



SUBPROCESO: Revisiones del Sistema

Elaborado		Revisado y Firmado	
Firma y Fecha	25/02/2015	Firma y Fecha	25/02/2015

E-02
Revisiones del Sistema

ÍNDICE GENERAL

1. [CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES](#)
2. [OBJETIVO](#)
3. [ALCANCE](#)
4. [REFERENCIAS](#)
5. [ACTIVIDADES](#)
 - 5.1 [FORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD](#)
 - 5.2 [REUNIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD](#)
 - 5.3 [REVISIONES POR LA DIRECCION](#)
 - 5.4 [COMUNICACIÓN DE RESULTADOS](#)
 - 5.5 [SEGUIMIENTO DE LA INNOVACION](#)
6. [CUADRO DE MANDO](#)
7. [DIAGRAMA DE FLUJO](#)
8. [REGISTROS Y ARCHIVOS](#)



SUBPROCESO: Revisiones del Sistema

2. OBJETIVO

Este proceso tiene como misión establecer el funcionamiento del Comité de Calidad y la metodología para las Revisiones por la Dirección.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades y servicios afectadas por el Sistema de Gestión de Calidad.

4. REFERENCIAS

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008

Manual de Calidad y Medioambiente de REGTSA

5. ACTIVIDADES

5.1 FORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

El Comité de Calidad de REGTSA está formado por:

- ✓ Coordinador General: Presidente.
- ✓ Delegado de Calidad y Medioambiente: Secretario.
- ✓ Propietarios de los procesos.

5.2 REUNIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

El Delegado de Calidad y Medioambiente convoca con carácter trimestral una reunión del Comité de Calidad.

La orden del día será fijada por el Delegado de Calidad y Medioambiente, pero con carácter general se revisan los siguientes puntos:

1. Reclamaciones de clientes.
2. No Conformidades.
3. Acciones Correctivas y Preventivas.
4. Seguimiento de objetivos.
5. Seguimiento de indicadores.
6. etc

Estas reuniones quedan registradas en un **Acta de reunión (F-E-01-01)**.



SUBPROCESO: Revisiones del Sistema

Sin perjuicio de las reuniones trimestrales del Comité de Calidad, se constituye el **Comité Permanente del Comité de Calidad para el seguimiento y control de la actividad diaria de los procesos**. *Dicho Comité Permanente estará compuesto por el Coordinador General de REGTSA que será el Presidente, El Jefe de Área de Recaudación y Delegado de Calidad, que actuará como Secretario y elaborará la correspondiente Acta, Asesora Jurídica, Inspectora Tributaria y Adjunta al Jefe de Área de Gestión de la Información.* Se reunirá mensualmente (a mitad de mes con carácter ordinario) y con carácter extraordinario cuando se considere oportuno por el Sr. Coordinador General de REGTSA.

A dicho Comité serán o podrán ser llamados el resto de los propietarios de los procesos, quienes en todo caso, deberán elaborar **bimestralmente (antes del día 10 del mes que corresponda)** un **Informe de Gestión de la Actividad del Proceso**, de acuerdo al siguiente calendario indicativo:

MESES IMPARES:

Actualización Catastral
Inspección Tributaria
Padrones (Gestión Tributaria)
Multas
Recaudación Ejecutiva
Gestión Presupuestaria

MESES PARES:

Gestión de Base de Datos
Gestión de Domiciliaciones
Recaudación Voluntaria
Atención al Contribuyente (Presencial)
Atención al Contribuyente (Telefónica)
Atención al Contribuyente (Electrónica)

Se excluyen los meses de agosto y septiembre en los que no se celebrará reunión.

Estas reuniones quedan registradas en un **Acta de reunión (F-E-01-01)**.


5.3 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

Con carácter anual y coincidiendo con una reunión del Comité de Calidad, el Delegado de Calidad y *Medioambiente* realiza la convoca para la revisión por la dirección.

SUBPROCESO: Revisiones del Sistema

La orden del día de dicha reunión es:

1. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas. Revisión de los compromisos y acuerdos anteriores.
2. Política de Calidad y *Medioambiente*
3. Los resultados de las auditorias realizadas y planificación de las mismas.
4. La información obtenida del cliente: satisfacción y reclamaciones.
5. El desarrollo de la actividad y las no conformidades surgidas.
6. Las acciones correctivas y preventivas abiertas desde la última reunión y su situación.
7. Seguimiento de proveedores y subcontratistas.
8. El seguimiento de objetivos y otras acciones que se hubieran determinado. Revisión y/o proposición de nuevos objetivos personales. Revisión de la Planificación estratégica.
9. Indicadores de Proceso.
10. Asignación de recursos.
11. Identificación de necesidades de formación (Plan de formación).
12. Identificación de cambios que podrían afectar al sistema de Calidad.
13. Estrategias futuras para asegurar la mejora continua.
14. Asegurar que la evolución del sistema se adecua a los compromisos establecidos por la empresa en su política medioambiental.
15. Revisión del grado de desarrollo y efectividad de la implantación del sistema.
16. Revisión del cumplimiento legal, de las comunicaciones y del plan de emergencias: resultados de simulacros de evacuación realizados y planificación de los mismos.

Estas reuniones quedan registradas en un  **Acta de reunión (F-E-01-01)**.

5.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados se publican, tanto en la sede electrónica como en la Intranet de REGTSA para que estén a disposición de todos los empleados públicos la Organización.

SUBPROCESO: Revisiones del Sistema

5.5 IMPULSO DE LA INNOVACION

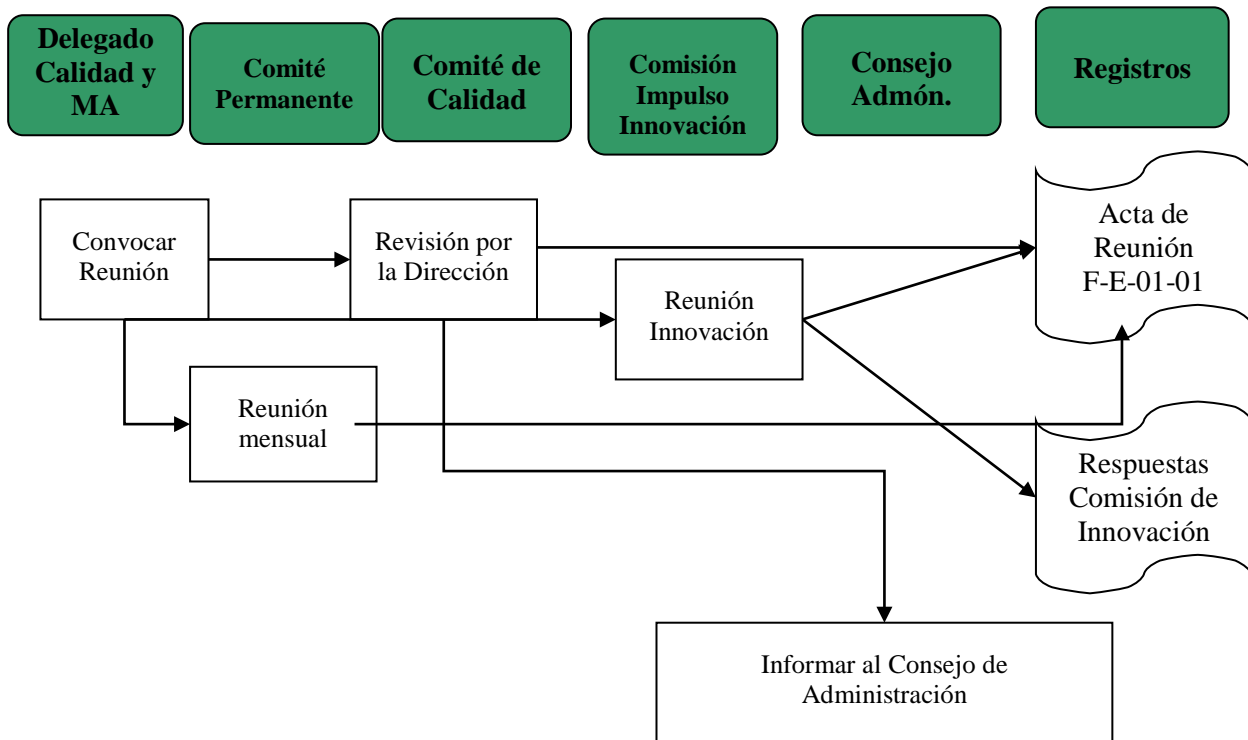
Para agilizar la respuesta a las sugerencias individuales presentadas por los empleados públicos de REGTSA y el impulso de los proyectos innovadores que se desarrollen, se crea en el seno del Comité de Calidad, una Comisión de Impulso de la Innovación, formada por el Coordinador General, Delegado de Calidad y otros 3-4 miembros del Comité de Calidad que voluntariamente se incorporen. La Comisión se reunirá cada quince días, si existieren sugerencias que debatir y en todo caso, cuando se considere oportuno. Las respuestas a las sugerencias se realizarán por el Delegado de Calidad y después de cada reunión, a través del sistema de participación de la Intranet de REGTSA. **Respuestas de la Comisión de Impulso de la Innovación.**

6. CUADRO DE MANDO

PROPIETARIO: COORDINADOR GENERAL

INDICADORES: no se definen.

7. DIAGRAMA DE FLUJO





SUBPROCESO: Revisiones del Sistema

8. REGISTROS Y ARCHIVO.

FORMATO	DENOMINACIÓN	ARCHIVO	
		RESPONSABLE	TIEMPO
F-E-01-01	Actas de reunión	Coordinador General	Indefinido
---	<i>Respuestas de la Comisión de Impulso de la Innovación</i>	<i>Delegado de Calidad</i>	<i>Indefinido</i>