Contenido

[**1. Introducción** 2](#_Toc188608679)

[**2. Objetivos de la Revisión** 2](#_Toc188608680)

[**3. Información Revisada** 2](#_Toc188608681)

[**4. Acciones Correctivas y de Mejora** 3](#_Toc188608682)

[**5. Revisión de Recursos** 3](#_Toc188608683)

[**6. Conclusiones y Compromiso** 3](#_Toc188608684)

**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:**
  1. Implementar herramientas para el análisis continuo del feedback.
  2. Diseñar un programa robusto de capacitación adaptado a las necesidades operativas.
  3. 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.

**Firmado por:**  
[Nombre y Cargo de la Alta Dirección]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Asiento | Aprueba |
| 000 | 01.12.2024 | Original | CEO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |