓN**

**4**

**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

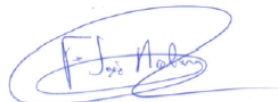
## ÍNDICE

<b>I. OBJETO E INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>II. CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>III. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>1. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES.....</b>	<b>6</b>
1.1 Identificación de las No Conformidades .....	6
1.1.1 Quejas y Reclamaciones del Cliente .....	6
1.2 Apertura de la No Conformidad.....	7
1.3 Descripción detallada de la No Conformidad .....	7
1.4 Análisis de la Causa Raíz.....	7
1.4.1 Crear un equipo de trabajo.....	7
1.4.2 Obtener información .....	7
1.4.3 Analizar la información y comprobar situaciones similares .....	8
1.4.4 Determinar las causas raíz .....	8
1.4.5 Definir las acciones correctivas .....	8
1.5 Implantar las acciones correctivas.....	8
1.6 Seguimiento de las acciones .....	8
1.7 Cierre de No Conformidades.....	9
1.8 Control de eficacia .....	9
<b>2. BASE DE DATOS PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES.....</b>	<b>9</b>

### EDICIONES Y REVISIONES

Edición	Fecha	Apartados que cambian	Descripción
1	25/07/2019	Todos	Primera edición del documento
2	14/05/2021	1.6, 17 y 1.8	Se ha añadido el procedimiento de control de eficacia, ampliándolo y compartimentándolo en diferentes apartados.
3	10/11/2022	1.1 y 2	Se incluye la aportación de evidencias de información al RAC en la base de datos de no conformidades y observaciones.
4	15/05/2023	1.2	Se incluye la materialización de un riesgo por la apertura de una no conformidad.

### ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Edición	Fecha	Elaborado	Revisado	Aprobado
3	15/05/2023	Sergio García Montalvo	Ana Rubio Canales	Francisco J. Molina Mena
		Fátima Muñoz Curado		
		Técnico de Calidad	Responsable de Calidad	Dir. Ingeniería y Desarrollo de Negocio de Defensa

### DEROGACIONES

La aprobación de este documento deroga la edición 3 del documento “Gestión de No Conformidades, Observaciones y Acciones Correctivas en proyectos de DyS”, Ref. **EM-300-PR-004**, 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

En este documento se describen las actividades necesarias para el control de las No Conformidades y Observaciones detectadas durante el desarrollo de los proyectos del Área de Defensa, y las definición e implantación de sus acciones correctivas.

Por tanto, en este documento:

- Se definirá la forma para la identificación y control de las No Conformidades y Observaciones.
- Se definirá y documentar las acciones correctivas adecuadas para eliminar las causas de las No Conformidades y Observaciones que se detecten.
- Se definirá y documentar las acciones preventivas adecuadas para eliminar las causas de los problemas potenciales que se detecten.
- Se establecerá la forma en que se tratan las acciones correctivas y preventivas definidas, de manera que se garantice su ejecución al nivel adecuado.
- Se verificará y asegurará la eficacia de las acciones correctivas y preventivas adoptadas.

## II. CAMPO DE APLICACIÓN

Este Procedimiento va dirigido a todo el personal del Área de Defensa con responsabilidades en la detección y tratamiento de No Conformidades y Observaciones identificadas en el ámbito de los proyectos del Área de Defensa.

## III. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

En la elaboración de esta Instrucción se ha tenido en cuenta la siguiente documentación:

### 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”
- Gestión de No Conformidades (NC), Acciones Correctivas (AC), Acciones Preventivas (AP), Desviaciones, Concesiones y Cambios Durante el AOC (**PA/42/03**)

### Documentación interna

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (**TE-000-MA-003**).
- Servicio Postventa de DyS (**EM-300-PR-008**).

## IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable, con el objeto de evitar su repetición.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad: (NC)** Incumplimiento de algún requisito especificado en la oferta / contrato / pedido / carta de aceptación u otros medios.

- **Observación: (OB)** Acción pendiente de realizar para el cumplimiento del requisito.
- **Análisis de la Causa Raíz (ACR):** Método para la resolución de problemas que intenta evitar la recurrencia de un problema o defecto a través de identificar sus causas.

## 1. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

### 1.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

Durante el desarrollo de un proyecto pueden surgir cualquier problema, defecto o incumplimiento de algún requisito especificado en el pliego, oferta, contrato...

En el ámbito de un Proyecto, las No Conformidades u Observaciones pueden ser detectadas por el cliente, RAC o cualquier integrante del equipo, los cuales tienen la responsabilidad de comunicárselo al Área de Calidad de Defensa para que tome las medidas oportunas.

Así mismo, el Área de Calidad deberá informar de la identificación y el estado de cada no conformidad al RAC responsable del proyecto afectado, aportando evidencia de ello en la base de datos para la gestión de no conformidades y observaciones.

#### 1.1.1 QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE

Telefónica registrará como una Reclamación del Cliente las reclamaciones o deficiencias relativas al contrato, y abrirá una No Conformidad. En general, las quejas y reclamaciones del cliente pueden tener su origen en alguna de las entidades siguientes:

- La Oficina del Programa.
- El RAC del proyecto/expediente (Representante de Aseguramiento de la Calidad del Ministerio de Defensa).

Las quejas y reclamaciones del cliente pueden producirse en varias ocasiones:

- Si se producen antes de la aceptación/entrega definitiva del proyecto/expediente, se tratarán según lo indicado en este apartado.
- Las que se realicen después de la aceptación/entrega, se tratarán según lo indicado en el procedimiento "Servicio Postventa de DyS (**EM-300-PR-008**)".

El Jefe de proyecto/expediente (u otros niveles superiores de dirección cuando las quejas o reclamaciones trasciendan del ámbito concreto de un proyecto o bien se consideren de gran importancia) deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Reflejar por escrito las quejas/reclamaciones recibidas
- Dar respuesta al cliente en un plazo razonable (en función de la dificultad del caso, esta respuesta podrá resolver la reclamación totalmente o bien fijará un plazo estimado para su resolución final).
- Se deberá proporcionar una respuesta al originador de la reclamación o deficiencia que incluya información sobre el análisis de la causa raíz y la acción correctiva.
- Cuando, después del estudio de la queja o reclamación, se deduzca que existe una no conformidad u observación, se seguirá con lo establecido en el **apartado 1** Gestión de no conformidades y observaciones.
- Mantener informado al Representante de Calidad de DyS de dichas quejas/reclamaciones y de su resolución final, quién a su vez mantendrá informado al RAC cuando éstas sean significativas.

Para el registro y seguimiento de las quejas y reclamaciones del cliente, normalmente, se utilizará la Base de Datos para la Gestión de No Conformidades.

## **1.2 APERTURA DE LA NO CONFORMIDAD**

La condición de apertura de un No Conformidad u Observación es la detección de cualquier problema o defecto, o incumplimiento de algún requisito o reclamaciones formales de clientes.

Las No Conformidades u Observaciones pueden ser identificadas por las figuras descritas, que intervienen en el proyecto, y que las hace llegar al Área de Calidad de Defensa para su tramitación.

La apertura de una no conformidad puede derivar de la materialización de un riesgo, a criterio del Área de calidad, tal y como se establece en el procedimiento "EM-300-PR-009: Gestión de Riesgos para Proyectos de DYS".

El Área de Calidad de Defensa analiza la No Conformidad u Observación detectada y en el caso de que proceda, se registrará en la base de datos (ver **apartado 3** Base de Datos para la Gestión de No Conformidades y Observaciones). En el registro deberán indicarse los siguientes apartados:

## **1.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA NO CONFORMIDAD**

Se deberá realizar una descripción detallada de la No Conformidad u Observación, en la cual se incluirá el grado de detalle necesario para su completa identificación, indicando las unidades o elementos afectados.

## **1.4 ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ**

Posteriormente, se realizará el Análisis de la Causa Raíz (ACR), el cual es un método para investigar las causas que han originado un problema o incidencia. Esta metodología se utiliza una vez ocurrido el problema para resolverlo y definir las acciones correctivas apropiadas y evitar su repetición en el futuro.

El análisis llevado a cabo se documentará en la Base de Datos de No Conformidades y Observaciones.

A continuación, se describe los pasos a seguir:

### **1.4.1 CREAR UN EQUIPO DE TRABAJO**

Para realizar el análisis se creará un equipo de trabajo multidisciplinar, con personal que tenga conocimientos del proceso donde ha ocurrido el problema. Dicho equipo podrá estar formado por el Jefe de Proyecto, personal de Calidad, técnicos, personal del proveedor y cualquier otro que se considere necesario.

### **1.4.2 OBTENER INFORMACIÓN**

Se ha de recopilar información sobre lo ocurrido: registros, datos, fotografías, procedimientos aplicables, manuales, ...

### 1.4.3 ANALIZAR LA INFORMACIÓN Y COMPROBAR SITUACIONES SIMILARES

Los integrantes del equipo de trabajo mantendrán las reuniones que sean necesarias para el análisis de la información recopilada, comprobarán si hay situaciones similares en las que se podría repetir el problema y, en ese caso, tomar acciones para que no suceda.

Además, averiguarán si el problema ha ocurrido anteriormente, si en ese momento se tomaron acciones y si esas acciones solucionaron el problema.

### 1.4.4 DETERMINAR LAS CAUSAS RAÍZ

En este momento ya debemos conocer las causas raíz origen del problema. Se debe tener en cuenta:

- Verificar cuáles de las causas detectadas son las que realmente han podido producir el problema y descartar las que no.
- Asegurarse de que las causas no provienen de otra causa anterior.
- Comprobar que si se elimina la causa no se repetirá el problema.
- Puede haber más de una causa raíz.

### 1.4.5 DEFINIR LAS ACCIONES CORRECTIVAS

El equipo de trabajo definirá acciones correctivas para solucionar las causas raíz encontrada. Para ello tendrá en cuenta:

- Que las acciones correctivas deben atacar a las causas raíz.
- Priorizar las acciones para las causas que puedan repetirse con más probabilidad o tengan unos efectos más graves.
- Establecer acciones para detectar el problema antes de que suceda o para mitigar sus consecuencias, cuando no podamos evitar que se repitan las causas.

A continuación, el Jefe de Proyecto en colaboración con el Área de Calidad de Defensa, define las acciones correctivas en base al análisis de las causas que originaron la No Conformidad/Observación, y lo notifica a todos los implicados en la implantación de la acción correctiva.

La definición de estas acciones quedará reflejada en la base de datos de No Conformidades, indicando además la fecha de ejecución prevista de las acciones y el Responsable de su ejecución.

## 1.5 IMPLANTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se implantarán las acciones correctivas. La ejecución de dichas acciones correrá a cargo del Responsable designado en cada una de ellas y/o las personas en las que éste delegue.

## 1.6 SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES

El Área de Calidad de Defensa realizará un seguimiento de la ejecución de las acciones y en caso de ser necesario, y en colaboración con el Jefe de Proyecto, realizará una replanificación de las mismas.

Una vez que se haya completado la acción el Responsable de la implantación comunicará este hecho al Jefe de Proyecto y al Área de Calidad de Defensa.



## 1.7 CIERRE DE NO CONFORMIDADES

Cuando las implantaciones de todas las acciones han sido ejecutadas, el Área de Calidad de Defensa comprobará si se puede cerrar la No Conformidad u Observación en la base de datos, y procederá al cierre quedando a disposición del Jefe de Proyecto. En caso contrario, se establecerán nuevas acciones.

El Área de Calidad de Defensa informará al RAC, en el caso de proyectos donde aplique la norma PECAL.

Así mismo, si el número o importancia de las No conformidades recogidas impactara notablemente en el proyecto, el Área de Calidad de Defensa elevará puntualmente dicho acontecimiento a la Dirección.

## 1.8 CONTROL DE EFICACIA

Una vez cerrada la No Conformidad, aproximadamente al mes<sup>1</sup> se realizará el control de eficacia de las acciones realizadas, comprobando, en el caso de ser posible, que no se ha repetido la No Conformidad y, por tanto, que dichas acciones han sido efectivas.

En el caso de haberse repetido el problema, las acciones se considerarán no eficaces y la No Conformidad será reabierta. Este hecho se comunicará al Jefe de Proyecto, y juntamente con el Área de Calidad de Defensa se propondrán y ejecutarán nuevas acciones.

## 2. BASE DE DATOS PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

Las No Conformidades y Observaciones de Proyectos de Defensa se registrarán en una base de datos gestionada por el Área de Calidad de Defensa, quien guardará registro de las No Conformidades y Observaciones, en la que se recogen como mínimo los siguientes campos:

- Fecha de apertura.
- Descripción de la No Conformidad / Observación.
- Causa Raíz por la que se ha producido la No Conformidad / Observación.
- Análisis de la Causa Raíz de la No Conformidad / Observación.
- Acciones correctivas/preventivas.
- Fecha prevista cierre de las acciones correctivas/preventivas.
- Fecha realización de las acciones correctivas/preventivas.
- Responsable de implantación de las acciones correctivas/preventivas.
- Tipo de No Conformidad/Observación.
- Fecha de cierre (una vez cerrada la No Conformidad/Observación).
- Control de eficacia (una vez cerrada la No Conformidad/Observación).
- Evidencia de información al RAC.

---

<sup>1</sup> Debido a la particularidad de los proyectos y a la naturaleza de la No Conformidad, esta fecha puede variar, pudiendo hacerse el control de eficacia mucho antes o posterior al mes.