

1. Objetivo:

Disponer de las herramientas estratégicas que permitan a QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. retener a los colaboradores, ofrecer un entorno de trabajo positivo gestionando el conocimiento, comunicación y concientización de los colaboradores.

2. Alcance:

Motivar, promover la comunicación, promoción, evaluación de desempeño de colaboradores incluyendo la determinación, evaluación y comunicación de políticas y objetivos de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. impulsando la permanencia y el crecimiento dentro la organización.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Organigrama: Es la representación gráfica de la organización de la empresa o gerencia de que se trate, autorizada por persona facultada para ello y que muestra las áreas, puestos y niveles jerárquicos vigentes.

Nivel jerárquico: Se refiere al rango de autoridad del puesto en el organigrama de la empresa.

Tabulador de sueldos: Son los documentos de carácter confidencial presentados por dirección de capital humano y por rangos que muestra las cifras en pesos que por sueldo mensual paga QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. a su personal. Considerando sueldo mensual mínimo y máximo por nivel jerárquico.

Promoción: Se refiere a los cambios de puesto y nivel previstos en el organigrama, los cambios en cuestión se citan como un aliciente u objetivo o meta a lograr por el personal de la empresa.

Matriz de competencia: Es una representación visual del talento de los trabajadores que toma en consideración, asimismo, los objetivos de la empresa y las necesidades de los equipos.

Postulante: Persona que aspira a una promoción de puesto.

Conocimiento: Facultad del ser humano para comprender por medio de la razón, la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimiento y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Comunicación: Acción de comunicar o comunicarse, transmisión de señales mediante un código común al emisor y receptor.

Desempeño: Resultado medible, se puede relacionar con el logro de los objetivos y con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas y organizaciones.

Satisfacción cliente: Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus expectativas.

4. Responsabilidades:

Dirección de gestión de capital humano:

- Autorizar el tabulador de salarios de administrativos que estará vigente dentro de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.
- Autorizar el presupuesto de bonos de desempeño y para los eventos de motivación.

Dirección de Sorteo:

- Autorizar el tabulador de salarios de personal operativo que estará vigente dentro QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Responsables de departamento:

- Promover el conocimiento dentro del equipo multidisciplinario del proceso.
- Determinar y comunicar las políticas.
- Determinar las comunicaciones internas y externas.

Jefe de gestión de capital humano:

- Determinar el tabulador de salarios.
- Proporcionar las herramientas para que cada jefe inmediato motive a su personal directo.
- Analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño.
- Analizar los resultados de los eventos de motivación.

Analista de Gestión de capital humano:

- Ver que se determinen y tomen acciones de las evaluaciones de desempeño.
- Ver que se determinen y se lleven a cabo los eventos de motivación.

Jefe inmediato:

- Motivar al personal a su cargo a lograr los objetivos de la calidad, realizar mejoras continuas y crear un entorno que promueva la innovación.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo.
- Determinar y promover la comunicación dentro de las personas a su cargo.

5. Documentos de referencia:

Manual de políticas QB	QB-MI-A-09
Promoción del personal	QB-IT-A-10
Mapa de conocimiento	QB-MI-A-13
Matriz de competencia mínima requerida para el puesto	QB-MI-A-06
Matriz Interacción del proceso Gestión de Capital Humano	QB-MI-A-19
Aplicación de encuesta de satisfacción laboral	QB-IT-A-11

6. Procedimiento:

6.1. Determinar, evaluar y comunicar políticas y objetivos.

Responsables de departamento:

- Determinar y comunicar las políticas que serán necesarias establecer dentro de sus procesos y/o áreas de trabajo.
- Las políticas son comunicadas a través de difusiones y/o capacitaciones a los directamente involucrados.

Direcciones correspondientes:

- Revisar y autorizar las políticas incluyendo sus cambios.

Algunos ejemplos de las políticas son:

- Política Administración QB
- Política Operación Sorteo QB
- Política de Capital Humano QB.

Las políticas quedan documentadas en el QB-MI-A-09 Manual de Políticas QB.

6.2. Gestión del Conocimiento

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios estos conocimientos son determinados por proceso a través del dueño de cada proceso y documentados en el QB-MI-A-13 Mapa de conocimiento.

Los principales documentos/registros donde se determinan el conocimiento están en:

- QB-MI-A-06 Matriz de competencia mínima requerida por el puesto (Sección experiencia y formación)
- Leyes (LFT, etc.)
- Normas legales y reglamentarios (NOM's, etc.)
- Información documentada dentro de la estructura del SGC (manuales, tutoriales, procedimientos, instrucciones de trabajo, HOE, ayudas visuales)
- Lecciones aprendidas, bases de datos.
- Sistemas informáticos Software (OneDrive)

Para el caso de los conocimientos y experiencias no documentadas tales como: buenas prácticas, lecciones aprendidas de fracasos, lecciones de éxito, mejoras en los procesos, etc. El responsable de departamento realizará sesiones periódicas con el personal involucrado preferentemente de manera mensual para que de manera vivencial se expongan y retroalimenten los nuevos conocimientos entre el grupo de trabajo.

Con el propósito de preservar estos conocimientos se documentará esta información a través de cualquier medio que se considere pertinente como minutas, video, audio y con ello abordar de manera adecuada una nueva necesidad y/o tendencia cambiante.

Estos conocimientos se mantienen por los responsables de la documentación de la estructura y se ponen a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, QUALITY BOLCA S.A. DE C.V considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

6.3. Administración de la comunicación

Responsable de departamento: Determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes a su sistema de gestión de la calidad y a la operación de su proceso, a través de la matriz de comunicación anexa en las interacciones de cada uno de los procesos, en la cual son definidas de manera puntual: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica considerando las siguientes entradas como mínimo:

- Misión, Visión, Valores.
- Requerimientos a los proveedores.
- Comunicación con el cliente.
- Requerimientos del producto, legales, regulatorios incluyendo servicios posteriores a la entrega como garantías.
- Controles operacionales.
- Políticas internas (calidad).
- Objetivos del sistema.
- Normas/Procedimientos.
- Cambios Estructura organizacional.
- Curvas compensación.
- Requerimientos legales y regulatorios.
- Requerimientos de cliente en materia ambiental.
- Reclamos de calidad.
- Evaluación de desempeño.
- Requerimiento de cotización RFQ.
- Negociación comercial.
- Requerimientos de entregas.
- Facturación.

Los canales de comunicación interna normalmente utilizados en QUALITY BOLCA S.A. DE C.V son:

- Tableros informativos
- Pantallas
- Grupos WhatsApp
- Correo electrónico.
- Juntas.
- Gafete
- Trípticos, Fluye
- Teléfonos/Radios
- Redes sociales.
- Buzón digital.

Los canales de comunicación externa normalmente utilizados en QUALITY BOLCA S.A. DE C.V son:

- Página web.
- Redes sociales: Instagram, Facebook, LN.
- Juntas.
- Presentaciones.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Grupos especializados.

Adicionalmente se realizan juntas o reuniones periódicas entre el personal y las direcciones con el fin de tratar y dar solución a las inquietudes o dudas relacionadas con el servicio. Dichas reuniones tienen como objeto mejorar la comunicación entre los colaboradores considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

De igual manera se cuenta con teléfonos fijos, móviles, radios e Internet para facilitar y hacer más eficaz la comunicación entre el personal.

6.4. Evaluación de desempeño de los colaboradores

Responsable del departamento:

- De los puestos de supervisores regionales, jefes, analistas y auxiliares, planear y determinar en base a los indicadores de proceso y objetivos de calidad, los indicadores por puesto de colaboradores a su cargo dejando esto documentado en el formato QB-FR-A-18-01 Evaluación de Desempeño.

Responsable del departamento:

- Dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores por puesto con los colaboradores a través reuniones periódicas.

Analista de Gestión de Capital Humano:

- Asegurar la aplicación semestral y recopilar los resultados de la QB-FR-A-18-01 Evaluación de Desempeño de todo el personal de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Dentro de la evaluación de desempeño se consideran los Kpi's definidos por el jefe directo de cada área.

Jefe inmediato:

- Aplicar la evaluación de desempeño a todos los colaboradores a través del completo y correcto llenado de la QB-FR-A-18-01 Evaluación de Desempeño, involucrando al encargado del departamento y proporcionando el resultado a través de entrevistas informando la calificación obtenida en su evaluación de desempeño, reconociendo sus principales áreas de oportunidad para mejorar sus resultados; así mismo, solicita al trabajador firme de enterado.

Jefe de gestión de capital humano:

- Analizar la información resultado de la evaluación de desempeño y de ser necesario, definir las acciones correctivas a tomar en el formato QB-FI-A-34 Gap Análisis, en conjunto con él encargado del departamento.

6.5. Evaluación satisfacción de colaboradores

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V lleva a cabo la evaluación de la satisfacción de colaboradores considerando elementos como sueldos, salarios, prestaciones, servicios, ambiente de trabajo y otros en base a lo establecido en la instrucción QB-IT-A-11 Aplicación de encuesta de Satisfacción Laboral.

6.6. Administración de la motivación, promoción de colaboradores

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V motiva a los colaboradores a:

Procedimiento Retención de talento

- Mejorar el desempeño de su trabajo
- Lograr los objetivos
- Contribuir a hacer mejoras.
- Integración entre colaboradores
- Permanecer en el trabajo

Jefe de gestión de capital humano: Determinar las estrategias para motivar al personal los cuales se basan sin limitarse a:

- Motivaciones salario emocional
 - Reto Nutricional
 - Imagen organizacional
 - Uniformes
- Motivación en infraestructura
 - Casas (seguras, ubicación)
 - Áreas de juego
 - Mobiliario y equipo (ergonomía)
- Motivación en desarrollo-formación
 - Terminar la primaria, secundaria, preparatoria, carrera profesional.
 - Cursos, diplomados, maestrías

Algunos eventos para lograr la motivación en el corporativo y en las regiones según se determine son:

EVENTO	CUANDO	APLICA
Empleado del mes.	Primeros 7 días de cada mes.	Colaboradores de HONDA, siempre y cuando se pueda evaluar todo el mes.
Día de Reyes	6 de enero o día hábil anterior.	Colaboradores de oficina matriz.
Día de la Candelaria	2 de febrero o día hábil anterior.	Colaboradores de oficina matriz.
Día del niño	30 de abril o día hábil anterior.	Colaboradores que tenga una antigüedad mínimo 6 meses y sus hijos tengan entre 6-12 años de edad.
Día de las Madres	10 de mayo o día hábil anterior.	Colaboradores que sea mamá y tenga una antigüedad mínimo 6 meses.
Día del Padre	Más tardar tercer viernes de junio.	Colaboradores que sea papá y tenga una antigüedad mínimo 6 meses.
Tarde mexicana	1 de septiembre o día hábil anterior.	Colaboradores de oficina matriz.
Día de muertos	02 de noviembre o día hábil anterior.	Colaboradores de oficina matriz.
Posadas sorteo	Cuando el calendario operativo lo permita.	Colaboradores de la región.
Posada oficina matriz	A más tardar el segundo viernes del mes de diciembre	Colaboradores de oficina matriz
Reconocimiento de permanencia.	A más tardar el tercer viernes del mes de marzo	Colaboradores de oficina matriz
Reconocimiento de mejora continua.		Colaboradores de oficina matriz

Analista de Gestión de Capital Humano:

- Planear y asegurar que se lleven a cabo las estrategias de motivación descritas anteriormente.

Analista de Gestión de Capital Humano:

- Aplicar la encuesta de satisfacción del evento FR-A-18-02 por muestreo (Min. 20% de los colaboradores participantes).

Jefe de gestión de capital humano:

- Compilar y analizar la información resultado de las encuestas y definir las acciones correctivas a tomar QB-FI-A-34 Gap Análisis, en conjunto con el encargado del departamento.

Jefe de gestión de capital humano:

- Determinar en el mes de octubre de cada año el presupuesto para los eventos de motivación.

Dirección de gestión de capital humano:

- Autorizar el presupuesto para los eventos de motivación.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V lleva a cabo la evaluación promociones de colaboradores como un elemento relevante de la motivación cuando existen vacantes en base a lo establecido en ver QB-IT-A-10 Instrucción de promoción del personal.

7. Registros asociados

Evaluación de desempeño
Encuesta de satisfacción del evento
Gap Análisis

QB-FR-A-18-01
QB-FR-A-18-02
QB-FI-A-34

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
00	21-04-2023	Por re ingeniería del SGC se emite documento.	Enrique Valdez
01	01-07-2023	Por revisión del sistema.	Josafat Eduardo Sanchez Lopez