GRUPO SOLVEN

Todo es Posible!

Yo soy

SOLVER

La cultura organizacional de Grupo Solven: quiénes somos, cómo actuamos y qué nos comprometemos a sostener.

SOLVER

CULTURA · CÓDIGO · ACTITUD · COMPROMISO

Este libro habla de ti

Si eres parte de Grupo Solven, este libro es tuyo. Aquí está escrita nuestra identidad completa: **qué significa ser un SOLVER**, la cultura que practicamos, el código que nos ordena, la actitud que perseguimos y lo que la organización se compromete a sostener contigo.

No es un manual para guardar en un cajón ni un póster para la pared. Es corto a propósito:

> ***La cultura no se memoriza, se practica — todos los días, en cada turno, con cada persona.***

Léelo completo una vez. Vuelve a él cuando lo necesites. Y cuando alguien pregunte qué es un SOLVER, ya sabes dónde está la respuesta.

— Grupo Solven

Qué es un SOLVER

El término **SOLVER** define a quienes forman parte de Grupo Solven: personas que **piensan, actúan y viven** conforme a los principios de nuestra identidad organizacional.

Un SOLVER es más que un colaborador: es un **agente de cambio**, un portador de la filosofía y la conducta que distinguen a las empresas de Grupo Solven.

Ser un SOLVER es mucho más que tener un empleo: es asumir una identidad basada en la **responsabilidad**, la **mejora continua** y el **compromiso con un propósito colectivo**.

UN SOLVER COMPLETO — EL ÍNDICE DE ESTE LIBRO

01 **Vive la cultura organizacional** pág. 04
Las cinco conductas alrededor de la Misión y la Visión.

02 **Actúa conforme al código de conducta** pág. 10
Diez reglas de "Yo soy solución".

03 **Se ubica en el nivel 5 de la escala de actitud** pág. 11
Lidera, inspira y crea sistemas.

04 **Hace valer la declaratoria Humano a Humano** pág. 13
El compromiso de la organización contigo.

Todo gira alrededor de la Misión y la Visión



FIG. 1 · EL ESQUEMA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Las cinco conductas alimentan la Misión y la Visión; de ellas nacen el trabajo en equipo, la velocidad y la satisfacción laboral. Todo se sostiene sobre el aprendizaje continuo y se cimenta en dos valores — inclusión y alineación — y en una ética: **hacerse cargo. Yo soy solución.**

01 Escuchar generosamente

Buscar entender de verdad antes de responder o decidir.

Escuchar generosamente es dejar de esperar tu turno para hablar y dedicarte a comprender lo que la otra persona realmente quiere decir. Es preguntar en vez de suponer, tomar en cuenta puntos de vista distintos al tuyo y dejar que lo que escuchas cambie tu decisión cuando tiene que cambiarla. Cuando alguien escucha así, la gente se siente incluida, las decisiones salen mejor informadas y el equipo se alinea de verdad.

Cómo se ve

- ✓ Deja terminar a la otra persona sin interrumpir ni adelantar la respuesta.
- ✓ Hace preguntas para entender antes de opinar o decidir.
- ✓ Repite con sus palabras lo que entendió, para confirmar que entendió bien.

No significa

- ✕ Quedarse callado esperando tu turno para hablar.
- ✕ Decir “sí” a todo para evitar el conflicto.

> **EJEMPLO DE RECONOCIMIENTO**
>
> *Reconozco a Ana porque, antes de cerrar la ruta del día, se detuvo a escuchar al equipo de piso sobre lo que no funcionaba en la carga de materiales del camión; ajustó la distribución con lo que escuchó y evitó un retraso que ya veníamos arrastrando.*

02 Hablar directo

Decir lo que hay que decir, claro y a tiempo, a la persona correcta.

Hablar directo es poner las cosas sobre la mesa de forma clara, oportuna y respetuosa, con la persona que sí puede hacer algo al respecto. Es avisar de un riesgo cuando todavía se puede corregir, no cuando ya estalló, y dar retroalimentación de frente en lugar de comentarla por los pasillos. Cuando alguien habla así, hay congruencia y transparencia: la gente sabe a qué atenerse y los problemas se resuelven antes de crecer.

Cómo se ve

- ✓ Avisa de un riesgo o un problema mientras todavía hay tiempo de actuar.
- ✓ Da la retroalimentación de frente a la persona, no a sus espaldas.
- ✓ Dice las cosas con claridad, sin rodeos que dejen dudas.

No significa

- ✕ Ser grosero ni usar la honestidad como excusa para lastimar.
- ✕ Ventilar el problema en el chat general en vez de con quien corresponde.

> **EJEMPLO DE RECONOCIMIENTO**
>
> *Reconozco a Luis porque avisó tres días antes de que faltara material de limpieza para el contrato del corporativo; lo dijo claro y a quien correspondía, así se surtió a tiempo y no se frenó el servicio.*

03 Estar para los demás

Apoyar de verdad cuando alguien está bloqueado o cargado, sin buscar el crédito.

Estar para los demás es dejar de mirar solo tu tarea y echar la mano cuando ves a un compañero atorado o sobrecargado. Es ofrecer ayuda antes de que te la pidan, quedarte cuando hace falta y no colgarte una medalla por lo que se logró en equipo. Aquí la prioridad es clara: primero la misión, luego el equipo, luego uno mismo. Cuando alguien vive esto, la colaboración deja de ser un discurso y se vuelve la forma normal de trabajar.

Cómo se ve

- ✓ Ofrece ayuda cuando ve a alguien bloqueado, sin esperar a que se la pidan.
- ✓ Comparte lo que sabe para que el otro avance más rápido.
- ✓ Da el crédito a quien hizo el trabajo, no se lo apropia.

No significa

- ✗ Hacerle el trabajo a alguien que no está poniendo de su parte.
- ✗ Ayudar para después cobrarlo o quedarte con el mérito.

> **EJEMPLO DE RECONOCIMIENTO**
>
> *Reconozco a Carla porque, viendo que el turno de la noche iba retrasado con el pulido de pisos, se quedó a apoyar sin que nadie se lo pidiera y dejó que el equipo se llevara el reconocimiento de la entrega a tiempo.*

04 Honrar compromisos

Comprometerse con responsabilidad, cumplir y hacerse cargo de lo que pase.

Honrar compromisos empieza antes de decir que sí: es no aceptar algo que sabes que no vas a poder cumplir. Y una vez que te comprometes, es cumplir, y si algo se complica, hacerte cargo del riesgo en vez de buscar culpables o justificaciones. Es responsabilidad total y trabajo bien hecho, no el mínimo para salir del paso. Cuando alguien honra sus compromisos, la palabra vuelve a valer y el equipo puede confiar en lo que se prometió.

Cómo se ve

- ✓ Piensa antes de aceptar y solo se compromete a lo que sí puede cumplir.
- ✓ Cumple lo que dijo en la fecha y forma acordadas.
- ✓ Avisa a tiempo cuando un compromiso está en riesgo y propone cómo resolverlo.

No significa

- ✕ Decir que sí a todo para quedar bien y luego incumplir.
- ✕ Cumplir de mala gana ni entregar cualquier cosa para salir del paso.

> **EJEMPLO DE RECONOCIMIENTO**
>
> *Reconozco a Diego porque, cuando se complicó el mantenimiento mensual programado, no se escondió: avisó de inmediato, reorganizó a su cuadrilla y sacó el servicio completo; se comprometió y respondió de principio a fin.*

05 Apreciar y reconocer

Hacer visible la contribución de otros, de forma específica y sincera.

Apreciar y reconocer es notar lo bueno que hacen los demás y decirlo, con nombre y apellido de lo que pasó. No es un halago genérico ni un "buen trabajo" de relleno: es señalar qué hizo la persona y qué impacto tuvo, para que quede claro por qué importa. Cuando alguien reconoce así, la gente se siente vista, crece la satisfacción y todos entienden qué conductas vale la pena repetir. Es la conducta que sostiene a las otras cuatro.

Cómo se ve

- ✓ Nombra en concreto qué hizo la persona, no un elogio vago.
- ✓ Explica el impacto que tuvo esa contribución.
- ✓ Reconoce en el momento y frente a los demás cuando corresponde.

No significa

- ✕ Repartir halagos genéricos que no dicen nada ("bien hecho" a todo).
- ✕ Reconocer por antigüedad, simpatía o para tener contento a alguien.

> **EJEMPLO DE RECONOCIMIENTO**
>
> *Reconozco a Marisol porque, en la junta de equipo, hizo notar en concreto cómo el ajuste que propuso Pedro en la dosificación de químicos nos ahorró dos horas de reproceso; nombró el impacto y Pedro se fue sabiendo exactamente qué había hecho bien.*

Diez reglas para actuar como SOLVER

01 **Prioridad ordenada**
Misión → Equipo → Individuo.

02 **Congruencia**
No comprometerse a lo que no se puede cumplir.

03 **Responsabilidad total**
No culpo, no niego, no me justifico.

04 **Solución activa**
Resolver, programar o escalar de forma ordenada.

05 **Respuesta ágil**
Responder toda solicitud en menos de 24 horas.

06 **Autonomía**
Agotar recursos antes de pedir ayuda.

07 **Transparencia**
Admitir sin demora cuando algo no se puede hacer.

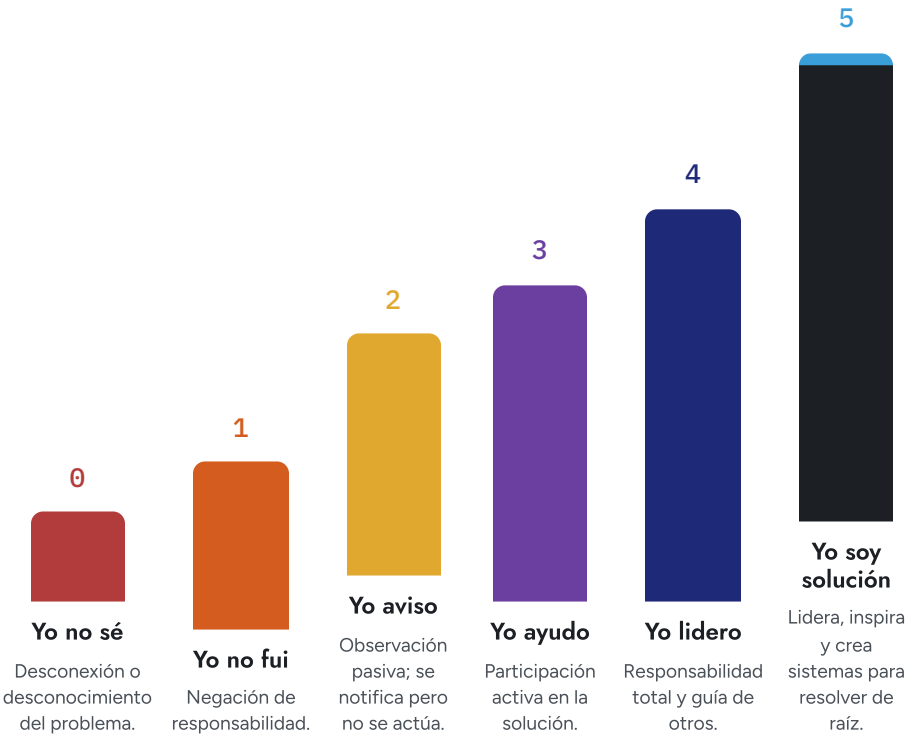
08 **Excelencia**
Ir más allá del mínimo.

09 **Colaboración**
No abandonar a un compañero que necesita apoyo.

10 **Respeto**
Cumplir y hacer cumplir políticas y normas.

El código no negocia: son diez reglas que ordenan cada decisión, de la más chica a la más grande. Cuando una duda no tiene manual, tiene estas diez respuestas.

Del “yo no sé” al “yo soy solución”



YO SOY SOLUCIÓN luz, pasión, trabajo y acción

Un SOLVER se ubica en el **nivel 5**. Nadie vive siempre ahí: la escala no mide personas, mide momentos — y los momentos se pueden elegir.

H A H

HUMANO A HUMANO

El reconocimiento no va en una sola dirección.

Hasta aquí, lo que un SOLVER da. Lo que sigue es lo que Grupo Solven se compromete a sostener con quienes construyen la empresa todos los días.

Productividad con sentido.

Declaratoria

Grupo Solven se compromete a brindar a su personal:

1. **Estabilidad laboral**
   Somos una empresa establecida legalmente desde el año 2006, que cumple con sus obligaciones fiscales y laborales. Y que con tu apoyo nos mantenemos competitivos, brindando el mejor servicio al mejor precio, para ofrecerte un empleo estable. Es nuestro compromiso proporcionarte la capacitación, asesoría y apoyo para que hagas bien tus tareas asignadas.

2. **Lugar de trabajo seguro y saludable**
   Es nuestra obligación proporcionarte el equipo de protección personal necesario y condiciones seguras de trabajo. Tú cuidas de tu integridad haciendo buen uso del mismo y reportando las condiciones inseguras.

3. **Trato equitativo**
   No fomentamos ni toleramos la discriminación en ninguna de sus formas. No permitimos el favoritismo.

4. **Salario y prestaciones competitivas**
   Te informamos por escrito cuáles son tus percepciones totales, para que puedas compararlas contra nuestros competidores directos y en base a esta comparación decidas ser parte de nuestro equipo.

5. **Comunicación e información**
   Si algún punto de esta DECLARATORIA no se cumple, por favor utiliza la LÍNEA DIRECTA para hacerlo de nuestro conocimiento.

GRUPO SOLVEN

Todo es Posible!

LA DEFINICIÓN COMPLETA

Un SOLVER, en cuatro compromisos

CREDENCIAL SOLVER ✦

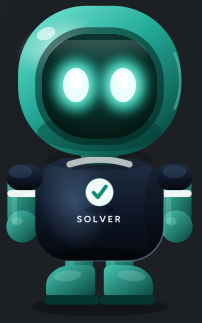
1 **Vive la cultura** pág. 04
Las cinco conductas, todos los días.

2 **Actúa con el código** pág. 10
Las diez reglas, sin excepción.

3 **Nivel 5 de actitud** pág. 11
Lidera, inspira, crea sistemas.

4 **Hace valer la declaratoria** pág. 13
Y la organización responde.

Yo soy SOLVER.



YO SOY SOLUCIÓN

LUZ, PASIÓN, TRABAJO Y ACCIÓN

GRUPO SOLVEN

Todo es Posible!

La cultura organizacional de Grupo Solven · Edición 2026