

Índice

1	Planeación y Dirección Estratégica	2
1.1	Política de Calidad	2
2	Gestión de Capital Humano	2
2.1	Política de capacitación	2
2.2	Política de contratación	2
2.3	Política de promoción del personal	3
2.4	Política de Aguinaldo	4
2.5	Política Nomina HDMC	5
2.6	Política de Descuentos	5
2.7	Política de Lista de Asistencia Diaria	5
2.8	Política de Lista de Asistencia Semanal	6
2.9	Política de Bajas	6
2.10	Política de Incidencias	6
3	Ejecución del Servicio	7
3.1	Política de Garantía	7
3.2	Política de Personal	8
4	Gestión de Infraestructura	8
4.1	Política de Equipo de Protección Personal	8
4.2	Política para el Uso de Vehículo	8
4.2.1	Responsabilidades	8
4.2.2	Sanciones	9
4.2.3	Penalizaciones	10
5	Sistema de Gestión de Calidad	10
5.1	Política ante no conformidad	10
5.2	Política de uso de equipos de medición	10

1 Planeación y Dirección Estratégica

1.1 Política de Calidad

“En QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. nos comprometemos a ser una empresa rentable, que entienda y satisfaga los requisitos de nuestros clientes que requieren servicios de inspección y/o re-trabajo de sus piezas, con base en la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y el desarrollo de nuestros colaboradores, considerando los factores internos y externos pertinentes al contexto de nuestra organización”

2 Gestión de Capital Humano

2.1 Política de capacitación

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. asume el compromiso de brindar formación y capacitación a sus trabajadores en forma permanente y sistemática de modo de contar con personal altamente calificado para un óptimo desempeño laboral.

Para lograr este propósito QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se compromete a:

- Planificar y proporcionar la inducción al personal de nuevo ingreso, así como la supervisión continua por parte de personal calificado para asegurar su competencia.
- Planificar y ejecutar programas de capacitación basados en la retroalimentación del desempeño del personal y el desarrollo tecnológico, orientados a generar cambios y mejoras continuas.
- Orientar la capacitación hacia el fortalecimiento de las relaciones interpersonales internas, con clientes, proveedores y comunidad.

2.2 Política de contratación

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.:

- Da prioridad como fuente de selección al personal interno que pueda estar preparado y sea competente de contender por la vacante contra personal externo.
- No discriminará personas por cuestiones de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil. Nos enfocamos a la persona y su capacidad para cumplir las funciones del puesto y darle valor agregado a la organización.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no contratará a personal que:

- No apruebe los exámenes de habilidad manual y visual determinados por la empresa.
- Si el resultado del examen toxicológico que se realice por solicitud del cliente o necesidades de la empresa es positivo.
- No presente la carta de no antecedentes penales cuando sea requerida.
- Sea extranjero y carezca de la documentación legal necesaria para laborar en el país.
- Haya laborado anteriormente en QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. y tenga un historial negativo.
- Pueda generar, a criterio de la dirección, conflicto de interés dentro de la empresa o sus clientes y que no pueda ser re-ubicado en otras actividades.
- No presente constancia de situación fiscal e identificación oficial.
- No presente CURP.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no extenderá el contrato a personal que:

- Hubiese generado un problema dentro de la empresa.
- No apruebe los exámenes correspondientes a la **evaluación de desempeño del colaborador a un nuevo puesto QB-FR-A-04-02** de acuerdo a su puesto.
- En el periodo inicial hubiese demostrado incumplimiento al **reglamento interior de trabajo QB-DI-A-03** y a los procedimientos internos de la empresa. El contrato puede darse por terminado sin responsabilidad para la empresa en caso de haber infringido lo establecido en el Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

2.3 Política de promoción del personal

Da prioridad como fuente de selección al personal interno que pueda estar preparado y sea competente de contender por la vacante contra personal externo.

Las promociones que efectúa QUALITY BOLCA S.A DE C.V. no se otorgan por antigüedad, sino considerando las competencias para cambiar al trabajador a ocupar algún puesto vacante o de nueva creación que le permite cambiar su nivel y sueldo; o sólo por cambiar de rango, conservando el mismo sueldo.

Los niveles para personal administrativo son:

- Auxiliar
- Analista
- Jefatura
- Gerencia
- Dirección.

Los niveles para personal operativo son:

- Inspector de calidad
- Líder de sorteo
- Supervisor de proyecto
- Supervisor regional
- Gerencia
- Dirección

Las solicitudes de promoción aplican para un sólo nivel, es decir, que de ser necesario se efectúan promociones a puestos intermedios, en los que se debe cumplir el período de prueba de 3 meses, antes de realizar el siguiente cambio para ascender al puesto y/o nivel final.

2.4 Política de Aguinaldo

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. establece que adicional a lo establecido en la Ley Federal de trabajo otorga a partir del segundo año cumplido, dos días más de aguinaldo sucesivamente hasta llegar al año 15, posteriormente dos días adicionales por cada 5 años de antigüedad, tal y como se señala:

Años cumplidos al pago del aguinaldo	Prestación en días	Prestación + días por Ley (Total de Aguinaldo)
1	0	15
2	4	19
3	2	21
4	2	23
5	2	25
6	2	27
7	2	29
8	2	31
9	2	33
10	2	35
11	2	37
12	2	39
13	2	41
14	2	43
15	2	45
16 al 20	2	47
21 al 25	2	49

2.5 Política Nomina HDMC

- La jornada laboral es de la siguiente manera: 1er turno de 6:00 a 16:00 y segundo turno de 15:30 a 00:30.
- Debe firmar diario listas de asistencia para el pago correcto de su nómina.
- Las listas de asistencia deben estar en formato de 24 horas.
- Si en la semana hay incidencias como permisos sin goce, incapacidades y faltas el pago será proporcional a lo trabajado.
- El primer turno debe cumplir mínimo 48 horas para pago completo, en caso de excederlas, a partir de la hora 49 se tomará como hora adicional.
- El segundo turno debe cumplir mínimo 45 horas para pago completo, en caso de excederlas, o sea a partir de la hora 46 se tomará como hora adicional.
- Cuando no hay actividad en HDMC se asignarán a otro proyecto y/o capacitación tomando en cuenta el criterio del punto 4.
- En caso de no haber actividad en HDMC y sea asignado a otro proyecto se contabilizarán todas las horas como si se realizaran en HDMC, con los mismos criterios de los puntos 5 y 6.

2.6 Política de Descuentos

Los descuentos de nómina se realizan por determinación de los lineamientos de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. sobre daño, pérdida o negligencia sobre un bien material o inmaterial y no por alguna persona en específico, de la siguiente manera:

- Daño o pérdida de equipo telefónico, se realizará el descuento máximo de \$ 500.00, hasta cubrir el importe total del mismo; en caso de baja de personal se realiza en una solo exhibición.
- Daño o pérdida total de unidad de transporte, se realizará el descuento máximo de \$ 500.00, siempre y cuando el tiempo de recuperación no exceda de los 4 meses, ya que en ese supuesto se ajustará el importe hasta cubrir el importe total del mismo; en caso de baja de personal se realiza en una solo exhibición.
- Gastos no comprobados, se realiza el descuento máximo en una solo exhibición o se realiza el ajuste en la nómina hasta recuperarlo.
- Las botas se realiza el descuento en dos pagos de forma general, en el caso del personal que no sea Inspector y que tenga un año de antigüedad las botas que soliciten, la empresa les otorga máximo \$400.00 de descuento en el costo de las botas.

2.7 Política de Lista de Asistencia Diaria

- Se envían todos los días a más tardar a las 10:30 a.m. en el formato digital por medio de correo electrónico.

- Deben tener nombres completos, empezando por el apellido.
- El horario debe estar en formato de 24 horas y legible.
- No debe haber espacios en blanco.

2.8 Política de Lista de Asistencia Semanal

- Las listas de asistencia semanales se envían los días lunes o siguiente día hábil a más tardar a las 10:00 a.m.
- El horario debe estar en formato de 24 horas.
- Las listas deben ser enviadas por la persona indicada (Supervisor Regional de Sorteo, o en caso de no haber en la región, Supervisor de Proyecto o Líder de Sorteo).
- Deben venir debidamente llenos todos los campos de las listas de asistencia.

2.9 Política de Bajas

- Cuando el personal tenga dos días consecutivo sin presentarse a laborar sin justificación y sin poderlos contactar se tramitará la baja con fecha del día siguiente al último día trabajado.
- En el caso de ser un trabajador que termino su incapacidad y no se ha presentado a laborar se le hará seguimiento y al cuarto día de no tener contacto o justificante se tramita baja.
- En caso de ser un trabajador que al momento de hacer seguimiento (a) mencione una posible incapacidad y al cuarto día de no tener contacto y sin justificante, se tramita baja.
- En caso de baja de personal operativo, avisar a jefe directo por correo.

2.10 Política de Incidencias

- Los formatos de incidencia deben ser solicitados y entregados con anticipación y estos justifican vacaciones, permiso con goce y permisos sin goce.
- Las vacaciones se solicitarán y firmarán una semana previa a tomarlas, con autorización de su jefe directo, con anticipación a la solicitud.
- A todo el personal si requieren tomar vacaciones deberán informar por correo a su jefe directo del plan de capacitación hecho por lo menos 15 días antes y efectivamente realizado, para lo cual deberán dejar el nombre completo y teléfono, de la persona que asumirá las funciones por el periodo de vacaciones.
- Durante las semanas de paro programadas en las plantas que son a mediados y finales de año, se tomaran vacaciones como primera opción.
- En el caso de que la planta no lleve a cabo el paro programado, las vacaciones se anularan y se tomara en cuenta los horarios trabajados, salvo que acuerden con su jefe directo hacer efectivas las vacaciones, siempre y cuando no se vea afectado, ningún proceso de la operación.

- El jefe directo determinará las acciones necesarias para la difusión de las necesidades y como se afrontarán en el período de ausencia.
- Con la firma del formato de vacaciones por el personal autorizado, se entiende el cumplimiento de los puntos anteriores y en caso de incumplimiento quedará como responsable el jefe directo.

3 Ejecución del Servicio

3.1 Política de Garantía

Los siguientes servicios no incluyen garantías por ser de manejo, supervisión e instrucción normalmente del cliente, el tipo de servicio se da de alta en la Apertura de Servicio:

- Servicio especializado
- Residencias en planta
- Servicios de logística y traspaleos
- Servicios de montacarguista
- Re-trabajo**
- Otros

** servicio de Re-Trabajo NO incluye garantías ya que originalmente la pieza es NG, QUALITY BOLCA S.A de C.V. solo intenta recuperar el mayor número de piezas para beneficio del cliente.

Información de entrada para solicitar una garantía a QUALITY BOLCA S.A de C.V.:

- Pieza fugada con incidente visible (puede ser en físico o fotografía)
- Foto de la etiqueta de liberación de QUALITY BOLCA S.A de C.V.
- Foto del serial o lote de la caja afectada
- Foto de la marca de garantía (cuando aplique)

De no enviar la información arriba solicitada QUALITY BOLCA S.A de C.V. no aceptara cargos por garantía o re inspecciones de material, así mismos costos que se generen.

Para hacer valida la garantía en QUALITY BOLCA S.A de C.V. el número de piezas fugadas debe representar un porcentaje igual o mayor al 0.27% del lote cotizado, trabajando con una eficiencia del 99.73%.

Zonas de cobertura para las garantías

- QUALITY BOLCA S.A de C.V. cubrirá la garantía de acuerdo al área donde este la afectación del material, la metodología seria de la siguiente manera:
 1. Plantas, estados o regiones con presencia de QUALITY BOLCA S.A de C.V. aplica re inspección de material al 100%

3.2 Política de Personal

Debido a la alta incidencia de personal contratado por nuestros clientes mientras se encuentran desempeñando labores con nosotros, QUALITY BOLCA S.A de C.V penalizara a aquellos clientes que contraten directamente al personal que se encuentra laborando de manera vigente con nosotros con 3 meses de sueldo de la persona contratada, esto con el objetivo de subsanar los costos de contratación y capacitación de nuevo personal.

4 Gestión de Infraestructura

4.1 Política de Equipo de Protección Personal

- En caso de extravío se realizará el descuento vía nómina de acuerdo al costo que tenga el equipo.
- Cuando se trate de equipo especial (entiéndase como especial lo que no incluye el kit básico), debe solicitarse con anticipación, de lo contrario se exponen a la existencia.
- Cualquier entrega debe estar respaldada con el vale de equipo de protección y pagaré.
- Cuando el personal sea baja, deberá exigirse la devolución del equipo de protección personal que le fue entregado, sin excepción.
- En caso de una necesidad especial, se debe comunicar con el departamento de Capital Humano

4.2 Política para el Uso de Vehículo

4.2.1 Responsabilidades

QUALITY BOLCA S.A DE C.V y el usuario del vehículo automotor están obligados a:

- Cumplir las leyes y reglamentos de transito vigentes dentro del territorio nacional.
- Contar con la documentación vigente aplicable (licencia de conducir, tarjeta de circulación, póliza de seguro, revista mecánica, permiso para servicio especial de transporte, tarjetón vehicular) emitida por la autoridad correspondiente.

Nota: cualquier desacato a esta instrucción oficial, será considerada una falta grave dentro de la empresa y en esa proporción se considerará la sanción y/o penalización correspondiente.

- Si se presenta un accidente y/o incidente vial, llamar a la aseguradora
Excepciones en las cuales el seguro no cubre los siniestros y/o daños.

1. Violación a las leyes y reglamentos de tránsito (exceso de velocidad, tránsito en vialidades prohibidas, exceso de carga y/o personas)
 2. Conducción imprudente (estar bajo la influencia de alcohol y/o drogas, conducción temeraria o negligente).
 3. Negligencia del usuario (Denuncia a destiempo de cualquier percance, daños de manera intencional, alterar los hechos de un siniestro, retirarse del lugar y/o momento del accidente, falsificación de documentación).
- Respetar y ejecutar los protocolos de la aseguradora establecidos para siniestro.

4.2.1.1 Responsabilidades adicionales del usuario

- Enviar el formato, Check list de mantenimiento autónomo de vehículos QB-FR-A-16-02, al departamento de logística los días viernes de forma semanal (por correo electrónico, WhatsApp, o cualquier medio electrónico) con el asunto Check list, asegurándose de recibir confirmación de recibido.
1. En caso de asignación y/o cambio de unidad, realizar dicho formato, reportando cualquier daño o anomalía detectada, con el fin de evitar sanción administrativa.
 2. Los daños físicos/estéticos que no sean producto de un accidente y/o incidente vial, se deben reportar lo más pronto posible en el formato, Check list de mantenimiento autónomo de vehículos QB-FR-A-16-02, o de considerarse necesario, por cualquier medio electrónico (procurando tener evidencia de los hechos).
- Siempre tener acceso a la póliza y la tarjeta de circulación (revisar que se encuentren actualizadas y vigentes).
- En caso de cambio de usuario, es responsabilidad de quien entrega la unidad, asegurarse de que la persona que recibe el vehículo cuente con la documentación necesaria vigente.

4.2.2 Sanciones

- En caso de que el usuario del vehículo automotor no envíe de forma semanal el formato, Check list de mantenimiento autónomo de vehículos QB-FR-A-16-02, se tomarán las siguientes medidas:
1. Después de una semana de no enviar dicho formato, se hará amonestación verbal por parte del departamento de logística.
 2. Si en dos semanas persiste el incumplimiento de entrega, se hace una amonestación escrita (por correo electrónico, WhatsApp, o cualquier medio electrónico) por parte del departamento de logística.

- En caso de un mal uso o diferente para el cuál fue asignado el vehículo automotor, se realizarán las sanciones administrativas necesarias establecidas en el reglamento interior de trabajo.

4.2.3 Penalizaciones

- En caso de que el usuario del vehículo automotor no envíe el formato, Check list de mantenimiento autónomo de vehículos QB-FR-A-16-02 en un periodo de tres semanas seguidas se levantará acta administrativa.
- Los daños físicos/estéticos que no sean reportados del vehículo automotor, se tomarán en cuenta en base al último formato recibido (Check list de mantenimiento autónomo de vehículos QB-FR-A-16-02) determinando el monto y el descuento aplicable correspondiente.

5 Sistema de Gestión de Calidad

5.1 Política ante no conformidad

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. establece y mantiene documentado este procedimiento para implementar acciones correctivas ante la presencia de problemas de calidad, quejas y/o incumplimiento de los requisitos de cliente. QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. implementa la metodología 8D's, también conocida como 8 dimensiones u 8 disciplinas, como método de análisis y resolución de problemas mediante el **Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01**.

5.2 Política de uso de equipos de medición

Con el objetivo de garantizar la confianza en la validez de los resultados de nuestras mediciones es importante recordar las directrices y buenas prácticas relacionadas con el uso de los equipos de medición.

A continuación, se presentan las principales políticas para solicitud, uso y mantenimiento:

- Utilizar los equipos únicamente para los fines para los que fueron diseñados y asegurarse de seguir las instrucciones operativas detalladas de acuerdo a lo establecido en la HOE.
- Confirmar el equipo antes de su uso para detectar posibles daños o anomalías y reportar de inmediato al SGC. No utilizar equipos que presenten fallas evidentes.
- Resguardar el equipo cuándo este bajo su responsabilidad para protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado.

- Al solicitar equipo de medición al SGC adjuntar la apertura de servicio y HOE en la cual se haga mención del requerimiento de uso de equipo de medición para llevar a cabo la operación, caso contrario no se proporcionará el equipo.
- Una vez que el servicio para el que se solicitó el equipo de medición haya finalizado, se dará un tiempo determinado de 2 meses para que se envíe a oficina matriz Aguascalientes si ya no se está usando en servicio, esto para su resguardo y verificación para determinar su estado.
- Enviar el equipo a oficina matriz Aguascalientes cuando sea solicitado por el SGC en tiempo y forma cuando sea solicitado por parte del SGC para que se pueda llevar a cabo la verificación correspondiente. (Al envío del 3er recordatorio se pasará a descuento el equipo de medición), ya que estos deben ser verificados periódicamente conforme al programa de calibración establecido.

El objetivo específico de la verificación de los equipos de medición es el cumplimiento de lo establecido en el SGC de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. Agradecemos su atención y colaboración para mantener nuestros estándares operativos en el más alto nivel.

Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
00	27-01-2023	Emisión del documento	Nancy Reyes
01	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes
02	17-07-2023	Cambio políticas de listas de asistencia.	Josafat Sanchez
03	08-02-2024	Se modifico la codificación del QB-DI-A-03 Reglamento Interior de Trabajo	Daniel Morones
04	23-08-2024	Se agrega lo siguiente: Proceso de Sistema de Gestión de calidad I. Política de uso de equipos de medición	Paulina Juárez
05	25-09-2024	Se agrega índice con formato El título "No conformidad y acción correctiva" se elimina. La "Política ante no conformidad" se reubica bajo el título "sistema de gestión de calidad". La "política para el uso del vehículo" se reestructura con los siguientes apartados: Responsabilidades, Sanciones y Penalizaciones	Ana Rodriguez