

1. Introducción	2
2. Objetivos de la Revisión.....	2
3. Información Revisada	2
4. Acciones Correctivas y de Mejora	3
5. Revisión de Recursos	3
6. Conclusiones y Compromiso.....	3

REPORTE DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Organización

Dirección: [Dirección]

Fecha de Revisión: [Fecha de la revisión]

Firmado por: Alta Dirección

1. Introducción

Este documento presenta el informe de la Revisión por la Dirección, llevado a cabo de conformidad con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Su propósito es evaluar la efectividad y el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en función de los objetivos definidos, los resultados de auditorías internas, el análisis de datos, la identificación de riesgos y oportunidades, y la planificación de acciones de mejora continua.

2. Objetivos de la Revisión

- Confirmar la eficacia del SGC en el cumplimiento de los requisitos normativos y los objetivos de calidad establecidos.
- Identificar áreas de mejora para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua.
- Evaluar los recursos disponibles y su alineación con las necesidades organizativas.

3. Información Revisada

3.1 Resultados de Auditorías Internas y Externas

- **Conformidades Identificadas:**
Los procesos clave cumplen con los requisitos normativos y las especificaciones contractuales.
- **No Conformidades Detectadas:**
 - **Gestión del feedback:** Falta de registros sistemáticos de la satisfacción del cliente.
 - **Capacitación:** Documentación insuficiente de competencias críticas.
 - **Gestión Administrativa:** Ausencia de procedimientos estandarizados en áreas clave.

3.2 Desempeño del SGC

- **Fortalezas:**
 - Alta tasa de cumplimiento de objetivos operativos.
 - Sólida renovación de contratos con clientes.
- **Áreas de Mejora:**
 - Formalizar procesos de recolección y análisis de feedback.
 - Ampliar y documentar los programas de capacitación.

3.3 Indicadores de Calidad

- **Tasa de satisfacción del cliente:** [Indicar porcentaje o evaluación].

- **Rendimiento de procesos internos:** [Resumen de los indicadores clave].

3.4 Revisión de Riesgos y Oportunidades

- **Riesgos Identificados:**
 1. Posible insatisfacción del cliente por inconsistencias en procesos críticos.
 2. Riesgos operativos por falta de capacitación adecuada.
 3. Variaciones en la calidad debido a la falta de estandarización de procesos administrativos.
- **Oportunidades de Mejora:**
 - Implementar herramientas para el análisis continuo del feedback.
 - Diseñar un programa robusto de capacitación adaptado a las necesidades operativas.
 - Desarrollar y aplicar procedimientos administrativos detallados.

4. Acciones Correctivas y de Mejora

Se definen las siguientes acciones con el objetivo de garantizar la mejora continua del SGC:

1. **Gestión del Feedback:**
 - Implementar un sistema estructurado de recolección y análisis antes de [Fecha].
2. **Capacitación del Personal:**
 - Elaborar un plan de formación con registros completos antes de [Fecha].
3. **Estandarización de Procesos:**
 - Desarrollar manuales y procedimientos documentados para procesos administrativos antes de [Fecha].
4. **Auditorías Regulares:**
 - Fortalecer la planificación y ejecución de auditorías internas para prevenir no conformidades.

5. Revisión de Recursos

Se confirma la disponibilidad de recursos para:

- **Formación y Desarrollo:** Asegurar programas de capacitación continuos.
- **Infraestructura:** Mejorar herramientas tecnológicas para el seguimiento del SGC.
- **Desarrollo Documental:** Apoyar la creación y actualización de procedimientos.

6. Conclusiones y Compromiso

La alta dirección reitera su compromiso con la mejora continua y la satisfacción del cliente. La implementación de las acciones correctivas y de mejora propuestas contribuirá a fortalecer el desempeño del SGC, garantizar la confiabilidad de los servicios y asegurar la conformidad con los requisitos normativos.

