5 ,. RESPONSABILIDAD EN LA DIRECCION

5.1 COPROMISO DE LA DIRECCION: Sr. Francisco Pardo Mondaca

5.1 LIDERAZGO

En una organización piramidal como Gerente General como controla y revisa las tareas asignadas a sus gerentes y jefes el cumplimiento de los procesos competencias y toma de conciencia del SGC??

Existe conciencia por parte del líder de la organización que debe haber un cambio de rumbo en los liderazgos designados, deben estar claros los lineamientos de definición de cargos y responsabilidades y ser más autónomos en la resolución de problemas y toma de decisiones.

Se tiene conciencia que existe debilidad en los liderazgos para imponer reglas claras, fortalecer y mejorar desempeños, control de tareas asignadas , debilidad en manejo de inteligencia emocional y carencia de habilidades blandas en la relación con sus subalternos

5.3 Roles

2.-Confía en sus liderazgos, las soluciones y resolución de problemas y acciones correctivas que ellos realizan ?? Se revisan sus competencias y descripción del cargo para asignar sus responsabilidades ?

Se evidencia que el líder está consciente que no es fácil establecer los lineamientos de motivación a uso de la ISO 9001 pero que hay conciencia que debe haber un cambio en los procesos y definición de responsabilidades y atribuciones

Se evidencia que debe haber un control y revisión a los procesos tareas y metas asignadas a las personas que tienen liderazgo (Gerentes jefes, Apoderado) exigiendo soluciones y acciones correctivas - preventivas reales por área.

Todos tienen las competencias técnicas y conocimientos sin embargo aún no desarrollan su capacidad de liderazgo en lo relacionado a sanciones, estímulos, evaluación de desempeños, control y resultados

5.1.2 Enfoque al cliente

3.- Como apoya y da atribuciones para las decisiones de sus sub-altermos frente a una situación de no conformidad??

Están definidas las responsabilidades Gerenciales y de jefatura, sin embargo Francisco Pardo interviene y resuelve en la Generalidad . debilidad en lo liderazgos en la toma de decisiones

Frente a una no conformidad de un cliente en la generalidad Sr. Francisco Pardo reacciona interviniendo solucionando directamente un problema ; es evidente su amplio conocimiento del negocio , su experiencia y visión **pero se anula la intervención del resto de las jefaturas** ;

Oportunidad de Mejora :

Potenciar a sus liderazgos en la resolución de problemas, cumplimiento de metas entregando herramientas de control y capacitación para la toma correcta de decisión y manejo del personal a cargo

En Norma Iso, en una organización Piramidal la solución deberá de ser entregada por el gerente Comercial , jefe o encargado de área reportando al Gerente General ideas , soluciones y resultados frente a una situación de no conformidad

5.22 Comunicación de política de Calidad

4.-Como lider puede evidenciar sus esfuerzos en que sus subalternos y todo el personal tome conciencia respecto a la trasmisión de los valores, politica de calidad???

Se evidencia que la dirección tiene conocimiento que existe compromiso y cumplimiento por parte de los trabajadores con las políticas y objetivos de la empresa

Reconoce y destaca que su organización tiene valores compromiso cumplimiento responsabilidad sin embargo hace énfasis en el profesionalismo para abordar desempeños y cumplimento de metas

5.-En la auditoria anterior se determinó que procesos de cobranza y facturación eran críticos para la organización , como lider esta consciente que medidas correctivas respecto del personal se estan realizando, ??

Se tiene consciencia que hay un avance de 80 % en cumplimientos a parámetros exigidos dos estas aéreas , que se han hechos esfuerzos pero que debe haber enfoques distintos para enfrentar el desempeño **y cumplimiento de metas en estas dos áreas particularmente en fortalecimiento de liderazgo y clima laboral**

6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.- Como reacciona la Gerencia General para abordar los riesgos y oportunidades???

Se evidencia que frente al el riego y oportunidad de satisfacción , deben haber mediciones que determinen resultados de la mano de indicadores de control mas exactos y reales , acciones de análisis , control, y mejor manejo de liderazgo de encargados jefes y Gerentes en particular en casa matriz .

Se toma como muestras evidencias Riesgos :

a) Riesgo de Multas frecuentes por parte del área técnica durante el año.

b) Riesgo de mal Clima laboral

c) **Debilidad de liderazgos en las jefaturas y encargados de área por intervención directa de Gerente general en la resolución de problemas y no conformidades anulando su capacidad de resolver directamente**

Oportunidad de Mejoras:

A) Debilidad en la capacidad de liderazgo de encargados y Jefaturas , se requiere mayor control y efectividad , en cumplimiento de tareas y un cambio de rumbo en la definición de responsabilidades y atribuciones para evitar riesgos operacionales , financieros y de clima Laboral

B) A través de la reciente creación comité Bipartito es urgente:

1.-Reforzamiento para encargados y jefaturas a través de cursos liderazgo y habilidades blandas - inteligencia emocional -manejo de personas resolución de conflictos - incentivos

2.-Realizar capacitaciones periódicas sobre todo en aquellos aspectos críticos de la organización.:
cursos apoyo técnico : (normas aduaneras .arancelarias -valoración , Excel , contabilidad para nivelar las competencias de pedidores -contables - finanzas

C).-Evaluación de desempeño a nivel gerencial y operativo semestrales o anuales para potenciar las habilidades de cada trabajador/ acceso a nuevos cargos dentro de la organización mejora en el clima laboral

Santiago 2025
Auditor Inteno: Claudia Morales Retamales