



**SUBPROCESO: Revisiones del Sistema**

Elaborado		Revisado y Firmado	
Firma y Fecha	30/05/2019	Firma y Fecha	30/05/2019

**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 y Medioambiente.

### 4. REFERENCIAS

Norma UNE-EN-ISO 9001

Norma UNE-EN-ISO 14001

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.
- ✓ Propietarios de los procesos: Coordinador General, Jefes de Área (Recaudación y Hacienda) y de Unidad (Recaudación, Hacienda, Gestión Tributaria, Atención al Contribuyente), Adjunta a Jefe de Área de Gestión de la Información, Asesora Jurídica e Inspectora Tributaria
- ✓ El Secretario del Comité de Calidad, será el miembro del Comité de Calidad que ejerza como Delegado de Calidad y Medio Ambiente

#### 5.2 REUNIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

El Delegado de Calidad y Medioambiente convoca con carácter bimestral, como mínimo, 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
4. Seguimiento de objetivos.

---

## SUBPROCESO: Revisiones del Sistema

---

5. Seguimiento de indicadores.

6. etc

Así mismo, en el orden del día de la convocatoria se determinarán, para cada reunión del Comité de Calidad, los **Informes de Gestión de la Actividad del Proceso** que se examinarán y que han de ser elaborados con carácter bimestral por los propietarios de los procesos

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 convocatoria para la Revisión por la Dirección.

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. Análisis de la organización y de su contexto, cuestiones internas y externas.
6. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidas quejas.
7. Acciones para abordar riesgos y oportunidades (análisis DAFO).
8. El desarrollo de la actividad y las no conformidades surgidas.
9. Las acciones correctivas abiertas desde la última reunión y su situación.
10. Seguimiento de proveedores y subcontratistas.
11. El seguimiento de objetivos y otras acciones que se hubieran determinado. Revisión y/o proposición de nuevos objetivos. Revisión de la Planificación estratégica.
12. Indicadores de proceso.
13. Asignación de recursos.
14. Identificación de necesidades de formación (Plan de formación).

---

### SUBPROCESO: Revisiones del Sistema

---

15. Identificación de cambios que podrían afectar al sistema de Calidad y Medioambiente.
16. Estrategias futuras para asegurar la mejora continua.
17. Asegurar que la evolución del sistema se adecua a los compromisos establecidos por la empresa en su política
18. Revisión del grado de desarrollo y efectividad de la implantación del sistema.
19. Revisión del cumplimiento legal, de las comunicaciones y del plan de emergencias: resultados de simulacros de evacuación realizados y planificación de los mismos.

A partir de las evaluaciones anteriores y los comentarios de los asistentes, el Delegado de Calidad y Medioambiente elabora un Acta **Acta de reunión (F-E-01-01)** con los comentarios surgidos, las conclusiones obtenidas y las decisiones adoptadas. En dicha acta, se reflejarán, en la medida de lo posible, tendencias del Sistema de Calidad y Medio Ambiente en cuanto a no conformidades, acciones correctivas e indicadores.

Como resultados de la revisión por la Dirección deben producirse decisiones y acciones relacionadas con:

1. La mejora de la eficacia del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y sus procesos.
2. La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
3. Las necesidades de recursos.

Contiene además los objetivos de la organización para el próximo ejercicio (plan operativo y plan anual de despliegue de objetivos).

## 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.

## 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 podrá crear 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 existiesen 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.**

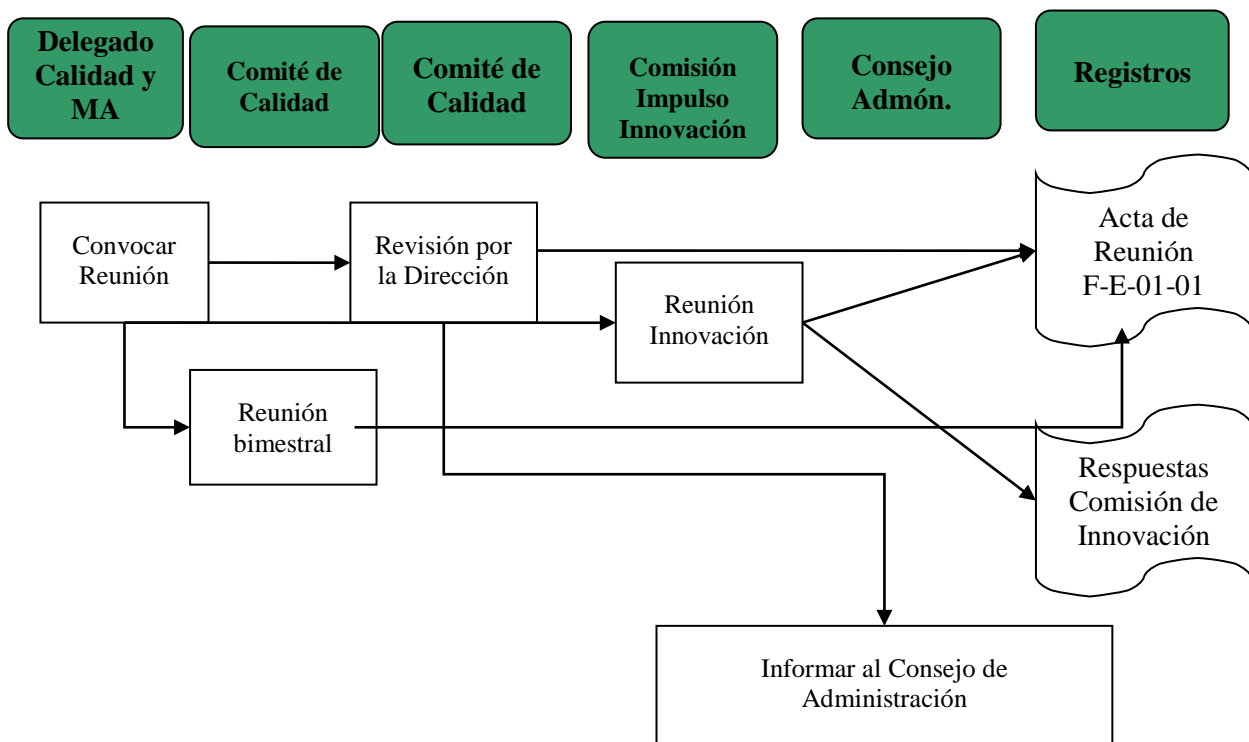
**SUBPROCESO: Revisiones del Sistema**

**6. CUADRO DE MANDO**

PROPIETARIO: COORDINADOR GENERAL

INDICADORES: no se definen.

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



**8. REGISTROS Y ARCHIVO.**

FORMATO	DENOMINACIÓN	ARCHIVO	
		RESPONSABLE	TIEMPO
F-E-01-01	Actas de reunión	Delegado de Calidad	Indefinido
-----	Respuestas de la Comisión de Impulso de la Innovación	Delegado de Calidad	Indefinido