PROYECTO xxxx

Expediente Nº xxxxx

**Plan de Calidad**

*“Este documento es una generalidad que contempla los requisitos de la norma PECAL 2110 y ha de ser adaptado a las peculiaridades y/o circunstancias del proyecto/expediente.”*

Cuadro de control de firmas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| EDICIÓN | FECHA | ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
| x | xx/xx/xx | xxxxxxxxxx | xxxxxxx | Ana Rubio Canales |
|  |  |  |  |  |
|  |  | Jefe de Proyecto | Técnico de Calidad | Responsable de Calidad |

**Control de cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EDICIÓN | APARTADOS QUE CAMBIAN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
| 1 | N/A | Documento inicial |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ÍNDICE**

[1 Generalidades 6](#_Toc134696613)

[1.1 Alcance 6](#_Toc134696614)

[1.2 Documentación 6](#_Toc134696615)

[1.3 Revisión del Plan de Calidad 6](#_Toc134696616)

[2 Descripción del proyecto 7](#_Toc134696617)

[3 Acrónimos, abreviaturas y definiciones 8](#_Toc134696618)

[4 Actividades del sistema de gestión de la calidad 9](#_Toc134696619)

[4.1 Procesos (Requisitos generales) 9](#_Toc134696620)

[4.1.1 Identificación de procesos 9](#_Toc134696621)

[4.1.2 Eficacia de los procesos 10](#_Toc134696622)

[4.1.3 Procesos del Suministrador 10](#_Toc134696623)

[4.2 Requisitos de documentación 10](#_Toc134696624)

[4.2.1 Relación de documentación generada durante el desarrollo del proyecto 10](#_Toc134696625)

[5 Documentos de referencia 11](#_Toc134696626)

[5.1 Documentos contractuales 11](#_Toc134696627)

[5.2 Documentos Internos del Suministrador Relativos a la Calidad 11](#_Toc134696628)

[5.2.1 Otros Documentos 11](#_Toc134696629)

[5.3 Orden de Prioridad 12](#_Toc134696630)

[6 Acceso al suministRador y proveedores externos y apoyo para las actividades de AOC 13](#_Toc134696631)

[7 Organización y responsabilidades 14](#_Toc134696632)

[7.1 Estructura organizativa 14](#_Toc134696633)

[7.1.1 Responsables 15](#_Toc134696634)

[7.1.2 Matriz de responsabilidades 16](#_Toc134696635)

[7.2 Relaciones con el RAC/Comprador 17](#_Toc134696636)

[8 Gestión de riesgos 18](#_Toc134696637)

[9 Apoyo 19](#_Toc134696638)

[9.1 Gestión de los recursos 19](#_Toc134696639)

[9.2 Recursos de seguimiento y medición 19](#_Toc134696640)

[10 Operación 20](#_Toc134696641)

[10.1 Planificación y control de la realización del producto 20](#_Toc134696642)

[10.1.2 Calendario Previsto 25](#_Toc134696643)

[10.2 Gestión de la Configuración 25](#_Toc134696644)

[10.3 Comunicaciones con el cliente 25](#_Toc134696645)

[10.4 Determinación de requisitos relativos a los productos 25](#_Toc134696646)

[10.5 Control del diseño y desarrollo 25](#_Toc134696647)

[10.5.1 Planificación del Diseño y Desarrollo 27](#_Toc134696648)

[10.5.2 Interfaces Organizativas y Técnicas 27](#_Toc134696649)

[10.5.3 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo 28](#_Toc134696650)

[10.5.4 Resultados del Diseño y Desarrollo 28](#_Toc134696651)

[10.5.5 Revisiones del Diseño y Desarrollo 28](#_Toc134696652)

[10.5.6 Verificación del Diseño y Desarrollo 28](#_Toc134696653)

[10.5.7 Validación del Diseño y Desarrollo 29](#_Toc134696654)

[10.5.8 Control de Cambios de Diseño y Desarrollo 30](#_Toc134696655)

[10.6 Garantía de funcionamiento 30](#_Toc134696656)

[10.7 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente 31](#_Toc134696657)

[10.7.1 Compras incluyendo Control de Sub-Suministradores 31](#_Toc134696658)

[10.8 Control de la producción y prestación del servicio 35](#_Toc134696659)

[11 Liberación de productos 36](#_Toc134696660)

[11.1 Certificado de Conformidad 36](#_Toc134696661)

[11.2 Control del Producto No Conforme 36](#_Toc134696662)

[11.2.1 Cambios, Concesiones y Desviaciones 36](#_Toc134696663)

[12 Mejora 38](#_Toc134696664)

[13 Evaluación del desempeño 39](#_Toc134696665)

[13.1 Satisfacción del cliente 39](#_Toc134696666)

[13.2 Análisis y evaluación 39](#_Toc134696667)

[13.3 Auditoría interna 39](#_Toc134696668)

[ANEXO I: MATRIZ DE TRAZABILIDAD 41](#_Toc134696669)

[ANEXO II: PLANTILLAS 42](#_Toc134696670)

[13.4 Registro de Control Interno (CI01) 42](#_Toc134696671)

[13.5 Informe de Verificación del Material Suministrado (IV01) 43](#_Toc134696672)

[13.6 Propuesta de Cambio 44](#_Toc134696673)

[13.7 Desviación/Concesión 46](#_Toc134696674)

[13.8 Certificado de Conformidad 48](#_Toc134696675)

[13.9 Puntos de Inspección (PI01) 51](#_Toc134696676)

# Generalidades

## Alcance

Este documento se desarrolla con el fin de establecer las directrices y actividades necesarias para asegurar la Garantía de Calidad que Telefónica Soluciones aplicará al proyecto “XXXXXXX”, con número de expediente XXXXX, oferta XXXXX y cuyos requisitos están recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) con número de expediente XXXXX

## Documentación

Existirán dos Planes de Calidad: Incluir este apartado si aplica

* Plan de Calidad para HW
* Plan de Calidad para SW.

El propósito de este Plan es ofrecer a nuestro cliente un razonable grado de confianza por el cuál el proyecto será realizado de acuerdo con los requisitos de calidad internos y con los exigidos contractualmente en el Pliego de Bases del expediente, que en su apartado de Aseguramiento de la Calidad indica que será de aplicación la normativa de calidad que se recoge en la Publicación Española de la Calidad:

* PECAL XXX. Incluir PECAL que proceda

Este documento presenta el Plan de Calidad para el Proyecto y se adapta a la normativa PECAL 2105 y ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la “Instrucción Técnica para la elaboración y evaluación de planes de Calidad según PECAL 2105 y PECAL 2210”

El sistema de calidad aplicado a este proyecto, y descrito en este documento, está de acuerdo con lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión de Telefónica.

Este documento afecta a la globalidad de este expediente cuyos requisitos técnicos contractuales se definen en:

* Pliego de Bases del expediente (PPT y PCAP)
* Oferta

## Revisión del Plan de Calidad

El presente Plan de la Calidad se actualizará cuando se produzcan cambios que así lo aconsejen, o en su defecto a medida que avance el expediente en el caso de que haya cambios significativos, tales como, subcontrataciones, cambios del personal operativo, cambios en la organización o cualquier otro que así lo requiera. Las variaciones que se acuerden en las reuniones de seguimiento y los cambios de fechas de pruebas o actividades concretas se comunicarán al RAC del expediente.

# Descripción del proyecto

El proyecto da respuesta a los requisitos expresados en el PPT.

Describir el alcance del proyecto

# Acrónimos, abreviaturas y definiciones

|  |  |
| --- | --- |
| **DyS:** | Defensa y Seguridad de Telefónica |
| **FAT:** | Pruebas de Aceptación en Fabrica |
| **FQT:** | Pruebas Formales de Calificación |
| **INTECDEF:** | Inspección Técnica de Defensa |
| **MINISDEF:** | Ministerio de Defensa |
| **OSAT:** | Pruebas de Aceptación |
| **PCAL:** | Plan de Calidad |
| **PCAP:** | Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares |
| **PECAL:** | Publicación Española para el Aseguramiento de la Calidad |
| **PPI:** | Programa de Puntos de Inspección |
| **PPT:** | Pliego de Prescripciones Técnicas |
| **RAC:** | Representante para el Aseguramiento Oficial de la Calidad del Ministerio de Defensa |

Para la utilización de este documento son aplicables los acrónimos, abreviaturas y definiciones recogidos en la norma UNE-EN ISO 9000:2015 y en la PECAL correspondiente.

# Actividades del sistema de gestión de la calidad

El Sistema Integrado de Gestión desarrollado e implantado en Telefónica Soluciones, establece la estructura organizativa, los procesos, los procedimientos, y los recursos necesarios para responder de manera integrada a los requisitos de las normas de referencia ISO 9001, PECAL 2110, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 20000, así como al código de buenas prácticas recogidas en la norma ISO 27002.

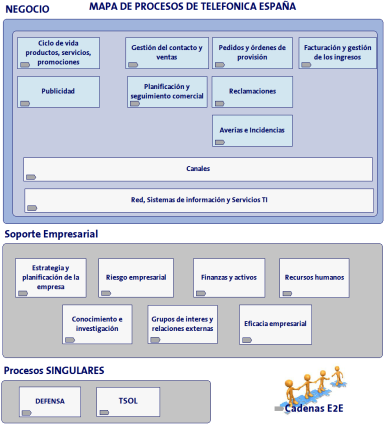
El órgano de mayor nivel dentro de la organización para la decisión y la gestión en temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) es el Comité Estratégico del SIG. Entre sus funciones está establecer la estrategia de calidad de Telefónica Soluciones, definir e impulsar la política y objetivos de calidad e identificar acciones de mejora.

Anualmente se elabora un Informe de Revisión del Sistema Integrado de Gestión, que es revisado por la Dirección, y donde se presenta la situación del sistema, la consecución de los objetivos y donde se establecen y aprueban los nuevos objetivos, estrategias y actuaciones que contribuyan a la mejora de la calidad en todas las actividades de Telefónica Soluciones.

## Procesos (Requisitos generales)

### Identificación de procesos

El proyecto objeto de este documento se desarrolla dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Telefónica Soluciones, según el siguiente mapa de procesos:



Estos procesos están documentados en:

* P851 - Control del Diseño y Desarrollo DyS
* P801 - Gestión del Riesgo en Proyectos del Sector DyS
* P808 - Gestión de la Configuración Sector DyS
* P874 - Gestión de las Compras
* P911 – Gestionar la Calidad
* P862 – Evaluación de Proveedores

### Eficacia de los procesos

Telefónica Soluciones define indicadores para medir la efectividad de sus procesos, lo que permite establecer de forma continua acciones de corrección y mejora, teniendo como meta el logro de los objetivos estratégicos y los requisitos del negocio de la empresa.

### Procesos del Suministrador

Referenciar plan de calidad del proveedor

El control de los productos, procesos y actividades suministradas externamente está descrito en el [Apartado 10.7 Procesos, productos y servicios suministrados externamente.](#_Control_de_procesos,)

## Requisitos de documentación

En cuanto a la estructura, forma, presentación, control y registro de la documentación generada en el proyecto, se va a seguir lo especificado en el documento “Confección y codificación de la documentación de DyS (**EM-300-PR-002**)”, con la excepción de aquella que venga impuesta por el Cliente en modo y forma.

Todos los documentos entregables al cliente serán objeto de revisión técnica y formal.

### Relación de documentación generada durante el desarrollo del proyecto

Los documentos que se van a elaborar durante el desarrollo del proyecto son los que aparecen en el Plan de Documentación. Si durante la ejecución del proyecto se viese la necesidad de elaborar algún documento adicional, éste seguirá también las normas de documentación recogidas en dicho documento.

En la siguiente tabla se enumeran cada uno de los documentos del proyecto y se indica para cada uno de ellos, título y código.

Listar documentos del proyecto

| Título Documento | Referencia |
| --- | --- |
| Plan de Calidad | xxxxxxxxxxxxx |
| Plan de Gestión de Riesgos | xxxxxxxxxxxxx |
| Plan de Documentación | xxxxxxxxxxxxx |
| Plan de Formación | xxxxxxxxxxxxx |
| Plan de Gestión del Proyecto | xxxxxxxxxxxxx |
| Informe de Seguimiento de riesgos | xxxxxxxxxxxxx |
| Informes | xxxxxxxxxxxxx |
| Actas | xxxxxxxxxxxxx |

# Documentos de referencia

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

## Documentos contractuales

Los documentos contractuales aplicables al expediente son:

* PPT del expediente
* PCAP del expediente
* Oferta Técnica de referencia xxxxx
* Contrato
* Modificado de Contrato
* PECAL 2105 – Requisitos OTAN para Planes de Calidad Entregables
* Instrucción Técnica para la Elaboración y Evaluación de Planes de Calidad según PECAL 2105 y PECAL 2210
* IT 4201.08, “Instrucción Técnica. Proceso de Gestión de la Configuración. Elaboración y Evaluación de Planes de Gestión de la Configuración”.
* IT 4201.01, “Instrucción Técnica. Proceso de Gestión de Riesgos. Elaboración y evaluación de Planes de Gestión de Riesgos”.
* PECAL XXXX
* Etc.

## Documentos Internos del Suministrador Relativos a la Calidad

* Manual del Sistema Integrado de Gestión
* Gestión de la Calidad de DyS

### Otros Documentos

* Análisis Funcional de DyS
* Diseño de Sistemas/ Redes de DyS
* Planes de Calidad de DyS
* Confección y Codificación de la Documentación de DyS
* Gestión de No Conformidades, Observaciones y Acciones Correctivas en Proyectos de DyS
* Control de los Productos Suministrados por el Cliente de DyS
* Servicio Postventa
* Gestión de Riesgos para Proyectos de DyS
* Detección de Material Falsificado
* Gestión de la Configuración de DyS
* Planes y Protocolos de Pruebas de DyS
* Compras en Telefónica Soluciones de DyS
* Planificación y Desarrollo de Actividades Técnicas de DyS
* Diseño y Especificación de Requisitos de DyS
* Desarrollo Software de DyS

Otros Documentos del Expediente (incluir este apartado si aplica)

* Plan de Subcontratación, Ref. xxxxx
* Plan de Gestión de Configuración, Ref. xxxxxx
* Plan de Identificación y Etiquetado del Sistema de Cableado, Ref. xxxxxxx
* Etc.

## Orden de Prioridad

En el caso de discrepancias el orden de prioridad de mayor a menor será:

1. Documentos Contractuales.
   1. PCAP
   2. PPT
   3. Contrato /Modificado de Contrato
   4. Oferta
2. Otros Documentos.
3. Documentos Internos del Suministrador relativos a la Calidad.

# Acceso al suministRador y proveedores externos y apoyo para las actividades de AOC

Los requisitos adicionales, “Acceso a las instalaciones del suministrador y de los sub-suministradores y apoyo a las actividades de aseguramiento oficial de la calidad” y “Productos presentados para su entrega al comprador”, están recogidos en el presente Plan de la Calidad.

Para el adecuado seguimiento y control del expediente se seguirá lo descrito en el documento “Manual de Gestión de la Calidad de DyS”

El RAC cuenta con la asistencia que necesite, tanto en la disposición de locales, instalaciones y documentación, como en la ayuda necesaria para la correcta cumplimentación de su trabajo, teniendo acceso a cualquier zona de las instalaciones de Telefónica Soluciones o de los Subcontratistas donde se estén realizando los trabajos del expediente, para que pueda verificar que se cumple la normativa del Sistema de la Calidad y que los materiales o servicios cumplen los requisitos del contrato.

Telefónica tomará las medidas necesarias para asegurarse de que sólo se presenten en la entrega productos aceptables, para ello se presentarán los registros y/o informes de pruebas y el Certificado de Conformidad.

# Organización y responsabilidades

## Estructura organizativa

La organización y responsabilidades definidas por para este proyecto concreto, estará contenido en el Plan de Gestión del Proyecto, siendo dicho Plan un entregable del proyecto.

El esquema de la jerarquía organizativa propuesta para el equipo de trabajo indicado se representa en el siguiente organigrama:

COMPLETAR ORGANIGRAMA

El modelo de relación marcará los niveles de interlocución entre los diferentes equipos de trabajo con el fin de identificar interlocutores, centralizar los distintos tipos de discursos, ámbitos y mensajes y, en definitiva, mejorar la coordinación y la comunicación entre las personas tanto al nivel de coordinación (horizontal) como de subordinación (vertical).

En el **primer nivel**, se encuentra la **Alta Dirección**, quien llevará la relación al más alto nivel por parte de la organización. Entre sus funciones se encuentra la de asegurará, junto con el **Área de Calidad,** que el desarrollo del Proyecto se realizará dentro del sistema de gestión de la calidad definido en Telefónica Soluciones, realizando las acciones necesarias que aseguren el cumplimiento de los requisitos de calidad del Proyecto.

En el **siguiente nivel**, se enmarca la **Dirección de Ingeniería y Desarrollo de Negocio de Defensa**. Siendo su responsabilidad el proceso completo de desarrollo de negocio, preventa especialista, venta, ingeniería, implantación, operación y mantenimiento del proyecto. Así como asegurar los recursos necesarios para el desarrollo del Proyecto.

En el **tercer nivel,** se enmarcan el **Área de Calidad** y la **Gerencia de Ingeniería de Defensa**. Su labor se centra en:

* **Área de Calidad:** Gestionar, coordinar y supervisar las actividades de calidad del Proyecto, definiendo y aplicando las acciones correctoras y preventivas correspondientes, así como dar soporte al resto de áreas cuando se requiera.
* **Gerencia de Ingeniería de Defensa:** Su labor se centrará en desarrollar y ejecutar los compromisos adquiridos con el NOMBRE CLIENTE, logrando la máxima eficiencia y asegurar que el un desarrollo de los trabajos se realiza bajo estrictos procedimientos de calidad.

Dejar solo la Jefatura que proceda.

En el **siguiente nivel**, se encuentra la **Jefatura de Ingeniería de Proyectos de Defensa**, quien gestionar y coordinar las actividades de Ingeniería de su Jefatura, designa el Jefe de Proyecto y le provee de los recursos necesarios para el desarrollo del mismo. Supervisa las actividades del Jefe de Proyecto, tanto técnicas como económicas. Es el responsable de la aprobación de la documentación del Proyecto.

En el **siguiente nivel**, se encuentra la **Jefatura de Ingeniería de Servicios de Defensa**, quien gestionar y coordinar las actividades de Ingeniería de su Jefatura, designa el Jefe de Proyecto y le provee de los recursos necesarios para el desarrollo del mismo. Supervisa las actividades del Jefe de Proyecto, tanto técnicas como económicas. Es el responsable de la aprobación de la documentación del Proyecto.

**En el siguiente nivel,** se encuentra el **Jefe de Proyecto,** quien desarrolla, planifica y coordina las actividades técnicas y económicas del proyecto. Elabora y/o supervisa la documentación a entregar y realiza las actividades de aseguramiento de la calidad del proyecto, aplicando las acciones correctivas y preventivas correspondientes.

Describir los niveles inferiores y las funciones de cada perfil

Cualquier cambio relativo al personal a lo largo de la vida del contrato se realizará de acuerdo a las siguientes pautas:

* El nuevo personal propuesto cumplirá con los requisitos exigidos en el PPT
* Previamente, cualquier cambio será notificado al RAC y al responsable del contrato.
* Los cambios serán autorizados por el responsable del contrato
* Los cambios serán reflejados sobre nuevas versiones del presente documento

Destacamos en este Plan las responsabilidades del Jefe de Proyecto y del Representante de Calidad.

### Responsables

#### Jefe de Proyecto (Nombre y Apellidos)

* Aprobar los trabajos realizados por los grupos de ingeniería y soporte.
* Controlar el cumplimiento de los requisitos técnicos y de calidad exigidos a los subcontratistas, en colaboración con el Representante de Calidad.
* Evaluar las posibles variaciones de requisitos que pudiesen surgir durante la ejecución del proyecto, en colaboración con el Representante de Calidad.
* Preparar el presente Plan de Calidad del proyecto, destinado a cumplir los requisitos de calidad exigidos en la norma PECAL aplicable.
* Realizar el seguimiento y distribución de la documentación del proyecto.
* Realizar propuestas para garantizar la actualización tecnológica del sistema.
* Realizar la Gestión de Configuración del Proyecto.
* Nombrar al responsable de la garantía

#### Representante de Calidad (Ana Rubio Canales)

* Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades descritas en este documento.
* Informar al Director de DyS de los aspectos relativos a la calidad, con independencia y libertad de acción respecto del área operativa del proyecto.
* Actuar, por delegación del Director de DyS, como representante en los aspectos relativos a la calidad del proyecto ante el organismo competente del Ministerio de Defensa (INTECDEF, AII, etc.).
* Informar a la Dirección y al RAC sobre todo lo relativo al cumplimiento de lo planificado y el cumplimiento de los requisitos.
* Actuar como interlocutor con el RAC/comprador para comunicarle cualquier desviación con respecto a lo planificado y con cualquier aspecto relacionado con el desarrollo y ejecución del contrato, incluidas las no conformidades que pudieran aparecer y las reclamaciones del cliente.
* Aprobar y actualizar el presente Plan de la Calidad del proyecto, destinado a cumplir los requisitos de calidad exigidos en la norma PECAL aplicable.
* Supervisar el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos a los subcontratistas.
* Control y seguimiento de la documentación del proyecto para el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos en la norma PECAL aplicable.

Sobre la organización de calidad recaen, además de las tareas propias de calidad, la responsabilidad de revisión y aprobación del Plan de Calidad del Proyecto.

### Matriz de responsabilidades

La siguiente tabla muestra la matriz de responsabilidades sobre el Plan de Calidad del Proyecto.

| **Responsabilidad** | **Responsable** |
| --- | --- |
| Preparación y modificación | Nombre y Apellidos  Jefe de Proyecto |
| Revisión | Nombre y Apellidos  Técnico de Calidad |
| Aprobación | Ana Rubio Canales  Responsable de Calidad |

## Relaciones con el RAC/Comprador

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.

# Gestión de riesgos

Para la Gestión de Riesgos del Proyecto se seguirá lo indicado en:

* Proceso P801- Gestión de los Riesgos en Proyecros de Sector Defensa y Seguridad
* Procedimiento de Gestión de Riesgos para Proyectos de DyS (EM-300-PR-009)

Para ello se elaborará un Plan de Gestión de Riesgos del Contrato / Proyecto, ref. xxxxx en el que se describe comose gestiónan los riesgos y se establece como se comunican a lo largo de las fases del contrato.

En caso de haber sucontrataciones, referencia los planes de gestión de reisgos de los subcontratistas y enumerar si alguna subcontratación o compra o parte de ella implica riesgo.

# Apoyo

## Gestión de los recursos

Telefónica Soluciones identificará y proporcionará los recursos necesarios para proceder a cumplir con los objetivos establecidos, asegurando que los recursos son los adecuados y asignando personal capacitado para la ejecución de los trabajos.

La siguiente tabla muestra el desglose de recursos humanos que Telefónica Soluciones proporcionará para la ejecución del proyecto:

Completar la siguiente tabla

|  |  |
| --- | --- |
| **Perfil** | **Nº de Recursos Previstos** |
| Jefe de proyecto | 1 |
| Responsable de Pruebas | 1 |
| ….. |  |
| Técnico de Calidad | 1 |
| Responsable de Calidad | 1 |

Cuando un recurso particular tenga disponibilidad limitada, debe considerarse como implicatorio de riesgo y tratarlo según lo establecido en el plan de gestión de riesgos que se elabore para el contrato.

## Recursos de seguimiento y medición

Los equipos de medida utilizados en las pruebas son propiedad de Telefónica y/o de los subcontratistas (e incluso del cliente) y necesariamente deben, además de funcionar correctamente, estar ajustados/calibrados y debidamente sujetos a control metrológico (certificados, etiquetados,...).

En el caso de usarse equipos de pruebas propiedad de Telefónica o de cualquiera de los subcontratistas, se comprobará su correcto funcionamiento y estado de confirmación metrológica, según lo establecido en el procedimiento “Control de los equipos de inspección, medición y ensayo de DyS (**EM-300-PR-005**)”.

En las hojas de resultados de pruebas se anotarán los equipos de medida utilizados en las mismas.

# Operación

## Planificación y control de la realización del producto

Para Proyectos de **Mantenimiento** - Explicar la planificación del proyecto

Para proyectos de **Desarrollo** – se seguirá con lo establecido en el procedimiento Planificación y Desarrollo de Actividades Técnicas de DyS (**EM-300-PR-014)**, como se muestra a continuación:

Para el desarrollo del Proyecto se han definido las siguientes fases: Adaptar este apartado al proyecto

* Dirección/Gestión del proyecto
* Ingeniería
* Instalación de Equipamiento y Sistemas
* Pruebas de Aceptación
* Apoyo Logístico Integrado
* Formación
* Garantía

Durante la vida del proyecto se efectuarán una serie de entregas/hitos (documentación, suministros, trabajos…) que forman parte del alcance del proyecto, de forma que al cumplir cada hito programado, estén aceptados por el cliente.

Los recursos necesarios y el calendario previsto se detallarán en el Plan de Gestión de Proyecto (PGP) o documento similar.

Incluir SOLO si se realizan trabajos en instalaciones externas a Telefónica

Los trabajos realizados en instalaciones externas a Telefónica, serán comunicados al RAC y/o NOMBRE CLIENTE, de la forma indicada por ellos.

A continuación se describen cada una de las fases y los resultados generados en cada una de ellas:

#### Dirección/Gestión del Proyecto

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | Esta fase abarca desde la reunión de lanzamiento del proyecto (RLP) hasta la finalización del proyecto. |
| **Tareas** | Contempla las siguientes tareas:   * Análisis y gestión de riesgos * Elaboración del Plan de Gestión de Riegos (PGR) * Reuniones periódicas de seguimiento y elaboración de Informes de Seguimiento (IS) * Elaboración del Plan de Gestión de Proyecto (PGP) * Elaboración del Plan de Seguridad (PS) * Elaboración del Plan de Calidad (PC) * Gestión de la configuración del proyecto * Elaboración del Plan de Gestión de la Configuración (PGC) * Gestión de Documentación asociada al Proyecto |
| **Responsable** | Jefe de proyecto |
| **Resultados Generados** | Elaboración y revisión de forma continua de:   * Plan de Gestión del Proyecto (PGP) * Plan de Gestión de Riesgos (PGR) * Informes de Seguimiento (IS) * Plan de Calidad (PC) * Plan de Seguridad (PS) * Plan de Gestión de Configuración (PGC) |

#### Ingeniería

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | Esta fase abarca desde la reunión de lanzamiento del proyecto (RLP) hasta la aprobación de la Revisión del Diseño. |
| **Tareas** | Contempla las siguientes tareas:   * Elaboración del Documento de Especificación y Diseño (DED) * Confección del Plan de Pruebas (PP) * Elaboración de los Documentos de Instalación y Configuración (MIC) * Elaboración del Manual del Usuario (MU) * Adquisición de la totalidad del equipamiento necesario para la ejecución del proyecto   La elaboración de las especificaciones y el diseño se cerrarán con las correspondientes revisiones:   * Revisión de Especificación de Requisitos (SDR/SSR) * Revisión del Diseño de Sistema (PDR/CDR) |
| **Responsable** | Jefe de proyecto |
| **Resultados Generados** | Elaboración y revisión de forma continua de:   * Documento de Especificación y Diseño (DED) * Plan de Pruebas (PP) * Documento Manual de Instalación y Configuración (MIC) * Manual de Usuario (MU) |

#### Adquisición de Producto y/o Equipos

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | Esta fase comienza una vez realizada la aprobación del Diseño, y se mantiene a lo largo de la vida del proyecto. |
| **Tareas** | Contempla las siguientes tareas:   * Solicitud de ofertas a los proveedores * Tramitación de pedidos * Recepción del material   Para estas tareas, se seguirán las directrices indicadas en el sistema de Calidad de Telefónica Soluciones en materia de Compras (ver [apartado 10.7.1 Compras incluyendo Control de sub-suministradores](#_Compras_incluyendo_Control)). |
| **Responsable** | Jefe de Proyecto y Unidad de Compras de Telefónica Soluciones |
| **Resultados Generados** | * Pedido * Albarán de Entrega del proveedor * Registro de Control Interno (Si aplica) * Informe de Deficiencia en Suministro (Si aplica) |

#### Instalación de Equipamiento y Sistemas

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | Esta fase comienza después de la finalización de la fase de Ingeniería. |
| **Tareas** | Se llevan a cabo las siguientes tareas:   * Pruebas unitarias de equipos (FQT) * Instalación del equipamiento. * Configuración del equipamiento instalado. |
| **Responsable** | Responsable de Instalaciones |
| **Resultados Generados** | Los siguientes documentos forman parte de los entregables del proyecto:   * Informes de Pruebas de Verificación y Validación (IPVV) * Documentación de Gestión de Configuración (DGC) * Registros de Pruebas * Actas de Pruebas (AC) |

#### Pruebas de Aceptación

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | Esta fase se inicia con las pruebas FAT y termina con las pruebas de aceptación. |
| **Tareas** | Contempla las siguientes tareas:   * Desarrollo de las Pruebas de Aceptación en Fabrica (FAT). * Desarrollo de las Pruebas de Aceptación (OSAT). |
| **Responsable** | Jefe de proyecto |
| **Resultados Generados** | * Sistema integrado y probado * Registros de Pruebas * Informes de Pruebas Verificación y Validación (IPVV) * Actas de Pruebas (AC) |

#### Apoyo Logístico Integrado

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | Esta fase contempla las tareas orientadas al Mantenimiento y Formación en el sistema implantado y termina con la recepción del sistema. |
| **Tareas** | Durante esta fase se llevan a cabo las tareas de:   * Elaboración de un Plan de Mantenimiento * Elaborar Manuales de Operación y Mantenimiento de Sistema * Elaboración del Catálogo Ilustrado de Artículos de Abastecimiento. * Presentar los Manuales Técnicos de los equipos * Impartir Cursos de formación |
| **Responsable** | Jefe de proyecto |
| **Resultados Generados** | * Plan de Mantenimiento (PMAN) * Manual de Operación (MO) * Manual de Mantenimiento (MM) * Catálogo Ilustrado de Artículos de Abastecimiento (CIAA) |

#### 

#### Formación

Proyecto sin formación

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | En este expediente no se solicita por parte del Cliente que se dediquen recursos para su “Formación”, por ello no se incluye ningún plan de formación dirigido a Cliente. |
| **Tareas** | Respecto de Telefónica Soluciones, para el personal asignado al proyecto no está prevista formación, puesto que los recursos dedicados disponen de la formación necesaria para el desarrollo del proyecto. |

Proyecto con formación:

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | Una vez realizadas las pruebas de aceptación del sistema, presentará al cliente para su aprobación el calendario de Formación. |
| **Tareas** | Se contemplan los siguientes cursos:   * Curso 1 * Curso 2   Respecto de Telefónica Soluciones, para el personal asignado al proyecto no está prevista formación, puesto que los recursos dedicados disponen de la formación necesaria para el desarrollo del proyecto. |
| **Responsable** | Jefe de proyecto o persona en la que delegue |

#### Garantía

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance** | Esta fase comienza una vez realizado el acto de Recepción y terminará con el Final del Periodo de Garantía, que será de xxx (x) años. |
| **Tareas** | Durante esta fase se llevan a cabo tareas de apoyo al usuario para:   * Depuración de errores. * Reemplazo de elementos averiados. * Familiarización con la operación y mantenimiento del Sistema. * Corrección de errores en la documentación. * Probar y verificar el correcto funcionamiento del Sistema |
| **Responsable** | Responsable de Garantía (será nombrado por el jefe de proyecto antes del comienzo de garantía). |
| **Resultados Generados** | * Documentación corregida (si procede) * Módulos reparados (si procede)   Para la tramitación de incidencias en garantía se seguirá lo indicado el procedimiento “Servicio Postventa de DyS (**EM-300-PR-008**)”. |

### Calendario Previsto

Incluir Diagrama de Gantt del proyecto

## Gestión de la Configuración

El objetivo de esta gestión es realizar un seguimiento completo del proyecto y de cada uno de sus componentes, sus interdependencias, estados y el control de los cambios propuestos en los mismos, tanto durante su desarrollo como en el producto acabado.

Para la Gestión de Configuración se seguirá lo indicado el procedimiento “Gestión de la Configuración de DyS (**EM-300-PR-011**)”.

Telefónica planificará las actividades relacionadas con la Gestión de Configuración para el cumplimiento de los hitos marcados en el Plan de Gestión de Configuración de este Proyecto.

Responsable:Jefe de proyecto o persona en la que delegue.

## Comunicaciones con el cliente

Las disposiciones relativas a las comunicaciones con el RAC y/o comprador están definidas en el **apartado 7.2** Relaciones con el RAC/Comprador

## Determinación de requisitos relativos a los productos

La matriz de cumplimiento de requisitos y soluciones puede ser parte del Plan de Calidad o hacer referencia a otro documento en este apartado (oferta).

Esta matriz puede ser preparada y añadida al Plan de Calidad después de que se haya elaborado la versión inicial de dicho plan, en un plazo mutuamente acordado con el RAC y/o la Oficina del Programa, teniendo en cuenta el contenido del contrato o pedido.

La determinación y revisión de requisitos se realizará en una Matriz de trazabilidad, disponible en el **Anexo I**: Matriz de Trazabilidad.

Con cada Revisión de Requisitos se elaborará un Acta de Reunión o en su defecto un Registro de Control Interno (Ver **apartado 13.1**), estos registros pasarán a formar parte de los registros de calidad del proyecto, y estará a disposición de NOMBRE CLIENTE y del RAC.

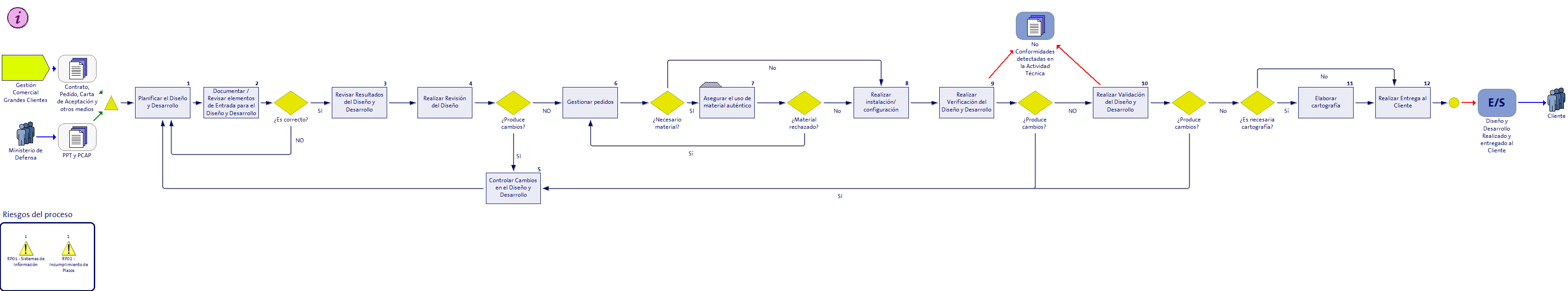
El proceso para la solicitud de desviaciones, concesiones y cambios está descrito en el **apartado 11.2.1** Cambios, Concesiones y Desviaciones.

## Control del diseño y desarrollo

El alcance del proyecto es el definido en el PPT y en la oferta. No obstante durante la ejecución se podrán producir modificaciones.

Responsable: Jefe de proyecto.

Se seguirá lo descrito el proceso “Control de Diseño y Desarrollo DyS (**P851**)” que se muestra a continuación:



### Planificación del Diseño y Desarrollo

El diseño se planificará y controlará de acuerdo con el documento “Diseño y Especificación de Requisitos de DyS (**EM-300-PR-015**)”.

Las actividades relativas a la planificación del Diseño están desarrolladas en el Plan de Gestión de Proyecto, donde se detallan los paquetes de trabajo.

El modelo de que se va a utilizar para el PROYECTO seguirá las siguientes fases: Adaptar al proyecto y requisitos del pliego

* Ingeniería: Análisis y diseño del sistema
* Integración de Equipamiento y Sistemas: Desarrollo, fabricación, integración y pruebas
* Instalación y Pruebas de Evaluación del Sistema: Instalación y pruebas operativas
* Recepción
* Garantía

Añadir si es necesaria la participación del cliente en las diferentes actividades de diseño y desarrollo; sobre todo lo que afectaría a la fase de Verificación y Validación (PVV – necesidades de recursos del cliente para realizar pruebas).

### Interfaces Organizativas y Técnicas

COMPLETAR ORGANIGRAMA

### Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

Se consideran elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo los siguientes documentos:

* Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)
* Oferta Técnica
* Contrato
* Plan de Gestión de Proyecto
* Añadir los que se consideren necesarios (normativa, diseños anteriores, condiciones ambientales, ...)

Se realizará junto con el NOMBRE CLIENTE la Revisión de Requisitos del Sistema (**SRR**), que se celebrará una vez analizados los requisitos del PPT, de cuyo resultado se generarán (si aplica) las correspondientes propuestas de cambio.

### Resultados del Diseño y Desarrollo

Como resultado del Diseño y Desarrollo se elaborará el Documento de Diseño, que deberá ser aceptado por NOMBRE CLIENTE y en el que se especifica el modo de cumplimiento de los requisitos del proyecto.

Añadir lo que se considere necesario o lo que pida el PPT

### Revisiones del Diseño y Desarrollo

Durante el diseño, se van a seguir las directrices indicadas por el sistema de Calidad de Telefónica Soluciones, recogidas en el Proceso “Control del Diseño y Desarrollo DyS”.

Se llevaran a cabo, junto con NOMBRE CLIENTE las siguientes revisiones de diseño:

Adaptar al proyecto y requisitos del pliego, tener en cuenta lo incluido en el punto [7.4.1 Planificación del Diseño y desarrollo](#_Planificación_del_Diseño).

* Revisión de Diseño y de Especificaciones del Sistema (**SSR y/o HSR**): Se celebrará una vez elaborado el Documento de Especificaciones del Sistema y el resultado será la aprobación de las especificaciones del sistema.
* Revisión de Diseño Preliminar (**PDR**): Se celebrará una vez elaborado el Documento de Especificación y Diseño y el resultado será la aprobación del diseño preliminar del sistema.
* Revisión de Diseño Detallado (**CDR**): El resultado será la aprobación de diseño detallado del sistema.

En dichas revisiones el Jefe de Proyecto será asistido por los responsables de las áreas definidas en el **apartado** [**7.4.2** Interfaces Organizativas y Técnicas](#_Interfaces_Organizativas_y).

Con cada Revisión de Diseño se elaborará un Acta de Reunión o en su defecto un Registro de Control Interno (Ver **apartado 13.1**), estos registros pasarán a formar parte de los registros de calidad del proyecto, y estará a disposición de NOMBRE CLIENTE y del RAC.

### Verificación del Diseño y Desarrollo

Se realizará una revisión de la configuración previa a la verificación, lo que permite asegurarnos de que los elementos a verificar se encuentran en la configuración válida.

Especificar métodos de verificación a seguir -PVV

Se realizará la Revisión de Disponibilidad para Pruebas (**TRR**), previo a las pruebas, el resultado será la aceptación del Plan y Protocolo de Pruebas.

### Validación del Diseño y Desarrollo

Definir las condiciones reales de funcionamiento del producto = resumen de los escenarios del PVV

Los siguientes métodos y procedimiento de validación se utilizarán durante las diferentes fases de pruebas del proyecto

* Pruebas Formales de Calificación (**FQT**): Comprobaciones formales de cada uno de los elementos de configuración, con el objetivo de asegurar que se encuentran listos para su integración en el sistema.

Los métodos utilizados podrán ser:

* Inspección, iniciado de equipos
* Documentación (Certificados de calidad de los fabricantes)
* Pruebas de Aceptación en Fabrica (**FAT**): Pruebas formales con el sistema integrado y funcionando, con el objetivo de demostrar que el producto cumple con las especificaciones.

Los métodos utilizados podrán ser:

* Inspección, iniciado de equipos
* Demostración
* Prueba
* Análisis
* Pruebas de Aceptación (**OSAT**): Pruebas de aceptación con el objetivo de demostrar que el producto cumple con las especificaciones, posibilitando su aceptación por parte de NOMBRE CLIENTE y la certificación del RAC.

Los métodos utilizados podrán ser:

* Inspección, iniciado de equipos
* Demostración
* Prueba
* Análisis

Para cada una de las fases se elaborará un Protocolo de Pruebas o los que requiera el PPT con la descripción de los procedimientos para la ejecución de las mismas y se elaborarán informes de pruebas que recogerán los resultados de su desarrollo.

Los registros de las pruebas pasarán a formar parte de los registros de calidad del proyecto.

Todas las pruebas se realizarán previamente por Telefónica Soluciones de forma interna; El objetivo de estas pruebas es asegurar que el producto satisface los requisitos y se desarrollan con la calidad exigida. Los registros de estas pruebas internas estarán a disposición de NOMBRE CLIENTE y del RAC.

### Control de Cambios de Diseño y Desarrollo

Si NOMBRE CLIENTE solicita un cambio en las especificaciones o requisitos, deberá documentarlo y comunicarlo a Defensa y Seguridad de Telefónica Soluciones, a través del Jefe de Proyecto. Telefónica Soluciones estudiará los cambios e informará, sobre cualquier objeción a las modificaciones o la aceptación de las mismas.

Telefónica también podrá proponer a NOMBRE CLIENTE los cambios que juzgue necesarios durante el desarrollo de los trabajos.

Para el control de los cambios se seguirá el siguiente ciclo:

* Ante una solicitud de cambio se generará un documento de solicitud de cambio en el que se describirá el cambio solicitado, el impacto en riesgo, costes y tiempos, en caso de que los haya.
* El documento de solicitud de cambio se presentará ante el cliente y al RAC para su aprobación y aceptación en los términos de riesgo, coste o tiempo que se defina.

Durante la tramitación del cambio o modificación, Telefónica Soluciones proseguirá con el suministro según lo previsto en la documentación contractual.

En cuanto al formato que se va a utilizar para las Propuestas de Cambio se cumplimentará el formulario [“Propuesta de cambio” (Ver **apartado 12.3**).](#_Propuesta_de_Cambio)

Se podrá también realizar la Propuesta de Desviaciones/Concesiones en base al formulario [“Desviaciones / Concesiones” (Ver **apartado 12.4**).](#_Desviación/Concesión)

El Área de Calidad llevará un registro de todas las Propuestas de Cambio y Desviaciones/Concesiones, que estará a disposición de NOMBRE CLIENTE y del RAC.

## Garantía de funcionamiento

Proyecto **sin Suministro de Equipos**

En este expediente no está prevista la entrega de equipos.

Proyecto **con Suministro de Equipos**

Los equipos suministrados en el proyecto son equipos tipo COTS, de uso habitual en la industria de Informática y Telecomunicaciones.

Los tiempos medios entre fallos (MTBF) son establecidos por los fabricantes de los mismos, siendo una característica del rendimiento del equipo tratada analíticamente en el proceso de diseño de los mismos, verificando la limitación de los costes del ciclo de vida y seguridad de los componentes, con el fin de garantizar la productividad operativa de los equipos y minimizar los costes de reparación y mantenimiento de los mismos.

Estos datos de fiabilidad serán añadidos al DOCUMENTO entregable junto a la lista básica de repuestos recomendada en base al conjunto total del suministro.

Si el contrato solicita la Garantía de Funcionamiento

Los datos de Garantía de Funcionamiento de los equipos, es decir:

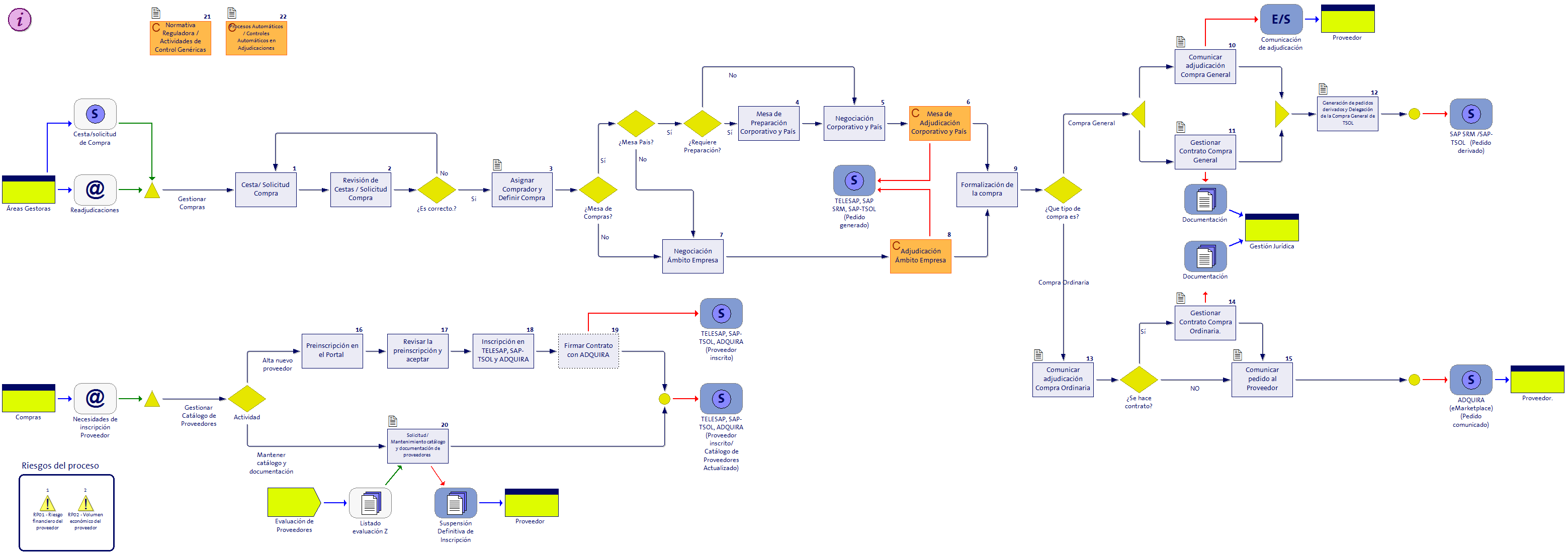
* Disponibilidad
* Fiabilidad
* Capacidad de recuperación
* Mantenibilidad
* Apoyo al mantenimiento
* Durabilidad
* Seguridad de operación para el personal y seguridad física

Serán añadidos al DOCUMENTO que forma parte de los entregables del proyecto.

## Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente

### Compras incluyendo Control de Sub-Suministradores

Dada la naturaleza del material que se va a adquirir para este proyecto, en el proceso de compras del proyecto se van a seguir las directrices indicadas en el sistema de Calidad de Telefónica en materia de Compras. Estas directrices están recogidas en “Gestión de las Compras (**P874**)”. Las compras siguen el flujograma que se muestra en la siguiente figura:



Es responsabilidad de las Direcciones de Compras el informar a los subcontratistas de la normativa general y específica para los suministros de productos en cuanto a la manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega de materiales y equipos. Se comprobará su cumplimiento, a través de las actividades de seguimiento establecidas (inspecciones en origen y destino, etc.),

Para las compras de DyS, se seguirá lo indicado en el procedimiento “Compras en Telefónica Soluciones de DyS (**EM-300-PR-013**)”.

Para los proveedores, se contempla como documento de control, el propio de peticiones de compra y los albaranes de entrega de los productos suministrados.

El control de adquisiciones se realizará sobre la base del seguimiento, por parte del Jefe de Proyecto, de todas las peticiones emitidas. A tal fin, dicho responsable tendrá las siguientes responsabilidades:

* Garantizar, revisar y aprobar, mediante la coordinación con el resto de miembros del proyecto y con el departamento de compras, una selección adecuada de fabricantes y componentes.
* Asegurar el control sobre todos los productos en proceso de adquisición con cargo al proyecto.

El proceso de aceptación del material adquirido (hardware y software comercial) y los registros de calidad asociados al mismo seguirán el siguiente proceso:

Entrega del suministrador:

* Cuando el suministrador entregue el material asociado a una petición de compra se comprobará el albarán y se enviará al departamento de compras.
* El elemento adquirido se pondrá bajo control de configuración.

**Albarán de entrega al NOMBRE CLIENTE:**

Si los equipos se han recibido en las instalaciones de NOMBRE CLIENTE, bastará con el albarán del suministrador. En caso contrario, todo equipo entregado por Telefónica al cliente en sus dependencias, deberá de figurar en alguno de los albaranes de entrega internos de Telefónica al NOMBRE CLIENTE.

Adicionalmente, se realizará una revisión de todo el material recepcionado siguiendo el “Informe de Verificación del Material Suministrado (**IV01**)”, para poder identificar y dejar registro de control interno del material en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En este informe se precisa el motivo por el que el producto cumple o no cumple las condiciones necesarias para incorporarse al producto final, siguiendo con lo establecido en la normativa interna “Detección de material falsificado de DyS (**EM-300-PR-010**)”. Todo ello se comunicará al cliente y al RAC y se coordinará con él las acciones que deben ser tomadas para remediar la situación.

#### Relación de Proveedores /Sub-suministradores

##### Proveedores /Sub-suministradores de Servicios

Proyecto sin Subcontratación

En este expediente no está prevista la subcontratación.

Proyecto con Subcontratación

Incluir relación de sub-suministradores y el servicio que suministran o se prevea utilizar (incluir número de pedido si es posible), referenciar sus Planes de Calidad e indicar los trabajos que se realizan en las instalaciones del subcontratista, con indicación expresa del lugar y responsabilidades.

##### Proveedores /Sub-suministradores de Material

Proyecto sin Suministro

En este expediente no está previsto el suministro de material.

Proyecto con Suministro

Incluir relación de sub-suministradores y el producto que suministran o se prevea utilizar (incluir número de pedido si es posible), y referenciar sus Planes de Calidad (si aplica).

En caso de no conocer los Proveedores de material indicar lo siguiente:

A la fecha de elaboración de este Plan de Calidad, no se conocen la relación exacta de los sub-suministradores. Una vez realizados los pedidos, estos estarán disponibles en las Aplicaciones de DyS.

Son suministradores habituales de Telefónica:

* HP
* Dell
* Rohde Schwarz
* Oracle
* Amper
* Mome
* Incluir los que se consideren

Indicar si el Sub-suministrador ha sido indicado por el cliente.

Telefónica, proporcionará al RAC una copia de los contratos o pedidos de los productos relacionados con el contrato del cliente en caso de que se solicite.

Antes de la entrega, se proporcionará la vida útil de los componentes del producto aportado por su fabricante. Dicha información se incluirá en el Plan de Mantenimiento o documento similar.

#### Productos Suministrados por el Cliente

Está/No está prevista la entrega de material por parte del NOMBRE CLIENTE.

Indicar material a entregar por el cliente (si aplica)

Todo el material se tratará según lo indicado en el “Procedimiento de Control de los Productos Suministrados por el Cliente (**EM-300-PR-007**)”.

Si como resultado de la verificación realizada se detectara que algún producto proporcionado por el cliente o proveedor externo se extravía o daña, o si se comprueba que es inadecuado para el uso que se haya establecido en el contrato, se debe avisar inmediatamente al comprador y o RAC, y conservar la información documentada pertinente.

Los resultados de las pruebas o inspecciones efectuadas se documentan en el “Informe de Verificación del Material Suministrado **(IV01)**”**,** donde se precisa el motivo por el que el producto no cumple las condiciones necesarias para incorporarse al producto final. Todo ello se comunicará al cliente y al RAC y se coordinará con él las acciones que deben ser tomadas para remediar la situación.

También se le comunican las incidencias, deterioros o pérdidas que se puedan producir, durante la permanencia bajo control de Telefónica en los productos suministrados por el cliente, con el objeto de encontrar la solución más adecuada.

En estos casos, la documentación generada, la comunicación y la solución adoptada se conservan como registros de la calidad de la Actividad Técnica y se pondrán a disposición del cliente y/o RAC.

#### Lista de Riesgos de las Subcontrataciones \ Compras

Hacer referencia al Plan de Gestión de Riesgos.

Enumerar si alguna subcontratación o compra o parte de ella implica riesgo.

## Control de la producción y prestación del servicio

Telefónica planifica y lleva a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, tal y como se indica en el “Manual del Sistema Integrado de Gestión”.

Durante el desarrollo del proyecto se establece el siguiente Plan de Puntos de Inspección: (lo que proceda, incluir puntos de inspección en los trabajos del subcontratista antes de su aceptación)

* Punto de Espera-1
* Punto de Espera-2
* ….
* Punto de Aviso-1
* Punto de Aviso-2
* ….

Para la ejecución de los Puntos de Inspección será de aplicación las documentación del proyecto (Documento de Especificación y Diseño, Plan de Verificación y Validación, …) y se realizara un registro en el formulario [Puntos de Inspección (PI) / Espera (PE), (Ver apartado 12.6).](#_Puntos_de_Inspección)

Incluir la planificación presentada en la oferta, actualizado con los Puntos de Inspección y la entrega de la Documentación (se puede incluir un anexo).

# Liberación de productos

## Certificado de Conformidad

Telefónica certificará en el documento [Certificado de Conformidad (Ver **apartado 12.5**](#_Certificado_de_Conformidad)), que todos los Suministros de servicios, con la excepción de las Desviaciones, Concesiones y Cambios indicados en el mismo, son conformes con los requerimientos del contrato.

Dicho Certificado será firmado por el Responsable de Calidad del Área de Defensa o persona en la que delegue y se pondrá a disposición del RAC para su refrendo.

Se emitirán, al menos, tres originales, de los cuales uno se entregará al RAC y otro al NOMBRE CLIENTE, pasando el tercero a formar parte de los registros de calidad de DyS.

## Control del Producto No Conforme

En caso de identificarse un producto como “No Conforme”, se etiquetará como tal y se separará fisicamente del resto de productos en el área destinada para ello. Así mismo, se informará al RAC y al Cliente y se acordarán las acciones a seguir, tal y como se indica en el “Manual de Gestión de la Calidad de DyS (**EM-300-MA-002**)”.

Paralelamente, se procederá a abrir una No conformidad, siendo de aplicación lo descrito en la “Gestión de No Conformidades, Observaciones y Acciones Correctivas en Proyectos de DyS (**EM-300-PR-004**)”. Las No Conformidades u Observaciones de proyecto pueden ser detectadas por NOMBRE CLIENTE, el 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.

La descripción de la No Conformidad / Observación, el análisis de las causas, las acciones correctivas, verificación y cierre se registrarán en la Base de Datos para la Gestión de No Conformidades y Observaciones.

El proceso general de tratamiento de las No Conformidades y Observaciones será el que se detalla a continuación:

* Una vez identificada la No Conformidad u Observación, esta se registrará en la Base de Datos, junto con el análisis de las causas que originaron.
* A continuación, en colaboración con el Jefe de Proyecto, se define las acciones correctivas, indicando además la fecha de ejecución prevista de las acciones y el responsable de su ejecución.
* Se realizará un seguimiento de la ejecución de las acciones y en caso de ser necesario se realizará un re-planificación 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 Responsable de Calidad.
* Cuando la implantación de la acción ha sido ejecutada, el Responsable de Calidad cerrará la No Conformidad u Observación en la Base de Datos, quedando a disposición de NOMBRE CLIENTE y del RAC.

### Cambios, Concesiones y Desviaciones

Una vez realizada la contratación del proyecto/expediente (habiéndose aceptado por ambas partes el PPT y la oferta), durante la ejecución del proyecto, podría detectarse la necesidad, bien por parte del cliente, o por parte de Telefónica Soluciones (o incluso por parte de algún subcontratista), de modificar los requisitos contractuales, dependiendo del alcance y/o magnitud de la modificación o cambio se podrá recurrir a las siguientes opciones:

**Propuesta de Cambio (C)**: Deben aportar siempre una mejora sustancial al proyecto, sin coste añadido y satisfacer alguno de los siguientes requisitos:

* Corregir deficiencias del proyecto
* Mejorar la capacidad operativa o logística del sistema
* Aumentar el grado de nacionalización
* Mejorar el nivel de seguridad del usuario
* Mejorar la fiabilidad del sistema
* Mejorar el índice coste/eficacia durante el ciclo de vida del sistema
* Solucionar problemas surgidos con posterioridad a la firma del contrato

**Concesión (CD):** Autorización para el que contratista pueda, después de producción, entregar un número determinado de unidades del producto no conforme, durante un periodo de tiempo limitado y /o para un uso especificado.

**Desviación (CA):** Autorización para el que contratista pueda apartarse, antes de producción, de los requisitos del contrato, para un número determinado de unidades, un periodo de tiempo limitado y /o para un uso especificado.

Para ello, se cumplimentarán los formularios establecidos por Ministerio de Defensa (Ver **apartado 13.3** y **13.4**), en el cual el Jefe de Proyecto describirá el alcance, consecuencias y los motivos, posteriormente el Responsable de Calidad lo presentará a decisión del RAC del contrato para su presentación al Órgano de Contratación.

Para la gestión de no conformidades del Sistema de Calidad, se seguirá el procedimiento establecido en la normativa de Telefónica y recogida en el subproceso “Realizar y Seguir Acciones Correctivas y de Mejora (**P91104)**”.

# Mejora

Como consecuencia del análisis de datos indicado en el [apartado 13.2 Análisis y Evaluación](#_Análisis_y_evaluación), la revisión anual del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la Política del SIG, los Objetivos del SIG, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas o de cualquier otra circunstancia, Telefónica Soluciones puede identificar la existencia de áreas de mejora en el Sistema Integrado de Gestión.

# Evaluación del desempeño

## Satisfacción del cliente

Se seguirá lo establecido en el Proceso “Gestionar la Calidad (**P911**)”.

Para conocer el grado de satisfacción del cliente, se utiliza una recogida de datos a través de entrevistas presenciales que realiza la Dirección de Calidad de Telefónica. El destinatario de la entrevista presencial es el responsable por parte del cliente final que tenga competencia y elementos de juicio para realizar la evaluación.

Los aspectos que se ofrecen para la evaluación en las entrevistas presenciales:

* Entrega del servicio.
* Funcionamiento del servicio
* Calidad- Precio
* Atención a las averías.

Estas entrevistas nos permiten identificar el nivel de satisfacción de los clientes en relación a los productos / servicios suministrados y las acciones de mejora.

## Análisis y evaluación

Telefónica analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de los productos suministrados y del Sistema Integrado de Gestión y evaluar las oportunidades de mejora continua del sistema, para ello, se parte entre otros, de las siguientes fuentes de información:

* Resultados obtenidos, a través de las entrevistas de satisfacción de cliente.
* Reclamaciones oficiales del cliente.
* De la conformidad con los requisitos del producto.
* Resultados de los indicadores de procesos.
* Resultados de las auditorías.
* Evaluación de los proveedores.

El análisis de la información quedará recogido en el Informe de Revisión por la Dirección.

Adicionalmente se hará hincapié en el análisis de las observaciones de los Certificados de Conformidad, reclamaciones, observaciones y quejas del cliente y/o RAC, durante la ejecución del proyecto.

## Auditoría interna

La Dirección de Calidad es responsable de la elaboración del Programa Anual de Auditorías, según lo establecido en el “Realizar Auditorías Internas (**P91102**)” de Telefónica España, como mínimo una vez al año, salvo en ocasiones excepcionales que aconsejen mayor frecuencia. En dichas auditorías se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma de referencia, y el cumplimiento de los procesos y procedimientos definidos.

Las auditorías se realizarán tanto de la documentación cómo de los requisitos de la norma correspondiente, mediante la lectura de los procesos y procedimientos definidos, observación de los procedimientos que se están realizando, entrevistas con las personas que los llevan a cabo y repaso de los registros y evidencias existentes.

Se deberá comprobar si el presente Plan de Calidad es conforme a los requisito y es implementado y mantenido.

Los resultados de cada auditoría se plasman en un informe donde se recogen las conclusiones de la misma, así como las eventuales no conformidades o discrepancias detectadas durante el desarrollo de ésta, derivándose las correspondientes acciones correctivas o preventivas.

En las sucesivas auditorías internas, el correspondiente equipo auditor, verifica tanto el registro de las acciones correctivas consecuencia de no conformidades, como la eficacia y cierre de las mismas.

Los registros de calidad resultantes de las auditorías estarán a disposición de NOMBRE CLIENTE y del RAC del proyecto.

Si el pliego indica auditorias de proyecto periódicas, indicarlo en este apartado

# ANEXO I: MATRIZ DE TRAZABILIDAD

Incluir matriz de trazabilidad de requisitos y soluciones que justifique el cumplimiento de todos los requisitos contractuales.

Como mínimo, la matriz de trazabilidad debe contener:

* Los requisitos contractuales,
* Cómo los va a satisfacer,
* Cómo se va a verificar el cumplimiento de los requisitos, y
* El grado de cumplimiento esperado

La matriz de cumplimiento de requisitos y soluciones puede ser parte del Plan de Calidad o hacer referencia a otro documento en este apartado (oferta).

Esta matriz puede ser preparada y añadida al Plan de Calidad después de que se haya elaborado la versión inicial de dicho plan, en un plazo mutuamente acordado con el RAC y/o la Oficina del Programa, teniendo en cuenta el contenido del contrato o pedido.

Ejemplo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Título y referencia del requisito contractual | Descripción | Grado/estado de cumplimiento  C= Cumple  CP = Cumplimiento parcial  NC: No cumple | Comentarios o explicaciones con relación al no cumplimiento, cumplimiento parcial o método(s) de verificación | Referencia al párrafo del plan de calidad |
| XXXX | XXXX | XXXX | XXXXX | XXXXX |
|  |  |  |  |  |

# ANEXO II: PLANTILLAS

## Registro de Control Interno (CI01)

| Logotipo  Descripción generada automáticamente | REGISTRO DE CONTROL INTERNO | | | TELEFÓNICA DYS | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha: |  |
| Cod. Proyecto |  | Expediente | |  | |
| Nº Registro |  | Ítem configuración  (Código y/o descripción) | |  | |
| DESCRIPCIÓN | | | | | |
| Referencias | | | | | |
|  | | | | | |
| Objeto | | | | | |
|  | | | | | |
| Consideraciones | | | | | |
|  | | | | | |
| NOTAS, ACLARACIONES Y OBSERVACIONES | | | | | |
| N0tas | | | | | |
| FIRMAS | | | | | |
| Título: | | | Título: | | |
|  | | |  | | |
| Fdo: | | | Fdo: | | |
| Fecha: | | | Fecha: | | |

## Informe de Verificación del Material Suministrado (IV01)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Logotipo  Descripción generada automáticamente | INFORME DE VERIFICACIÓN DEL  MATERIAL SUMINISTRADO | | | | | REF: |  |
| Fecha: |  |
| Nº Pedido: |  | | | | | | |
| Nº Registro (Albarán): |  | | | | | | |
| Proveedor/Suministrador: |  | | | | | | |
| Expediente/Proyecto: |  | | | | | | |
| INSPECCIÓN DEL SUMINISTRO: | | | | |  | | |
| Proveedor homologado | | | | | OK  NO OK | | |
| Inspección física del embalaje | | | | | OK  NO OK | | |
| Inspección física del equipo | | | | | OK  NO OK | | |
| Inspección física del etiquetado | | | | | OK  NO OK | | |
| Documentación suministrada por el proveedor, certificados, etc | | | | | OK  NO OK | | |
| DEFICIENCIAS DETECTADAS: | | | | | SI  NO | | |
| En caso de haberla, la deficiencia detectada es: | | | | | | | |
| Retraso en plazos | | | Daños o deterioros en bultos o embalajes | | | | |
| Incumplimiento de requisitos especificados | | | Daños en equipos | | | | |
| Insuficiente documentación | | | Entrega incompleta respecto albarán | | | | |
| Faltan registros de prueba | | | Otros (indicar) | | | | |
| MATERIAL FALSIFICADO: | | | | | SI  NO | | |
| En caso de material falsificado: | | | | |  | | |
| Informado al RAC/Cliente | | | | | Informado a Compras | | |
| Comentarios: | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **RESOLUCIÓN** | | | | | | | |
|  | ACEPTAR |  | | | | RECHAZAR | |
| **OBSERVACIONES** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **Inspección realizada por:** | | | | **Jefe de Proyecto** | | | |
| Fdo:  Fecha: | | | | Fdo:  Fecha: | | | |

## Propuesta de Cambio

Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada automáticamente

Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada automáticamente

## Desviación/Concesión

Imagen que contiene texto, recibo

Descripción generada automáticamente

Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada automáticamente

## Certificado de Conformidad

Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada automáticamente

Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada automáticamente

Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada automáticamente

## Puntos de Inspección (PI01)

| Logotipo  Descripción generada automáticamente | | PUNTOS DE INSPECCIÓN (PA Y PE) | | | | Ref. |  | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hoja | de | |
| Nº de expediente: | |  | | | | | | |
| Proyecto: | |  | | | | | | |
| Estación: | |  | | | | | | |
| Punto | Denominación | | Fecha inicio | Fecha fin | Realizado por:  (nombre y firma) | RAC [[1]](#footnote-1)  (nombre y firma) | | Observaciones |
|  |  | |  |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  |  | |  |

1. Si el RAC rechaza la asistencia a Punto de Espera, adjuntar renuncia por escrito (correo electrónico, fax….) [↑](#footnote-ref-1)