

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 consciencia del SGC??

Existe consciencia 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 mas autónomos en la resolución de problemas y toma de decisiones.

Se tiene consciencia que debe delegar y dar mayor atribuciones a los gerentes y Jefes asignados para la resolución de problemas y. mejor desempeño por aérea . ejemplo Jimena Narvaez tiene a su cargo Julio Ordenes cobranza y se espera que reporte resultados en recuperación de platas

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 consciencia 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.

Auditado declara que “Todos tienen las competencias técnicas y conocimientos sin embargo aun no desarrollan su capacidad de liderazgo”.

5.1.2 Enfoque al cliente

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

El GG declara que:

- Se identifican definidas las responsabilidades gerenciales y de jefatura, sin embargo Francisco Pardo interviene y resuelve en la Generalidad . hay consciencia de la necesidad de fortalecer los liderazgos
- En ocasiones, frente a una inconformidad de un cliente actúo directamente solucionando un problema ;
- La insatisfacción de cliente se evidencia por sus quejas pero no hay análisis de causa para evitar repetición a futuro.
- Hay procedimientos , pero existe debilidad de como controlarlos
- No hay indicadores de control , no hay seguimiento del día a día para hacer estadísticas, análisis de causa y generar un resultado general.
- Solicitaré a EDITRADE apoyo para tener controles generales necesarios para definir parametros de cumplimiento diarios, semanales , mensuales. Hay que generar indicadores de multas ,(multa por ejecutivo-pedidor)indicadores mensuales de deuda , facturacion, reclamos ,indicadores de gestion de calidad , reclamos , presentacion de despacho por ejecutivo pedidor etc.
- En caso de facturación no hay indicador de enlace desde la emisión de guía de despacho para controlar que se facture dentro de 72 horas entrega cliente

5.22 Política de Calidad

4.-Como lider puede evidenciar sus esfuerzos en que sus subalternos y todo el personal tome conciencia respecto a valores y política 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 y cariño por el trabajo.

Se evidencia el trabajo de sucursal Valparaíso , San Antonio, Margarita Bustos en los Andes e Ivania Ortiz en Antofagasta todas con notable mejoramiento en su gestión

Se evidencia que tiene confianza en los ejecutivos y área comercial en la difusión y comunicación con clientes y satisfacción en el servicio que se entrega

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 50 % 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 esta área particularmente en fortalecimiento de liderazgos e indicadores confiables para lograr resultados mejores.

Se evidencia que debe haber un control y revisión a las tareas y metas asignadas al personal por parte de su liderazgo con mas frecuencia de tiempo y mas exigente

6.1.2 acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.- como aborda la gerencia general para los riesgos y oportunidades???

Se evidencia que frente al El riesgo y oportunidad de satisfacción , deben haber mediciones que determinen resultados de la mano de indicadores de control más exactos y reales , acciones de análisis , prevención de jefes y Gerentes sobre todo en Facturacion Y Cobranzas aérea que hoy se presentan débiles en cumplimientos

¿Se incluye en el registro de informe de revisión el análisis de oportunidades de mejora, la necesidad de cambios en el sistema y el análisis de la política y los objetivos de la calidad?

HALLAZGOS

En revisión de **ASPECTO DE LA POLITICA :**

Respecto a mantención de personas no existe análisis de causa porque siendo el parámetro =3 en el año se registraron 13 renunciaciones

mantención de personas	Renuncia en el año = 3
------------------------	------------------------

De los compromisos El año pasado, en revisión por la dirección, quedó este compromiso, asignado al gerente técnico:, fecha de cumplimiento: 30-11-2017 aun sin respuesta

Del análisis del proceso se considera necesario definir metodología para optimizar la distribución y carga de trabajo por pedidor.
--

Aun sin medición

Confección de despachos aduaneros Ingresos	300 despachos por cada pedidor	MENSUAL
--	--------------------------------	---------

Aun sin medición

Aun sin medición		
Indices multas aduaneras por vencimiento DUS 2do envío (responsabilidad Agencia)	5 multas maximo	MENSUAL
Están definidas las responsabilidades gerenciales y de jefatura , pero el aun no existe el conciencia de considerar la jerarquía en la toma de acciones , asumir las responsabilidades Francisco Pardo interviene siempre y resuelve en la Generalidad; liderazgos asignados débiles en toma de decisiones y resolución de problemas		

Hay procedimientos , pero existe debilidad de como controlarlos faltan indicadores que permitan evaluación semanal mensual trimestral semestral los más urgentes:

Indicadores de multa ,(multa por ejecutivo-pedidor)indicadores mensuales de deuda , facturación, reclamos ,indicadores de gestión de calidad , reclamos , presentación de despacho por ejecutivo pedidor

MEJORA CONTINUA :

Se evidencia mejoramiento de la participación del gerente general en implementación del SGC.