MINISTERIO DE DEFENSA

SECRETARÍA DE ESTADO DE DEFENSA

DIRECCIÓN GENERAL DE ARMAMENTO Y MATERIAL

PUBLICACIÓN ESPAÑOLA DE CALIDAD

PECAL - 2070 (Edición 2)

PROCESO OTAN PARA EL MUTUO ASEGURAMIENTO OFICIAL DE LA CALIDAD (AOC)

VERSIÓN ESPAÑOLA DE LA AQAP-2070 - NATO MUTUAL GOVERNMENT QUALITY ASSURANCE (QA) PROCESS (EDITION 2, APRIL 2009)

MINISTERIO DE DEFENSA

SECRETARÍA DE ESTADO DE DEFENSA

DIRECCIÓN GENERAL DE ARMAMENTO Y MATERIAL

PUBLICACIÓN ESPAÑOLA DE CALIDAD

PECAL - 2070 (Edición 2)

PROCESO OTAN PARA EL MUTUO ASEGURAMIENTO OFICIAL DE LA CALIDAD (AOC)

VERSIÓN ESPAÑOLA DE LA AQAP-2070 - NATO MUTUAL GOVERNMENT QUALITY ASSURANCE (QA) PROCESS (EDITION 2, APRIL 2009)

MINISTERIO DE DEFENSA

SECRETARÍA DE ESTADO DE DEFENSA

DIRECCIÓN GENERAL DE ARMAMENTO Y MATERIAL

PUBLICACIÓN ESPAÑOLA DE CALIDAD

PECAL-**2070 (EDICIÓN 2)**

PROCESO OTAN PARA EL MUTUO ASEGURAMIENTO OFICIAL DE LA CALIDAD (AOC)

VERSIÓN ESPAÑOLA DE LA AQAP-2070 NATO MUTUAL GOVERNMENT QUALITY ASSURANCE (QA) PROCESS (Edition 2, april 2009)

Edición 2

Abril, 2009

PUBLICACIÓN ESPAÑOLA DE CALIDAD

MINISTERIO DE DEFENSA

SECRETARÍA DE ESTADO DE DEFENSA

DIRECCIÓN GENERAL DE ARMAMENTO Y MATERIAL

PROCESO OTAN PARA EL MUTUO ASEGURAMIENTO OFICIAL DE LA CALIDAD (AOC)

PECAL-2070
Edición 2
Abril, 2009

Las observaciones relativas a esta publicación deben ser dirigidas a la

DIRECCIÓN GENERAL DE ARMAMENTO Y MATERIAL
Subdirección General de Inspección y Servicios Técnicos
Área de Inspecciones Industriales
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 50
28003 MADRID

Versión española de la

AQAP-2070
Edition 2
April, 2009

CATÁLOGO GENERAL DE PUBLICACIONES OFICIALES
http://www.060.es

Edita:

MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

NIPO: 076-09-157-6
ISBN: 978-84-9781-508-6

Depósito Legal: M-33432-2009

Imprime: Imprenta Ministerio de Defensa
Tirada: 600 ejemplares
Fecha de 1ª edición: enero, 2004
Fecha de 2ª edición: agosto, 2009

NIPO: 076-09-158-1 (edición en línea)

administración electrónica

NOTAS PRELIMINARES

1. La PECAL-2070 (Edición 2) - Proceso OTAN para el Mutuo Aseguramiento Oficial de la Calidad - es la versión española de la publicación OTAN AQAP-2070 (Edición 2). Esta PECAL (AQAP) es una publicación OTAN/ PfP "No Clasificada". El acuerdo entre las naciones participantes para el uso de esta publicación se encuentra registrado en el STANAG 4107.

2. La PECAL-2070 (Edición 2) es efectiva a partir de la fecha de su publicación y sustituye a la PECAL-2070 (Edición 1).

3. Está permitida, y se recomienda, la distribución de copias de esta publicación a contratistas y suministradores.

Registro de cambios

Fecha del cambio	Fecha de Introducción	Fecha de Efectividad	Responsable de la introducción

Índice

1 INTRODUCCIÓN 1
1.1 Generalidades 1
1.2 Referencias 1
2 ACRÓNIMOS, DEFINICIONES Y SÍMBOLOS CONVENCIONALES PARA LOS FLUJOGRAMAS 2
2.1 Acrónimos 2
2.2 Definiciones 3
2.3 Símbolos convencionales para los flujogramas 5
3 PROPÓSITO Y ALCANCE 6
4 CONCEPTO DE LA OPERACIÓN 7
4.1 General 7
4.2 La información en el AOC 9
4.3 Competencia y capacidades 11
4.4 Medida, análisis y mejora 11
5 INSTRUCCIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS 13
5.1 Entrada/ Iniciadores 13
5.2 Identificación de riesgos 13
5.3 Evaluación de los riesgos 13
5.4 Decisión sobre la delegación 14
5.5 Comunicación de los riesgos 14
5.6 Información sobre los riesgos 14
6 GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS 15
6.1 Guía para la determinación de los riesgos e identificación de causas 15
6.2 Desconocimiento de los riesgos 15
6.3 Guía para la información sobre los riesgos 16
7 INSTRUCCIONES PARA EL PROCESO DE SOLICITUD DE AOC 17
7.1 Entrada/ Iniciadores 17
7.2 Preparación de la SAOC 17
7.3 Información del contrato 18
7.4 Envío de la SAOC 18
7.5 Situaciones de urgencia 18
8 GUÍA PARA EL PROCESO DE SOLICITUD DE AOC 19
8.1 La SAOC 19
8.2 Requisitos del delegador 19
8.3 Delegación abierta 19
8.4 AOC en riesgos bajos 19
8.5 Envío de la SAOC 19
8.6 Documentación asociada 19
9 INSTRUCCIONES PARA EL PROCESO DE RESPUESTA A LA SAOC 21
9.1 Acuse de recibo 21

9.2 Revisión de la SAOC y de la documentación asociada 21
9.3 Respuesta a la SAOC 22
9.4 Cierre del AOC 22
10 GUÍA PARA EL PROCESO DE RESPUESTA A LA SAOC 23
10.1 Revisión del contrato 23
10.2 Consideraciones para la revisión del contrato 23
10.3 Revisión de los riesgos del RAC 23
10.4 Delegación Abierta (DA) 24
10.5 Aceptación parcial o rechazo de la SAOC 24
11 INSTRUCCIONES PARA LA PLANIFICACIÓN DEL AOC 25
11.1 Inicio y revisión del Plan de AOC (Entradas) 25
11.2 Comunicación 25
11.3 Reunión post-adjudicación sobre el AOC 25
11.4 Sub-delegación 26
11.5 El Plan de AOC (PAOC) 26
12 GUÍA PARA LA PLANIFICACIÓN DEL AOC 28
12.1 Planificación del AOC basado en los riesgos 28
12.2 Comunicaciones 28
12.3 Reunión post-adjudicación sobre AOC 28
12.4 Sub-delegaciones de AOC 28
12.5 El Plan de AOC 29
12.6 Inicio y revisión del PAOC 29
12.7 Comunicación del PAOC 29
13 INSTRUCCIONES PARA EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL AOC 30
13.1 Actividades del Plan de AOC 30
13.2 Registros de ejecución del AOC 30
13.3 Sub-delegación 30
13.4 No conformidades 30
13.5 Revisión de las actividades de AOC 31
13.6 Realimentación de la información sobre los riesgos del AOC 31
14 GUÍA PARA EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL AOC 32
14.1 Realimentación de la información sobre los riesgos del AOC 32
14.2 Acceso a la documentación 32
14.3 CdC y declaración de AOC 32
14.4 De la firma del RAC 32
15 INSTRUCCIONES Y GUÍA PARA EL PROCESO DE CIERRE DEL AOC 33
15.1 Revisión del AOC 33
15.2 Informe de cierre del AOC 33
15.3 Registros 34
15.4 Satisfacción del delegador 34

ANEXOS

Anexo A PROCESOS DE APOYO PARA EL AOC

A.1 Propósito del Anexo A
A.2 Proceso de Gestión de las no conformidades
A.3 Proceso de Solicitud de Desviación o Concesión
A.4 Proceso de Acción Correctiva
A.5 Proceso de investigación de producto no conforme y de reclamaciones del cliente
A.6 Proceso de sub-delegación

Anexo B FORMATOS DEL AOC

B.1 General
B.2 Identificación, Evaluación y Comunicación de los Riesgos (IECR)
B.3 Solicitud de Aseguramiento Oficial de la Calidad (SAOC)
B.4 Respuesta a la solicitud de AOC (RSAOC)
B.5 Informe de cierre del AOC (ICAOC)
B.6 Valoración de la calidad de la delegación (VCD)
B.7 Modelo de Certificado de Conformidad (CdC)
B.8 Modelo para la Solicitud de Desviación/ Concesión
B.9 Ejemplo de PAOC

Anexo C IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS EN EL AOC

C.1 Propósito
C.2 Identificación y evaluación conjunta de los riesgos
C.3 Identificación y evaluación de los riesgos

Anexo D PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL AOC EN FUNCIÓN DE LOS RIESGOS

D.1 Propósito
D.2 General
D.3 Planificación del AOC basada en los riesgos
D.4 Objetivo de las técnicas y actividades del AOC
D.5 Ejecución del AOC
D.6 Delegación Abierta (DA)

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Generalidades

1.1.1 El Aseguramiento Oficial de la Calidad (AOC) es el proceso mediante el cual las naciones miembro de la OTAN se facilitan entre ellas, y a las organizaciones propias de la OTAN, servicios de aseguramiento de la calidad en los productos de defensa para establecer la confianza de que se cumplen los requisitos contractuales relativos a la calidad.

El AOC se realiza sobre aquellos términos o requisitos del contrato que presentan algún riesgo o que son requisitos específicos de carácter legal de la nación compradora.

1.2 Referencias

a) Standardization Agreement (STANAG) 4107, "Mutual Acceptance of Government Quality Assurance and Usage of the Allied Quality Assurance Publications (AQAPs)".

b) UNE-EN-ISO 9000:2005, “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”.

c) Publicaciones Españolas de Calidad (PECAL).

d) UNE-EN-ISO 19011:2002, “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad o ambiental”.

2 ACRÓNIMOS, DEFINICIONES Y SÍMBOLOS CONVENCIONALES DE LOS FLUJOGRAMAS

2.1 Acrónimos

AOC	*GQA*	Aseguramiento Oficial de la Calidad *Government Quality Assurance*
-	*AQAP*	*Allied Quality Assurance Publication*
CdC	*CoC*	Certificado de Conformidad *Certificate of Conformity*
DA	*FWD*	Delegación Abierta *Facility Wide Delegation*
ICAOC	*GQACR*	Informe de Cierre del AOC *GQA Closure Report*
INC	*QDR*	Informe de No conformidad * *Quality Deficiency Report*
IPA	*FAI*	Inspección de Primer Artículo *First Article Inspection*
IECR	*RIAC*	Identificación, Evaluación y Comunicación de los Riesgos *Risk Identification, Assessment and Communication*
PECAL	-	Publicación Española de Calidad
RAC	*GQAR*	Representante para el Aseguramiento de la Calidad del Ministerio de Defensa *GQA Representative*
RSAOC	*RGQAR*	Respuesta a la Solicitud de AOC *RGQA Response*
SAOC	*RGQA*	Solicitud de AOC *Request for GQA*
SGC	*QMS*	Sistema de Gestión de la Calidad *Quality Management System*
VCD	*DFB*	Valoración de la Calidad de la Delegación *Delegation Feedback*

* En la práctica nacional española, con el acrónimo IDC se identifican los informes de deficiencia de calidad relativos a productos entregados y emitidos por las unidades usuarias de los mismos (Reclamaciones de cliente final). Para denominar las deficiencias identificadas por el RAC en el transcurso de las actividades de AOC se ha seleccionado el acrónimo INC.

2.2 Definiciones

En esta PECAL se aplican las definiciones de la norma PECAL-2110 – Requisitos OTAN de Aseguramiento de la Calidad para el diseño, desarrollo y producción (incluso las de la ISO 9000:2005). A continuación se definen los términos adicionales usados en esta PECAL.

Característica clave

Atributo o propiedad cuya variación tiene un efecto significativo en el ajuste, forma, función, prestaciones, servicio o fabricación del producto, y que requiere acciones específicas para controlar su variación.

Causa del riesgo

La razón potencial (o razones) por la que puede ocurrir un riesgo, basada en el desglose de los procesos o en los controles del suministrador, y vinculada a los requisitos contractuales relativos a la calidad.

Comprador

Organización de la Administración del Estado o de la OTAN que establece una relación contractual con un suministrador y define el producto y los requisitos de la calidad.

NOTA: Normalmente es la organización del cliente quien establece los requisitos contractuales apropiados; es decir, funcionales, técnicos, de coste, plazos, calidad, etc.

Declaración de AOC

Declaración firmada por el RAC para confirmar que se ha realizado el AOC según lo estipulado en el STANAG-4107 y de acuerdo con la SAOC recibida.

Delegado

Autoridad competente de una nación de la OTAN que, una vez aceptada la SAOC, lleva a cabo el AOC.

Delegador

Autoridad competente de una nación o agencia OTAN que solicita el AOC a una nación OTAN suministradora.

Elementos críticos

Aquellos elementos (p. ej., funciones, partes, *software*, características, procesos) que tienen un efecto significativo en la realización y la utilización del producto; incluyendo la seguridad, prestaciones, forma, ajuste, función, fabricación del producto, servicio, etc.; y que requieren acciones específicas para asegurar su adecuado control. Entre los ejemplos de elementos críticos se incluyen: elementos críticos de seguridad, elementos críticos de rotura, elementos críticos de misión, características clave, etc.

Estado del riesgo

El valor del índice de riesgo en un momento dado; puede ser superior, igual o inferior al valor del estado anterior.

Impacto del riesgo

La consecuencia de la ocurrencia de un riesgo o evento incierto.

Índice del riesgo

Grado de importancia de un riesgo, expresado como el producto del impacto y la probabilidad, que se usa para priorizar las actividades de AOC.

Informe de No conformidad (INC)

Documento o registro iniciado por personal oficial en el que se identifica una no conformidad. Véase ISO 9000:2005, 3.6.2 “No conformidad”.

Participantes en el AOC

Término colectivo que engloba a todos aquéllos con actividad en el mutuo AOC.

Determinación del riesgo

Expresión de lo que podría ir mal en relación con los requisitos contractuales relativos a la calidad. Puede estar asociado a cualquier producto, proceso o estado del ciclo de vida.

Probabilidad del riesgo

Grado de confianza en que el riesgo ocurra.

Registros de riesgos

Información relativa a los riesgos del producto, procesos, SGC o suministrador.

Requisitos especiales

Aquellos requisitos, identificados por el cliente o determinados por la organización, de muy difícil consecución y que, por tanto, es necesario incluir en el proceso de gestión de riesgos. Entre los factores usados en la determinación de los requisitos especiales se incluyen la complejidad de producto o proceso, la experiencia previa y la madurez del producto o proceso. Ejemplos de requisitos especiales son: requisitos de funcionamiento impuestos por el cliente que están al límite del estado de la técnica, o requisitos determinados por la organización que están en el límite de sus capacidades técnicas o de proceso.

Riesgo

En el contexto del AOC, el riesgo es un evento o condición incierta que tiene una probabilidad de ocurrencia y un efecto negativo en la consecución de los requisitos contractuales relativos a la calidad.

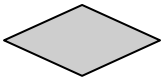
2.3 Símbolos convencionales para los flujogramas

En este documento se usan los siguientes símbolos convencionales para los flujogramas:

Iniciador o entrada al proceso

Actividad del proceso

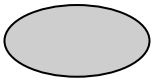
Decisión



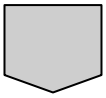
Documento

Almacenamiento de datos

Final del proceso



Vínculo a otro proceso



3 PROPÓSITO Y ALCANCE

3.1 El propósito de este documento es normalizar y armonizar el proceso mediante el cual las naciones participantes se solicitan y proporcionan entre sí AOC. El proceso de mutuo AOC que se describe se implanta en virtud del Acuerdo de Estandarización OTAN 4107 (STANAG 4107), que ha sido ratificado por cada una de las naciones participantes. El estado de las ratificaciones, incluyendo las reservas de las naciones, puede ser consultado por el personal autorizado en el sitio web de la Agencia de Normalización OTAN (NSA): https://nsa.nato.int.

3.2 El proceso de mutuo AOC que se describe en este documento se inicia después de que se emite un contrato o subcontrato y de que una evaluación de los riesgos determina que es necesario el AOC.

3.3 La aceptación del producto o cualquier otra clase de certificación del mismo (p. ej.: navegabilidad o aeronavegabilidad) no son actividades ni responsabilidades del RAC ni, por tanto, son parte del proceso de mutuo AOC; sino que son requisitos u obligaciones legales bajo la exclusiva responsabilidad del comprador y el suministrador.

3.4 La intención del AOC no es reemplazar o duplicar las actividades del suministrador, que incluyen inspecciones o auditorías del SGC. La intención del AOC es únicamente proporcionar confianza en que las actividades del suministrador relativas a la calidad se realizan adecuadamente, para proporcionar confianza al comprador de que se cumplen, o se cumplirán, los requisitos contractuales relativos a la calidad.

4 CONCEPTO DE LA OPERACIÓN

4.1 General

La PECAL 2070 proporciona instrucciones que detallan lo que se considera el mínimo que deben cumplir las naciones para satisfacer los compromisos del STANAG 4107. Se proporciona también orientación para ayudar en la ejecución de las instrucciones, ejemplos útiles y buenas prácticas. En la figura 4-1 se muestra una visión general del proceso.

4.1.1 Dentro de este documento la palabra 'debe' se usa para indicar instrucción, directamente relacionada con los compromisos del STANAG 4107. La palabra 'debería' se usa para indicar guía o recomendación.

4.1.2 En los Anexos se encuentra la información relativa a los procesos de apoyo del AOC, los formatos y material de referencia.

4.1.3 Los formatos se han diseñado para apoyar los procesos descritos y normalizar la comunicación entre los participantes en el AOC. El uso de los formatos IECR, SAOC, RSAOC e ICAOC es obligatorio. Se anima encarecidamente a los participantes en el AOC a usar todos los formatos, para asegurar la coherencia y la continuidad de la comunicación.

4.1.4 Se requiere de las naciones participantes que implementen y gestionen sus procesos de AOC de acuerdo con esta publicación. Los procesos nacionales de AOC deberían estar sometidos a mejora continua (Ref. 4.4).

4.1.5 La evaluación de riesgos es un medio eficaz de determinar la cantidad y el tipo de recursos oficiales que es necesario aplicar a cada delegación de AOC. Cuando los riesgos sean comunes en diferentes contratos o compradores con un mismo suministrador, debería considerarse la delegación abierta (ref. Anexo D.6). Sin embargo, hay que reconocer que el riesgo es, por definición, algo incierto y que la confianza es una apreciación subjetiva. Por tanto, se anima a los delegados a tener en cuenta las expectativas e inquietudes del delegador, tanto en las comunicaciones como en la respuesta a la SAOC (Ref. 6.2).

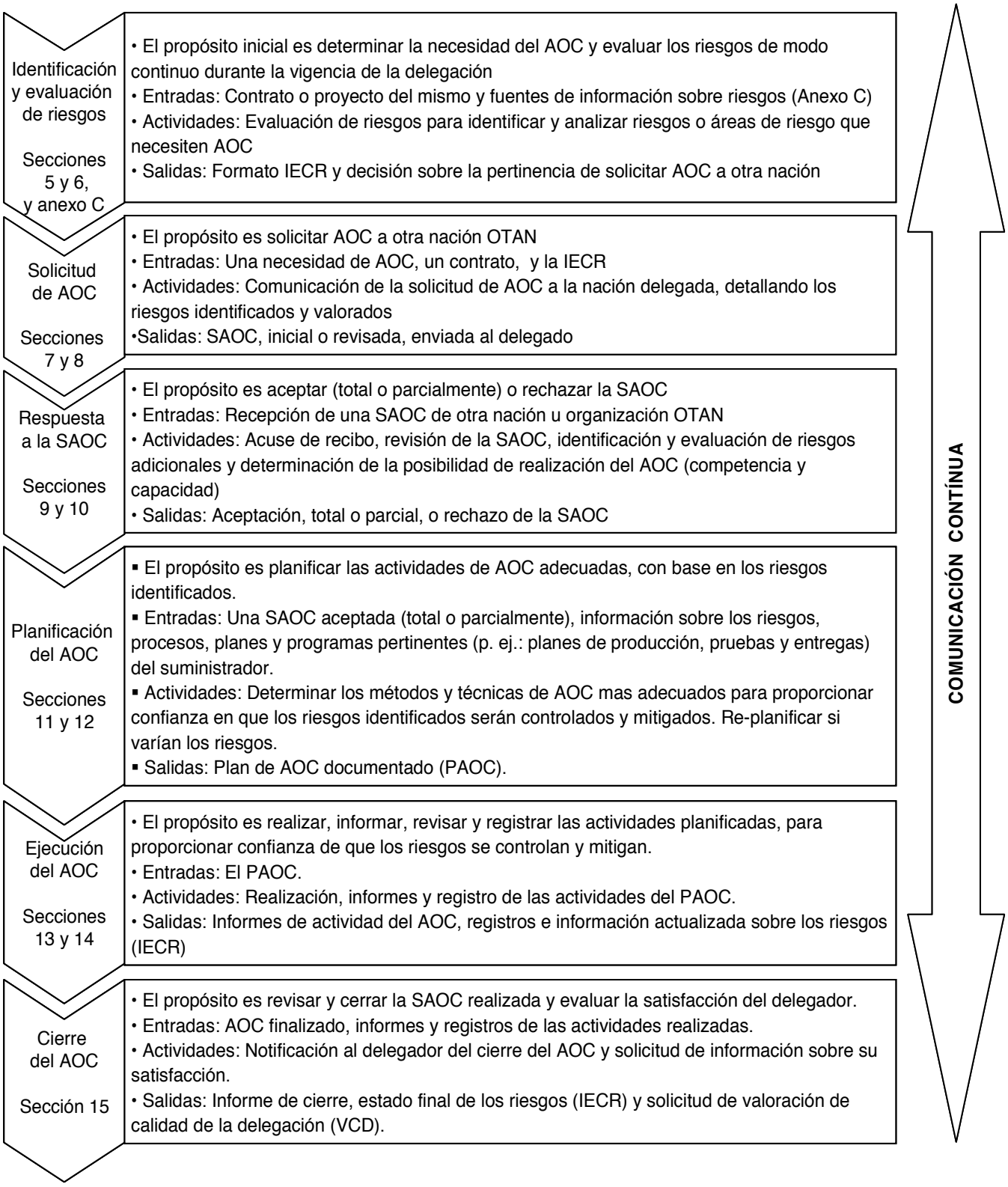


Figura 4-1 Visión general del proceso de mutuo AOC

4.2 La información en el AOC

4.2.1 *Intercambio de información*

4.2.1.1 El intercambio continuo de información entre los participantes en el AOC es esencial para la eficaz implantación del proceso de mutuo AOC. El objetivo del intercambio de información entre el delegador y el delegado es proporcionar:

a) Al delegado, la información necesaria para la planificación y realización del AOC, y

b) Al delegador, la evidencia objetiva de que los requisitos contractuales relativos a la calidad son, o podrán ser, satisfechos.

4.2.1.2 El intercambio de información entre el delegador y el delegado debería comenzar lo antes posible de acuerdo con los procedimientos nacionales de contratación, sin interferir en el proceso contractual; por ejemplo:

a) Antes de la emisión del contrato, los países OTAN pueden ponerse en contacto para tratar sobre la disponibilidad de recursos para el AOC.

b) Antes de iniciar la SAOC, una vez firmado el contrato, se anima al delegador a contactar con el delegado para discutir sobre los riesgos a incluir en la SAOC.

4.2.1.3 Una vez que se emite la SAOC, toda la comunicación escrita entre delegador y delegado debería contener el pertinente número de referencia de la SAOC. Sin embargo, puesto que los procedimientos nacionales de codificación pueden diferir, es aceptable que el delegado asigne un número de referencia adicional al formulario de AOC. En estos casos, ambas referencias deberían ser trazables entre sí y se deberían citar las dos.

4.2.1.4 La información clasificada debe transmitirse únicamente de acuerdo con los procedimientos en vigor establecidos entre las naciones participantes.

4.2.2 *Informes*

4.2.2.1 La intención del proceso de AOC es proporcionar al comprador la evidencia de que los requisitos contractuales relacionados con la calidad son, o podrán ser, satisfechos. La confianza se puede adquirir mediante el conocimiento de que se está llevando a cabo el AOC. Si el delegador necesita más visibilidad, puede solicitar informes sobre el AOC. El delegador debería tener en cuenta que la tarea principal del RAC es la realización del AOC y, por tanto, la solicitud de informes debería ser proporcional a los riesgos del proyecto o contrato.

4.2.2.2 Los informes que se pueden solicitar incluyen:

a) Actualización del estado de los riesgos (el formato de identificación, evaluación y comunicación de riesgos);

b) Informes de AOC, periódicos o para alguna actividad específica; e

c) Informes de No conformidad (INC)

4.2.2.3 Los detalles de los informes, formato y frecuencia deberían ser acordados mediante la SAOC. El informe de cierre del AOC, incluyendo el estado final de los riesgos, es obligatorio y debe ser emitido por el RAC en cualquier caso.

4.2.2.4 Notificación de condiciones no satisfactorias

Si, en cualquier momento a lo largo del curso de la solicitud, el RAC encuentra que el AOC no puede proseguir debido a deficiencias del producto o del SGC del suministrador y estas deficiencias son de importancia mayor o pueden causar retrasos excesivos, el RAC debe informar inmediatamente al delegador (Ref. STANAG 4107; 6a)

4.2.2.5 Los informes de AOC deben ser considerados registros de calidad.

4.2.3 *Registros*

4.2.3.1 Dentro del proceso de mutuo AOC deben establecerse y mantenerse registros que proporcionen evidencia de la realización del AOC, faciliten las solicitudes de información y proporcionen la confianza de que los requisitos contractuales relativos a la calidad son, o serán, satisfechos.

4.2.3.2 Los registros del AOC deben incluir, como mínimo:

a) La solicitud de AOC (SAOC);

b) La información de los riesgos (IECR);

c) El Plan de AOC (PAOC);

d) Los resultados de las actividades de AOC, indicando el sistema, proceso o producto verificado y las fechas de realización. Deben identificarse aquellas actividades relacionadas con elementos críticos;

e) Todas las actividades relacionadas con la disposición, investigación y corrección del producto no conforme; p. ej.: INC, reclamaciones de cliente y concesiones; y

f) Los informes del AOC (Ref. 4.2.2).

4.2.3.3 Los registros pueden ser controlados de acuerdo con los procedimientos nacionales, pero deben estar adecuadamente protegidos, y ser fácilmente identificables, legibles y recuperables. El tiempo de retención de los registros se establecerá de acuerdo con las prácticas locales y será como mínimo hasta la finalización del contrato, a menos que se acuerde otra cosa en la SAOC.

4.2.3.4 Si el delegador lo solicita, los registros se deben poner a su disposición.

4.2.3.5 La IECR y los demás registros del AOC deben ser usados por el delegador para revisar, corregir o ajustar, si es necesario, los requisitos de la SAOC en vigor y para mejorar la calidad de futuras solicitudes y por el delegado, para ajustar en consecuencia los planes de AOC.

4.3 Competencia y capacidades

4.3.1 Los participantes en el AOC deben tener las competencias y capacidades necesarias para planificar y realizar adecuadamente sus responsabilidades asociadas al proceso del mutuo AOC. Se espera que los participantes del AOC tengan conocimiento de las prácticas industriales y técnicas pertinentes, de las PECAL (AQAP) y de los métodos usados por el suministrador para el cumplimiento de los requisitos contractuales.

4.3.2 Los participantes en el AOC estarán adecuadamente formados, según las prácticas nacionales.

4.4 Medida, análisis y mejora

4.4.1 Se anima a los participantes en el AOC a proporcionar comentarios que ayuden a las naciones participantes a medir su implantación del proceso de mutuo AOC. El intercambio de información puede ocurrir en cualquier momento de la ejecución de una delegación de AOC pero debería ocurrir lo más pronto posible, de modo que cualquier malentendido pueda ser rápidamente resuelto. Estos comentarios pueden comunicarse por cualquier medio que se estime apropiado.

4.4.2 El siguiente es el mínimo de indicadores de rendimiento recomendado para medir el proceso de mutuo AOC:

a) Calidad de la SAOC

- Riesgos claramente identificados
- Incluye o referencia toda la información necesaria para que el RAC pueda planificar y realizar el AOC
- Transmisión a tiempo

b) Eficacia de la comunicación

- Acuse de recibo a tiempo
- Aceptación de la SAOC a tiempo

c) Opinión del delegador sobre el servicio proporcionado por el delegado

- Estándar de comunicación
- Estándar de los informes de AOC
- Puntualidad de los informes y

- Nivel de confianza en que los requisitos contractuales relativos a la calidad son, o podrán ser, satisfechos.

El formato de valoración de la calidad de la delegación (VCD) del anexo B proporciona un marco común para la remisión de comentarios sobre la delegación y se recomienda encarecidamente su uso.

4.4.3 Para facilitar el proceso de medida:

a) Se anima al delegado a proporcionar comentarios sobre la calidad de la SAOC y del IECR, al punto focal de la nación delegadora (Ref. 9 y 10).

b) Se anima al delegador a proporcionar comentarios al punto focal de la nación delegada (Ref. 15).

4.4.4 Se recomienda encarecidamente a las naciones participantes que analicen los comentarios recibidos y actúen ante cualquier oportunidad de mejora validada.

NOTA: El análisis de los comentarios debería ser racionalizado tomando en consideración lo siguiente:

a) El número de SAOC enviadas

b) El número de SAOC recibidas

c) Asuntos identificados a partir de los informes de AOC (aunque sin identificar naciones o proveedores)

d) El número total de solicitudes, enviadas o recibidas, por la nación participante en el AOC.

5 INSTRUCCIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS

Propósito: Determinar la necesidad de AOC y evaluar los riesgos de modo continuo durante la vigencia de la delegación de AOC.

Entradas: Contrato o proyecto del mismo y fuentes de información sobre riesgos (Ref. Anexo C, figura C-2).

Actividades: Evaluación de riesgos para identificar y analizar riesgos o áreas de riesgo que necesiten AOC.

Salidas: Formato IECR y decisión sobre la pertinencia de solicitar AOC a otra nación.

5.1 Entrada/ Iniciadores

La información sobre riesgos se usa para iniciar el proceso y debe ser revisada de modo continuado, para asegurar que las actividades de AOC se mantienen adecuadas.

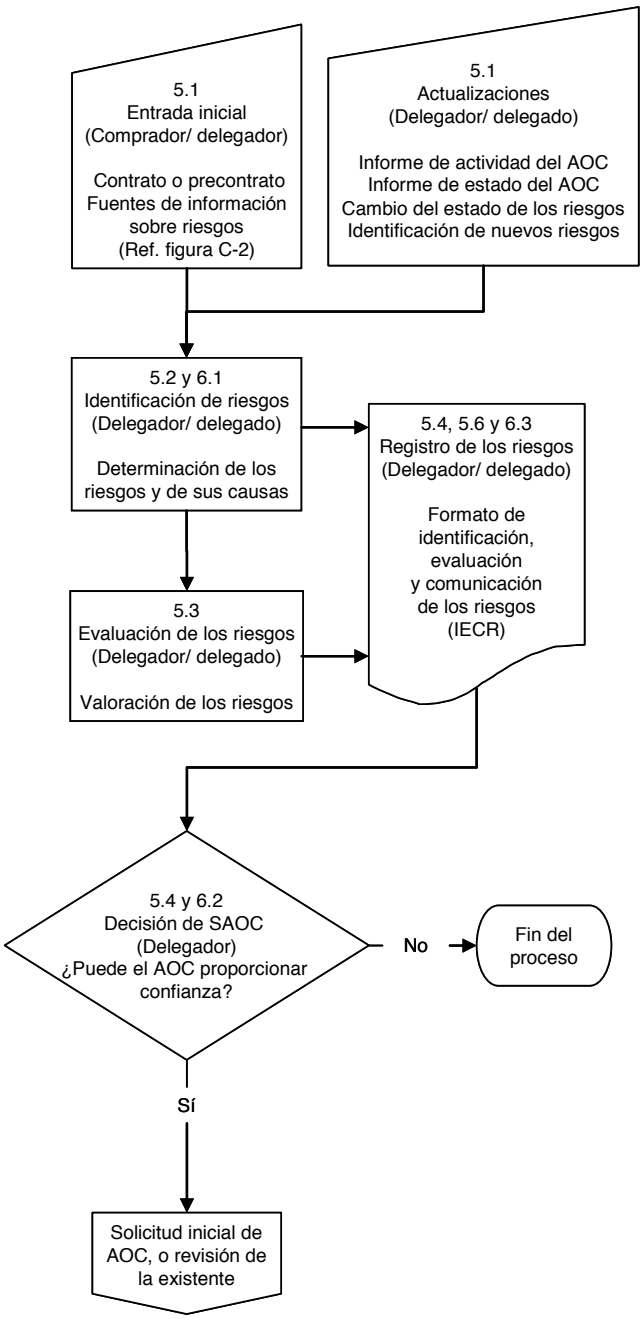
5.2 Identificación de riesgos

El delegador debe identificar el riesgo, estableciendo la definición del mismo. Esta definición debería responder a la pregunta "¿Qué puede ir mal en este contrato?"; Después, en la medida de lo posible, debe identificar las posibles causas del riesgo preguntándose "¿Por qué podrían ocurrir los riesgos identificados?"

Para aquellos casos en que no se tenga información específica, véase lo establecido en 6.2.

5.3 Evaluación de los riesgos

Para determinar la necesidad de solicitar el AOC a otra nación se deben evaluar los riesgos. Esta evaluación debe mantenerse actualizada por todos los participantes en el AOC, a lo largo de la vida de la delegación para asegurar que el AOC se mantiene en línea con los riesgos y que se cumplen los requisitos de calidad del contrato. Para mas detalles, véase el Anexo C.



5.4 Decisión sobre la delegación

El delegador debe considerar:

a) Si los riesgos pueden ser adecuadamente verificados o mitigados en el momento del envío del producto al comprador y si se tiene capacidad para ello;

b) Si la magnitud de los riesgos identificados hace necesaria la solicitud de AOC;

c) Si el AOC puede influir en el comportamiento del suministrador en relación con los riesgos y sus causas.

5.4.1 *Fundamento de la delegación*

Toda decisión de delegación debe estar basada en los riesgos y en el hecho de que el AOC será capaz de proporcionar la confianza de que se cumplirán los requisitos contractuales relacionados con la calidad.

NOTA: El AOC no puede influir en el impacto de un riesgo, sólo en su probabilidad de ocurrencia.

5.4.2 *Cláusulas contractuales*

El delegador debe verificar que el contrato, o proyecto de contrato, incluye las cláusulas contractuales necesarias (Ref. STANAG 4107 sec. 2c).

5.5 Comunicación de los riesgos

Para comunicar los riesgos relacionados con el AOC y su estado se debe usar el formato IECR (Ref. Anexo B.2).

5.6 Información sobre los riesgos

Los participantes en el AOC deben archivar la información sobre los riesgos y ésta debe ser fácilmente recuperable en función del producto, proceso y suministrador.

La información sobre los riesgos se considera comercialmente sensible y debe usarse únicamente para el propósito del AOC. La información no se usará fuera de las organizaciones participantes en el AOC, a no ser que exista acuerdo previo entre el comprador, el suministrador y el delegado/ RAC.

6 GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS

6.1 Guía para la determinación de los riesgos e identificación de causas

La identificación de los riesgos asociados al proyecto, a los requisitos contractuales o al suministrador requiere, normalmente, la consolidación de la información del delegador y del delegado. En general, el delegador tendrá mayor acceso y visibilidad sobre los riesgos asociados al proyecto y al contrato y estará en una mejor posición para evaluar su impacto. El delegado debería tener un mayor acceso y visibilidad sobre los riesgos asociados a la capacidad de realización del suministrador y estará en mejor posición para evaluar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Mediante el continuo intercambio de información, ambos tendrán la visión completa necesaria para planificar y dirigir las actividades del AOC hacia aquellos sistemas, procesos o productos que supongan riesgos para el comprador.

6.2 Desconocimiento de los riesgos

Hay que reconocer que, en ocasiones, el delegador puede no contar con información sobre los riesgos o no poseer la capacidad técnica para identificarlos. En estas situaciones, la falta de información puede ser -de hecho- un riesgo para la nación compradora. En estos casos, el delegador puede realizar la delegación para que el delegado o el RAC confirmen o no el riesgo, especialmente en los relacionados con la capacidad del suministrador.

La figura 6-1 ilustra el concepto del proceso de identificación y evaluación de los riesgos del AOC.

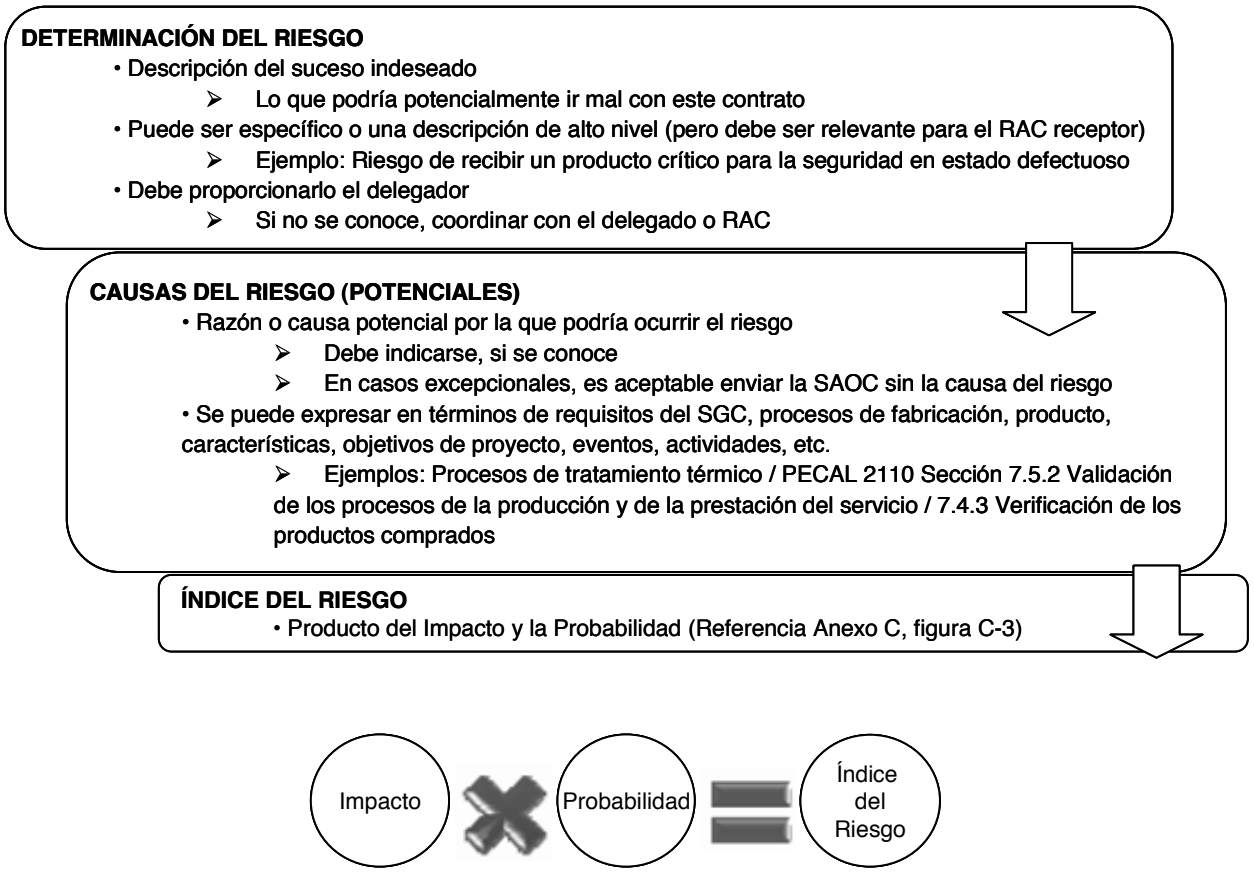


Figura 6-1 Proceso de identificación y evaluación de los riesgos del AOC

6.3 Guía para la información sobre los riesgos

A lo largo de este documento se hace referencia frecuente a la información sobre los riesgos y a su registro. Estos comentarios se refieren al modo en que el comprador, el delegador y el delegado registran y mantienen la información sobre los riesgos. Debería haber un registro histórico sobre los riesgos que, una vez consolidado, permitiera obtener una visión completa del riesgo del cumplimiento de los requisitos de calidad del contrato.

NOTA: El grado y la cantidad de la información sobre los riesgos disponible para el delegador dependerá del punto de inicio de la SAOC. Los riesgos pueden variar en función de la fase del ciclo de vida del proyecto o contrato.

NOTA: En el anexo C se proporciona información adicional sobre la identificación, evaluación y comunicación de los riesgos.

7 INSTRUCCIONES PARA EL PROCESO DE SOLICITUD DE AOC

Propósito: Solicitar AOC a otra nación OTAN.

Entradas: Contrato, IECR y necesidad de AOC.

Actividades: Comunicación de la solicitud de AOC a la nación delegada, detallando la identificación y evaluación de los riesgos.

Salidas: SAOC inicial o revisada enviada al delegado.

7.1 Entrada/ Iniciadores

El proceso de mutuo AOC se inicia una vez que el contrato oficial, o un subcontrato derivado, se adjudica y se decide la necesidad de solicitud de AOC (Ref. 5.4 y 5.4.1).

7.1.1 *Revisión de la SAOC*

Cualquier cambio en la SAOC debe registrarse y comunicarse.

7.2 Preparación de la SAOC

El delegador debe cumplimentar el formato de SAOC (Ref. Anexo B.3). En la SAOC el delegador debe identificar con claridad cualquier requisito o expectativa específicos, incluyendo:

a) La necesidad de disponer del PAOC (Ref. 12.7).

b) La exigencia de la firma por parte del RAC de la declaración del AOC del CdC (Ref. 14.4)

c) Los requisitos para la liberación del producto

d) La delegación de autoridad en el RAC en relación al proceso de las solicitudes de desviación y concesión presentadas por el suministrador o sub-suministrador (Ref. Anexo A.3)

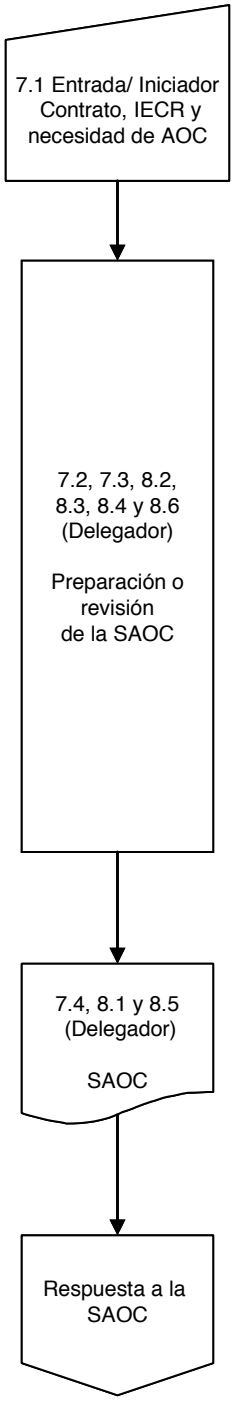
e) Los informes requeridos (Ref. 4.2.2)

f) Los requisitos sobre las sub-delegaciones (Ref. Anexo A.6)

g) Cualquier otro requisito o excepción

7.2.1 *Técnicas y actividades del AOC*

El delegador no puede imponer, aunque puede sugerir, las técnicas y actividades de AOC que deban emplearse. El RAC, durante la fase de planificación del AOC, identificará las técnicas y actividades más adecuadas para tratar y controlar los riesgos.



7.2.2 Delegación Abierta (DA)

La delegación abierta permite que los resultados de AOC relacionados con riesgos comunes al suministrador, sean compartidos entre contratos o delegadores (Ref. Anexo D). Antes de solicitar una adición a una delegación abierta, el delegador debe asegurase de que todos los contratos se revisan periódicamente para determinar si los riesgos han variado o si se han identificado nuevos riesgos. Basándose en esta revisión, el delegador debe revisar, si es necesario, la delegación.

7.2.3 Revisión de la delegación abierta

Se pueden añadir nuevos contratos a una delegación abierta existente, haciendo referencia a la SAOC inicial. El delegador debe, en todo caso, proporcionar toda la información contractual pertinente.

7.3 Información del contrato

Es responsabilidad del delegador asegurarse de que la SAOC contiene, explícitamente o mediante referencias, toda la información necesaria para que el RAC planifique y desarrolle el AOC. Como mínimo, ésta incluye el formato IECR cumplimentado, y la descripción de los requisitos del delegador y del producto.

7.4 Envío de la SAOC

La SAOC y la IECR deben ser enviadas con antelación suficiente, en relación con los plazos contractuales, para permitir que el RAC planifique y desarrolle adecuadamente el AOC solicitado.

7.5 Situaciones de urgencia

En las situaciones en que la urgencia impida la adecuada preparación de la SAOC, el delegador puede solicitar al delegado, mediante fax o correo electrónico, que se inicie el AOC con carácter inmediato. Esta solicitud debe estar siempre seguida de una solicitud formal de SAOC (Ref. 7.2).

8 GUÍA PARA EL PROCESO DE SOLICITUD DE AOC

8.1 La SAOC

El objetivo de la SAOC es comunicar al delegado toda la información pertinente al producto, los riesgos y los requisitos y expectativas del delegador.

NOTA: Este proceso debe aplicarse también a las sub-delegaciones de AOC (Ver el proceso de planificación del AOC, y el Anexo A.6).

8.2 Requisitos del delegador

El delegador debería asegurarse de que los requisitos y exclusiones específicos se comunican claramente en la SAOC. El formato de la SAOC tiene casillas de verificación para identificar los requisitos más habituales. También tiene campos de texto abierto para permitir al delegador detallar la información específica relativa a los requisitos habituales o a los adicionales.

8.3 Delegación abierta

Se recomienda la delegación abierta cuando el delegado tenga más de una delegación con riesgos similares. La delegación abierta permite distribuir de forma más eficiente los recursos de AOC (Ref. Anexo D.6).

8.4 AOC en riesgos bajos

Los productos no críticos, no complejos y otros con riesgos bajos, procedentes de suministradores con historial probado de envíos adecuados no requieren habitualmente un AOC intensivo. En estos casos es importante que el delegador controle las prestaciones del producto entregado. Cualquier tendencia negativa debería implicar una revisión de la IECR y la consecuente necesidad de aumentar el esfuerzo de AOC.

8.5 Envío de la SAOC

Preferiblemente, el delegador debería enviar la SAOC, el contrato y la documentación de apoyo a la ANAC o al punto focal correspondiente (Ref. STANAG 4107, Anexo A) mediante correo electrónico.

8.6 Documentación asociada

El delegador debería proporcionar al delegado, directamente o a través del suministrador, la documentación necesaria para planificar y ejecutar el AOC, incluyendo el contrato, la especificación técnica del producto, etc. La documentación debería identificar, cuando sea aplicable, lo siguiente:

a) Requisitos legales o reglamentarios que puedan afectar al contrato o al desarrollo del AOC;

b) PECAL (AQAP) contractual adecuada o requisitos equivalentes del SGC; y derecho del RAC y del comprador de acceso a las instalaciones del suministrador o sub-suministrador para la ejecución del AOC;

c) Requisitos técnicos contractuales adecuados, o referencia a ellos;

d) Instrucciones referentes a la autorización para la liberación del producto desde las instalaciones del suministrador, incluyendo los requisitos del Certificado de Conformidad (CdC);

e) Procedimientos para el tratamiento de las solicitudes de desviación o concesión (Ref. Anexo A.3);

f) Requisitos de los planes entregables generados por el suministrador; p. ej., plan de calidad, plan de gestión de riesgos, plan de gestión de la configuración, etc.;

g) Revisiones de diseño, inspecciones de primer artículo o requisitos especiales de pruebas; y

h) Requisitos contractuales sobre el programa de entregas.

Se puede solicitar al RAC su opinión sobre la adecuación de la documentación (de planes, procesos o productos) del suministrador.

9 INSTRUCCIONES PARA EL PROCESO DE RESPUESTA A LA SAOC

Propósito: Aceptar, completa o parcialmente, o rechazar una SAOC recibida.

Entradas: Recepción de la SAOC y la IECR de una nación u organización de la OTAN.

Actividades: Acuse de recibo, revisión de la SAOC, identificación y evaluación de riesgos adicionales y determinación de la posibilidad de realización del AOC (competencia y capacidad).

Salidas: Aceptación, total o parcial, o rechazo de la SAOC.

9.1 Acuse de recibo

El punto focal debe acusar recibo de la SAOC. La confirmación debería realizarse en un plazo de cinco (5) días laborables y, preferentemente, mediante correo electrónico. Esta confirmación indica que se ha recibido la SAOC.

9.2 Revisión de la SAOC y de la documentación asociada

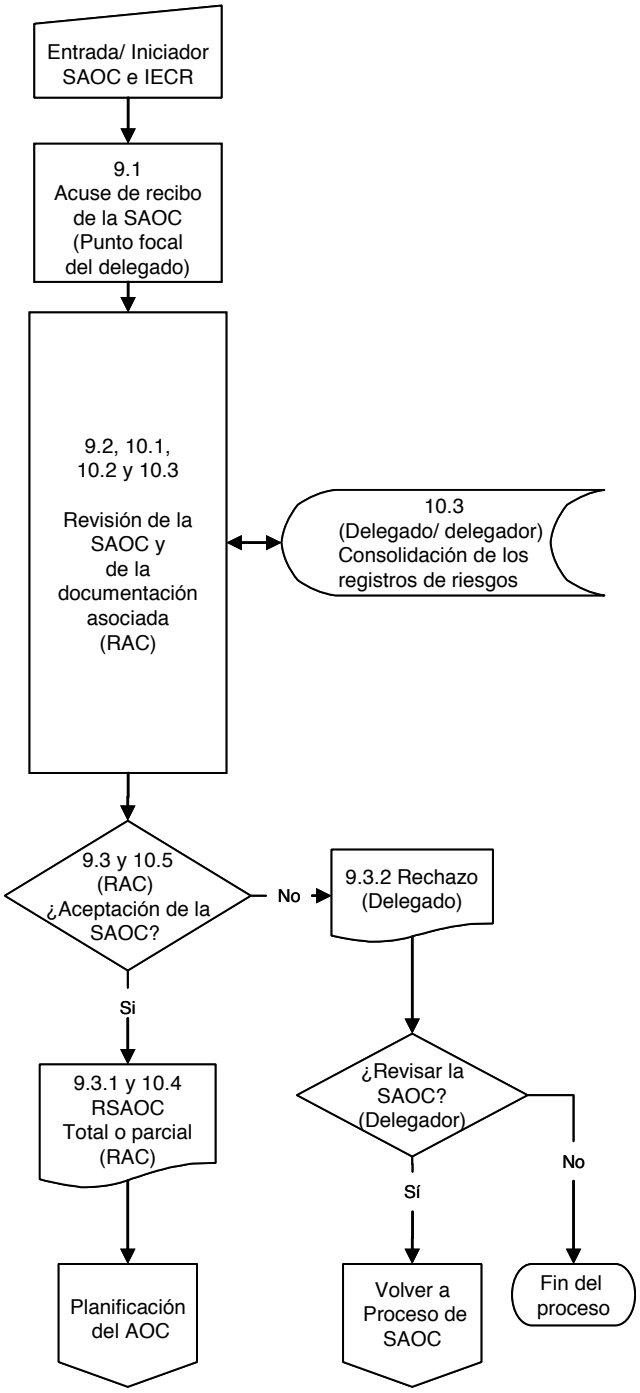
Para poder preparar adecuadamente el AOC, el RAC debe revisar la SAOC y su documentación asociada (Ref. 8.6). Esta revisión asegurará que el RAC conoce los requisitos del contrato y su relación con los de la solicitud de AOC. El RAC debe usar el resultado de esta revisión para la planificación de las actividades de AOC apropiadas.

9.2.1 *Revisión de los riesgos por el RAC*

El RAC debe revisar la IECR e identificar y clasificar los riesgos según lo establecido en el proceso de identificación y evaluación de riesgos (Ref. 5).

9.2.2 *Información adicional o revisada de los riesgos*

Cuando el RAC posea información sobre los riesgos que modifique o contradiga la identificación o la evaluación realizada por el delegador, debe proporcionar al delegador una revisión de la IECR. Una información precisa sobre los riesgos es muy útil para los gestores de proyecto o contrato.



9.3 Respuesta a la SAOC

Basándose en la revisión de la SAOC y del contrato y en los resultados de la evaluación conjunta de los riesgos, el RAC decide si la SAOC puede ser aceptada total o parcialmente. El RAC debe notificar al delegador esta decisión mediante el envío del formulario de respuesta a la solicitud de AOC (RSAOC) debidamente cumplimentado. La respuesta debe enviarse dentro de los 20 días laborables siguientes a la recepción de la SAOC, a menos que exista un acuerdo previo con el delegador.

9.3.1 *Aceptación parcial de la SAOC*

Cuando la SAOC sólo pueda aceptarse parcialmente, el RAC debe rellenar convenientemente la RSAOC y discutir con el delegador alternativas para aquellos requisitos que no se puedan aceptar. La discusión sobre los puntos no aceptables no deberá retrasar la ejecución del AOC en aquellos que sí puedan ser aceptados. A menos que existan reservas explícitas al STANAG-4107, la aceptación parcial de una SAOC deberá ser una excepción.

Para la realización del AOC no es necesario el consentimiento previo del delegador sobre la aceptación parcial.

9.3.2 *Rechazo de la SAOC*

Si no se puede aceptar la SAOC, el RAC debe rellenar convenientemente la RSAOC tan pronto como sea posible, detallando las razones. El rechazo de una SAOC deberá ser excepcional.

9.4 Cierre del AOC

Una vez aceptada la SAOC, la ejecución del AOC no se finalizará sin conocimiento y acuerdo con el delegador.

10 GUÍA PARA EL PROCESO DE RESPUESTA A LA SAOC

10.1 Revisión del contrato

Los requisitos de la SAOC y del contrato asociado deberían ser claros, completos y entendibles por el RAC. En caso de necesitar aclaraciones, el RAC debería ponerse en contacto con el delegador. El correo electrónico y las conversaciones telefónicas son, a menudo, los modos más rápidos de solucionar tales asuntos.

NOTA: Se debería mantener registro de las comunicaciones.

10.2 Consideraciones para la revisión del contrato

Durante la revisión del contrato se debería prestar particular atención, cuando aplique, a lo siguiente:

a) Asegurar que el RAC tiene el necesario derecho de acceso a las instalaciones del suministrador o sub-suministrador para la ejecución del AOC;

b) La autoridad delegada en el RAC con respecto a las solicitudes de desviación y concesión;

c) La autoridad del suministrador con respecto a solicitudes de desviación y concesión;

d) Los requisitos aplicables al SGC (Ref. STANAG-4107);

e) Los requisitos técnicos del producto, si se proporcionan;

f) Las instrucciones del delegador con respecto a la liberación del producto, incluyendo la firma de la declaración de AOC incluida en el CdC;

g) Los requisitos de los planes generados por el suministrador; por ejemplo, plan de calidad, de gestión de riesgos, de gestión de la configuración, sub-delegaciones, etc.;

h) Tareas específicas tales como requisitos para la inspección del primer artículo, para pruebas especiales, o de implicación en las revisiones de diseño;

i) Requisitos para la comunicación de la información, incluyendo información sobre los riesgos (IECR), informes de actividad e INC;

j) Información previa a la adjudicación del contrato; y

k) La identificación de elementos críticos, tales como elementos de seguridad del personal, de seguridad de vuelo, de seguridad submarina o con cualquier otro identificador de criticidad específico.

10.3 Revisión de los riesgos por el RAC

El RAC debería proporcionar recomendaciones o comentarios sobre los riesgos identificados por el delegador. No es necesario que el delegador y el RAC estén de acuerdo sobre la identificación y evaluación de los riesgos, ya que sus perspectivas y su acceso a información sobre los mismos pueden ser diferentes.

10.3.1 *Riesgos adicionales*

Si se identifican riesgos adicionales que deban ser controlados durante el AOC y no han sido mencionados por el delegador, se espera que el RAC proporcione al delegador una versión revisada de la IECR.

10.4 Delegación Abierta (DA)

Cuando haya varios contratos con el mismo suministrador, el RAC puede llevar a cabo el AOC en modo de Delegación Abierta (DA) si el nivel de los riesgos lo permite.

10.5 Aceptación parcial o rechazo de la SAOC

Si una SAOC es aceptada parcialmente o rechazada, el delegador puede decidir llevar a cabo la actividad de AOC por sí mismo. En tal caso, como cortesía, el delegado debería ser informado.

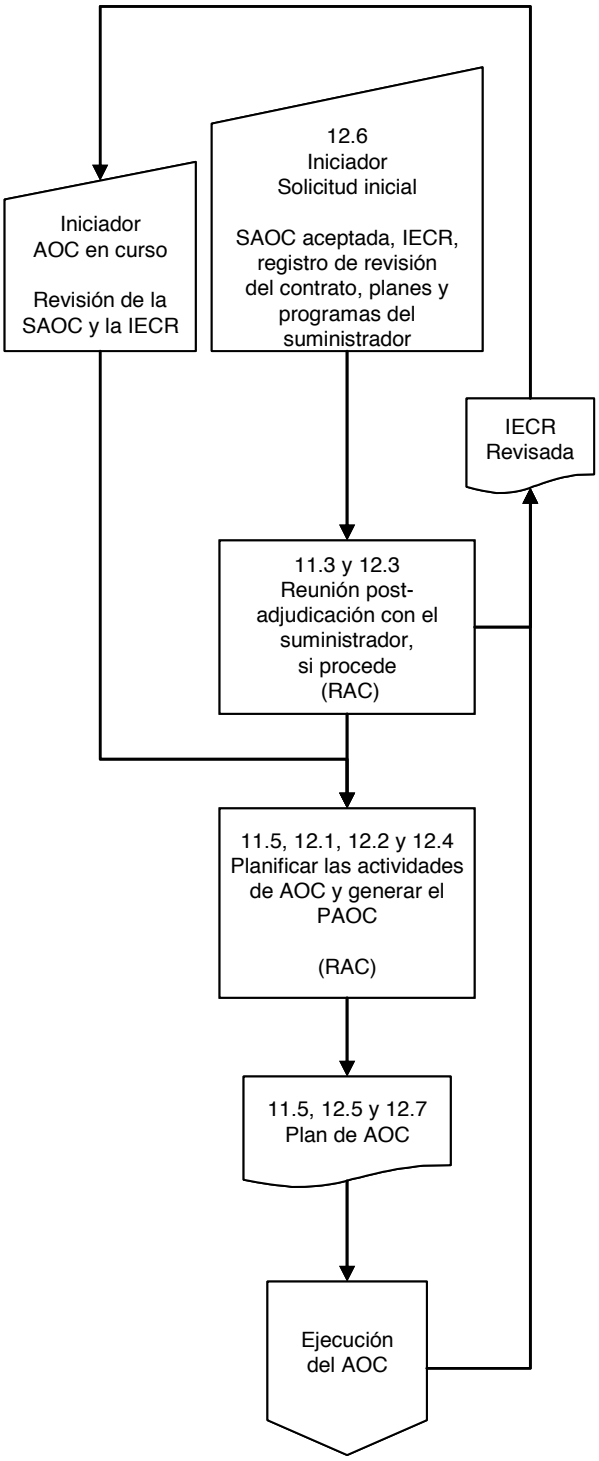
11 INSTRUCCIONES PARA LA PLANIFICACIÓN DEL AOC

Propósito: Planificar las actividades de AOC adecuadas, basadas en los riesgos identificados.

Entradas: Una SAOC aceptada, total o parcialmente, la IECR, procesos, planes y programas pertinentes (programas de producción, pruebas y entregas) del suministrador.

Actividades: Determinar las actividades de AOC adecuadas para proporcionar confianza en que los riesgos identificados serán controlados y mitigados. Re-planificar si se modifican los riesgos (Ref. Anexos C y D).

Salidas: Plan de AOC documentado.



11.1 Inicio y revisión del Plan de AOC (Entradas)

El PAOC es un documento dinámico que se genera basándose en la SAOC y la IECR iniciales. A lo largo de la vida del AOC es posible que los riesgos varíen y habrá que revisar la IECR en consecuencia.

El PAOC debe ser revisado oportunamente, para mantener su adecuación con el estado real de los riesgos (Ref. Anexo D).

11.2 Comunicación

El delegador y el delegado deben comunicarse la información sobre los riesgos.

11.3 Reunión post-adjudicación sobre el AOC

Tras la adjudicación del contrato se debe convocar una reunión sobre el aseguramiento de la calidad a solicitud del suministrador, o en todo caso si:

a) Las líneas de comunicación o los derechos de acceso del RAC necesitan aclaración;

b) El RAC cree que el suministrador no tiene conocimiento claro de los requisitos de calidad del contrato; o

c) El RAC necesita aclarar los planes y programas del suministrador; o

d) El RAC necesita tratar las normas o especificaciones.

11.4 Sub-delegación

El RAC debe aplicar el proceso de identificación y evaluación de riesgos para determinar la necesidad de AOC en las instalaciones de los sub-suministradores. Si el RAC al nivel de suministrador decide que es necesario el AOC en las instalaciones de un sub-suministrador, debe iniciar el proceso de solicitud de SAOC y comunicar el requisito al suministrador.

Los RAC que trabajen al nivel de los sub-suministradores no deben emprender ninguna acción ni realizar ningún comentario que pueda ser interpretado como interferencia entre los acuerdos del suministrador y sus sub-suministradores.

11.5 El Plan de AOC (PAOC)

La determinación de los métodos y técnicas de AOC más adecuados para controlar los riesgos identificados e influir en la mitigación de riesgos del suministrador es responsabilidad del RAC. El RAC debe planificar las actividades necesarias, teniendo en cuenta los planes y programas pertinentes del suministrador, para satisfacer los requisitos de la SAOC aceptada (Ref. Anexo D). Todas las actividades de AOC que vayan a ser realizadas por el RAC deben ser trazables con los riesgos documentados en el plan de AOC. Cualquier riesgo identificado no considerado en el plan de AOC debe ser comunicado al delegador, para que se puedan llevar a cabo otras actuaciones.

11.5.1 *Contenido del PAOC*

El PAOC debe ser confeccionado de acuerdo con las prácticas nacionales y debe incluir, como mínimo:

a) Referencia a todos los riesgos que se van a controlar;

b) Identificación de los sistemas (o sus elementos), procesos o productos específicos que requieren AOC;

c) Actividades de AOC por cada riesgo identificado;

d) Programación de las actividades de AOC;

e) Intensidad del AOC; es decir, periodicidad, muestreos, delegación abierta, etc.; y

f) Cualquier otra actividad de AOC que haya que realizar.

11.5.2 *Actividades generales de AOC*

El RAC debe planificar y realizar las actividades que se citan a continuación sin necesidad de que haya mención expresa a ellas en la SAOC:

a) Revisión de la documentación del SGC del suministrador;

b) Establecimiento y mantenimiento de los registros del AOC (Ref. 4.2.3);

c) Revisión de los resultados del AOC;

d) Inicio y procesado de los Informes de No conformidad (INC), incluyendo la verificación de las acciones preventivas o correctivas (Ref. Anexo A.4);

e) Inicio de las SAOC en los sub-suministradores, si es necesario (Ref. Anexo A.6); y

f) Verificación de las investigaciones por parte del suministrador referentes a reclamaciones del cliente sobre las delegaciones en curso (Ref. Anexo A.5).

11.5.3 *Revisión del PAOC*

El PAOC y sus tareas asociadas deben revisarse a lo largo de la vida de la delegación de AOC, si cambia el estado de los riesgos o la confianza en la capacidad del suministrador para cumplir con los requisitos del contrato.

12 GUÍA PARA LA PLANIFICACIÓN DEL AOC

12.1 Planificación del AOC basado en los riesgos

Ver en el Anexo C ejemplos de cómo pueden usarse los riesgos para planificar las actividades del AOC.

12.2 Comunicaciones

El delegador y el RAC deberían aclarar los riesgos y la planificación del AOC, especialmente en el caso de grandes programas o delegaciones de larga duración (Ref. Anexo C).

12.3 Reunión post-adjudicación sobre AOC

Esta reunión debería servir para identificar o aclarar asuntos tales como:

a) Requisitos del SGC o de inspección;

b) Planes de calidad, de gestión de la configuración, de software, de fiabilidad y mantenibilidad, datos técnicos entregables o cualquier otra documentación sobre Aseguramiento de la Calidad requerida contractualmente;

c) Actividades de AOC que se realizarán como consecuencia de la SAOC;

d) Procedimientos para el tratamiento de las solicitudes de desviación o concesión;

e) Requisitos para la liberación del producto y sobre el Certificado de Conformidad;

f) Elementos críticos, tales como de seguridad del personal, de seguridad de vuelo, de seguridad submarina o cualquier otro identificador de criticidad específico;

g) Participación del RAC en las revisiones de diseño, actividades de gestión de la configuración, pruebas, liberación del producto en las instalaciones del suministrador, etc.;

h) Pruebas de primer artículo o pre-serie;

i) Actividades de mitigación de riesgos del suministrador;

j) Planes de sub-contratación; e

k) Información sobre los sub-suministradores.

12.4 Sub-delegaciones de AOC

La planificación y emisión de solicitudes de AOC en sub-suministradores se debería llevar a cabo, en función de la necesidad, a lo largo del desarrollo de la delegación de AOC y no es necesario que esté completa antes del desarrollo del PAOC. El suministrador es el único responsable de la gestión de los sub-suministradores (Ref. Anexo A.6).

12.5 El Plan de AOC

En el Anexo B puede encontrarse un ejemplo de Plan de AOC.

12.6 Inicio y revisión del PAOC

Se debería considerar la revisión del PAOC en los siguientes casos:

a) Si el análisis de los registros del AOC indica tendencias favorables/ desfavorables;

b) Si el análisis de los datos del suministrador indica tendencias favorables/ desfavorables;

c) Si se identifican no conformidades de sistema, proceso o producto que impliquen la emisión de un INC; o

d) Tras la investigación de reclamaciones del cliente.

12.7 Comunicación del PAOC

Cuando así lo solicite, se proporcionará al delegador una copia del PAOC y sus revisiones. La solicitud de copia del PAOC no debería ser común en delegaciones habituales. En caso de grandes programas, o si se identifican riesgos altos, sí puede ser adecuado solicitar una copia del plan de AOC.

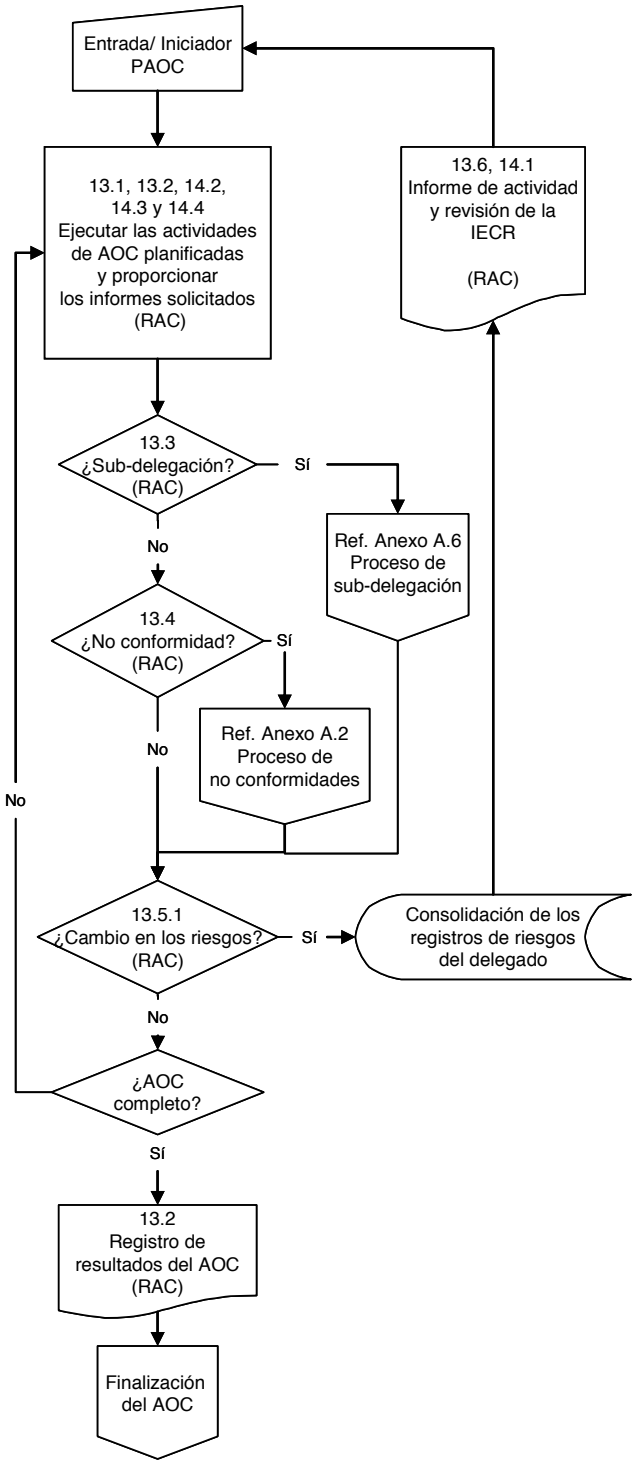
13 INSTRUCCIONES PARA EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL AOC

Propósito: Realizar, informar, revisar y registrar las actividades planificadas, para proporcionar confianza de que los riesgos para el cumplimiento de los requisitos contractuales relativos a la calidad se controlan y mitigan.

Entradas: El PAOC

Actividades: Realización, informes y registro de las actividades del PAOC.

Salidas: Informes de actividad del AOC, registros e información actualizada sobre los riesgos (IECR).



13.1 Actividades del Plan de AOC

El RAC debe realizar las actividades de AOC según lo planificado.

13.2 Registros de ejecución del AOC

El RAC debe registrar los resultados de todas las actividades realizadas de acuerdo con lo establecido en 4.2.3.

13.3 Sub-delegación

Siempre que, durante una delegación de AOC, se identifiquen riesgos que requieran AOC en la cadena de suministro, el RAC debe iniciar una delegación en el sub-suministrador, según las instrucciones del proceso de solicitud de AOC (Ref. Sec. 7). Para más información, véase el Anexo A.6.

13.4 No conformidades

Cuando el RAC detecte no conformidades, debe solicitar al suministrador que establezca e implante acciones correctivas. Si la no conformidad detectada afecta negativamente a las prestaciones del producto, al plan de entregas o a cualquier otra condición especificada en la SAOC, el RAC debe iniciar un INC.

El RAC debe verificar la efectividad de las acciones correctivas implantadas por el suministrador. La gestión del proceso de no conformidad se explica en el Anexo A.2.

13.5 Revisión de las actividades de AOC

Los participantes en el AOC deben revisar periódicamente los resultados del mismo, para asegurar la efectividad de las acciones planteadas, teniendo en cuenta que:

a) Cuando, por cualquier razón, las actividades planificadas no puedan realizarse, el delegado debe notificarlo tan pronto como pueda al delegador, de manera que éste pueda llevar a cabo actuaciones alternativas.

b) Además de las revisiones periódicas planificadas, se debe realizar una revisión de la actividad si se identifican nuevos riesgos o cambia el estado de los existentes. Los resultados de la revisión, y la IECR revisada, se deben comunicar al resto de los participantes.

13.6 Realimentación de la información sobre los riesgos del AOC

El RAC debe proporcionar regularmente, según proceda, información sobre los riesgos mediante la IECR. Si los solicita, los registros de la actividad de AOC deben ser proporcionados al delegador (Ref. Anexo D).

13.6.1 *Declaración de AOC*

Si se requiere en el contrato y así se solicita en la SAOC, el RAC debe firmar la declaración de AOC que figura en el CdC.

13.6.2 *Cadena de información del AOC*

Los informes de AOC deben comunicarse, vía la cadena de delegación, hasta el delegador original (inicial).

14 GUÍA PARA EL PROCESO DE EJECUCIÓN DEL AOC

14.1 Realimentación de la información sobre los riesgos del AOC

A lo largo del curso de la delegación de AOC es posible que el nivel de los riesgos cambie o que se identifiquen otros nuevos. Estos cambios pueden ser resultado de la identificación de no conformidades, mejoras o degradaciones de las prestaciones del suministrador, modificaciones contractuales, etc.

NOTA: Si se identifican cambios significativos en los riesgos, el RAC puede recomendar la revisión de la SAOC.

14.2 Acceso a la documentación

Es requisito de las PECAL 2110, 2120, 2130 y 2131 que el suministrador proporcione al comprador y al RAC toda la documentación pertinente necesaria para la planificación y ejecución del AOC.

14.3 CdC y declaración de AOC

En el Anexo B figura un ejemplo de formato para el CdC. En el contexto del mutuo AOC, el CdC tiene una doble finalidad y se usa como confirmación:

- Por la parte I, del suministrador al comprador de que, a excepción de las concesiones y desviaciones aprobadas, los productos son conformes con los requisitos contractuales.
- Por la parte II, del RAC para asegurar que, según las disposiciones del STANAG 4107, la PECAL 2070 y la SAOC, los productos identificados en el CdC han sido sometidos a AOC.

14.4 De la firma del RAC

La firma del RAC en la declaración de AOC significa que se ha realizado el AOC planificado. No significa la aceptación de los productos en nombre del delegador, no implica necesariamente que se hayan inspeccionado los elementos individuales, ni que se garanticen otras certificaciones (p. ej. de navegabilidad o aeronavegabilidad) (Ref. 3.3).

15 INSTRUCCIONES Y GUÍA PARA EL PROCESO DE CIERRE DEL AOC

Propósito: Revisar y cerrar la SAOC realizada y evaluar la satisfacción del delegador.

Entradas: AOC finalizado, informes y registros de la actividad realizada.

Actividades: Notificación al delegador del cierre del AOC y solicitud de información sobre su satisfacción.

Salidas: Informe de cierre, estado final de los riesgos (IECR) y solicitud de valoración de la calidad de la delegación (VCD).

15.1 Revisión del AOC

Cuando el RAC considere que la realización del AOC ha finalizado debe realizar una revisión de los registros generados.

15.1.1 *Alcance de la revisión*

Esta revisión debe enfocarse, como mínimo, en:

a) Determinar si se ha realizado el AOC solicitado;

b) Determinar si ha variado el estado de los riesgos;

c) Los INC emitidos; y

d) Los CdC emitidos por el suministrador.

15.1.2 *Recomendaciones al delegador*

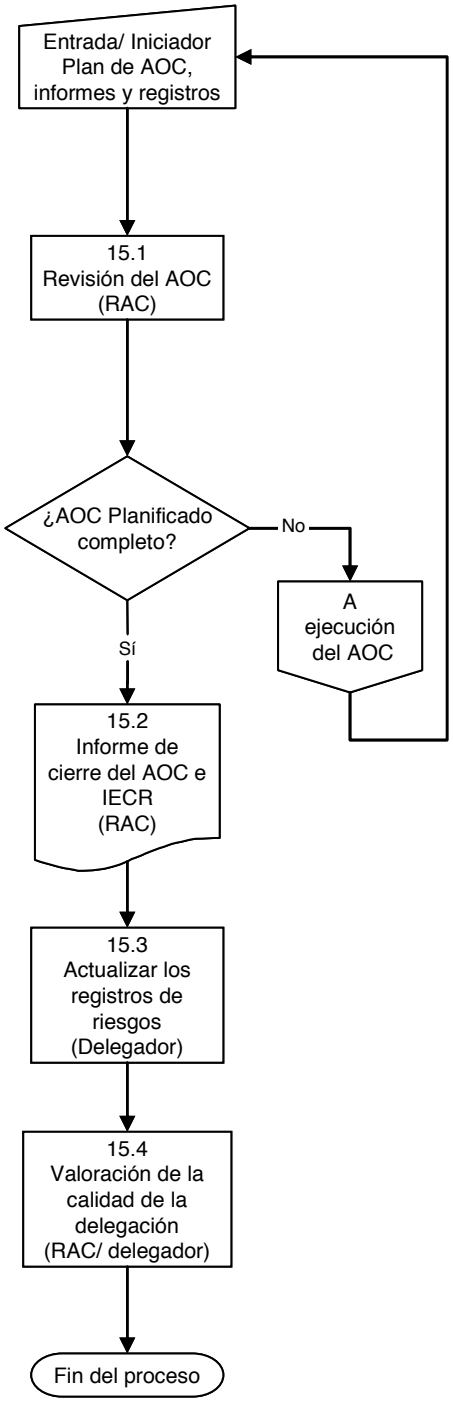
A partir del resultado de la revisión, el RAC debería considerar el efecto del AOC sobre los riesgos del contrato y si procede hacer alguna recomendación al delegador para futuras delegaciones de AOC para el mismo suministrador o productos.

15.2 Informe de cierre del AOC

A partir de los resultados de la revisión, el RAC debe rellenar el formato de informe de cierre del AOC (Ref. Anexo B.5).

El informe de cierre debe ser enviado al delegador dentro de los 20 días laborables posteriores a la finalización del AOC.

NOTA: La firma de la declaración de AOC en el CdC, cuando se solicita en la SAOC, es parte de la realización del AOC y no significa por sí misma que el AOC esté finalizado.



15.3 Registros

El delegador debería actualizar los registros de riesgos adecuadamente. Los participantes en el AOC deben conservar el informe de cierre como información de referencia para potenciales delegaciones posteriores.

15.4 Satisfacción del delegador

Se anima encarecidamente al delegador a proporcionar al delegado información mediante el formato de VCD (Ref. Anexo B.6). Esta información permitirá al delegado analizar el AOC desarrollado y mejorar su proceso de AOC (Ref. 4.4).

PECAL-2070 ANEXO A

PROCESOS DE APOYO PARA EL AOC

Anexo A PROCESOS DE APOYO PARA EL AOC

A.1 Propósito del Anexo A

A.1.1 Este anexo contiene explicaciones sobre los siguientes procesos de apoyo:

a) Gestión de las no conformidades;

b) Solicitud de desviación o concesión;

c) Acciones correctivas;

d) Investigación de producto no conforme y reclamaciones del cliente; y

e) Sub-delegación del AOC.

A.1.2 El AOC es un proceso pro-activo, diseñado para reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Los procesos de apoyo son reactivos y se deberían implementar si, en cualquier momento durante la ejecución del AOC, los riesgos se materializan, y esto puede estar relacionado con un escenario de riesgo previamente identificado o con uno sin identificar. En cualquiera de estos casos, el resultado de los procesos de apoyo debería dar lugar a una revisión de los riesgos.

La intención de los procesos de apoyo es minimizar el efecto adverso de la ocurrencia de los riesgos.

A.2 Proceso de gestión de las no conformidades

A.2.1 Propósito

El propósito de este apartado es identificar las responsabilidades y las actividades típicas relacionadas con las no conformidades cuando se realiza, o se ha realizado, AOC. Es simplemente un ejemplo de los procesos y sus interacciones; se entiende que las prácticas nacionales dictarán las acciones específicas de los participantes en el AOC.

NOTA: Las obligaciones del suministrador se asumen en virtud de los requisitos contractuales de calidad; p. ej. PECAL 2110, apdos. 8.3 y 8.5.

A.2.2 Entrada/ Iniciador

El proceso se inicia cuando el suministrador, el RAC, el comprador o el delegador, identifican una no conformidad, tanto antes como después de la entrega del producto.

A.2.3 Acción correctiva

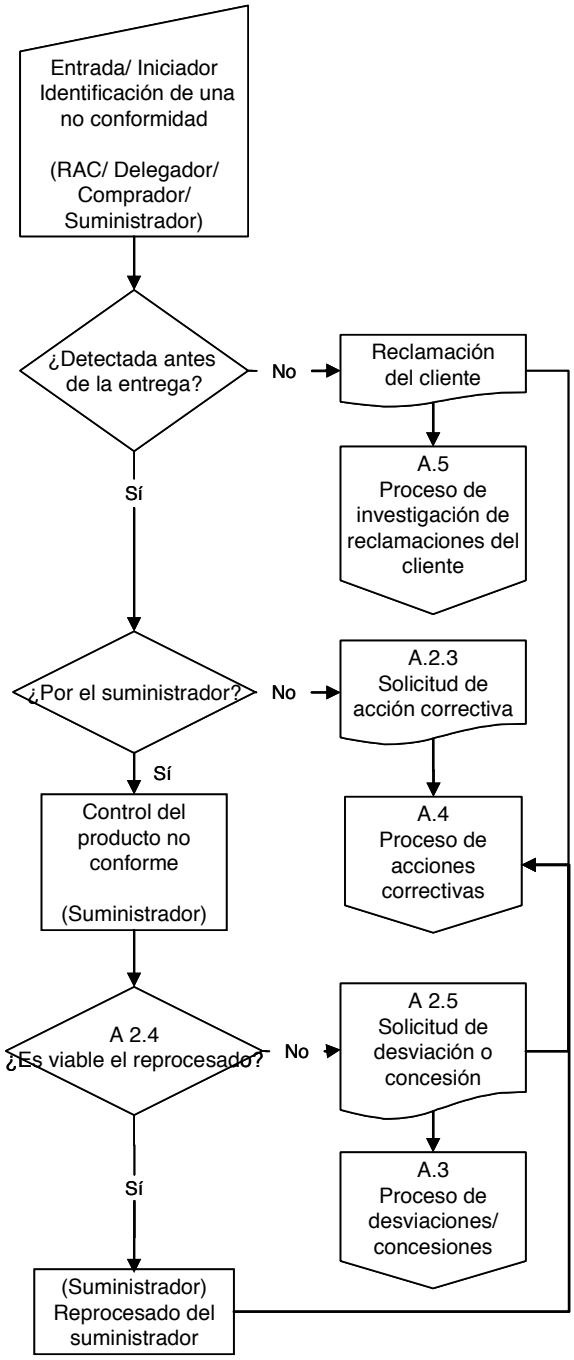
Si, en cualquier momento durante la ejecución del AOC, el RAC identifica una no conformidad de sistema, producto o proceso debería solicitar una acción correctiva para la misma.

A.2.3.1 Si el suceso es un hecho aislado o de naturaleza menor, puede ser apropiada una solicitud informal.

A.2.3.2 Es requisito de las PECAL 2110, 2120, 2130 y 2131 que el suministrador debe identificar la causa de la no conformidad y realizar las acciones correctivas adecuadas para prevenir la recurrencia. El RAC debería revisar y verificar las acciones correctivas del suministrador.

A.2.4 Reprocesado

Si el reprocesado del producto es posible, éste debería ser siempre la primera opción. Algunas veces, necesidades operativas o financieras pueden justificar la aceptación de una no conformidad.



A.2.5 Solicitud de desviación/ concesión

El suministrador puede solicitar la aprobación del comprador para la entrega de producto no conforme, si el contrato lo permite, vía una solicitud de desviación/ concesión (Ref. A.3).

NOTA: El suministrador puede decidir desechar el producto y reemplazarlo por producto conforme; en este caso, el proceso finaliza.

A.3 Proceso de Solicitud de Desviación o Concesión

Propósito: Resumir las actividades del RAC asociadas con las solicitudes de desviación o concesión del suministrador.

Entrada: Autoridad delegada en el RAC y solicitud de desviación o concesión del suministrador.

Actividades: Revisión y evaluación de las solicitudes de desviación o concesión, caso a caso o con enfoque de sistema.

Salida: Acuerdo o no con la solicitud de desviación o concesión del suministrador.

A.3.1 Introducción

Los compradores OTAN exigen que los suministradores entreguen productos que satisfagan los requisitos contractuales. Sin embargo pueden darse, excepcionalmente, situaciones en que la aceptación de producto no conforme sea en beneficio del comprador (p. ej. en caso de compromisos operativos urgentes).

NOTA: Únicamente puede ser delegada la autoridad (no la responsabilidad) para participar en el proceso de Desviación/ Concesión.

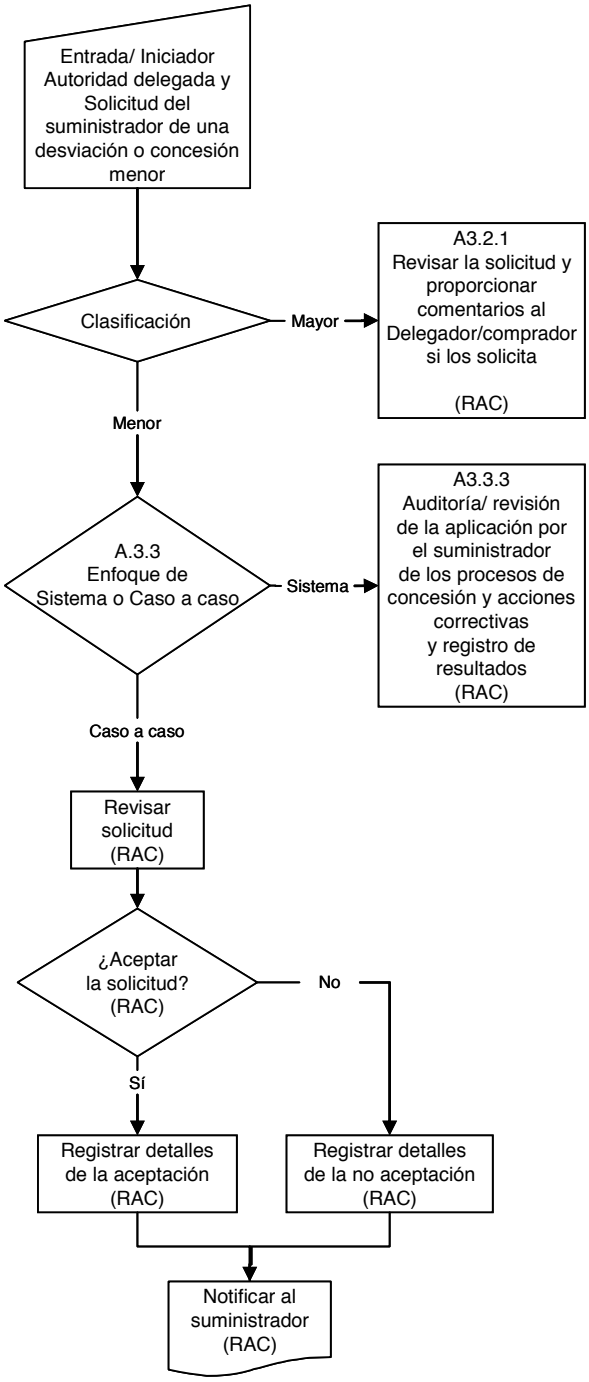
A.3.2 Aplicabilidad

Estas actividades aplican únicamente a aquellas solicitudes en que la desviación o concesión está clasificada como menor. Todas las solicitudes de desviación o concesión clasificadas como mayores serán remitidas al comprador, con el comentario del RAC si así se ha solicitado en la SAOC.

A.3.2.1 Clasificación

Las solicitudes de desviación mayor suponen no conformidades que:

- Pueden tener efectos adversos para las prestaciones, el entorno, la seguridad, la intercambiabilidad, la mantenibilidad, la fiabilidad, la vida útil, o la apariencia del producto; o que
- Es probable que afecten al coste o a la fecha de entrega pactados con el comprador.



Todas las desviaciones de los requisitos técnicos especificados que no entran en la categoría mayor se consideran menores.

A.3.3 Enfoque del AOC

Se puede solicitar al RAC que realice el AOC del proceso de solicitud de desviación o concesión del suministrador con enfoque solicitud a solicitud (caso a caso) o de sistema. El enfoque empleado dependerá de la práctica nacional; en circunstancias normales, es preferible el enfoque de sistema. El enfoque caso a caso es apropiado para elementos críticos o en caso de que el proceso del suministrador sea de alto riesgo. Las instrucciones específicas sobre el tratamiento de las solicitudes de desviación o concesión del suministrador deben incluirse en la SAOC.

A.3.3.1 Requisitos contractuales

Si hay requisitos contractuales específicos sobre el modo de tratamiento de las solicitudes, éstos deben identificarse en la SAOC.

A.3.3.2 Enfoque caso a caso

Cuando el AOC se realice caso a caso, el RAC debe revisar si la solicitud cumple los siguientes criterios:

a) La no conformidad está descrita con precisión;
b) La no conformidad está adecuadamente clasificada, como mayor o menor, de acuerdo con los criterios recogidos en el contrato;
c) Se identifica el número exacto de unidades o partes afectadas;
d) Se ha usado el formato apropiado para hacer la solicitud;
e) Las acciones correctivas propuestas por el suministrador son adecuadas para prevenir la recurrencia de la no conformidad; y
f) Los firmantes por parte del suministrador, tienen la autoridad necesaria.

El RAC registrará los detalles de su acuerdo o falta de acuerdo con la solicitud, y se lo notificará al suministrador.

Cuando se acuerde la intervención caso a caso, se anima encarecidamente al RAC a aclarar el proceso con el suministrador (Ref. 11.3).

A.3.3.3 Enfoque de sistema

Cuando se realiza el AOC con enfoque de sistema, el RAC auditará o revisará el proceso del suministrador para el tratamiento y control de las solicitudes de desviación o concesión. Las actividades deben realizarse con la frecuencia necesaria para adquirir confianza en el proceso del suministrador. Si el proceso no se controla adecuadamente, el RAC debería iniciar una solicitud de acción correctiva, siguiendo la práctica nacional.

A.3.4 Solicitud de acción correctiva

El RAC, en cualquier momento durante este proceso, debería solicitar acciones correctivas al suministrador si considera que no se han implantado los procedimientos contractuales o que las acciones correctivas planteadas no son apropiadas.

A.3.5 Capacidad técnica

Si, en cualquier momento durante este proceso, el RAC considera que las acciones requeridas exceden a su competencia o conocimiento técnico, deberá notificarlo a sus superiores. Si es necesario, se le notificará al delegador para que pueda proporcionar el apoyo preciso.

A.3.6 Registros

El RAC debe mantener registro de su actividad en relación con las solicitudes de desviación o concesión y proporcionar los oportunos informes al delegador o comprador, según lo acordado.

A.4 Proceso de Acción Correctiva

A.4.1 Propósito del proceso

El propósito de este apartado es identificar las acciones correctivas típicas con respecto a las no conformidades cuando se realiza, o se ha realizado, AOC. Las prácticas nacionales pueden dictar actuaciones específicas para los participantes en el AOC.

NOTA: Las obligaciones del suministrador se asumen en virtud de los requisitos contractuales de calidad; p. ej. PECAL 2110, apdo. 8.5.2.

A.4.2 Introducción

Durante la vida de una delegación de AOC, pueden identificarse no conformidades de producto, proceso o del SGC. Las no conformidades evidencian fallos en el SGC del suministrador. Las no conformidades del SGC pueden no ser aún aparentes en el producto. Los principios del proceso de acción correctiva deberían aplicarse a todos los tipos de no conformidades.

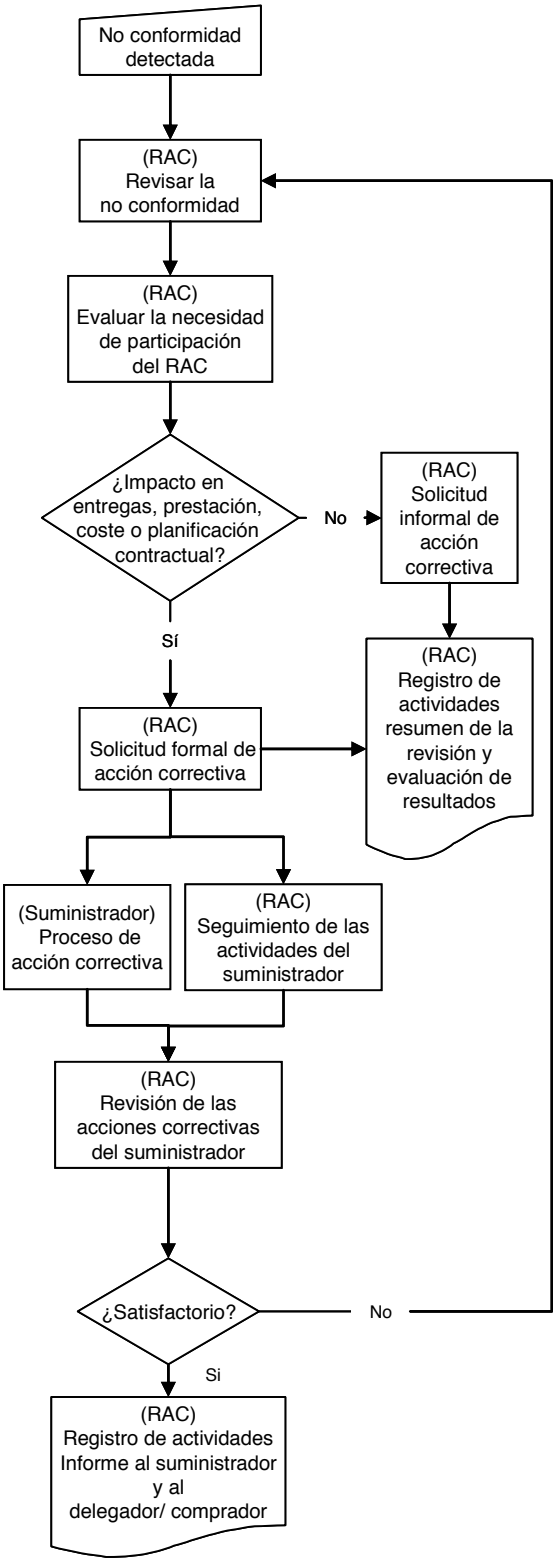
A.4.3 Detección de una No conformidad

Cuando se detecten no conformidades asociadas al SGC, procesos o productos, el RAC se asegurará de que se solicitan al suministrador acciones correctivas, y de que éstas se implementan y son eficaces. Las acciones correctivas pueden ser solicitadas por el cliente (Delegador/ comprador) o, si éste no es el caso, el RAC debería iniciar la solicitud de acuerdo con las prácticas nacionales.

A.4.4 Revisión de las no conformidades

El RAC debe revisar la no conformidad para determinar el nivel adecuado de su participación (Ref. A.2).

Cuando ya se ha entregado producto no conforme al cliente, se espera del RAC que haga un seguimiento de cerca de la investigación del suministrador y de las acciones correctivas.



Entre las actividades del RAC debería incluirse la revisión del plan de AOC y su implementación. Otros factores que deberían llevar al incremento de la actividad del RAC son: que la no conformidad afecte a las prestaciones del producto, al coste o al plan de entrega o que acciones correctivas previas se hayan demostrado ineficaces.

A.4.5 Solicitud de Acción Correctiva

Si las no conformidades son incidentes aislados que no es probable que afecten al coste, las prestaciones o al programa de entregas del producto, el RAC puede decidir realizar la solicitud de acción correctiva de manera informal. En los casos en los que sea necesaria una solicitud formal, el RAC debería exponer claramente que la solicitud tiene que ser tratada como una reclamación del cliente. Esto asegurará que se introduce en el sistema de gestión de reclamaciones del suministrador y que estará sujeta a revisión durante las auditorías de certificación aplicables.

A.4.5.1 Acción correctiva del suministrador

El RAC debería asegurarse de que el suministrador tiene un procedimiento documentado que cubre:

a) Revisión de las no conformidades;

b) Determinación de las causas de las no conformidades;

c) Evaluación de la necesidad de acciones correctivas;

d) Implementación de las acciones correctivas;

e) Registro de las no conformidades; y

f) Revisión de las acciones correctivas (Ref. PECAL 2110, apdo. 8.5.2).

A.4.5.2 Revisión y seguimiento de las acciones correctivas por el RAC

El RAC debería verificar que el suministrador ha implementado eficazmente las acciones correctivas adecuadas para prevenir la recurrencia de las no conformidades. Esto debería incluir la revisión de los resultados de la revisión del suministrador. Si se identifican No conformidades del SGC, se debería incluir la revisión de los resultados de las auditorías internas y las revisiones de la dirección (Ref. PECAL 2110, apdos. 5.6.2 y 8.2.2).

A.4.5.2.1 Si el RAC encuentra evidencia objetiva de que la acción correctiva del suministrador puede no ser eficaz, debería reenviarle la solicitud incluyendo la evidencia correspondiente.

A.4.6 Cierre de la acción correctiva

Una vez que el RAC está convencido de que las acciones correctivas del suministrador son adecuadas para prevenir la recurrencia de la no conformidad, se deberían registrar los detalles de la acción correctiva, incluyendo la causa raíz. Este detalle debe proporcionarse al delegador en caso de que así lo solicite.

A.5 Proceso de investigación de producto no conforme y de reclamaciones del cliente

A.5.1 Propósito

El propósito de este apartado es destacar las responsabilidades y las actividades de los participantes en el AOC derivadas de una reclamación del cliente sobre producto no conforme.

A.5.2 Aplicación

La información sobre producto no conforme ya entregado al cliente se realiza habitualmente mediante una reclamación de cliente (Ref. A.2.2). Se entiende que la reclamación se refiere a una delegación en vigor. Si la delegación está cerrada, el delegador debe emitir una nueva SAOC, identificando en la referencia la SAOC original, si estima que hay riesgos asociados a la investigación del suministrador.

A.5.3 Notificación

La notificación por escrito de la reclamación al suministrador es responsabilidad de la nación compradora. La notificación debe incluir:

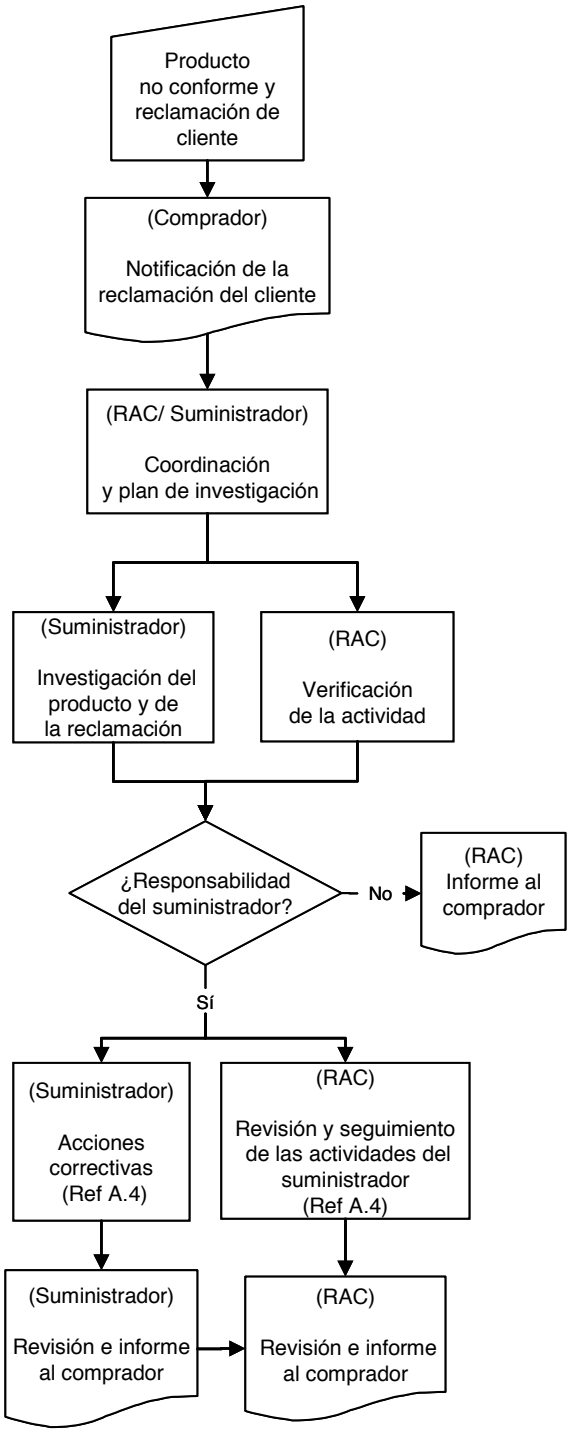
a) La solicitud al suministrador de que inicie una investigación y tome las acciones correctivas necesarias;

b) Cualquier requisito o solicitud especial al suministrador;

c) Notificación de que el RAC se involucrará en la verificación de las actividades del suministrador; y

d) Calendario requerido de respuestas.

Si el RAC la solicita, el comprador debe entregarle una copia de la notificación.



A.5.4 Planificación de la investigación

Cuando el delegador notifique una reclamación del cliente al RAC, éste deberá ponerse de acuerdo con el suministrador para coordinar las actividades de investigación. En muchos casos, se devolverá al suministrador el producto no conforme como prueba para ayuda en la investigación. El comprador debería informar al RAC, a través del delegador, y al suministrador de la devolución del producto y de si el envío tiene que ser abierto en presencia del RAC.

NOTA: Si el suministrador tiene que abrir el producto no conforme en presencia del RAC para que éste verifique su estado, y no se cumple este requisito, el RAC debería informar al comprador y solicitar recomendaciones sobre las acciones a tomar.

A.5.5 Investigación

El RAC debería asegurarse de que el suministrador lleva a cabo la investigación (Ref. PECAL 2110, apdo. 8.5.2). El RAC verificará y validará, bien independientemente bien en coordinación con el suministrador, la investigación para determinar la causa raíz de la no conformidad.

A.5.5.1 Alcance de la Acción Correctiva

Cuando se demuestre que el suministrador es responsable de la no conformidad, el RAC verificará la implementación y eficacia de las acciones correctivas (Ref. A.4.5). Las actividades del suministrador deberían contemplar otros productos ya enviados o en proceso de fabricación (Ref. PECAL 2110, apdo. 8.3).

A.5.5.2 Costes incurridos

El comprador y el suministrador acordarán las disposiciones relativas a los costes incurridos por el suministrador a consecuencia de las investigaciones o a los productos usados en el curso de las mismas. El RAC no debe autorizar al suministrador actuaciones que impliquen costes para el comprador sin la autorización por escrito del mismo.

A.5.6 Revisión e informe

El RAC debe revisar los registros del AOC pertinentes y proporcionar al delegador un informe resumen de las actividades de AOC, incluyendo cualquier modificación realizada en el estado de los riesgos y en el plan de AOC (Ref. 13.4).

A.6 Proceso de sub-delegación

A.6.1 Propósito

En la figura A-1 se resume el proceso de determinación de la necesidad de la sub-delegación del AOC y el modo en que hay que tratar las sub-delegaciones.

A.6.2 Introducción

La responsabilidad de controlar a sus sub-suministradores es únicamente del suministrador y no es el propósito de las actividades de AOC al nivel de sub-suministrador suplir o reemplazar tal responsabilidad.

A.6.3 Aplicabilidad

Las sub-delegaciones pueden responder a una evaluación inicial de los riesgos de una SAOC o a su revisión durante la vida de la misma. La decisión de sub-delegar debe estar basada en el proceso de identificación, evaluación y comunicación de riesgos.

Las sub-delegaciones están regidas por la SAOC original (inicial) al nivel de suministrador principal.

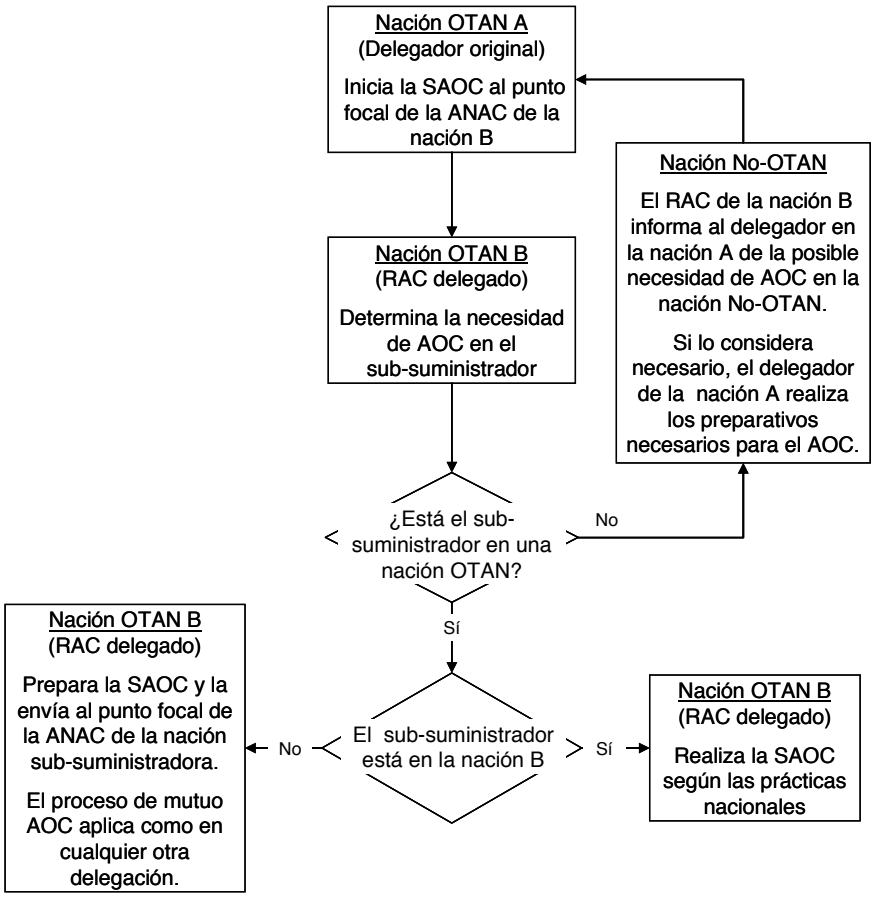


Figura A-1 Sub-delegación del AOC

La figura A-1 muestra el proceso OTAN de AOC en sub-suministradores. El diagrama ilustra los diferentes casos que puede encontrar el RAC cuando considera la necesidad de AOC a nivel de sub-suministrador. En resumen, el proceso de mutuo AOC únicamente aplica si el delegador original (comprador) es una nación OTAN que ha ratificado el STANAG 4107.

A.6.4 Planificación de la sub-delegación

La planificación y emisión de solicitudes de AOC relativas a sub-suministradores debería realizarse a lo largo de la vigencia de la SAOC y puede no estar completa antes del desarrollo del plan de AOC. El RAC es responsable de estimar la necesidad de AOC en sub-suministradores basándose en una evaluación continua de los riesgos relativos a los productos suministrados.

Antes de emitir la sub-delegación, el RAC debe seguir el proceso de identificación, evaluación y comunicación de riesgos para establecer los riesgos y determinar si el AOC puede proporcionar la confianza necesaria. Para delegaciones internas, pueden aplicarse las prácticas nacionales.

A.6.5 Proceso de mutuo AOC

El RAC, usando la figura A-2 debe determinar si aplica el proceso de mutuo AOC. Si no aplica, el RAC debe notificarlo al delegador, informando de los riesgos que no se van a poder controlar.

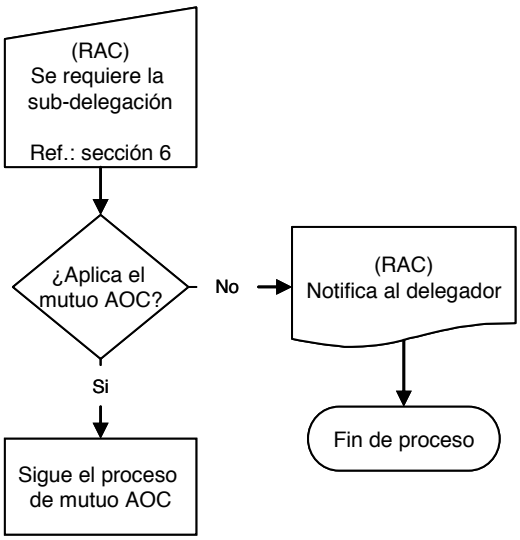


Figura A-2

A.6.6 Notificación de la sub-delegación

Si se especifica en la SAOC, el RAC debe proporcionar copia de todas las sub-delegaciones al delegador y al suministrador (Ref. 7.2).

A.6.7 Delegación

EL RAC debe emitir una SAOC y ésta debe seguir el proceso como cualquier otra delegación de AOC.

A.6.8 Consideraciones contractuales

Los RAC que operen a nivel de sub-suministradores no deben realizar acciones o comentarios que puedan interferir en los acuerdos contractuales en la cadena de suministro.

PECAL-2070 ANEXO B

FORMATOS DEL AOC

Anexo B FORMATOS DEL AOC[1]

B.1 General

B.1.1 Formatos obligatorios

Los formatos de AOC se han elaborado como apoyo de los procesos y para normalizar la comunicación entre los participantes en el AOC. Se considera fundamental normalizar la comunicación sobre los riesgos y la solicitud de AOC y, por tanto, el uso de los formatos proporcionados para este fin es obligatorio.

B.1.2 Formatos recomendados

Se proporcionan, además, formatos adicionales como ayuda a los participantes en el AOC. El uso de estos formatos adicionales es recomendable, aunque no obligatorio. Los participantes en el AOC pueden elegir el uso de formatos alternativos.

B.1.3 Lista de los formatos del AOC

Se identifican a continuación los formatos contenidos en este anexo y su categoría:

1. Identificación, evaluación y comunicación de los riesgos (IECR) – **Obligatorio**
2. Solicitud de Aseguramiento Oficial de la Calidad (SAOC) – **Obligatorio**
3. Respuesta a la solicitud de AOC (RSAOC) – **Obligatorio**
4. Informe de cierre del AOC (ICAOC) – **Obligatorio**
5. Modelo de Valoración de la calidad de la delegación (VCD)
6. Modelo de Certificado de Conformidad (CdC)
7. Modelo de Solicitud de desviación/ concesión
8. Modelo de Plan de AOC

NOTA: Si, para adaptar las prácticas nacionales, los participantes en el AOC necesitaran añadir otros números de referencia, pueden ampliarse las cabeceras.

[1] Las comunicaciones deben realizarse usando la versión en inglés de los formatos. La versión en español es únicamente de referencia.

B.2 Identificación, Evaluación y Comunicación de los Riesgos (IECR)

Formato OTAN de Identificación, Evaluación y Comunicación de Riesgos (IECR)

NATO Risk Identification, Assessment and Communication form (RIAC)

Página/ Page – de/ of

La información sobre los riesgos es considerada comercialmente sensible y sólo debe usarse para el AOC. La información sobre riesgos no debe de compartirse fuera de los participantes del mutuo AOC, salvo acuerdo previo entre el comprador, suministrador y RAC.

Risk information is considered commercially sensitive and shall be used for GQA purposes only. Risk information shall not be shared outside of the mutual GQA participants, unless by prior agreement by the acquirer, supplier and GQAR.

Número de SAOC: **RGQA Number:**		**Número de revisión:** **Revision Number:**		**Fecha:** **Date:**	
Número de IECR: **RIAC Number:**		**Número de revisión:** **Revision Number:**		**Fecha:** **Date:**	

Determinación del riesgo / Risk statement:

Causa(s) del riesgo / Risk cause(s):

Valoración del riesgo: **Risk assessment:**	**I**mpacto: **1, 4** ó **9** Impact: **1, 4** or **9**		**P**robabilidad: **1, 4** ó **9** **L**ikelihood: **1, 4** or **9**		**Í**ndice del riesgo = **I** x **L** **R**isk index = **I** x **L**	

Estado actual del riesgo **On going GQA risk staus**	Decreciente/ Decreasing ☐	Estable/ Stable ☐	Creciente/ Increasing ☐

Espacio para comentarios y recomendaciones del delegador/ delegado (RAC)

Delegator/Delegatee (GQAR) area for comments and recommendations

Estado final del riesgo **Risk status at GQA closure**	Sin ocurrencia/ No occurrence ☐	Sucedido y controlado Occurred & controlled ☐	Sucedido y no controlado Occurred & uncontrolled ☐

Determinación del riesgo / Risk statement:

Causa(s) del riesgo / Risk cause(s):

Valoración del riesgo: **Risk assessment:**	**I**mpacto: **1, 4** ó **9** Impact: **1, 4** or **9**		**P**robabilidad: **1, 4** ó **9** **L**ikelihood: **1, 4** or **9**		**Í**ndice del riesgo = **I** x **L** **R**isk index = **I** x **L**	

Estado actual del riesgo **On going GQA risk staus**	Decreciente/ Decreasing ☐	Estable/ Stable ☐	Creciente/ Increasing ☐

Espacio para comentarios y recomendaciones del delegador/ delegado (RAC)

Delegator/Delegatee (GQAR) area for comments and recommendations

Estado final del riesgo **Risk status at GQA closure**	Sin ocurrencia/ No occurrence ☐	Sucedido y controlado Occurred & controlled ☐	Sucedido y no controlado Occurred & uncontrolled ☐

Añadir los bloques que sea necesario / Add blocs as needed

Determinación del riesgo: Expresión de lo que podría ir mal en relación con los requisitos contractuales relativos a la calidad. Puede estar asociado a cualquier producto, proceso o etapa del ciclo de vida (Ref. 2.2 y Anexo C.3.3).

Causa(s) del riesgo: La razón potencial (o razones) por la que un riesgo puede ocurrir, basada en el desglose de los procesos o los controles del suministrador, y vinculada a los requisitos contractuales relativos a la calidad (Ref. 2.2 y Anexo C.3.3).

Impacto del riesgo: La consecuencia de la ocurrencia de un riesgo o evento incierto (Ref. 2.2 y Anexo C.3.4).

Probabilidad del riesgo: Grado de confianza en que el riesgo ocurra (Ref. 2.2 y Anexo C.3.4).

Índice del riesgo: Grado de importancia del riesgo, expresado como producto del impacto y la probabilidad, que se usa para priorizar las actividades de AOC.

Página en blanco intencionadamente

B.3 Solicitud de Aseguramiento Oficial de la Calidad (SAOC)

Solicitud OTAN de Aseguramiento Oficial de la Calidad (SAOC)

NATO Request for Government Quality Assurance (RGQA)

De acuerdo con el STANAG 4107, se solicita Aseguramiento Oficial de la Calidad para el contrato oficial referenciado Government Quality Assurance for the referenced Defence Contract is hereby requested by the authority of STANAG 4107	**Nº de SAOC del delegador /** **Delegator RGQA No.** **Rev. No.**
De / From: (Delegador / Delegator) Nombre/ Name Organización/ Organization Dirección postal/ Mailing Address Tel. No. Fax e-mail	**A / To: (Delegado / Delegatee) (ANAC o Punto focal del STANAG 4107/ Appropriate NA or Focal Point listed in STANAG 4107)** Nombre/ Name Organización/ Organization Dirección postal/ Mailing Address Tel. No. Fax e-mail
Comprador / Acquirer Nombre / Name : Dirección/ Mailing Address :	**Suministrador / Supplier** Nombre / Name : Dirección/ Mailing Address :
Contrato oficial / Government Contract No.	**Subcontrato / Pedido / Subcontract / Purchase Order**
Modificación del contrato / Contract Modification No.	**Fecha estimada de finalización / Estimated Contract Final Delivery Date**
Normas y requisitos contractuales de aseguramiento de la Calidad **Contractual Quality Assurance Requirements / Standards**	
Descripción del producto / suministro (incluyendo elementos esenciales, si es de aplicación):	**Product / Supplies Description (include referente to Essential ítems if applicable):**

Anexos / Attachments:

Referencia de la IECR / RIAC Reference number

Copias del Contrato / subcontrato / pedido - Copies of the contract / Subcontract / Order ☐

Datos de requisitos técnicos y normas de aseguramiento de calidad / Technical data specifications and quality assurance standards

se adjuntan / are attached ☐

serán suministrados por el proveedor / will be furnished by the supplier ☐

Otros anexos o formularios (Especificar) / Other Attachments or Forms(Specify): ☐

Requisitos del delegador/ Delegator requirements		
Proporcionar copia informativa del PAOC / Provide information copy of GQA Plan: Nota: La solicitud no debería ser habitual para SAOC normales. Puede ser adecuado solicitar una copia del plan para grandes programas o cuando se identifiquen riesgos muy altos. Note: Requesting a copy of the plan should not be a common occurrence on routine RGQAs. Where major programs or higher risks are involved, it may be appropriate to request a copy of the plan.		☐
Se solicita al RAC la firma de la declaración de AOC del CdC GQAR is requested to sign the Statement of GQA on the CoC	Para envíos parciales/ For partial shipments	☐
	Y envíos finales / And final shipments	☐
Instrucciones especiales de liberación del producto (si no se ha utilizado CdC) Product Release Special instructions related to product release (if CoC is not used).		
Solicitudes de Desviación/ Concesión (Ref. Anexo A.3) **Deviation permits/concessions (Ref. Annex A.3)**		
Se autoriza al RAC a aceptar, si procede, la clasificación y actuaciones del suministrador relativas a las desviaciones o concesiones menores. GQAR is authorised to concur or non-concur with classification/disposition of Supplier's minor deviation permits and/or concessions.	Enfoque de sistema System approach	☐
	Caso a caso Case by case	☐
Se solicitan al RAC comentarios o recomendaciones sobre las desviaciones o concesiones mayores que el suministrador someta a la aprobación del comprador. Proporcionar referencias contractuales e instrucciones, en caso de ser necesarias GQAR is requested to provide comments and/or recommendations for major deviation permits and/or concessions submitted by the Supplier for approval by the Acquirer. Provide contractual reference and instructions as necessary.		☐
Informes (Véase 4.2.2) / Reporting (Reference 4.2.2)		
Informes periódicos del estado de riesgos Report risk status on an on-going basis	☐	Copias de los informes de no conformidad (INC) enviados al suministrador o sub-suministrador Copies of Quality Deficiency Reports issued to the Supplier or Subcontractor ☐
Solamente a la finalización de la SAOC At RGQA completion only	☐	
Informes especiales, por favor especificar Special reporting, please specify		☐
Otros requisitos/ Other requirements		
Firma del delegador (no necesaria si se envía electrónicamente) **Delegator signature (Signature not required if sent electronically)**	**Fecha/ Date**	

B.4 Respuesta a la solicitud de AOC (RSAOC)

Respuesta a la Solicitud de Aseguramiento Oficial de Calidad (RSAOC)

Response to Government Quality Assurance Request (RGQAR)

La Solicitud de Aseguramiento Oficial de Calidad (AOC) para el contrato de defensa de la referencia queda, por la presente, ***Request Government Quality Assurance (RGQA) for the referenced Defence Contract is hereby***	Aceptada Accepted ☐	**Núm. de SAOC del delegador:** **Delegator RGQA No.:**
	Aceptada parcialmente Partially accepted ☐	
	Rechazada Rejected ☐	**Número de revisión:** **Revision number:**

Comentarios del delegado (obligatorios si no se acepta) / Delegatee comments (mandatory if not accepted):

Delegación abierta/ Facility Wide Approach ☐

A:(Delegador) To: (Delegator)		De: Delegado **(ANAC o Punto focal del STANAG 4107)** From: Delegatee (Appropriate National Authority or Focal Point listed in STANAG 4107)	
Nombre: Name:		Nombre: Name:	
Organización: Organisation:		Organización: Organisation:	
Dirección postal: Mailing address:		Dirección postal: Mailing address:	
Teléfono: Telephone:		Teléfono: Telephone:	
Fax:		Fax:	
E-mail:		E-mail:	
Comprador: Acquirer:		Suministrador: Supplier:	
Dirección postal: Mailing address:		Dirección postal: Mailing address:	

Núm. Contrato Oficial: Government Contract No.:		Núm. Subcontrato: Sub-contract No.:	
Núm. Modificación del contrato: Contract modification No.:		Fecha de entrega: Contract final delivery date:	

IECR revisada por el delegado/ Delegatee revised RIAC Form: ☐

Detalles del RAC delegado / Delegatee GQAR details

Nombre / Name:	
Organización: Organisation:	
Dirección postal: Mailing address:	
Teléfono / Telephone:	
E-mail:	
Fax:	

Firma del delegado (no necesaria si se envía electrónicamente) **Delegatee signature (Signature not required if sent electronically)**	**Fecha** **Date**

B.5 Informe de cierre del AOC (ICAOC)

Informe de Cierre del Aseguramiento Oficial de Calidad (ICAOC)

Government Quality Assurance Closure Report (GQACR)

Se comunica la finalización del Aseguramiento Oficial de Calidad (AOC) para el contrato de defensa de la referencia. ***Government Quality Assurance (GQA) for the referenced Defence Contract is hereby complete.***		**Núm. de SAOC del delegador:** **Delegator RGQA No.:**	
		Número de revisión: **Revision number:**	
A: (Delegador) To: (Delegator)		De: Delegado **(ANAC o Punto focal del STANAG 4107)** From: Delegatee (Appropriate National Authority or Focal Point listed in STANAG 4107)	
Nombre: Name:		Nombre: Name:	
Organización: Organisation:		Organización: Organisation:	
Dirección postal: Mailing address:		Dirección postal: Mailing address:	
Teléfono: Telephone:		Teléfono: Telephone:	
Fax:		Fax:	
E-mail:		E-mail:	
Comprador: Acquirer:		Proveedor: Supplier:	
Dirección postal: Mailing address:		Dirección postal: Mailing address:	
Núm. Contrato Oficial: Government Contract No.:		Núm. Subcontrato: Sub-contract No.:	
Núm. Modificación del contrato: Contract modification No.:		Fecha de entrega: Contract final delivery date:	

Anexos / Attachments:	
Se adjunta la IECR revisada, indicando el estado actual y las tendencias de los riesgos Please, find the attached RIAC indicating the current Risk Status and Trends	
Se adjunta CdC a petición / CoC attached as requested	☐
Se adjunta informe complementario / Supplementary Report attached	☐
Se adjunta resumen de las no conformidades / Summary of Nonconformities attached	☐
Se solicitan comentarios de valoración de la delegación Delegation feedback is requested.	☐
Otros comentarios / Additional comments:	

Detalles del RAC delegado / Delegatee GQAR Details	
Nombre: Name:	
Organización: Organisation:	
Teléfono: Telephone:	
E-mail	
Fax:	

Firma del delegado/RAC (no necesaria si se envía electrónicamente) **Delegatee/GQAR signature (signature not required if sent electronically)**	**Fecha** **Date**

B.6 Modelo de valoración de la calidad de la delegación (VCD)

Valoración de la Calidad de la Delegación (VCD)
Delegation Feedback Form (DFB)

Núm. SAOC / RGQA No.:		**Núm. Revisión / Revision No.:**		**Fecha / Date:**	
Núm. IECR / RIAC No.:		**Núm. Revisión / Revision No.:**		**Fecha / Date:**	

Parte/ Part 1 – Respuesta del delegado en la SAOC / Delegatee feedback on RGQA:
Pobre/ Insuficiente 1 ; Adecuada 2 ; Buena 3 ; Excelente 4 -- Poor/ Insufficient 1 ; Adequate 2 ; Good 3 ; Excellent 4

¿Se identificaron claramente los riesgos? (Ref. Secciones 5, 6 y Anexo C) Were the risks clearly identified? (Ref. Sections 5, 6 and Annex C)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
¿Contenían, o referenciaban, la SAOC y la IECR toda la información necesaria para la planificación y ejecución del AOC por parte del RAC? Did the RGQA and/or RIAC contain or reference all information needed for the GQAR to plan and perform the GQA?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
¿Se emitió a tiempo la SAOC? (Ref. Sección 7) -- Was the RGQA timely issued? (Ref. Section 7)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

Comentarios del delegado / Delegatee comments:

Se puede proporcionar cualquier respuesta adicional, especialmente si ha seleccionado 1 ó 4 (Borre este texto cuando lo rellene)
You are invited to provide any additional feedback especially if you have selected 1 or 4 (Delete this text when filled in)

Parte 2a – Comentarios del delegador sobre la comunicación: acuse de recibo y aceptación de la SAOC (No 1 ; Sí 4)
Part 2a – Delegator feedback on communication: RGQA acknowledgement and acceptance No 1 ; Yes 4

¿Fue puntual el acuse de recibo? (Ref. Sección 9) Timely acknowledgement? (Ref. Section 9)	1 ☐	4 ☐
¿Fue puntual la respuesta a la SAOC (aceptada o rechazada)? (Ref. Sección 9) Timely RGQA response (acceptance/rejection)? (Ref. Section 9)	1 ☐	4 ☐

Comentarios del delegador / Delegator comments:

Se puede proporcionar cualquier respuesta adicional (Borre este texto cuando lo rellene)
You are invited to provide any additional feedback (Delete this text when filled in)

Parte/ Part 2b – Calidad del servicio proporcionado por el delegado / Quality of the service provided by the Delegatee:
Pobre/Insuficiente 1 ; Adecuado 2 ; Bueno 3 ; Excelente 4 -- Poor/Insufficient 1 ; Adequate 2 ; Good 3 ; Excellent 4

¿Cómo ha sido la comunicación? (Ref. Sección 4 y durante todo el proceso) How was the communication? (Ref. Section 4 and throughout the process)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
¿Cómo ha sido el contenido/ forma de los documentos del AOC? (IECR, informes, CdC, INC…) How was the content/form of the GQA deliverables? (RIAC, reports, CoC's, QDR's…) (Ref. Sección 4 y durante todo el proceso / Ref. Section 4 and throughout the process)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
¿Se han entregado en tiempo los documentos del AOC? (IECR, informes, CdC, INC…) How was the timescale of the GQA deliverables? (RIAC, reports, CoC's, QDR's…) (Ref. Sección 4 y durante todo el proceso / Ref. Section 4 and throughout the process)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
¿Qué nivel de confianza se ha proporcionado? What level of confidence provided?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

Comentarios del delegador / Delegator comments:

Se puede proporcionar cualquier respuesta adicional, especialmente si ha seleccionado 1 ó 4 (Borre este texto cuando lo rellene)
You are invited to provide any additional feedback, especially if you have selected 1 or 4 (Delete this text when filled in)

1:Insuficiente/ Pobre: no suficiente, inadecuado o no responde a la SAOC acordada. 2:Adecuado: aceptable, pero podría mejorarse. 3:Bueno: en línea con los resultados esperados, con las cualidades deseadas o necesarias en relación con la SAOC acordada. 4:Excelente: con un nivel muy alto de calidad. Satisfecho con los resultados.	1: Insufficient/Poor: not enough, inadequate or not responding to the agreed RGQA. 2: Adequate: acceptable, but could be improved. 3: Good: in line with the expected results, having the desirable or necessary qualities regarding the agreed RGQA. 4: Excellent: of a very high quality level. Delighted with the results.

Firma del delegador/ delegado (No es necesaria si se envía electrónicamente) Delegator/ Delegatee signature (Not required if sent electronically)	Fecha / Date:

Página en blanco intencionadamente

B.7 Modelo de Certificado de Conformidad (CdC)

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD – PARTE I **CERTIFICATE OF CONFORMITY– PART I**				1. Nº de CdC del suministrador Supplier CoC Serial no.
2. Suministrador / Supplier (incluir nombre, dirección, e-mail, etc.) (include name. Address, e-mail, etc.)		3. Nº Contrato / Contract number 4. Nº modificación contractual/Contract modification nº.		
5. Desviaciones o concesiones aprobadas Approved Deviations and/ or Concessions		6. Comprador (incluir nombre, direccion, e-mail, etc) Acquirer (include name, address, e-mail etc.)		
7. Dirección de envío / Delivery Address		8. Aplicable a / Applicable to: Nº envío parcial/ Partial delivery number: Nº envío final/ Final delivery number:		
9. Elemento nº. Contract Item nº.	10.Descripción ó nº. de pieza Product description or Part nr.	11.Cantidad Quantity	12.Doc. de envío Shipment document	13.Resto a entregar Undelivered quantity
14. Observaciones o comentarios / Remarks or comments				
15. Declaración de conformidad del suministrador / Supplier Statement of Conformity: Se certifica que la totalidad de los suministros/ servicios citados arriba, con excepción de las desviaciones o concesiones aprobadas, indicadas en la casilla 5, están conformes en todos los puntos con los requisitos del contrato. It is certified that, apart from the approved deviation permits/ concessions noted in block#5 above, the products listed above conform in all respects to the contract requirements.				
Fecha / Date	Por el suministrador (nombre y cargo) Supplier Name and Title		Firma / Signature	

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD – PARTE II **CERTIFICATE OF CONFORMITY – PART II**	1. Nº de CdC del suministrador Supplier CoC Serial no
2. Suministrador / Supplier	
3. Contrato / Contract nº.	4. Modificación del contrato nº. / Contract modification nº.
5. Observaciones o comentarios / Comments or remarks	

6. Declaración de AOC del RAC / Government Quality Assurance Representative Statement of GQA

En relación con el CdC identificado en la casilla 1, se confirma que se ha realizado el AOC según las disposiciones del STANAG 4107, la PECAL-2070 y la SAOC acordada, Nº……/Rev……

Referring to the CoC indicated in block 1, this is to attest that Government Quality Assurance has been performed within the provisions of STANAG 4107, AQAP-2070 and in accordance with the agreed RGQA No……/Rev……..

NOTA: La declaración de AOC precedente y la firma del RAC no implican la aceptación en nombre del comprador o del delegador de los productos identificados en la Parte I, no significa necesariamente que se hayan inspeccionado los elementos individualmente ni que se ratifique la certificación.

NOTE: The GQAR Statement of GQA above and the GQAR signature below do not mean acceptance on behalf of the Acquirer and/ or Delegator of the supplies identified by the supplier in Part I, do not necessary mean that the individual items have been inspected, nor do they mean that certification have been granted.

Fecha / Date	Información del RAC / GQAR Information	Firma del RAC / GQAR Signature
	Nombre/ Name: **Cargo/empleo:** **Teléfono/ Phone No.:** **E-mail:**	

B.8 Modelo para la Solicitud de Desviación/ Concesión [2]

SOLICITUD DE DESVIACIÓN / CONCESIÓN	Nº de referencia del suministrador Nº de referencia del sub-suministrador

NOTAS

1) El permiso para esta desviación o concesión se limita estrictamente a esta solicitud y no debe ser considerado como precedente.

2) Si la solicitud es preparada por un sub-suministrador, debe ser firmada y enviada por el suministrador, salvo acuerdo en contrario.

3) Si esta desviación o concesión implica cualquier variación en el coste para el Gobierno (O.C./ Comprador…), cualquier actuación sobre el material excedente o rechazado debe ser expresamente aceptada por éste.

PARTE 1- A CUMPLIMENTAR POR EL SUMINISTRADOR

1. Suministrador (Nombre y dirección)	2. Sub-suministrador (Nombre y dirección)	
3. Nº del contrato	4. Nº del sub-contrato	
5. Identificación del material o componente (incluido el nº de pieza)		
6. Especificación/ Plano Nº	7. (a) Cantidad / Periodo	7. (b) Nº de serie/ lote
8. Descripción y efecto de la No conformidad (acciones correctivas o preventivas) (Continuar en 22)		
9. Referencia de desviaciones o concesiones previas	10. Causa de la No conformidad	11. El coste para el comprador se verá: Incrementado ☐ Sin cambio ☐ Disminuido ☐
12. La No conformidad se considera: Mayor ☐ Menor ☐ Indicar en la casilla 13 las características del producto afectadas	13. Características afectadas Prestaciones ☐ Medioambiente ☐ Seguridad ☐ Intercambiabilidad ☐ Fiabilidad ☐ Mantenibilidad ☐ Vida Útil ☐ Apariencia ☐ Otros ☐ 14. Requiere modificación del contrato ☐	
15. Efecto en la fecha de entrega contractual	16. Identificar a la Autoridad de Diseño	
17. Aprobación del responsable de ingeniería Firma y fecha	18. Aprobación del responsable de producción Firma y fecha	19. Aprobación del responsable de calidad Firma y fecha
20. El suministrador es la Autoridad de Diseño SI ☐ NO ☐ Firma y fecha	21. Nombre del representante del suministrador que hace la solicitud Firma y fecha	

[2] Las comunicaciones deben realizarse usando los formatos en inglés, ver Anexo B.8 Bis.

22. Descripción y efecto de la No conformidad (Continuación de la casilla 8)
PARTE 2 - A CUMPLIMENTAR POR EL RAC O RAC SECUNDARIO
23. Observaciones o comentarios
24. Firma del RAC y fecha
25. Firma del RAC secundario (si es aplicable) y fecha
PARTE 3 - DISPOSICIÓN
26. [3]
Fecha Firma Empleo / Cargo

[3] Decisión del RAC o del Organismo comprador.

(B.8 Bis) Modelo para la Solicitud de Desviación/ Concesión (Inglés)

APPLICATION FOR DEVIATION PERMIT / CONCESSION	Supplier's Ref. Nº Sub-Supplier's Ref. Nº

NOTES

1) The granting of this deviation permit or concession is strictly limited to this specific application and is not to be regarded as a precedent.
2) If a Sub-Supplier prepares the application, it must be signed and submitted by the Supplier, unless otherwise agreed.
3) If any variation in cost due to this deviation permit or concession is to be charged or credited to the Government, full allowance is to be made for the disposal of any scrap or redundant materiel.

PART 1- TO BE COMPLETED BY THE SUPPLIER

1. Supplier (Name and Address)		2. Sub- Supplier (Name and Address)
3. Contract Nº		4. Sub-contract Nº
5. Identification of Materiel or Component (Including Part Number)		
6. Specification/ Drawing Nº	7. (a) Quantity / Period	7. (b) Serial Nº/ Batch Nº/ Lot Nº
8. Description and Impact of Nonconformity (Corrective and/ or preventive actions) (Continue in Block 21)		
9. Reference previous Deviation permits and/ or Concessions	10. Cause of Nonconformity	11. Cost to Acquirer will be Increased ☐ Unchanged ☐ Decreased ☐
12. Nonconformity is considered Major ☐ Minor ☐ Indicate in block 13 the affected product characteristics	13. Affected Characteristics Performance ☐ Environment ☐ Safety ☐ Interchangeability ☐ Reliability ☐ Maintainability ☐ Service Life ☐ Appearance ☐ Other ☐ 14. Contract Amendment Required ☐	
15. Effect on Contractual Delivery Date	16. Identify the Design Authority	
17. (a) Engineering Authority Approval Signature and Date	18. Production Authority Approval Signature and Date	19. Quality Authority Approval Signature and Date
20. The Supplier is the Design Authority YES ☐ NO ☐ Signature and Date	21. Name of Supplier Representative Submitting the Application Signature and Date	

22. Description and Impact of Nonconformity (Continuation from Block 8)		
PART 2 - TO BE COMPLETED BY GQAR AND/ OR SUB-TIER GQAR		
23. Remarks or Comments		
24. GQAR Signature and Date		
25. Signature of Sub-Tier GQAR (If applicable) and Date		
PART 3 - DISPOSITION		
26.		
Date	Signature	Title/ Rank

B.9 Modelo de PAOC

Plan de Aseguramiento Oficial de la Calidad Government Quality Assurance Plan		Fecha: Date:	Revisión Revision	Copia para el delegador Copy to Delegator — Sí ☐ Yes — No ☐ No
Contrato núm.: Contract No.:		Nombre del RAC: GQAR name:		
Núm. Ref. de la SAOC: RGQA Ref. No.:		Teléfono del RAC: GQAR Telephone:		
Proveedor: Supplier:		Email del RAC: GQAR email:		

Determinación del riesgo Risk statement	Índice del riesgo Risk index			Causa del riesgo Risk causes	Tipo de AOC Type of GQA			Frecuencia Frequency						Actividad de AOC, incluyendo fechas previstas GQA Activity, including planned dates
	Alto High	Moderado Moderate	Bajo Low		Producto Product	Proceso Process	Sistema System	IPA FAI	Semestral 6 Monthly	Trimestral Quarterly	Mensual Monthly	Cada lote Each lot	Otra Other	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

PECAL-2070 - ANEXO C

IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RIESGOS EN EL AOC

Anexo C IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS EN EL AOC

C.1 Propósito de este anexo

Este anexo proporciona una guía adicional elaborada para ayudar al delegador y al delegado a identificar, evaluar y comunicar los riesgos en el contexto del AOC.

C.2 Identificación y evaluación conjunta de los riesgos

El delegador y el delegado necesitan comunicarse para desarrollar una imagen lo mas exacta posible de los riesgos, basada en el conjunto de sus diferentes perspectivas.

La Figura C-1 ilustra el modo en que la exactitud de la información sobre los riesgos puede mejorar mediante las aportaciones del delegador y del delegado, y cómo se emplea la información para la planificación del AOC.

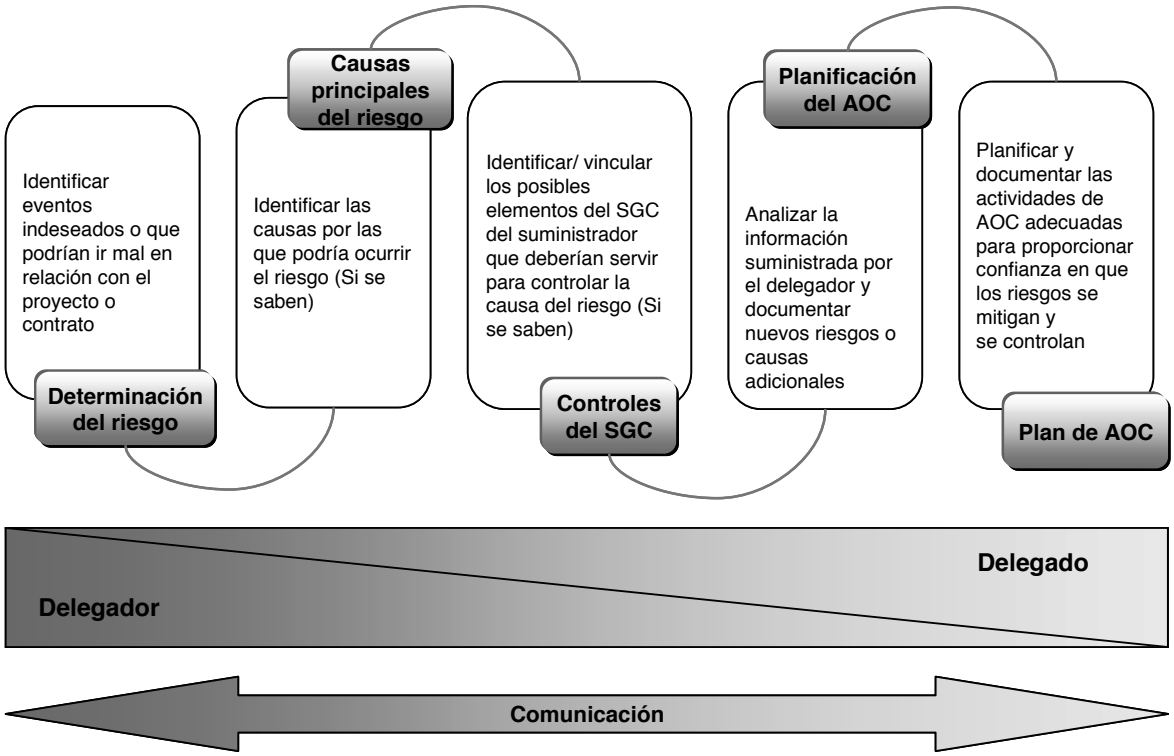


Figura C-1 Diagrama conceptual. Comunicación Delegador-Delegado

C.3 Identificación y evaluación de los riesgos

C.3.1 General

El formato de Identificación, evaluación y comunicación de riesgos (IECR) del Anexo B contiene todos los campos necesarios para el eficaz registro y comunicación de los resultados de la evaluación inicial de los riesgos y sus sucesivas revisiones. El IECR se usa para comunicar la información actualizada sobre los riesgos entre los participantes en el AOC y debe anexarse a todos los formatos de SAOC.

La información del IECR debe ser usada por todos los participantes en el AOC para generar y mantener registros de la información sobre los riesgos a lo largo de toda la vida de la delegación.

C.3.2 Constituyentes de los riesgos

Para la planificación y ejecución del AOC basado en los riesgos, es necesario comprender los constituyentes de los riesgos, sus atributos, los procesos de control, influencias e interrelaciones. Los constituyentes de los riesgos son:

a) Determinación del riesgo

b) Causa del riesgo

c) Impacto del riesgo

d) Probabilidad del riesgo

e) Índice del riesgo

C.3.3 Identificación de los riesgos

C.3.3.1 Fuentes de información sobre los riesgos

La figura C-2 ilustra algunas de las posibles fuentes de información sobre riesgos y puede usarse a modo de recordatorio como ayuda durante la identificación de los riesgos. La información sugerida debería estar disponible de modo habitual y no se debería necesitar un análisis exhaustivo para recopilarla o analizarla. El listado no debe considerarse cerrado.

Figura C-2 Fuentes de información sobre los riesgos

Información del cliente: Información recibida de los compradores o usuarios de productos realizados previamente por el suministrador; p. ej., reclamaciones de cliente.

Comportamiento previo del suministrador: Sistemas o procesos que, con base en el comportamiento del suministrador en contratos anteriores, es posible que tengan un efecto adverso en el producto o en los requisitos de prestaciones, coste o plazos del contrato.

Información previa sobre riesgos: Información o recomendaciones recibidas del delegado durante actuaciones precedentes, o en la de referencia.

Evaluación pre-adjudicación: Información (o falta de ella) identificada durante evaluaciones previas a la contratación o auditorías de calidad.

Certificación del sistema o de proceso: Información asociada a auditorías de calidad por segunda o tercera parte, certificaciones de procesos o productos, laboratorios de análisis, etc.

Oficina de proyecto: Si la gestión del contrato la lleva una oficina de proyecto, se puede obtener información del gestor de riesgos del proyecto.

Características críticas del producto o procesos críticos: Elementos o propiedades de los procesos o los productos que, si no se controlan adecuadamente, pueden tener un efecto adverso sobre las prestaciones, plazos de entrega o costes del producto.

Inexperiencia del suministrador: Sistemas o procesos que, debido a la inexperiencia del suministrador, pueden tener un efecto adverso en las prestaciones, plazos o costes del contrato.

Revisión del contrato: La revisión del contrato puede identificar riesgos adicionales que podrían tener una incidencia adversa en el producto o en los requisitos de prestaciones, plazos o coste del contrato. Incluye la revisión de los documentos asociados al contrato, como planes de calidad, riesgos y gestión de la configuración del suministrador, si están disponibles.

C.3.3.2 Determinación del riesgo

Para el propósito del AOC la determinación del riesgo, describiendo “qué podría ir mal” debería expresarse como un suceso que tendría un efecto adverso en las prestaciones, el coste o los plazos de entrega del producto. La determinación del riesgo debería reflejar una preocupación acerca del cumplimiento de los requisitos de calidad del contrato.

Para llegar a determinar claramente el riesgo es, a menudo, útil analizar las razones de determinadas especificaciones de producto o requisitos del SGC, ya que deberían estar directamente relacionados con las necesidades del usuario del producto. Esta es la principal razón por la que el comprador y el delegador tienen más visión del impacto del riesgo.

La determinación del riesgo puede ser genérica, especialmente para nuevos programas o suministradores. A medida que se realiza el AOC, la información sobre los riesgos

debería madurar, aumentando así el conocimiento de los mismos. En este caso, se debería reevaluar los riesgos y revisar la IECR si procede.

C.3.3.3 Causas de los riesgos

Para la planificación del AOC es necesaria la identificación de las causas de los riesgos: "¿Por qué podría ir mal?". Para el propósito del AOC las causas de los riesgos pueden expresarse haciendo referencia a los procesos que, por no funcionar eficazmente, pueden derivar en efectos adversos para las prestaciones, los costes o los plazos de entrega del producto.

Las causas de los riesgos deberían estar vinculadas a los requisitos del SGC contractual; es decir la PECAL o equivalente. Debería proporcionarse, directamente o mediante referencias, cualquier información pertinente de ocurrencias previas. Puesto que puede haber numerosos procesos y sub-procesos que contribuyan a un eficaz control del producto, su coste, entrega y prestaciones, puede también haber varias causas de un riesgo.

C.3.4 Valoración de los riesgos

Para determinar la necesidad de AOC y apoyar el proceso de planificación, es necesaria una valoración cuantitativa de los riesgos identificados (Ref. 5.4). La valoración debería tener en cuenta el impacto del riesgo y su probabilidad de ocurrencia. La valoración de cada riesgo, generando su índice de riesgo, debe tener en cuenta tres niveles, tanto de impacto como de probabilidad: Alto (9), medio (4) y bajo (1) (Ref. figura C-5).

C.3.4.1 Impacto del riesgo

El impacto del riesgo representa cómo de crítica es la consecuencia si la condición de riesgo ocurre. Habitualmente es el delegador el que tiene una mejor visión del impacto del riesgo. Es necesario señalar que el AOC tiene poca o ninguna influencia en el impacto del riesgo. La tabla C-3 identifica atributos típicos de los impactos alto, medio y bajo para ayudar a los participantes en el AOC en la valoración:

Impacto del riesgo	Atributo
Alto (9)	La ocurrencia del riesgo puede ocasionar pérdida de vidas humanas o heridas graves o el fallo completo de la misión. Habitualmente se usan identificadores como “elemento crítico de seguridad”, “elemento de seguridad de vuelo”, o “primer nivel de seguridad submarina” para identificar productos o características con este atributo. El evento ocurrirá por un fallo determinado único.
	Daño ambiental permanente o serio; p. ej.: fuga radiactiva o contaminación química extensa.
	Pérdida de recursos críticos; p. ej.: recursos críticos para las operaciones militares no fácilmente reemplazables o información secreta.
	El producto no servirá para el propósito definido, y éste no se puede alcanzar mediante medios alternativos (p. ej.: otro producto o sistema).
	El plazo de entrega es largo, es una fuente única de suministro o la redundancia del sistema es prohibitivamente cara.
	La falta de disponibilidad del equipo puede afectar a operaciones militares en marcha.
Medio (4)	La ocurrencia del riesgo puede ocasionar personas heridas, o perjuicios para la misión; p. ej.: retraso significativo o incremento excesivo de los costes.
	Se restringe la funcionalidad del producto y se compromete al menos una característica crítica.
	Características clave (no críticas) o requisitos especiales afectados.
	El plazo de entrega es largo y la redundancia del sistema es cara.
	La falta de disponibilidad del equipo puede afectar a futuras operaciones militares o puede hacer necesaria la continuidad de los sistemas existentes.
	Daño ambiental temporal o localizado.
	Incremento significativo del coste del ciclo de vida.
Bajo (1)	No hay requisitos críticos ni específicos afectados.
	Incremento del coste, pero dentro de las restricciones presupuestarias.
	Retrasos manejables, que no afectarán a las operaciones.
	La apariencia del producto se verá afectada, pero no es crítica.
	Efecto ambiental localizado y fácilmente recuperable.
	El producto está disponible y no es excesivamente caro por lo que es fácilmente sustituible; p. ej.: consumibles y productos y servicios comerciales.

Tabla C-3 – Atributos del impacto del riesgo

C.3.4.2 Probabilidad del riesgo

El riesgo es, por definición, incierto; por tanto, para proporcionar un criterio equilibrado para la planificación del AOC, es necesario racionalizarlo mediante la valoración de la probabilidad de su ocurrencia. La probabilidad del riesgo es una valoración cuantitativa de la efectividad del SGC del suministrador para controlar los costes, plazos o prestaciones del producto. Se expresa como alta, media o baja.

La causa del riesgo y su probabilidad de ocurrencia están directamente relacionadas con los procesos del suministrador.

C.3.4.2.1 Atributos de la probabilidad del riesgo

La tabla C-4 identifica atributos típicos de las probabilidades alta, media y baja. Normalmente será el RAC, por su mayor conocimiento del suministrador, el que tenga una mejor visión de la probabilidad del riesgo. Esta tabla puede usarse como guía para ayudar a los participantes en su valoración.

Probabilidad del riesgo	Atributo
Alta (9)	Es altamente probable que suceda. El sistema o proceso no está controlado. Los datos disponibles, p. ej. resultados del AOC o experiencia reciente, ofrecen evidencia sobre la incapacidad del sistema o proceso para cumplir con los requisitos contractuales relativos a la calidad.
	No hay evidencia disponible de la capacidad del suministrador para la realización de la actividad requerida.
	El proceso no controlado se usa muy frecuentemente, lo que conduce al incremento de la probabilidad.
	El proceso se usa raramente, no es de práctica habitual, lo que se traduce en una falta de control o falta de experiencia de los operarios.
	El proceso es nuevo para el suministrador o muy difícil de controlar. No hay evidencia de resultados pasados en los que basar la confianza en el control.
Media (4)	Es probable o posible que el riesgo ocurra. El sistema o proceso no está completamente controlado, o los datos disponibles, p. ej. resultados del AOC ó experiencia reciente del suministrador, ofrecen duda sobre la capacidad del sistema o proceso para cumplir con los requisitos contractuales relativos a la calidad.
	El proceso es nuevo para el suministrador o difícil de controlar. Hay alguna evidencia de control, pero es insuficiente para proporcionar confianza en el proceso.
Baja (1)	Es poco probable que ocurra el riesgo. El sistema o proceso está controlado. Los datos disponibles, p. ej. resultados recientes del AOC o del suministrador, proporcionan evidencia de que se cumplirán los requisitos contractuales relativos a la calidad.

Tabla C-4 – Atributos de la probabilidad del riesgo

C.3.4.2.2 Valoración de la probabilidad

La valoración de la probabilidad de los riesgos es altamente dependiente del conocimiento y experiencia del evaluador y de la disponibilidad de los datos. Cuando se disponga de poca o ninguna evidencia, es razonable suponer que la probabilidad de ocurrencia será alta. En estos casos el AOC puede usarse para reunir la evidencia necesaria y realizar una valoración informada.

C.3.4.3 Índice del riesgo

El índice del riesgo es la manera cuantitativa de medir lo significativo de cada riesgo y se usa para priorizar el esfuerzo de AOC. Se calcula como producto de la criticidad y la probabilidad.

La figura C-5, matriz del índice del riesgo, se usa para ilustrar los diferentes índices posibles.

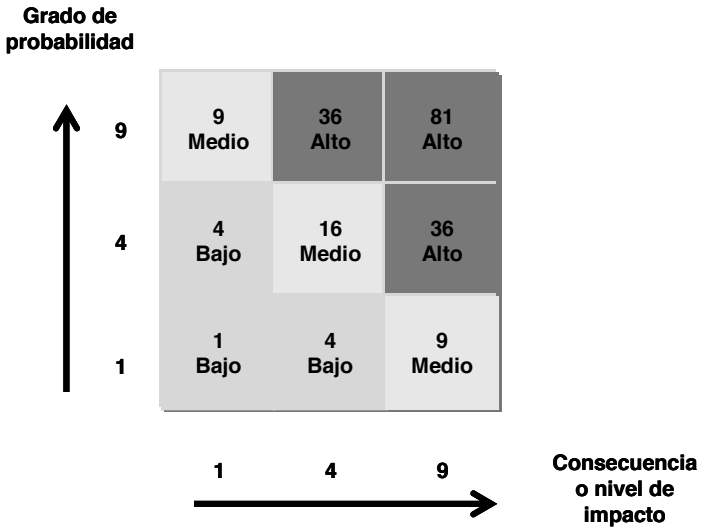


Figura C-5. Matriz del índice de riesgo

C.3.4.3.1 Criticidad del producto

De acuerdo con la matriz del índice del riesgo, si el proyecto o contrato incluye algún elemento, subconjunto o equipo cuyo fallo pueda resultar catastrófico o suponer la pérdida de vidas humanas o de capacidades operacionales significativas, el índice de riesgo no puede ser menor de 9. Como ejemplos, se incluyen elementos críticos de seguridad, partes vitales y elementos de seguridad de vuelo.

C.3.5 Comunicación de los riesgos

Es esencial que tanto el delegador como el delegado (RAC) lleven a cabo su propia identificación y evaluación de los riesgos, para lograr una visión equilibrada y permitir una correcta planificación del AOC. Los comentarios o recomendaciones de la IECR permitirán un mutuo conocimiento de esta identificación y evaluación conjunta de los riesgos. Como ejemplo de cómo rellenar el formato IECR desde las perspectivas del delegador y del delegado, véanse las figuras C-6 y C-7.

C.3.5.1.1 Trazabilidad de la información

Cada vez que se revise e intercambie la IECR, tanto por el delegador como por el delegado, es necesario actualizar el número de la revisión y su fecha para asegurar la trazabilidad de la información.

	FORMATO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RIESGOS (IECR) **RISK IDENTIFICATION, ASSESSMENT AND COMMUNICATION FORM (RIAC)** *Página/ Page 1 – de/ of 1*				
Número de SAOC: **RGQA Number:**	DAOQ 280728	**Número de revisión:** **Revision Number:**	0	**Fecha:** **Date:**	28/07/2008
Número de IECR: **RIAC Number:**	RIAC 280728	**Número de revisión:** **Revision Number:**	0	**Fecha:** **Date:**	25/07/2008

Determinación del riesgo / Risk statement:
Integridad del casco – Insuficiente resistencia de las soldaduras del casco del submarino

Causa(s) potencial(es) / Potential cause(s):

Suministro inadecuado del hilo de soldadura (PECAL 2110 e ISO 7.4)
La elevada rotación del personal (soldadores) obliga a la empresa a emplear soldadores sin experiencia e incluso sin cualificación (PECAL 2120 e ISO 9001:2000 6.2.1 y 7.5)

Valoración del riesgo: **Risk assessment:**	Impacto: **1, 4** ó **9** Impact: **1, 4** or **9**	**9**	Probabilidad: **1, 4** ó **9** Likelihood: **1, 4** or **9**	**9**	Índice del riesgo = **I** x **L** Risk index = **I** x **L**	**81**

Estado actual del riesgo **On going GQA risk staus**	Decreciente/ Decreasing ☐	Estable/ Stable ☐	Creciente/ Increasing ☐

Espacio para comentarios y recomendaciones del Delegador/ Delegado (RAC)
Delegator/Delegatee (GQAR) area for comments and recommendations

3 reclamaciones de cliente: 2 referentes a una especificación incorrecta del hilo de soldadura, y 1 sobre un soldador no cualificado.

Estado final del riesgo **Risk status at GQA closure**	Sin ocurrencias/ No occurrence ☐	Sucedido y controlado Occurred & controlled ☐	Sucedido y no controlado Occurred & uncontrolled ☐

Figura C-6 Ejemplo de riesgo del delegador

	FORMATO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RIESGOS (IECR) **RISK IDENTIFICATION, ASSESSMENT AND COMMUNICATION FORM (RIAC)** *Página/ Page 1 – de/ of 1*				
Número de SAOC: **RGQA Number:**	DAOQ 280728	**Número de revisión:** **Revision Number:**	0	**Fecha:** **Date:**	28/07/2008
Número de IECR: **RIAC Number:**	RIAC 280728	**Número de revisión:** **Revision Number:**	1	**Fecha:** **Date:**	18/08/2008

Determinación del riesgo / Risk statement:
Integridad del casco – Insuficiente resistencia de las soldaduras del casco del submarino

Causa(s) potencial(es) / Potential cause(s):

Suministro inadecuado del hilo de soldadura (PECAL 2110 e ISO 7.4)
La elevada rotación del personal (soldadores) obliga a la empresa a emplear soldadores sin experiencia e incluso sin cualificación (PECAL 2120 e ISO 9001:2000 6.2.1 y 7.5)

Valoración del riesgo: **Risk assessment:**	Impacto: **1, 4** ó **9** Impact: **1, 4** or **9**	**9**	Probabilidad: **1, 4** ó **9** Likelihood: **1, 4** or **9**	**4**	Índice del riesgo = **I** x **L** Risk index = **I** x **L**	**36**

Estado actual del riesgo **On going GQA risk staus**	Decreciente/ Decreasing ☒	Estable/ Stable ☐	Creciente/ Increasing ☐

Espacio para comentarios y recomendaciones del Delegador/ Delegado (RAC)
Delegator/Delegatee (GQAR) area for comments and recommendations

El suministrador ha implantado un nuevo proceso de control de la soldadura: Se ha establecido una codificación por colores en los carretes y una doble verificación antes de comenzar el proceso.

La empresa ha reconocido la importancia de la experiencia de los soldadores e instaurado una nueva política de retención, para recompensar al personal crítico. Parece que se soluciona el problema de la rotación del personal, pero aún hay que hacer seguimiento. Se ha reducido la probabilidad del riesgo.

Estado final del riesgo **Risk status at GQA closure**	Sin ocurrencias/ No occurrence ☐	Sucedido y controlado Occurred & controlled ☐	Sucedido y no controlado Occurred & uncontrolled ☐

Figura C-7 Ejemplo de riesgo del delegado

PECAL-2070 ANEXO D

PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL AOC EN FUNCIÓN DE LOS RIESGOS

Anexo D PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL AOC EN FUNCIÓN DE LOS RIESGOS

D.1 Propósito

El propósito de este anexo es proporcionar al RAC información y ejemplos de cómo planificar, realizar y revisar el AOC en función del riesgo. Nada de lo contenido en este anexo ni las instrucciones de la presente publicación sustituirán a las prácticas nacionales. Esta anexo apoya los procesos de planificación (secciones 11 y 12) y ejecución (secciones 13 y 14) del AOC.

D.2 General

Este anexo se estructura en torno al formato de IECR. Se ilustran primeramente los conceptos generales de la planificación del AOC en función de la valoración inicial de los riesgos y se mencionan las actividades típicas de AOC. Posteriormente, se proporciona ayuda sobre la planificación del AOC a lo largo de la vida de la delegación, incluyendo cómo la evidencia obtenida durante la realización de la actividad debería influir en el estado de los riesgos y la planificación del AOC.

Cada delegación es distinta, por tanto este anexo no puede incluir todas las posibles situaciones, ni reemplazar la necesidad de formación y experiencia de los participantes en el AOC. El conocimiento del suministrador y del producto tendrá, por tanto, una gran influencia sobre el tipo de AOC adecuado.

D.3 Planificación del AOC basada en los riesgos

La figura D-1 ilustra el modo en que debería usarse la información sobre los riesgos para determinar las actividades de AOC.

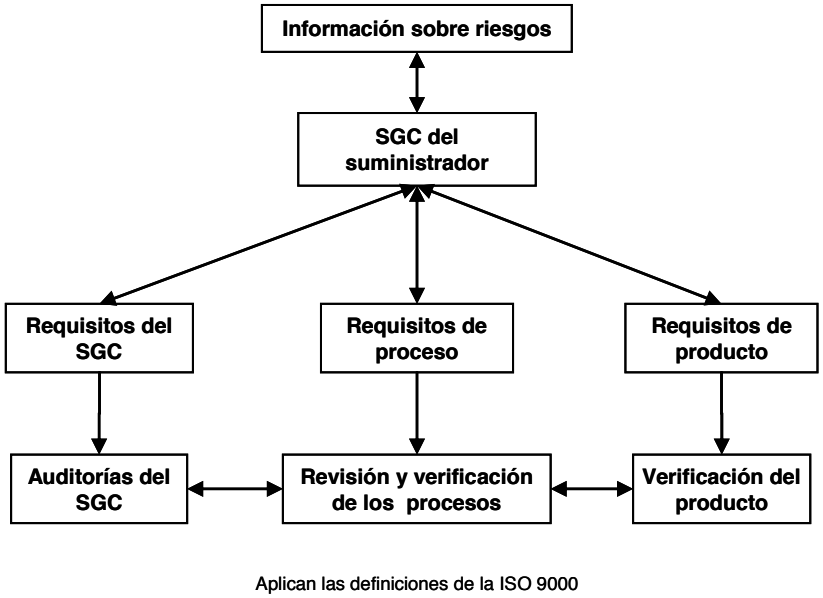


Figura D-1 Conceptos relativos a la planificación del AOC en función del riesgo

D.3.1 Documentos necesarios para la planificación del AOC

Los documentos esenciales para la planificación del AOC son el formato de IECR relleno, el contrato, la normativa y los procesos en él referenciados, los planes y programas del suministrador y sus documentos asociados. Se recomienda el uso del modelo de Plan de AOC del Anexo B.9. En la figura D-2 se presenta un ejemplo de IECR.

	FORMATO DE IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RIESGOS (IVCR) RISK IDENTIFICATION, ASSESSMENT AND COMMUNICATION FORM (RIAC) *Página/ Page 1 – de/ of 1*				
Número de SAOC: RGQA Number:	DAOQ 280728	**Número de revisión:** Revision Number:	0	**Fecha:** Date:	28/07/2008
Número de IVCR: RIAC Number:	RIAC 280728	**Número de revisión:** Revision Number:	1	**Fecha:** Date:	18/08/2008
Determinación del riesgo / Risk statement: Integridad del casco – Insuficiente resistencia de las soldaduras del casco del submarino					
Causa(s) potencial(es) / Potential cause(s): Suministro inadecuado del hilo de soldadura (AQAP 2110 e ISO 7.4) La elevada rotación del personal (soldadores) obliga a la empresa a emplear soldadores sin experiencia e incluso sin cualificación (AQAP 2120 e ISO 9001:2000 6.2.1 y 7.5)					
Valoración del riesgo: Risk assessment:	Impacto: **1, 4** ó **9** Impact: **1, 4** or **9**	**9**	Probabilidad: **1, 4** ó **9** Likelihood: **1, 4** or **9**	**4**	Índice del riesgo = **I x L** Risk index = **I x L** **36**
Estado actual del riesgo On going GQA risk staus	Decreciente/ Decreasing	X	Estable/ Stable	☐	Creciente/ Increasing ☐
Espacio para comentarios y recomendaciones del Delegador/ Delegado (RAC) Delegator/Delegatee (GQAR) area for comments and recommendations El suministrador ha implantado un nuevo proceso de control de la soldadura: Se ha establecido una codificación por colores en los carretes y una doble verificación antes de comenzar el proceso. La empresa ha reconocido la importancia de la experiencia de los soldadores e instaurado una nueva política de retención, para recompensar al personal crítico. Parece que se soluciona el problema de la rotación del personal, pero aún hay que hacer seguimiento. Se ha reducido la probabilidad del riesgo.					
Estado final del riesgo Risk status at GQA closure	Sin ocurrencias/ No occurrence ☐		Sucedido y controlado Occurred & controlled	☐	Sucedido y no controlado Occurred & uncontrolled ☐

Figura D-2 Ejemplo de cómo rellenar la IECR

D.3.2 Índice del riesgo y planificación del AOC

El índice del riesgo es el indicador para la priorización de los riesgos usado en la planificación del AOC. Cualquier esfuerzo de AOC debe estar dirigido a un riesgo, y ser proporcional a su índice. Normalmente, los riesgos con índice bajo requerirán poco o ningún esfuerzo de AOC. Sin embargo, puede haber excepciones por lo que cada caso debería considerarse individualmente. Si no se va a realizar AOC, el delegador debería ser informado (Ref. 11.5); el comprador debería considerar si realiza un seguimiento de las entregas, coste o prestaciones del producto para detectar variaciones que pudieran afectar al estado de los riesgos y a la necesidad de AOC. Una vez que se determina que hay que realizar AOC, es necesario un posterior análisis para su planificación.

D.3.2.1 Impacto del riesgo en la planificación del AOC

El análisis del impacto del riesgo puede influir en el tipo de actividad de AOC o, más concretamente, en el alcance de la actividad. Para riesgos de impacto bajo, las revisiones del SGC para asegurarse de que los procesos funcionan de acuerdo con lo planificado pueden ser suficientes para proporcionar la confianza de que se cumplirán los requisitos del contrato relativos a la calidad. Para riesgos de impacto medio, se debería incluir, además, la realización de revisiones y verificaciones de los procesos.

Para riesgos de impacto alto, el AOC debería ampliarse para incluir el seguimiento de las actividades de verificación del producto del suministrador, especialmente en las características clave.

D.3.2.2 Probabilidad del riesgo en la planificación del AOC

Un análisis detallado de la probabilidad del riesgo debería influir en la frecuencia de la actividad de AOC; a mayor probabilidad deberá considerarse una mayor frecuencia de la actuación.

D.3.2.3 Determinación y causas del riesgo en la planificación del AOC

La(s) causa(s) del riesgo dirige la actividad de AOC hacia determinados elementos del SGC del suministrador. Los detalles de la determinación del riesgo proporcionarán la relación con el producto, contrato o elemento afectado, facilitando el enfoque necesario sobre los elementos pertinentes:

a) Procesos o líneas de producción;
b) Etapa del ciclo de vida;
c) Subconjuntos;
d) Departamentos o grupos de trabajo; y
e) Sub-suministradores.

D.4 Objetivo de las técnicas y actividades del AOC

D.4.1 Actividades de AOC

Las actividades de AOC deberían dirigirse al modo en que el suministrador aplica al contrato su SGC, con la profundidad y frecuencia y en las fases del proyecto adecuadas para recopilar la evidencia suficiente para:

a) Asegurar que el SGC del suministrador, sus procesos y planes son capaces de cumplir con los requisitos contractuales relativos a la calidad (Revisión);
b) Asegurar el cumplimiento continuado de los requisitos contractuales relativos a la calidad (Verificación); o
c) Asegurar que el suministrador toma las acciones adecuadas para corregir las no conformidades y prevenir su recurrencia (Revisión y verificación); y
d) Mitigar los riesgos.

D.4.2 Técnicas de AOC

El delegado (RAC) puede usar variedad de técnicas, según sus prácticas nacionales. Las técnicas de AOC deberían seleccionarse en función de la evidencia sometida a revisión o verificación, es decir: documentos, procesos, productos, pruebas, etc.

Entre estas técnicas se incluyen:

a) Auditorías formales (Ref. UNE-EN-ISO 19011);

b) Auditorías informales;

c) Entrevistas;

d) Revisiones o verificaciones documentales;

e) Presencia en procesos o actividades del suministrador; y

f) Participación o asistencia a reuniones.

D.4.2.1 Revisiones

Las revisiones constituyen un enfoque proactivo, y se llevan a cabo si se necesita obtener confianza en la idoneidad, adecuación y efectividad de las acciones o actividades planificadas por el suministrador; consisten en la comparación entre lo "requerido" y "lo que se implementará o proporcionará". El RAC busca normalmente evidencias que le ayuden a decidir sobre la aceptación de planes o acciones propuestos por el suministrador. Como ejemplo, se incluyen:

a) Revisión del SGC o del plan de calidad;

b) Revisiones de proceso;

c) Revisiones de acciones correctivas o preventivas.

Los elementos del SGC o los procesos bajo revisión, deberían establecerse en función de la determinación y la causa del riesgo. Las revisiones se llevan a cabo habitualmente durante las primeras etapas de un contrato o proceso, cuando hay poca evidencia o conocimiento del suministrador para proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos contractuales relativos a la calidad.

D.4.2.2 Verificaciones

Las verificaciones constituyen un enfoque reactivo, y se llevan a cabo si se necesita obtener confianza en que las actividades o acciones del suministrador han alcanzado los requisitos especificados; consisten en la comparación entre "lo establecido o planificado" y "lo obtenido". Son ejemplos de verificación:

a) Verificación de procesos productivos;

b) Verificación de acciones correctivas y preventivas; y

c) Verificación de producto.

Se debería considerar la necesidad de las verificaciones cuando de las revisiones se deriven incertidumbres, cuando hayan existido con anterioridad problemas con el elemento verificado o cuando éste tenga consideración de crítico.

D.5 Ejecución del AOC

D.5.1 General

A medida que se desarrolla el AOC, el RAC irá adquiriendo de modo continuado conocimiento acerca de los riesgos que está controlando. Es importante que el RAC use este conocimiento para revisar el estado de los riesgos y reelaborar la IECR en consecuencia. Los cambios de estado de los riesgos deberían ir acompañados de un

breve comentario explicando las razones. La figura D-3 muestra un ejemplo de IECR revisada durante la delegación.

	IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RIESGOS (IECR) **RISK IDENTIFICATION, ASSESSMENT AND COMMUNICATION (RIAC)** *Página/ Page 1 – de/ of 1*				
Número de SAOC: **RGQA Number:**	DAOQ 280728	**Número de revisión:** **Revision Number:**	0	**Fecha:** **Date:**	28/07/2008
Número de IECR: **RIAC Number:**	RIAC 280728	**Número de revisión:** **Revision Number:**	2	**Fecha:** **Date:**	18/12/2008

Determinación del riesgo / Risk statement:
Integridad del casco – Insuficiente resistencia de las soldaduras del casco del submarino

Causa(s) potencial(es) / Potential cause(s):

Suministro inadecuado del hilo de soldadura (PECAL 2110 e ISO 7.4)
La elevada rotación del personal (soldadores) obliga a la empresa a emplear soldadores sin experiencia e incluso sin cualificación (PECAL 2120 e ISO 9001:2000 6.2.1 y 7.5)

Valoración del riesgo: **Risk assessment:**	**I**mpacto: **1, 4** ó **9** Impact: **1, 4** or **9**	**9**	**P**robabilidad: **1, 4** ó **9** **L**ikelihood: **1, 4** or **9**	**1**	**Í**ndice del riesgo = **I** x **L** **R**isk index = **I** x **L**	**9**

Estado actual del riesgo **On going GQA risk staus**	Decreciente/ Decreasing [X]	Estable/ Stable ☐	Creciente/ Increasing ☐	

Espacio para comentarios y recomendaciones del Delegador/ Delegado (RAC)
Delegator/Delegatee (GQAR) area for comments and recommendations

Verificado el proceso de soldadura. El personal parece satisfecho de estar en la empresa. Los registros y el seguimiento de las actividades muestran que siempre se realizan las comprobaciones sobre el hilo de soldadura. Se ha comprobado que está disponible sólo el hilo correcto. Se hará un seguimiento dentro de 9 meses.

Estado final del riesgo **Risk status at GQA closure**	Sin ocurrencias/ No occurrence ☐	Sucedido y controlado Occurred & controlled ☐	Sucedido y no controlado Occurred & uncontrolled ☐

Figura D-3 Actualización de la IECR durante la delegación

D.5.2 Influencia del AOC

Entre el RAC y el delegador hay una mutua obligación de compartir, de modo continuo durante el desarrollo de la delegación, la información que pueda influir en la planificación del AOC. El propósito del AOC es la reducción de la probabilidad del riesgo; sin embargo, un mayor conocimiento de la situación puede hacer que el RAC llegue a la conclusión de que la valoración inicial subestimaba la probabilidad del riesgo y ésta, a corto plazo, aumenta. El AOC no tiene, en general, influencia sobre el impacto del riesgo.

El aumento de la probabilidad del riesgo durante una delegación de AOC debería ser considerado como indicador de que la actividad planificada no es del tipo adecuado. Por ejemplo, la revisión del SGC podría indicar que hay un problema potencial con algún proceso; sin embargo, simplemente mediante el aumento de las revisiones del SGC es improbable que se obtenga una mejora. En estos casos, el RAC debería considerar la emisión de un INC, o verificaciones de proceso o de producto, hasta que obtenga la seguridad de que la probabilidad ha disminuido.

D.5.3 Estado actual del riesgo

De acuerdo con los resultados de la actividad de AOC el “estado actual del riesgo” debe reflejar la visión del RAC sobre el índice del riesgo (limitada, normalmente, a la probabilidad):

a) En disminución,

b) Estable o

c) En aumento.

Los comentarios proporcionados en la casilla prevista al efecto son necesarios para explicar la percepción del RAC.

D.5.4 Estado final del riesgo

De acuerdo con la totalidad de los resultados de la actividad de AOC, el “estado final del riesgo” debe reflejar el balance del RAC sobre la ocurrencia del riesgo y su control por parte del suministrador a lo largo del desarrollo de la delegación:

a) Sin ocurrencia,

b) Sucedido y controlado, o

c) Sucedido y no controlado.

Los comentarios que se proporcionen en la casilla al efecto son necesarios para explicar la percepción del RAC y deberían usarse por el delegador/ delegado para posteriores delegaciones.

D.5.5 Trazabilidad de la información de la IECR

Cada vez que se revise y se intercambie la IECR, bien del delegado al delegador o viceversa, es necesario actualizar tanto la fecha como el número de revisión, para garantizar la adecuada trazabilidad de la información.

D.6 Delegación Abierta (DA)

D.6.1 General

El factor principal para la determinación del tipo y frecuencia apropiados para el AOC es el riesgo. Es habitual que los suministradores tengan más de un contrato para productos similares con uno o más compradores. Si los productos son similares y el suministrador usa los mismos procesos, definidos en su SGC, es probable que los riesgos sean comunes para estos contratos.

D.6.2 Planificación de la DA

D.6.2.1 Función del delegador

Se anima al delegador a usar la delegación abierta para optimizar los recursos. Si el delegador tiene una delegación en curso no es necesario que emita nuevas SAOC para contratos similares con el mismo suministrador. El delegador puede, simplemente,

proporcionar la información contractual y solicitar que el contrato se añada a la delegación en curso.

D.6.2.2 Función del RAC

Se anima al RAC a buscar oportunidades en las que se puedan compartir los resultados del AOC para varios contratos o delegadores. Por ejemplo, el RAC puede realizar una actividad de AOC referida a un riesgo específico (muestreando entre todos los contratos que lo compartan) y registrar los resultados en todas las delegaciones que lo compartan.

D.6.3 Informes de la DA

En el momento de informar sobre las actividades de AOC realizadas en modo abierto, el RAC tiene que prestar especial atención a no compartir información comercialmente sensible o específica de los contratos entre los diferentes delegadores.

D.6.4 Gestión de la DA

La delegación abierta debería ser gestionada según las prácticas nacionales. Se recomienda que en los registros de riesgos se incluyan las delegaciones que los comparten.