



Dpto. Matemática Aplicada y Estadística

## MANUAL DE CALIDAD

Versión:1.3  
Revisión: 13-05-2006  
Página 1 de 21



Proyecto de certificación de según la norma ISO 9001:2000  
Dpto. de Matemática Aplicada y Estadística  
Universidad Politécnica de Cartagena

# MANUAL DE CALIDAD

CONTROL DE REVISIONES		
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación
	Aprobado:	
	Fecha:	



## MANUAL DE CALIDAD

Versión:1.3  
Revisión: 13-05-2006  
Página 2 de 21

D. Antonio Guillamón Frutos y D<sup>a</sup> Concepción Bermúdez Edo como Director y Secretaria del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la Universidad Politécnica de Cartagena,

Certifican que el presente documento ha sido aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Departamento celebrada el pasado día ..... de ..... de ....

Fdo.- Antonio Guillamón Frutos  
Director del Dpto. de Mat. Aplicada y Estadística  
Universidad Politécnica de Cartagena

Fdo.- Concepción Bermudez Edo  
Secretaria del Dpto. de Mat. Aplicada y Estadística  
Universidad Politécnica de Cartagena



## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Presentación

Resulta indiscutible que uno de los pilares básicos de la Universidad es su autonomía, autonomía que en ocasiones es mal interpretada ya que de igual manera que es un derecho fundamental también es una gran responsabilidad. Dicho de otra manera, la universidad disfruta de un estatus especial a cambio de que realice su actividad de una manera ejemplar hacia la sociedad que la sustenta, esa sociedad que constituye la materia prima, el principal consumidor y beneficiario de su labor.

Así, una Universidad que no sea eficiente, que gestione sus recursos de manera inadecuada o que use su autonomía en beneficio propio, es una Universidad que traiciona la confianza y el esfuerzo que la sociedad ha depositado en ella, es una universidad que se engaña a sí misma, a la sociedad a la que pertenece y por tanto no se hace merecedora de la responsabilidad que se ha depositado en ella.

Con estos planteamientos el Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la Universidad Politécnica de Cartagena se plantea modernizar sus actuaciones desarrollando mecanismos de gestión acordes con la situación actual y venidera, implementando para ello un Sistema de Gestión de Calidad en todos los ámbitos que abarca un Departamento Universitario.

Somos conscientes que en modo alguno este proceso garantiza el éxito de la Organización, ser capaces de elaborar los mecanismos y procedimientos de actuación que sean necesarios conformes con la norma no implica que el resultado final sea excelente. Ahora bien, con los retos a los que se enfrenta la Universidad en un futuro muy cercano, el no ser capaz de trabajar en este sentido posiblemente signifique que vamos por un camino equivocado. Por otro lado, disponer de un documento como el presente Manual de Calidad nos proporciona la ventaja añadida de tener claras las pautas de actuación así como los criterios por los que se rige el funcionamiento de Departamento tanto a nivel de Actividad Docente como de Apoyo a la Investigación o desde el punto de vista de la Gestión del mismo, aspectos que constituyen los tres ejes fundamentales en los que hemos centrado nuestro Sistema de Calidad

Este Manual de Calidad no es simplemente una declaración de intenciones, sino que es la expresión material del Sistema de Gestión que el Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT ha decidido implantar con el fin de lograr los Objetivos definidos explícitamente en materia de calidad que garantizan, a nuestro entender, una gestión responsable y acorde con las expectativas que la sociedad ha depositado en un servicio público como el nuestro.



## 1.2 Alcance y futuras revisiones del presente manual

Para cualquier Institución Pública, certificarse significa, primero un reconocimiento experto de que cuenta con los requisitos necesarios para realizar una prestación de servicio determinada, y segundo, el reconocimiento público por expertos profesionales de que los servicios que se prestan reúnen la calidad adecuada. Para lograr esta Certificación, la Institución debe asegurar que cumple con una serie de requisitos, que dispone de evidencias que puedan ser evaluadas y que, previsiblemente, dicha Certificación la podrá mantener durante un periodo dilatado de tiempo.

Así, el presente documento tiene por objeto definir el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la Universidad Politécnica de Cartagena. Dicho sistema busca garantizar que la actividad Docente, de Apoyo a la Investigación y Gestión sean acordes con las más altas expectativas que se puedan esperar de un Departamento Universitario. En este sentido podemos destacar los siguientes objetivos generales:

- Buscar la satisfacción de las necesidades de nuestros alumnos mediante la prestación de una Docencia que les permita afrontar con garantías su proceso de aprendizaje. No podemos olvidar que somos un Departamento que imparte una docencia “básica” dentro de un entorno tecnológico.
- Lograr la prevención de disconformidades, sistematización y metodología de las distintas actividades que el Departamento realiza en su día a día.
- Controlar y cuantificar los objetivos marcados, e implantar las acciones de mejora que permitan corregir las desviaciones que se produzcan con el fin de incorporarnos a un ciclo de mejora continua.
- Definir las diferentes responsabilidades en cada uno de los tres aspectos básicos en los que hemos centrado nuestro Sistema de Calidad (Docencia, Apoyo a la Investigación y Gestión).

Teniendo en cuenta que nos enfrentamos con una realidad cambiante, el presente documento debe de ser un documento vivo que debe mantenerse constantemente actualizado, reflejando en cada momento la situación real del Departamento dentro de la estructura de la Universidad Politécnica de Cartagena. En este sentido, el Consejo de Departamento es el órgano encargado de realizar las distintas revisiones y actualizaciones del mismo.

Así, una vez aprobada su implantación por el Consejo de Departamento, las pautas y procedimientos que en el presente manual se describen serán de aplicación a todos los miembros del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística, siendo la dirección del mismo la responsable de su difusión, así como de su implantación.

La versión del presente documento, así como la fecha de la última revisión se reflejará en la cabecera de cada una de las páginas que forman el documento, así como en la primera



página del mismo en la que tanto el Director como el Secretario del Departamento certificarán con su firma, la aprobación del documento en sesión ordinaria del Consejo de Departamento.

### 1.3. Compromiso de la dirección

Convencidos de que la mejor manera de corresponder a la responsabilidad que la sociedad deposita en nosotros es alcanzar las más altas cotas de competitividad y calidad en las distintas actuaciones que realiza diariamente nuestro Departamento, la dirección del mismo se compromete a desarrollar e implementar el sistema de gestión de la calidad establecido en el presente documento, donde se reflejan los mecanismos de seguimiento de las distintas actuaciones así como unos indicadores que nos permitirán determinar lo lejos que nos encontramos de los valores óptimos que pensamos que deben alcanzarse en un futuro no muy lejano.

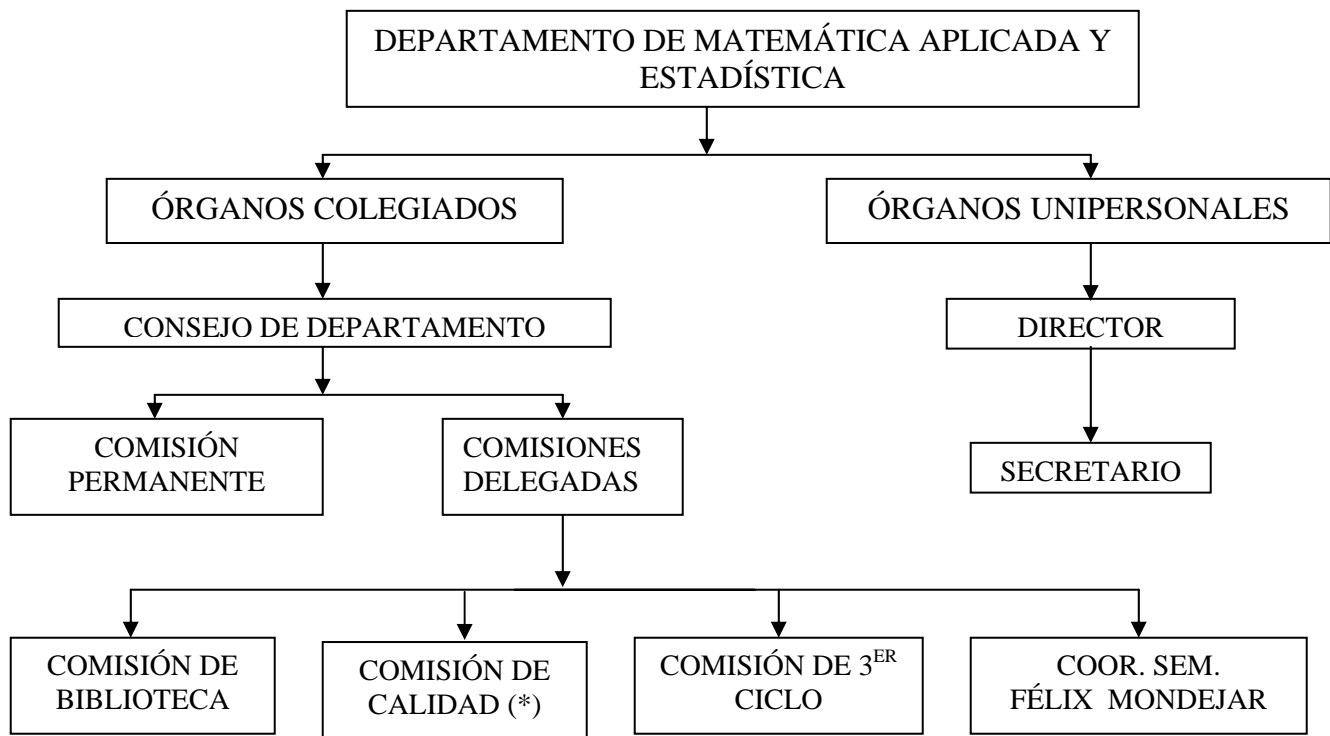
El sistema que aquí se describe se basa en el convencimiento de que la prevención de disconformidades y la cuantificación de objetivos es el origen de todo proceso de mejora continua. Por este motivo, la Dirección del Departamento se compromete a realizar un seguimiento continuo de los procesos, así como la implantación de aquellas medidas correctivas y/o preventivas que permitan corregir las desviaciones que se produzcan con respecto a los objetivos marcados, medidas que deberán ser aprobadas en Consejo de Departamento antes de su aplicación.

Como evidencia de este compromiso, la Dirección ha habilitado un servicio electrónico en el que se da publicidad de todo el proceso realizado así como la evolución de los distintos indicadores utilizados (<http://www.dmae.upct.es/~qdmae>) y se compromete a organizar reuniones y charlas con todos los miembros del Departamento para darles a conocer de primera mano el contenido del presente documento, así como a informar periódicamente en sesiones del Consejo de Departamento.



### 1.4. Estructura organizativa

La estructura organizativa del Dpto. de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT se corresponde con el siguiente diagrama:



(\*) La Comisión de Calidad actualmente se denomina “Grupo de trabajo para la elaboración del Sistema de Calidad”



Dpto. Matemática Aplicada y Estadística

## MANUAL DE CALIDAD

Versión:1.3  
Revisión: 13-05-2006  
Página 7 de 21

### 1.5. Matriz de Funciones:

Aunque en todo departamento universitario, el máximo órgano de decisión es el Consejo de Departamento, en la presenta tabla se presentan las distintas actividades así como los órganos personales, delegados o colegiados encargados de elaborar las propuestas que se someterán a su debate en el seno del Consejo de Departamento.

ORGANO ACTIVIDAD	DIRECTOR	SECRETARIO	COMISIÓN PERMANENTE DEL DPTO.	COMISIÓN DE BIBLIOTECA	COMISIÓN 3ER CICLO	RESPONSABLES GRUPOS DE INVESTIGACIÓN <sup>(1)</sup>
1.-DOCENCIA						
1.1.- DOCENCIA 1 <sup>ER</sup> Y 2 <sup>o</sup> CICLO	#	#				
1.2.- DOCENCIA 3 <sup>ER</sup> CICLO	#	#			*	*
1.3.- ELABORACIÓ N DEL POD	#	#			*	
1.4.- FORMACIÓN	*	*	#			
2.- APOYO A LA INVESTIGACIÓN						
2.1.- APOYO A LA DIFUSIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGAD ORA	*	*	#		*	*
2.2.- ADQUISICIÓN DE MATERIAL RELATIVO A INVESTIGACI ÓN	*	*	#	*	*	*
3.- GESTIÓN						
3.1.- INFRAESTRU CTURAS	#	*	*	*	*	*
3.2.- GESTIÓN ADMINIS.	#	*				

\* : Alto grado de Implicación

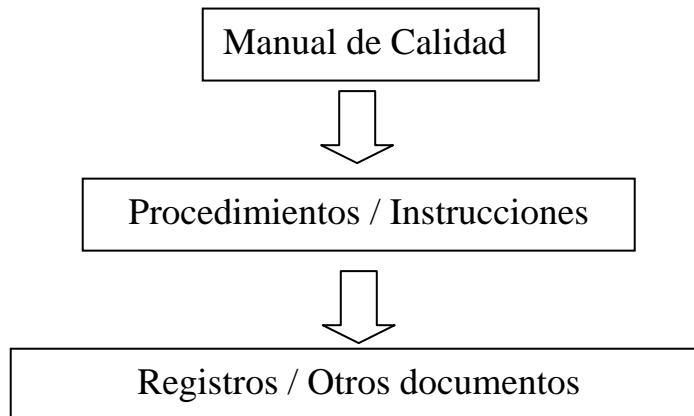
# : Responsable

(1) Los Responsables de los Grupos de Investigación son órganos unipersonales, que si bien pertenecen al Dpto. no dependen del directamente del mismo.



## 1.6. Documentación del sistema de gestión de la calidad

Los documentos que integra el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT tienen entre sí una dependencia jerárquica determinada en el siguiente gráfico:



## 1.7. Manual de Calidad:

El Manual de Calidad describe el sistema de gestión del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística en los tres ejes en los que se ha dividido el Sistema de Calidad, recogiendo las actividades de calidad, las relaciones entre ellas, así como los procedimientos, recursos y objetivos que nos hemos marcado para alcanzar las más altas cotas de calidad en los servicios que este departamento presta.

Este manual está formado por capítulos independientes con control propio de sus diferentes revisiones. Junto a un capítulo introductorio, se establecen 4 capítulos más hasta un total de 5 capítulos:

- Capítulo 1: Introducción.
- Capítulo 2: Responsabilidades de la Dirección.
- Capítulo 3: Gestión de los recursos.
- Capítulo 4: Realización del Servicio.
- Capítulo 5: Medición, análisis y mejora.

Cada capítulo del Manual de Calidad puede modificarse de forma independiente de los demás. Las modificaciones de algunos de los capítulos darán lugar a una nueva revisión de este Manual. Estas situaciones quedarán reflejadas en el Acta de la Revisión del Sistema de Calidad. Para que las modificaciones sean válidas deben estar revisadas y aprobadas por el Consejo de Departamento con indicación de la fecha desde las que son aplicables.





Dpto. Matemática Aplicada y  
Estadística

## MANUAL DE CALIDAD

Versión:1.3  
Revisión: 13-05-2006  
Página 9 de 21

Con el fin de tener un registro de todas las versiones del presente Manual, se creará un archivo histórico que contendrá las distintas revisiones del Manual de Calidad en el archivo de la Secretaría de Dirección del Departamento.

### **1.8. Procedimientos e Instrucciones:**

Contar con manuales de procedimientos estandarizados y congruentes, no sólo representa una manera ordenada de recopilar el material de trabajo, sino que proporciona una uniformidad que los hace prácticos y útiles, lo que a su vez redundará en una mejora de los procesos. Así, en el documento “Manual de Procedimientos” (QDMAE-MANPRC) se describen los procesos considerados clave en cada uno de los tres ejes fundamentales del Sistema de Calidad presentado.

### **1.9. Registros y otros documentos:**

Los Registros de Calidad son aquellos elementos que garantizan la realización de una determinada actividad, que posteriormente serán utilizados para evaluar un determinado procedimiento y establecer aquellas acciones de mejora que se estimen oportunas. Desde un punto de vista físico, los registros utilizados en este sistema tienen dos tipos de soporte, registros en papel o electrónicos.

En el procedimiento relativo al Control de Registros se determina el control de los distintos Registros así como su seguimiento. En el documento Lista Maestra de documentos del sistema de gestión de la calidad se reflejan todos los documentos que se anexan al Sistema de Gestión de la Calidad en las distintas revisiones del mismo indicándose su identificación (número de registro en el sistema Sorolla), su ubicación y tipo de archivo.

### **1.10. Documentación relacionada**

- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (QDMAE-MANPRC ).
- LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QDMAE-L-MAESTROS).



## CAPÍTULO 2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 2.1. Compromiso de la dirección

La Dirección del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT ha adquirido el compromiso de liderar la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, transmite a los distintos miembros del departamento la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas que la sociedad espera de un servicio público como este, así como el deber de respetar la legislación, reglamentación y otros requisitos que puedan ser aplicables.

Para el buen desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, se crea un “Grupo de trabajo para la elaboración del Sistema de Calidad” (en el futuro Comisión de Calidad) como órgano encargado de la elaboración y seguimiento de los objetivos generales establecidos en la Política de la Calidad. Además, la Dirección del Departamento se compromete personalmente a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, y a dar total publicidad de la documentación elaborada y las distintas revisiones que se realicen.

### 2.2. Enfoque al cliente

El Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT desarrolla su actividad docente en distintos centros universitarios. Dicha actividad está por un lado enfocada a proporcionar las bases necesarias para la correcta asimilación de contenidos más específicos de las titulaciones, y por otro a proporcionar herramientas eficaces que hagan que nuestros titulados universitarios sean capaces de desenvolverse en el ámbito profesional una vez concluidas las enseñanzas impartidas en las distintas titulaciones.

La Dirección del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística, junto con la Comisión de Calidad, analiza la conformidad de los distintos procesos para poder acometer las acciones de control o mejora que se estimen oportunas. Todas estas acciones se encuentran recogidas en los procedimientos de “Proceso de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” (QDAME-P-ACPM), “Proceso de Auditorías Internas de Calidad” (QDAME-P-AIC) y “Proceso de No Conformidades” (QDAME-P-NC).

### 2.3. Política de la calidad

La Política de la Calidad está expresada en el apartado 1.3 “Compromiso de la dirección” del presente documento. Consiste fundamentalmente en conseguir dos objetivos, por un lado fomentar la formación y la participación de las personas que forman parte del Departamento en acciones de mejora mediante una adecuada motivación, y por otro establecer los mecanismos que posibiliten la mejora continua del funcionamiento del Departamento.



## 2.4. Planificación

### 2.4.1. Objetivos de la Calidad

La Dirección del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística junto con el “Grupo de trabajo para la elaboración del Sistema de Calidad” ha establecido los objetivos de la calidad que consideran adecuados a su política de calidad y se compromete a su revisión periódica para comprobar su eficacia y adaptación a la realidad, planteando si fuese necesario, nuevos objetivos.

### 2.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Dirección del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística junto con el “Grupo de trabajo para la elaboración del Sistema de Calidad” ha llevado a cabo el proceso de implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de un modo planificado. En este sentido se han realizado las siguientes acciones:

- Se han identificado y descrito los procesos que se consideran necesarios para asegurar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad así como su aplicación efectiva en trabajo diario del Departamento.
- Se han determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la realización como el control de estos procesos sean eficaces, estableciendo los medios de seguimiento, medición y análisis necesarios. Dichos datos se obtienen de:
  - las evaluaciones y revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad
  - las no conformidades detectadas,
  - las acciones correctivas, preventivas y de mejora indicadas por personal de la UPCT.

Para ello, el Departamento de Matemática Aplicada y Estadística genera aquellos registros que sean necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, tal como se recoge en el procedimiento sobre “Control de Registros” (QDMAE-P-CREG).

## 2.5. Responsabilidad y autoridad

El organigrama del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística así como la responsabilidad de cada uno de los órganos, se encuentra descrito en los apartados 1.4. “Estructura organizativa” y 1.5 “Matriz de Funciones” del presente manual.

Si bien las competencias de los órganos unipersonales así como las del Consejo de Departamento vienen descritas en los Estatutos de la Universidad Politécnica de Cartagena, las atribuciones de las Comisiones Delegadas las determina de manera directa el Consejo de Departamento, pudiendo variar la composición e incluso la propia existencia de estas en función de las distintas realidades a las que se enfrente el Departamento.



El Consejo de Departamento establece que el Comité de la Calidad es el órgano responsable del seguimiento y de la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad según se expresa en el procedimiento relativo a la “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad” (QDMAE-P-RSGC).

## 2.6. Revisión por la dirección

La Dirección del Departamento conjuntamente con el Comité de Calidad, se compromete a realizar, como mínimo anualmente, una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y demás documentos que lo desarrollan. Durante dicha reunión, también se analizará si los recursos disponibles son los adecuados para conseguir los Objetivos de la Calidad establecidos, planteando si procede, nuevos Objetivos de la Calidad a la luz de los datos obtenidos o modificaciones en los recursos destinados. Del mismo modo, se considera la posibilidad de realizar propuestas sobre modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad en función de los resultados obtenidos. Todos los cambios que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad deberán ser aprobados por el Consejo de Departamento como máximo órgano de Gestión.

## 2.7. Documentación relacionada

- PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (QDMAE-P-ACPM)
- FORMULARIO PROPUESTA Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (QDMAE-F-CPM)
- LISTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA (QDMAE-L-CPM)
- PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS (QDMAE-P-AIC)
- FORMULARIO: INFORME EQUIPO AUDITOR (QDMAE-F-INFAUDIT)
- PROCESO DE NO CONFORMIDADES (QDMAE-P-NC)
- FORMULARIO DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES (QDMAE-F-NC)
- PROCESO DE CONTROL DE REGISTROS (QDMAE-P-CREG)
- LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QDMAE-L-MAESTROS)
- PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QDMAE-P-RSGC)
- FORMULARIO PARA LA CONFECCIÓN DEL ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QDMAE-F-INFREVSGC)

## CAPÍTULO 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 3.1. Provisión de recursos

La Dirección del Departamento deberá identificar las necesidades de recursos para el cumplimiento de los Objetivos de Calidad, mantenimiento y mejora de los mismos. Este proceso se podrá realizar por indicación de las distintas comisiones delegadas del Consejo de Departamento o bien por iniciativa individual de cualquier miembro del mismo. En



cualquier caso, la asignación de recursos deberá ser aprobada por el Consejo de Departamento para su posterior utilización.

### 3.2. Recursos humanos

La Dirección del Departamento debe ser consciente de la importancia de su capital humano, por lo que ha de conceder especial importancia a la formación de sus miembros estableciendo los mecanismos que permitan la realización de actividades formativas y de divulgación de la actividad investigadora. Para ello, se han establecido procedimientos propios que regulan y sistematizan todo el procedimiento relativo a la “Realización de Estancias de Investigación” (QDMAE-P-ESTANINV), “Indemnizaciones por Razones de Servicio” (QDMAE-P-INDSER) y “Seguimiento de la Actividad Investigadora” (QDMAE-P-SINVEST).

Las necesidades en materia de incorporación y/o modificación de figuras de profesorado y personal de administración y servicios deberán ser analizadas por el Consejo de Departamento que tramitará las peticiones pertinentes a los órganos gestores correspondientes (Vicerrectorado o Gerencia).

### 3.3. Infraestructura

La Dirección del Departamento debe encargarse de solicitar y mantener la infraestructura necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades tanto docentes como investigadoras. Cualquier petición a los Órganos de Gestión de la Universidad deberán ser aprobadas por el Consejo de Departamento.

### 3.4. Documentación Relacionada

- PROCESO DE SOLICITUD DE REALIZACIÓN DE ESTANCIAS DE INVESTIGACIÓN (QDMAE-P-ESTANINV).
- FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE PERMISO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTANCIAS (QDMAE-F-PERMESTAN).
- FORMULARIO DE LA UPCT PARA LA CONCESIÓN DE PERMISOS Y LICENCIAS DE LA UPCT.
- MEMORIA ANUAL RELATIVO A LAS ESTANCIAS DE INVESTIGACIÓN (QDMAE-L-MEMEST).
- CRITERIOS GENERALES SOBRE LA CONCESIÓN DE PERMISOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTANCIAS DE INVESTIGACIÓN (QDMAE-C-ESTANINV).
- PROCESO DE INDEMNIZACIÓN POR RAZONES DE SERVICIO (QDMAE-P-INDSER).
- CRITERIOS GENERALES SOBRE LA CONCESIÓN DE INDEMNIZACIONES POR RAZONES DE SERVICIO (QDMAE-C-AYCONFOR).
- FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE AYUDA PARA LA ASISTENCIA A CONGRESOS DE INVESTIGACIÓN (QDMAE-F-AYUCONG).
- FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE AYUDA PARA ACTIVIDADES DE FORMACIÓN (QDMAE-F-AYFORM).
- BASE DE DATOS CON LAS ASISTENCIAS A CONGRESOS DE LOS MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO (QDMAE-BD-CONG).



Dpto. Matemática Aplicada y  
Estadística

## MANUAL DE CALIDAD

Versión:1.3  
Revisión: 13-05-2006  
Página 14 de 21

- MEMORIA ANUAL RELATIVA A LAS INDEMNIZACIONES POR RAZONES DE SERVICIO (QDMAE-L-MEMAYU)
- PROCESO DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA (QDMAE-P-SINVEST)
- FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA EL REGISTRO DE PUBLICACIONES DE INVESTIGACIÓN (QDMAE-E-PUBART)
- CRITERIOS GENERALES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SEMINARIO “FELIX MONDEJAR” (QDMAE-C-SEMFM).



## CAPÍTULO 4. PRESTACIÓN DE SERVICIO

### 4.1. Planificación de la realización del servicio

La Dirección del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística ha establecido una sistemática para garantizar la planificación y realización de las actividades de docencia de las enseñanzas impartidas así como apoyo a la actividad investigadora. Esta sistemática, recogida en los procedimientos que posteriormente se relacionan, garantiza una correcta asignación de recursos tanto humanos como materiales, para que las actividades docentes e investigadoras del Departamento se realicen de una manera eficaz.

Dicha sistemática tiene en consideración, además de los recursos y requerimientos específicos de cada procedimiento, los documentos a utilizar. Posteriormente, tras evaluar indicadores propuestos, obtener las evidencias necesarias para garantizar que los procesos se han desarrollado de manera correcta.

### 4.2. Procesos relacionados con el cliente

#### 4.2.1. Planificación de la actividad docente

El Sistema de Gestión de la Calidad establece procedimientos para determinar que la asignación de las tareas docentes cumplen los requerimientos de tipo legal aplicables, garantizando un clima de trabajo adecuado para el desarrollo de la actividad docente y mecanismos de seguimiento de tal actividad. Los procedimientos se recogen en los documentos sobre “Elaboración del Plan de Ordenación Docente” (QDMAE-P-POD), “Seguimiento de la Actividad Docente” (QDMAE-P-SEGDOC) y “Proceso de elaboración de los programas de las asignaturas” (QDMAE-P-PRGAS).

#### 4.2.2. Diseño y desarrollo de la actividad docente

La Dirección del Departamento se asegura de que el diseño de los programas de asignaturas de las Titulaciones Académicas Oficiales sean conformes a lo establecido por los requisitos legales y otros requisitos que puedan ser aplicables, tal como se recoge en el proceso sobre “Elaboración de los Programas de las Asignaturas” (QDMAE-P-PRGAS).

#### 4.2.3. Compras

El proceso de adquisición de material se realiza de diferente manera dependiendo de la finalidad del mismo. Para la adquisición de material ofimático de pequeña cuantía se ha habilitado un procedimiento que regulado en el documento sobre proceso de “Adquisición de material ofimático de pequeña cuantía y renovación de equipo informático del profesorado” (QDMAE-P-ADQPEQ). Para la adquisición de material de uso general o infraestructuras será necesaria su aprobación por el Consejo de Departamento.

Cabe destacar que se ha establecido un criterio general que permite la renovación de los equipos informáticos del profesorado de manera automática tras cuatro años de servicio, siempre que los presupuestos del Departamento lo permitan.

La adquisición de material bibliográfico se lleva a cabo según lo descrito en el procedimiento “Adquisición de Material Bibliográfico” (QDMAE-P-BIBLIO).



El procedimiento relativo a la retirada de material inventariado para su reparación queda descrito en el documento relativo al “Proceso de Retirada de Material para su Reparación” (QDMAE-P-REP).

#### 4.2.4. Identificación y trazabilidad de la documentación

El Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT ha establecido un sistema de doble registro de toda la documentación del Departamento, una en soporte físico y otra en formato electrónico, proceso regulado en el documento sobre “Duplicado Electrónico de Documentos” (QDMAE-P-DUPELEC). En este sentido se ha creado un archivo electrónico de toda la documentación del Departamento desde el año 2000 hasta la fecha, lo que permite por un lado una rápida y eficaz búsqueda de la documentación y por otro lado una garantía de durabilidad de los registros.

La trazabilidad a los distintos documentos se realiza a partir de la referencia proporcionada por el Sistema de Gestión de Documentación de la Universidad Politécnica de Cartagena (SOROLLA), garantizándose en todo momento el acceso a toda la documentación por el sistema de redundancia establecido. En aquellas actividades que se requiere un archivo permanente de la documentación generada, caso de los programas de las asignaturas, se ha establecido una sistemática que garantiza su identificación y trazabilidad por medio del año académico generándose documentos electrónicos, lo que facilita su posterior consulta.

#### 4.3. Documentación Relacionada

- PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE (QDMAE-P-POD)
- CRITERIOS GENERALES SOBRE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE (QDMAE-C-POD)
- FORMULARIO DE REMISIÓN AL VICERRECTORADO DE PROFESORADO Y DOCENCIA DEL PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE (QDMAE-F-ENV-POD)
- PROCESO DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE (QDMAE-P-SEGDOC)
- FORMULARIO CARÁTULA ASIGNATURA (QDMAE-F-CARATDOC)
- INFORME DE LA DOCENCIA (QDMAE-F-INFDOC)
- PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA (QDMAE-F-PLANDOC)
- INFORME DE LA DOCENCIA POR TITULACIÓN (QDMAE-F-INFDOCTIT)
- REMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE POR TITULACIÓN (QDMAE-F-NOTDOCTIT)
- PROCESO DE ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS (QDMAE-P-PRGAS)
- REMISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS A LOS CENTROS (QDMAE-F-PRGCEN)
- REMISIÓN A LOS CENTROS DE LA MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE UNA ASIGNATURA (QDMAE-F-MODPRG)
- REMISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS A TERCER CICIO (QDMAE-F-PRG3C)





- INTERPRETACIÓN DEL APARTADO 7.3 DE LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000 EN EL DPTO. DE MAT. APL. Y ESTADÍSTICA DE LA UPCT (QDMAE-D-INTER7.3)
- SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN Y REMISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS (QDMAE-P-CRONASIG)
- PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL OFIMÁTICO DE PEQUEÑA CUANTÍA (QDMAE-P-ADQPEQ)
- FORMULARIO ELECTRÓNICO SOBRE LA SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL DE PEQUEÑA CUANTÍA (QDMAE-FE-ADQPEQ)
- PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (QDMAE-P-BIBLIO)
- FORMULARIO ELECTRÓNICO SOBRE LA SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (QDMAE-FE-ADQBIB)
- PROCESO DE RETIRADA DE MATERIAL PARA SU REPARACIÓN (QDMAE-P-REP)
- FORMULARIO ELECTRÓNICO SOBRE LA RETIRADA DE MATERIAL INVENTARIADO (QDMAE-FE-RETMAT)
- PROCESO DE DUPLICADO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS (QDMAE-P-DUPELEC)
- DUPLICADO ELECTRÓNICO DE LOS DOCUMENTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA SOROLLA DEL DPTO DE MATEMÁTICA APLICADA Y ESTADÍSTICA DE LA UPCT. (QDMAE-BD-GESDMAE)
- LISTADO ANUAL DE LOS DOCUMENTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA SOROLLA DEL DPTO DE MATEMÁTICA APLICADA Y ESTADÍSTICA DE LA UPCT. (QDMAE-L-GESDMAE)

## CAPÍTULO 5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 5.1 Generalidades

El Sistema de Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT dispone de una sistemática de medida y análisis para garantizar la conformidad de sus procesos o bien para modificar aquellos aspectos que se estimen oportunos para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 5.2. Medición y seguimiento

#### 5.2.1. Satisfacción del cliente

El principal objetivo perseguido por la Dirección del Departamento con la implantación, desarrollo y mejora de su Sistema de Gestión de la Calidad es lograr la satisfacción de sus clientes en el sentido alcanzar las más altas cotas de competitividad y calidad en las distintas actuaciones que realiza diariamente este Departamento. Para ello se ha desarrollado un plan reflejado en los “Procesos de No Conformidades” (QDMAE-P-NC) y de “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” (QDMAE-P-ACPM), así como la recogida de información por medio de una dirección electrónica en la que se pueden enviar todo tipo de opiniones sobre el funcionamiento del Departamento (qdmae@upct.es).

#### 5.2.2. Evaluación interna del Sistema de Gestión de la Calidad



Con el fin de revisar el Sistema de Gestión de la Calidad se ha elaborado un procedimiento de evaluación interna recogido en el documento “Proceso de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad” (QDMAE-P-RSGC). El objetivo es realizar evaluaciones periódicas con el fin de verificar que todos los procesos y actividades relativas al sistema cumplen con las condiciones definidas por la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT. Dichas evaluaciones determinarán la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad propuesto, estableciendo las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se estimen oportunas como se recoge en el procedimiento sobre “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” (QDMAE-P-ACPM).

### 5.2.3. Medición y seguimiento de los procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT ha desarrollado indicadores que permiten realizar un seguimiento y medición de los procesos y determinar si se alcanzan los objetivos de la calidad propuestos. Estos indicadores se encuentran recogidos en el documento sobre “Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad” (QDMAE-P-INDSGC). Tanto los indicadores como los objetivos que se proponen para estos se encuentran recogidos en el documento “Tabla de indicadores y objetivos del sistema de gestión de la calidad (QDMAE-L-OBJ).

Cabe destacar que el sistema no ha tenido en cuenta las evaluaciones sobre la Actividad Docente que realiza el Gabinete de Calidad de la UPCT por dos motivos:

- Los resultados de dichas evaluaciones son comunicados de manera personal y privada a los miembros del Departamento, por lo que los resultados de las mismas no pueden ser conocidos por los miembros del Comité de Calidad.
- Las cuestiones que se plantean viene prefijadas por el Gabinete de Calidad sin que el Departamento o el Comité de Calidad del mismo pueda inferir en la confección de los mismos.

### 5.3. Control de las no conformidades

Se ha establecido una sistemática que se recoge en el procedimiento “No Conformidades” (QDMAE-P-NC), para el control de las no conformidades que se detecten en cualquier proceso o actividad del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT.

Una No Conformidad surge de la detección de un incumplimiento de lo previamente planificado y puede ser detectada en cualquier proceso del Sistema de Gestión de la Calidad. Estas No Conformidades deben ser registradas en el correspondiente documento denominado “Formulario de Detección de No Conformidades” (QDMAE-F-NC) y posteriormente ser analizadas con carácter ordinario cada tres meses por el Consejo de Departamento como máximo órgano de gestión.



## 5.4. Análisis de datos

La Dirección del Departamento ha establecido los métodos oportunos para recopilar la información necesaria de modo que se pueda comprobar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implantado. Dicha información es recogida por la Secretaría del Departamento y presentada en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para evaluar la eficacia del sistema y lograr la mejora continua analizando la tendencia de los distintos indicadores propuestos en el procedimiento sobre “Indicadores en el Sistema de Gestión de la Calidad” (QDMAE-P-INDSGC).

## 5.5. Mejora

### 5.5.1. Mejora continua

El Departamento de Matemática Aplicada y Estadística se compromete a través de la Política de la Calidad del Departamento a mejorar continuamente los procesos y actividades de su Sistema de Gestión de la Calidad, para lograr la mejor valoración de los servicios que realiza. Para ello, se sirve de:

- los indicadores que controlan el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad establecidos periódicamente.
- los resultados de las evaluaciones internas del Sistema de Gestión de la Calidad y de las revisiones del mismo.
- análisis de los datos.
- las no conformidades detectadas, las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implantadas.

### 5.5.2. Acciones correctivas, preventivas y de mejora

El Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT tiene establecido un sistema, como se recoge en el procedimiento “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora” (QDMAE-P-ACPM) para eliminar o prevenir una No Conformidad o una reclamación, así como para optimizar el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

## 5.6. Documentación Relacionada

- PROCESO DE NO CONFORMIDADES (QDMAE-P-NC)
- FORMULARIO DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES (QDMAE-F-NC)
- PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (QDMAE-P-ACPM)
- FORMULARIO PROPUESTA Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (QDMAE-F-CPM)
- LISTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA (QDMAE-L-CPM)
- PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QDMAE-P-RSGC)
- FORMULARIO PARA LA CONFECCIÓN DEL ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QDMAE-F-INFREVS GC)
- INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QDMAE-P-INDSGC)



## MANUAL DE CALIDAD

Versión:1.3  
Revisión: 13-05-2006  
Página 20 de 21

- TABLA DE INDICADORES Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QDMAE-L-OBJ)



## MANUAL DE CALIDAD

Versión:1.3  
Revisión: 13-05-2006  
Página 21 de 21

### ANEXO I. LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR

## ANEXO I. LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR

Cap./Sección	Código	Tipo de Documento	Título del documento
1.8 PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES	QDMAE-MANPRC	PROC. ESCRITO	MANUAL DE PROCEDICMIENTOS
1.9 REGISTROS Y OTROS DOCUMENTOS	QDMAE-L-MAESTROS	LISTADO	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cap./Sección	Código	Tipo de Documento	Título del documento
2.2 ENFOQUE AL CLIENTE	QDMAE-P-ACPM	PROC. ESCRITO	PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
	QDMAE-F-CPM	FORMULARIO	FORMULARIO PROPUESTA Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
	QDMAE-L-CPM	LISTADO	LISTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA
	QDMAE-P-AIC	PROC. ESCRITO	PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS
	QDMAE-F-INFAUDIT	FORMULARIO	FORMULARIO: INFORME EQUIPO AUDITOR
	QDMAE-P-NC	PROC. ESCRITO	PROCESO DE NO CONFORMIDADES
	QDMAE-F-NC	FORMULARIO	FORMULARIO DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES
2.4 PLANIFICACIÓN	QDMAE-P-CREG	PROC. ESCRITO	PROCESO DE CONTROL DE REGISTROS
	QDMAE-L-MAESTROS	LISTADO	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
2.5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	QDMAE-P-RSGC	PROC. ESCRITO	PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	QDMAE-F-INFREVSGC	FORMULARIO	FORMULARIO PARA LA CONFECCIÓN DEL ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cap./Sección	Código	Tipo de Documento	Título del documento
3.2 RECURSOS HUMANOS			
	QDMAE-P-ESTAINV	PROC. ESCRITO	PROCESO DE SOLICITUD DE REALIZACIÓN DE ESTANCIAS DE INVESTIGACIÓN
	QDMAE-F-PERMESTAN	FORMULARIO	FORMULARIO PARA LA SOLICITUD PERMIS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTANCIAS
		FORMULARIO-UPCT	FORMULARIO DE LA UPCT PARA LA CONCESIÓN DE PERMISOS Y LICENCIAS DE LA UPCT
	QDMAE-L-MEMEST	LISTADO	MEMORIA ANUAL RELATIVO A LAS ESTANCIAS DE INVESTIGACIÓN
	QDMAE-C-ESTANINV	DOCUMENTO ESCRITO	CRITERIOS GENERALES SOBRE LA CONCESIÓN DE PERMISOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTANCIAS DE INVESTIGACIÓN
	QDMAE-P-INDSER	PROC. ESCRITO	PROCESO DE INDEMNIZACIÓN POR RAZONES DE SERVICIO
	QDMAE-C-AYCONFOR	DOCUMENTO ESCRITO	CRITERIOS GENERALES SOBRE LA CONCESIÓN DE INDEMNIZACIONES POR RAZONES DE SERVICIO
	QDMAE-F-AYUCONG	FORMULARIO	FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE AYUDA PARA LA ASISTENCIA A CONGRESOS DE INVESTIGACIÓN
	QDMAE-F-AYFORM	FORMULARIO	FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE AYUDA PARA ACTIVIDADES DE FORMACIÓN
	QDMAE-L-MEMAYU	LISTADO	MEMORIA ANUAL RELATIVA A LAS INDEMNIZACIONES POR RAZONES DE SERVICIO
	QDMAE-BD-CONG	BASE DATOS	BASE DE DATOS SOBRE LA ASISTENCIA A CONGRESOS DE LOS MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO
	QDMAE-P-SINVEST	PROC. ESCRITO	PROCESO DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA
	QDMAE-E-PUBART	FORMULARIO ELECTÓNICO	FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA EL REGISTRO DE PUBLICACIONES DE INVESTIGACIÓN.
	QDMAE-C-SEMFM	DOCUMENTO ESCRITO	CRITERIOS GENERALES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SEMINARIO "FELIX MONDEJAR"

Cap./Sección	Código	Tipo de Documento	Título del documento
4.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE			
	QDMAE-P-POD	PROC. ESCRITO	PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE
	QDMAE-C-POD	DOCUMENTO ESCRITO	CRITERIOS GENERALES SOBRE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE
	QDMAE-F-ENV-POD	FORMULARIO	FORMULARIO DE REMISIÓN AL VICERRECTORADO DE PROFESORADO Y DOCENCIA DEL PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE
	QDMAE-P-SEGDOC	PROC. ESCRITO	PROCESO DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE
	QDMAE-F-CARATDOC	FORMULARIO	FORMULARIO CARÁTULA ASIGNATURA
	QDMAE-F-INFDOC	FORMULARIO	INFORME DE LA DOCENCIA
	QDMAE-F-PLANDOC	FORMULARIO	PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA
	QDMAE-F-INFDOCTIT	FORMULARIO	INFORME DE LA DOCENCIA POR TITULACIÓN
	QDMAE-F-NOTDOCTIT	FORMULARIO	REMISIÓN DEL ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE POR TITULACIÓN
	QDMAE-P-PRGAS	PROC. ESCRITO	PROCESO DE ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS
	QDMAE-F-PRGCEN	FORMULARIO	REMISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS A LOS CENTROS
	QDMAE-F-MODPRG	FORMULARIO	REMISIÓN A LOS CENTROS DE LA MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE UNA ASIGNATURA
	QDMAE-F-PRG3C	FORMULARIO	REMISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS A TERCER CICLO
	QDMAE-D-INTER7.3	DOCUMENTO ESCRITO	INTERPRETACIÓN DEL APARTADO 7.3 DE LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000 EN EL DPTO. DE MAT. APL. Y ESTADÍSTICA DE LA UPCT



4.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE (compras)			
	QDMAE-P-CRONASIG	FORMULARIO	SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN Y REMISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS
	QDMAE-P-ADQPEQ	PROC. ESCRITO	PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL OFIMÁTICO DE PEQUEÑA CUANTÍA Y EQUIPAMIENTO INFORMATICO DEL PROFESORADO.
	QDMAE-FE-ADQPEQ	FORMULARIO ELECTRÓNICO	FORMULARIO ELECTRÓNICO SOBRE LA SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL DE PEQUEÑA CUANTÍA Y EQUIPAMIENTO INFORMATICO DEL PROFESORADO.
	QDMAE-P-BIBLIO	PROC. ESCRITO	PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
	QDMAE-FE-ADQBIB	FORMULARIO ELECTRÓNICO	FORMULARIO ELECTRÓNICO SOBRE LA SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
	QDMAE-P-REP	PROC. ESCRITO	PROCESO DE RETIRADA DE MATERIAL PARA SU REPARACIÓN
	QDMAE-FE-RETMAT	FORMULARIO ELECTRÓNICO	FORMULARIO ELECTRÓNICO SOBRE LA RETIRADA DE MATERIAL INVENTARIADO
4.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE (Identificación y trazabilidad de la documentación)			
	QDMAE-P-DUPELEC	PROC. ESCRITO	PROCESO DE DUPLICADO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS
	QDMAE-BD-GESDMAE	DOCUMENTO ELECTRÓNICO	DUPLICADO ELECTRÓNICO DE LOS DOCUMENTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA SOROLLA DEL DPTO DE MATEMÁTICA APLICADA Y ESTADÍSTICA DE LA UPCT.
	QDMAE-L-GESDMAE	LISTADO	LISTADO ANUAL DE LOS DOCUMENTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA SOROLLA DEL DPTO DE MATEMÁTICA APLICADA Y ESTADÍSTICA DE LA UPCT.

Cap./Sección	Código	Tipo de Documento	Título del documento
5.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	QDMAE-P-NC	PROC. ESCRITO	PROCESO DE NO CONFORMIDADES
	QDMAE-F-NC	FORMULARIO	FORMULARIO DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES
	QDMAE-P-ACPM	PROC. ESCRITO	PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
	QDMAE-F-CPM	FORMULARIO	FORMULARIO PROPUESTA Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
	QDMAE-L-CPM	LISTADO	LISTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA
	QDMAE-P-RSGC	PROC. ESCRITO	PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	QDMAE-F-INFREVSGC	FORMULARIO	FORMULARIO PARA LA CONFECCIÓN DEL ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	QDMAE-P-INDSGC	PROC. ESCRITO	INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	QDMAE-L-OBJ	LISTADO	TABLA DE INDICADORES Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD