



Dpto. Matemática Aplicada y  
Estadística

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**PROCESO DE ACCIONES  
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE  
MEJORA**

QDMAE-P-ACPM


Rev: 23-06-2006

Página 1 de 4

## INDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4.- DEFINICIONES
- 5.- RESPONSABLES
- 6.- REALIZACIÓN
- 7.- REGISTRO Y ARCHIVO
- 8.- ANEXOS

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

 Dpto. Matemática Aplicada y Estadística	<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	QDMAE-P-ACPM Rev: 23-06-2006 Página 2 de 4
	<b>PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	

## 1.- OBJETO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer un método unificado de trabajo para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT, definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las acciones correctivas ó preventivas para prevenir su ocurrencia o evitar su reincidencia.

Este procedimiento aplica para todas aquellas acciones tanto correctivas como preventivas resultantes de las no conformidades halladas en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT.

## 2.- ALCANCE

A todas las actividades ligadas a las distintas actividades que realiza el Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT.

## 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad Capítulos 2 y 5.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000. Apartado 8.5 (Mejora).
- Procedimiento de notificación de No Conformidades (QDMAE-P-NC).
- Formulario de notificación de No Conformidades (QDMAE-F-NC).

## 4.- DEFINICIONES


**Acción correctiva:** Acciones que se toman con el fin de eliminar la causa que produce No Conformidades en los procesos en función de las causas que la han provocado.

**Acción preventiva:** Acciones que se toman con el fin de prever las No Conformidades potenciales en los procesos en función de experiencias anteriores o situaciones excepcionales.

**Acción de Mejora:** Acciones que se toman con el fin de obtener resultados mas satisfactorios en los procesos y actividades que realiza el Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT. Dicha mejora debe de ser cuantificada en función de los indicadores obtenidos tras la aplicación de las acciones.

## 5. RESPONSABILIDADES

La aplicación, actualización y seguimiento del procedimiento establecido en este documento, está bajo la responsabilidad de la Dirección del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT.

 Dpto. Matemática Aplicada y Estadística	<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>QDMAE-P-ACPM</b> Rev: 23-06-2006 Página 3 de 4
	<b>PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	

Las fuentes utilizadas para la identificación de No conformidades y aplicación de acciones correctivas ó preventivas son principalmente:

- Acciones generadas por iniciativa propia de algún órgano o miembro del Departamento.
- Auditorias de calidad internas y externas.
- Servicios no conformes que se presentan según el Formulario de notificación de No Conformidades.
- Resultados de las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Resultados del análisis de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluaciones de satisfacción de los usuarios.

Las acciones que se generan por iniciativa propia de algún órgano o miembro del Departamento y que apuntan al mejoramiento u optimización de un procedimiento, se registran en el formulario de Notificación de Acciones de Mejora, (QDMAE-F-MEJORA).

La Dirección del Departamento, o en su defecto la comisión delegada del Consejo de Departamento, será la responsable en última instancia y la encargada de determina y tomar acciones para eliminar y/o prevenir la ocurrencia de No conformidades detectadas en los servicios ó procesos del Sistema de Gestión de Calidad; todas las acciones correctivas y/o preventivas son reflejadas en el Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, (QDMAE-L-MEJORA).

## 6. REALIZACIÓN


### 6.1 Notificación:

Cualquier miembro de la UPCT puede notificar y proponer una acción correctiva, preventiva o de mejora en cualquier momento utilizando el formulario de Notificación de Acciones de Mejora (QDMAE-F-CPM).

### 6.2 Ejecución:

La ejecución de una medida correctiva, preventiva o de mejora será realizada en el seno del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística tras su informe y aprobación por el Consejo de Departamento o la comisión en la que este delegue.

En el caso de que estas medidas se produzcan a raíz de una No Conformidad, las medidas acordadas serán reflejadas en Formulario de No Conformidades correspondiente.

 Dpto. Matemática Aplicada y Estadística	<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>QDMAE-P-ACPM</b>
	<b>PROCESO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	Rev: 23-06-2006 Página 4 de 4

### 6.3 Evaluación y conclusión:

Una vez aprobada la medida correspondiente la Dirección del Departamento, realiza las siguientes operaciones:

1. Registra el comienzo de la acción utilizando el Formulario sobre la Propuesta de Medidas Preventivas, Correctivas y de Mejora (QDAME-F-CPM). En el caso de que el procedimiento sea susceptible de cuantificación por algún indicador se reflejará el valor del mismo antes de la aplicación de la medida.
2. Las acciones correctoras y preventivas son analizadas con carácter ordinario cada tres meses por el Consejo de Departamento como máximo órgano de gestión del Departamento.
- 3.- Anualmente, la dirección del Departamento elaborará una memoria indicando estas incidencias dentro de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de la UPCT.

## 7. REGISTRO Y ARCHIVO

El registro de los Formularios sobre Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora registradas en la Secretaría del Departamento se realizará mediante un código con la siguiente estructura:

**CPM XX/YY**

siendo:

- CPM las siglas de Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- XX un número correlativo comenzando por el 01.
- YY las dos últimas cifras del año en curso.

Todas las acciones de estas características que se han tomado a lo largo de un curso académico se reflejarán en un documento elaborado a tal fin identificado como Listado Maestro de Acciones Correctivas y Preventivas (QDMAE-L-CPM).

## 8.- ANEXOS

- Formulario de Propuesta y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (QDMAE-F-CPM).
- Formulario Listado De Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (QDMAE-F-CPM).