

6.2 AUDITORIA RECURSOS HUMANOS

Santiago 30.10.2025

1.-En agencia Pardo que mecanismos existen para realizar selección de personas , contratación desvinculación y evaluación de personal ¿?

Muestra contratación Luis Urbina - Fernando Cortes Villar. - Nelson

Se evidencia que en Ingreso de Srs nombrados de contratación , no se realizo de acuerdo a proceso establecido en SGC

Muestra de Jessica Morales / Gaspar Martinez : Observaciones : se evidencia en ambos casos cumplen con proceso de contratación sin embargo no cuentan con evaluación de desempeño de sus jefaturas considerando que ambos llevan mas de 6 meses en AGA

OPORTUNIDAD DE MEJORA agregar en procedimiento de contratación la facultad directa de la alta dirección para incorporar directamente a sus postulantes escogidos agregando o no la solicitud de evaluación psicológica

2.-Para que los candidatos internos puedan ascender a nuevos cargos dentro de la organización, que variables se consideran ¿?

Cumplimiento de competencias (perfil de cargo -descripción de cargo)

Evaluación de desempeño

Muestra - Joaquin Montoya – Andres Rojas

No conformidades

Se evidencia que RRHH no tiene actualizado el descriptor de cargo firmado para Carlos Joaquin Montoya que ingreso como asistente de archivo 2023 y después de 6 meses ingreso al área comercial como Asistente de Ejecutivo; tampoco se evidencia que haya tenido evaluación de desempeño durante este periodo en sus funciones

Andres Rojas 2025 ascendió a Jefe Pedidor -Apoderado no se evidencia actualización en su descriptor de cargo en sus nuevas funciones

No se evidencia |evaluación de desempeño en su carpeta

Desconoce clave para ingresar a GESTONISO

3.-¿Se encuentra definidas la competencias necesaria para cada puesto de trabajo teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?

Evidenciar registros de plan de formación, competencia necesaria de cada puesto, ficha de empleado y actos o certificados de formación, o similares

Muestra : Juan Pablo Miranda // Ignacio Flores (Funcionarios relativamente nuevos) se evidencian sus títulos profesionales certificados de antecedentes que acreditan competencia para ejercer cargos asignados)

4.-

Cuando llega un nuevo trabajador como se informa al resto de la organización el cargo que ocupa y su relación laboral con el resto de los trabajadores ??

Se evidencia que a través de mail se informan todas las contrataciones y movimiento de personal

A través de que mecanismos se informa a los nuevas contrataciones de trabajadores sobre toma de conciencia de la política de calidad , su participación En sistema de Gestión de Calidad , conocimiento de procedimientos, contribución de la eficiencia de SGC, implicancias de incumplimiento de trabajo ¿?

Tomando misma muestra anterior se evidencia que en contratos se incluye **descriptor de cargo- la obligación de saber –** Recibieron **reglamento interno** -recibieron **charla de inducción y seguridad interna prevención de riesgos –** se mantienen su carpeta con todos sus registros todos firmados por el trabajador
Mismo caso trabajadores en teletrabajo : Moises Diaz – Maria Correa

6.-En cuanto al Ambiente de trabajo existen condiciones específicas de trabajo, ¿Se encuentran definidas tales condiciones?

Definiciones :

Deberes y obligaciones de trabajadores

Ambiente seguro y prevención de riesgos

Riesgo psicosocial y salud mental

Acoso laboral sexual , violencia en el trabajo

Acciones

Reglamento interno actualizado

Comité paritario

Comité de aplicación

Se evidencia que en reglamento interno están los deberes y obligaciones de los trabajadores que permiten la buena convivencia

Existe además el aporte de comité paritario en los relacionado al resguardo y seguridad del trabajador en su área de trabajos acompañando de Plan de emergencia y prevención de riesgos – actividades ergonómicas y tendientes a manejar stress laboral

Frente al riesgo Psicosocial (salud mental y ambiente laboral) Existe comité de Aplicación formado en cumplimiento de la ley en una organización de mas de 25 trabajadores , organizado para elaborar cuestionario y protocolo de vigencia de riesgos Psicosociales , cuestionario en proceso de realización septiembre 2025

7.-OPORTUNIDAD DE MEJORA

Riesgo Psicosocial no esta incorporado en Gestión Iso ni en sus mediciones ; salud mental y ambiente laboral debe tener control y medición ya que por ley cada dos años se debe realizar cuestionario y tener protocolo de vigencia de riesgos Psicosociales

8.-Capacitación y perfeccionamiento

Se evidencian procedimiento de inducción de nuevos trabajadores via mail

Perfeccionamiento y capacitación como ejes fundamentales en sistema gestión de Calidad

Seguridad y protección

Se evidencia funcionamiento de Comité Paritario con cursos de prevención y seguridad en trabajo

Funcionamiento comité de Aplicación en difusión de Ley Karin y aplicación de protocolo de riesgos Psicosociales

Creación de comité Bipartito para Capacitaciones y cursos para mejorar desempeño de los trabajadores

No conformidad

La falta de evaluación de desempeño impide tener avances en la definición del tipo de capacitaciones y áreas donde

Se requiere reforzar el desempeño laboral a través de este medio

Esto también tiene incidencia en el clima laboral porque los trabajadores necesitan que sus jefaturas refuercen

Sus fortalezas y debilidades en su trabajo y en su relación con el resto de los trabajadores

Acciones Para Abordar Riesgos

9.-Puede evidenciar acciones para minimizar el riesgo asociado a gestión de personas como rotación , ausencias nuevos Ingresos , Amonestaciones ¿??

Se evidencia que una correcta selección de personal bajo el proceso de RRHH establecido minimizar el riesgo de Ingreso de malos elementos a la Organización y desvinculaciones seguidas con pago de multas

Actividades tendientes a mejorar el clima laboral

Cursos de Liderazgo y habilidades blandas para las Jefaturas

Evaluación de desempeño al menos una vez al año para todo el personal de la AGa

Oportunidad de Mejora RRHH

Aplicar y modificar descriptor de Cargo de Gestor de RRHH, ampliando sus competencias y funciones para liderar proyectos de gestión de mejoras al área de RRHH, cumpliendo y aplicando nuevas normativas y leyes y evitar multas laborales // Mejoras en clima laboral

Considerar que Gestor de RRHH participa activamente en todos los comités de la organización y tiene estrecha relación

Con prevencionista de Riesgos de AGA