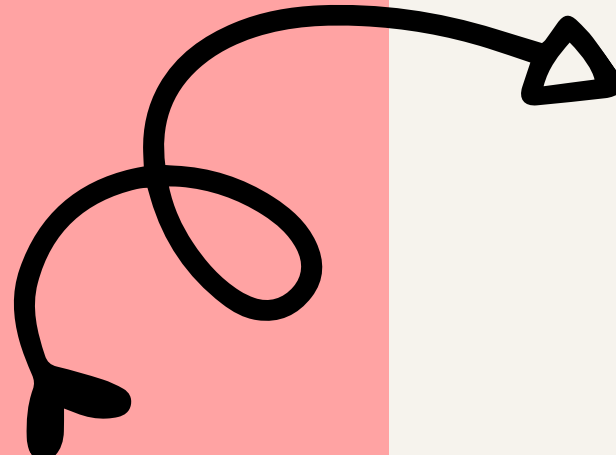


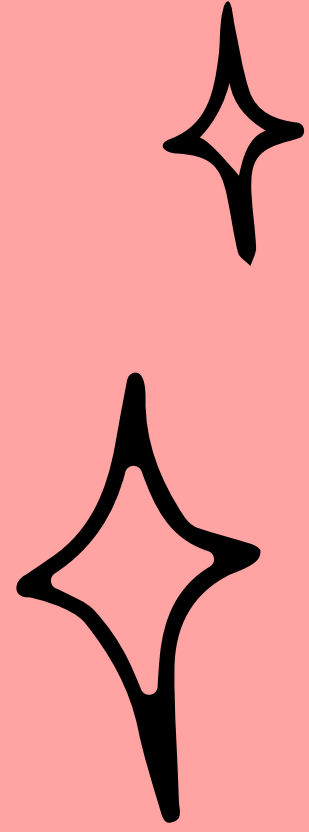
MANUAL DE PROCESOS



Cesar Eduardo Díaz Rodríguez 227016

Gael Enrique Muro Carrillo 229526

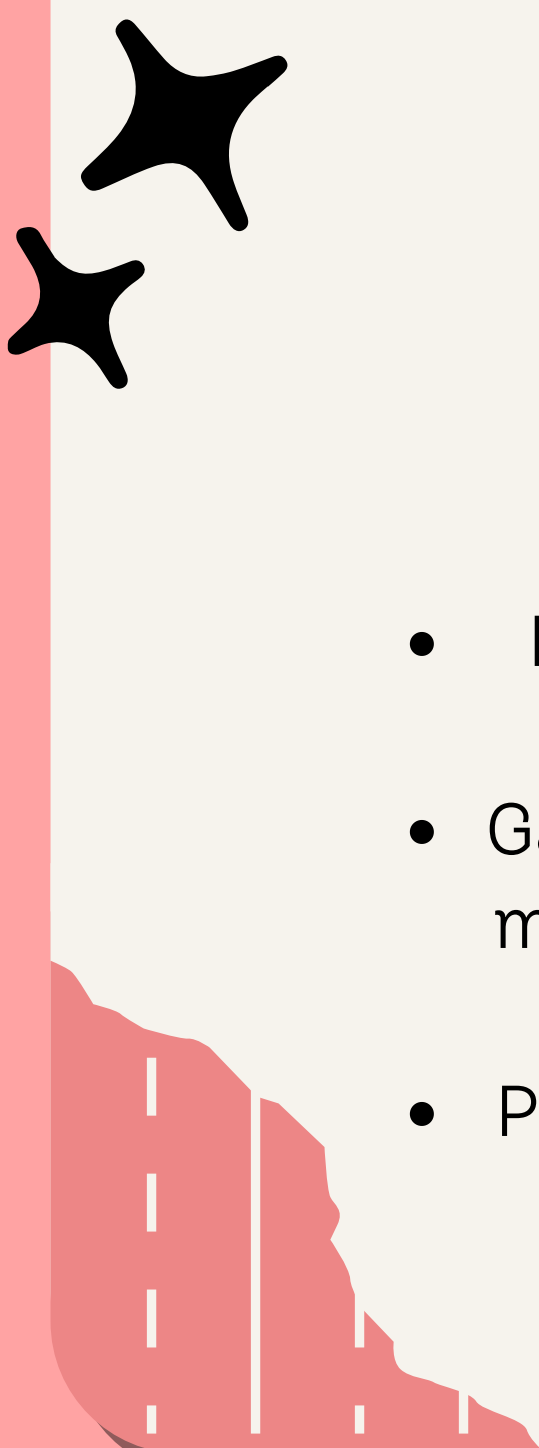
Mitzy Giselle Montillo Cruz 230723





Introducción

Este Manual de Procesos está dirigido a todos los colaboradores y será actualizado para reflejar mejoras o cambios. El fin de este manual es buscar describir cada proceso, sus responsables y resultados esperados, garantizando la eficiencia y calidad en las operaciones.



Objetivos.



- Describir las actividades de cada área y como se relacionan con otras.
- Garantizar que todas las actividades se realicen de manera eficiente y alineada con los objetivos de la organización.
- Proveer una guía clara para nuevos colaboradores y reforzar el conocimiento de los actuales, asegurando la correcta ejecución de tareas.

A pink spiral-bound notebook with a black spiral binding at the top. A large black arrow points from the left towards the center. The title 'Áreas de OXXO' is in a white rounded rectangle. The list of areas is below it. Three black stars are in the bottom right corner.

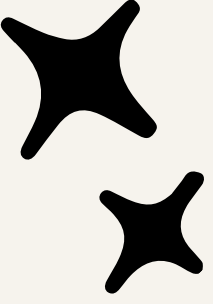
Áreas de OXXO

- Director de Mercadotecnia
- Dirección de Finanzas
- Director de Recursos Humanos
- C.E.O. de OXXO
- Gerente de Tienda



Gerente de Tienda

- Supervisar las operaciones diarias de la tienda.
- Motivar y capacitar al equipo de trabajo para mejorar su desempeño.
- Gestionar el inventario y garantizar la disponibilidad de productos.
- Resolver problemas y quejas de los clientes.

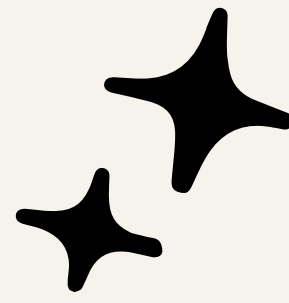


Director de Mercadotecnia

- Desarrollar campañas publicitarias.
- Gestionar las redes sociales de la marca.
- Crear alianzas con proveedores y marcas para diversificar las promociones.
- Diseñar estrategias de merchandising para tener mayores ventas.

C.E.O de OXXO

- Definir la visión y misión de la empresa para guiar su crecimiento.
- Supervisar el desempeño de la empresa.
- Representar a OXXO ante personas interesadas en la empresa.
- Tomar decisiones clave que ayuden a la empresa.



Director de Finanzas

- Administrar los recursos financieros y presupuestos de la empresa.
- Diseñar estrategias para la optimización de costos y la maximización de ingresos.
- Evaluar la rentabilidad de nuevos proyectos de inversión y expansión.
- Gestionar la relación con bancos, inversionistas y otros agentes financieros.

Director de Recursos Humanos



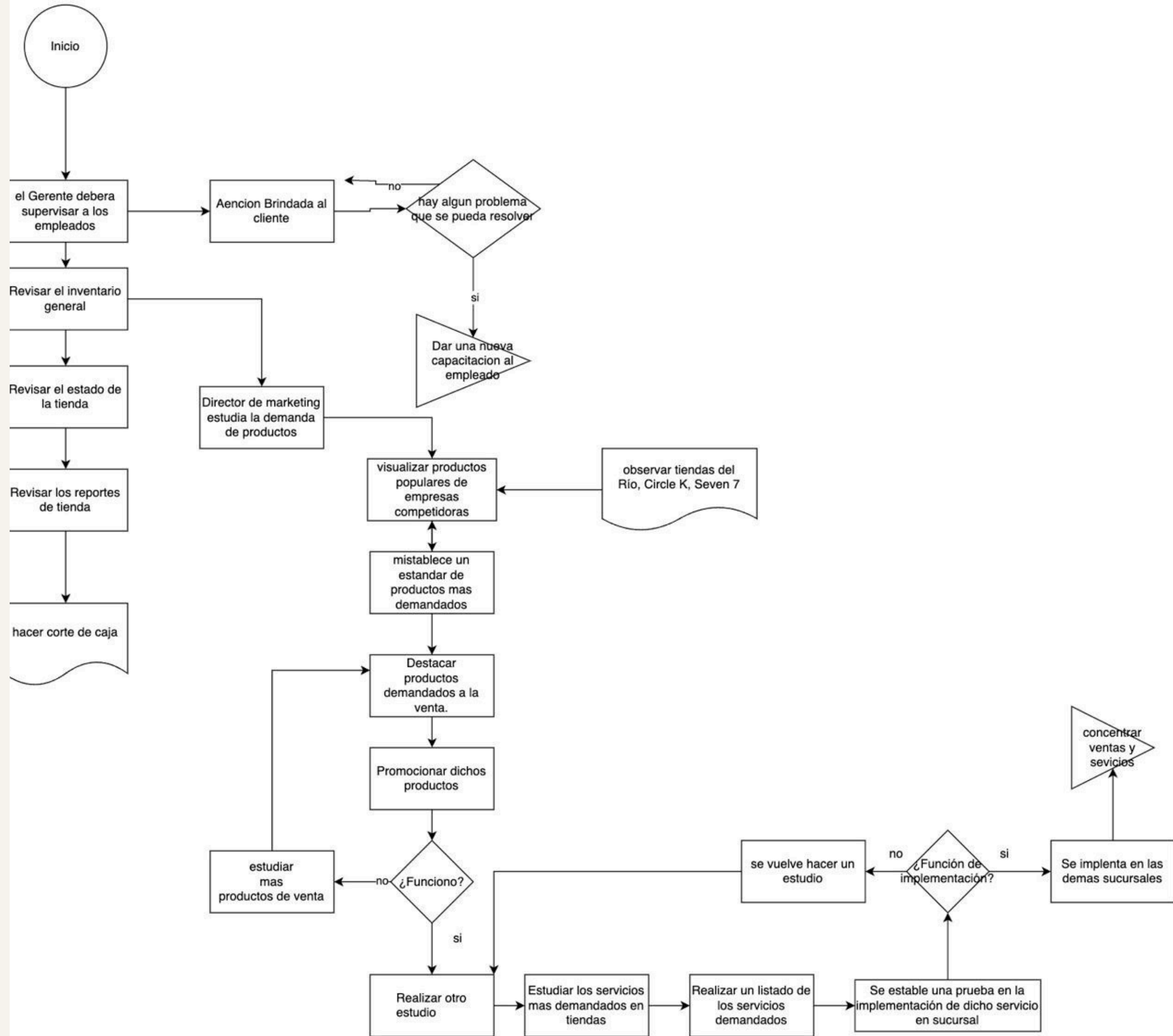
- Implementar programas de capacitación y desarrollo organizacional.
- Fomentar un ambiente laboral positivo, que se alineen con los valores de la empresa.
- Evaluar el desempeño y productividad del personal.
- Diseñar programas de compensación y beneficios para los empleados.

Área	Actividades	Tiempo	Instrumentos	Indicadores de desempeño	Evaluación
C.E.O de OXXO	Supervisar el desempeño de la empresa	60 minutos	Reuniones con miembros de la empresa (directivos, gerentes).	Cumplir con los objetivos y mantenerse rentables.	Evaluación trimestral de desempeño financiero y operativo.
Director de Mercadotecnia	Desarrollar campañas publicitarias.	45 minutos	Estudios de mercado, análisis de tendencias.	Impacto en ventas, lograr el alcance de las campañas.	Análisis de métricas de publicidad y recuperar la inversión.
Director de Finanzas	Diseñar estrategias para la optimización de costos y la maximización de ingresos.	50 minutos	Reportes financieros, análisis de los costos, proyecciones de inversión.	Aumentar la rentabilidad con un costo más bajo.	Evaluación financiera trimestral para comparar con evaluaciones anteriores.
Director de Recursos Humanos	Fomentar un ambiente laboral positivo, que se alineen con los valores de la empresa.	40 minutos	Reuniones con los empleados, encuestas sobre el ambiente laboral, buzón de quejas anónimas.	La productividad del personal, mayor satisfacción de los empleados.	Encuestas sobre el ambiente laboral.
Gerente de Tienda	Supervisar las operaciones diarias de la tienda.	60 minutos	Reportes de ventas, evaluación de los empleados, control de inventario.	Mayor satisfacción del cliente, cumplir con nuevas metas (ventas, empleados).	Evaluación mensual del desempeño del equipo de trabajo.

	Áreas	Actividades	Tiempo	Instrumentos	Indicadores de desempeño	Evaluación
	Director General.	Definir estrategias, supervisar operaciones y tomar decisiones clave	Trimestral	Plan estratégico, reportes financieros, análisis de mercado	Crecimiento, rentabilidad y cumplimiento de objetivos	Análisis de resultados trimestral
	Operaciones	Supervisión de tiendas, optimización de procesos, logística y control de costos	Mensual	Reportes operativos, software de inventario, auditorías	Disponibilidad de productos, eficiencia y reducción de costos	Evaluación mensual
	Expansión y Desarrollo	Análisis de mercado, apertura de tiendas y negociación de ubicaciones	Bimestral	Estudios de mercado, contratos de arrendamiento, datos demográficos	Número de aperturas, rentabilidad y ubicación estratégica	Comparación de resultados bimestral
	Mercadotecnia y Comercialización	Estrategias de publicidad, promociones y negociación con proveedores	Mensual	Campañas publicitarias, redes sociales, acuerdos comerciales	Marketing Engagement, incremento en ventas y competitividad	Reporte de impacto mensual
	Recursos Humanos	Reclutamiento, capacitación, gestión de nómina y evaluación de personal	Bimestral	Plataformas de empleo, software de nómina, encuestas de satisfacción	Productividad, satisfacción laboral y cumplimiento de pagos	Evaluación bimestral de desempeño

Actividades enseñanza-aprendizaje					
Area	Actividades	tiempo	Instrumentos	indicadores de desmpeño	Evaluación
Director de operciones	Lidear la adopcion de nuevas tecnologias y practicas innovadoras.	18 meses	•Herramientas de comunicación y gestión del cambio: Microsoft forms,Microsoft Teams, Jira y Notion	•Tasa de adopción de tecnologia •Número de mejoras o innovaciones implementadas	Impacto.- Medir el efecto de la adopción de nuevas tecnologías en la organización.
Director de expansion y Desarrollo	Planificar, priorizar y gestionar proyectos de desarrollo.	8 meses	•Planificación del preoyecto: Diagrama de Grantt •Gestion del proyecto: Gestión de riesgos y Gestión de recursos.	•Cumplimiento de presupuesto •Tasa de éxito de proyectos •Indice de satisfacción del cliente interno/externo	Formativa.- Evaluar el progreso del proyecto en tiempo real y hacer ajustes necesarios.
Director de Mercadotecnia y comercialización	Determina la demanda de productos y servicios.	12 meses	•Inversión de mercado: entrevistas y grupos focales •Análisis de datos: Estudios de Mercado y análisis de ventas historicas.	•Precisióm de predicción de la demanda •Tasa de rotación de inventario •Nivel de inventrio de productos según la demanda	Cualitativa.- Obtener una comprensión detallada de las tendencias y percepciones sobre la demanda de productos o servicios.
Director de Recursos Humanos	Gestionar el cumplimiento de las leyes laborales y de seguridad.	24 meses	•Realzar auditorias perodicamente para evaluar el cumplimiento de las leyes laborales y de seguridad. •Implementar sistemas de gestion de seguridad y salud de trabajo para monitorear riesgos y incidentes	•Tasa de incidentes de suridad •Numero de auditorias y reviones legales realizadas •Tasa de resolución de quejas •Nivel de capaciotación en elyes laborales y seguridad	desempeño (360 grados).- Obtener una retroalimentación integral sobre cómo se está gestionando el cumplimiento de las leyes laborales y de seguridad.
Director de Finanzas y Administración	Evaluar la situacion financiera de la empresa.	7 meses	•Recolección y Organización de datos •Análisis Financiero •Reportes y Estraegias	•Margen de beneficio neto •Liquidez o ratio de solvencia •Indice de endeudamiento •Rentabilidad sobre el capital invertido	Riesgos.- Identificar los posibles riesgos financieros que podrían afectar la estabilidad de la empresa y su capacidad de crecimiento.

DIAGRAMA DE FLUJO



Organigrama por: Función

Gerencia

Ventas

Compras

Logística

Finanzas

Recursos
Humanos

Supervisores

Proveedores

Distribución

Presupuesto

Reclutamiento

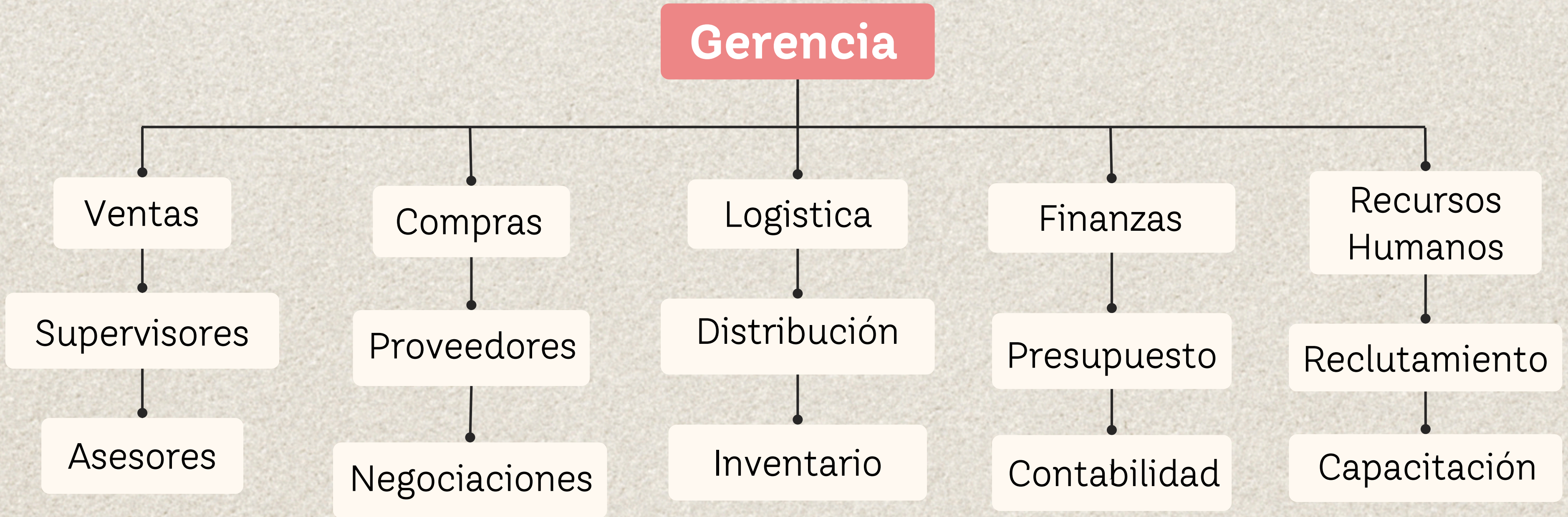
Asesores

Negociaciones

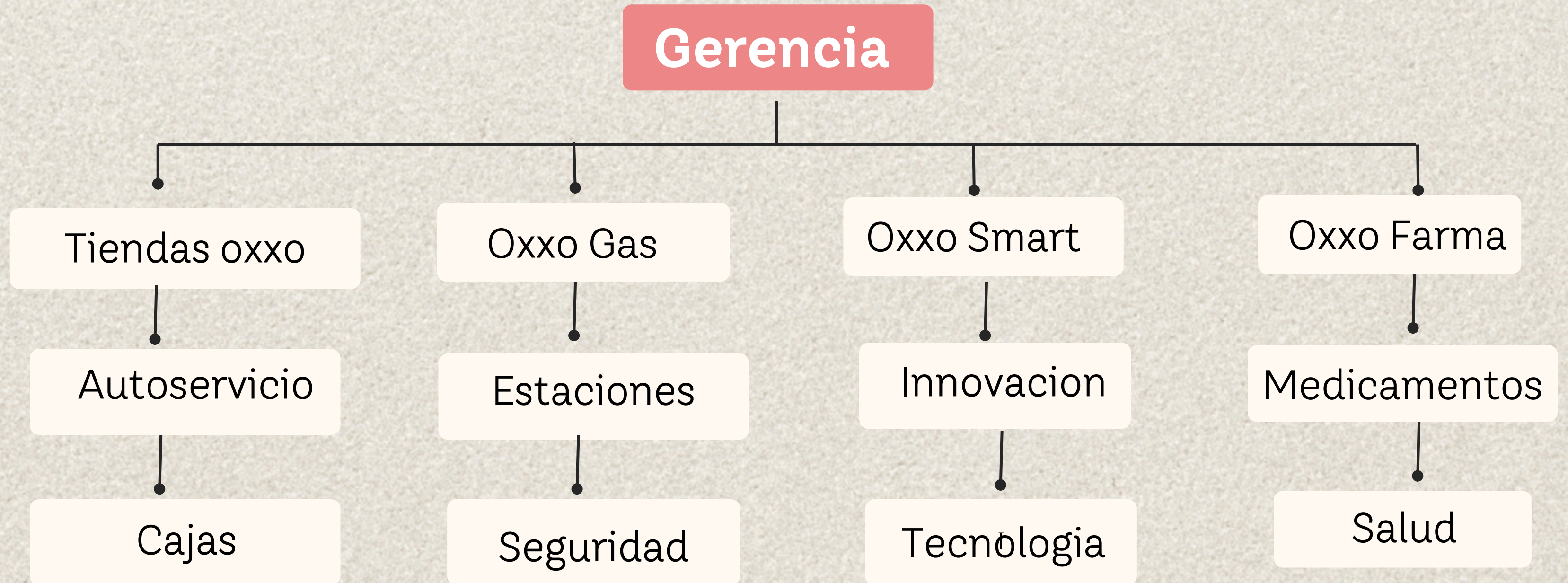
Inventario

Contabilidad

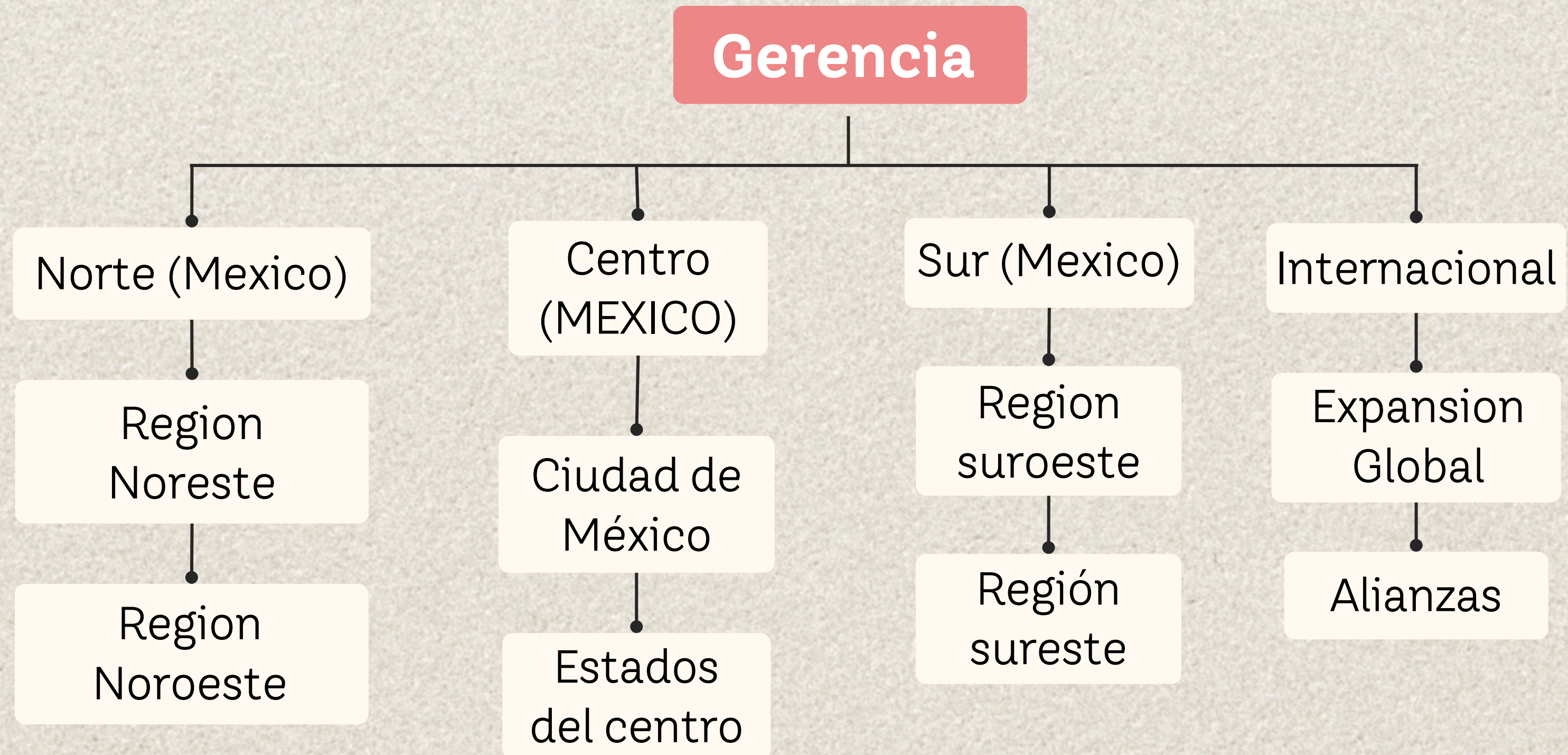
Capacitación



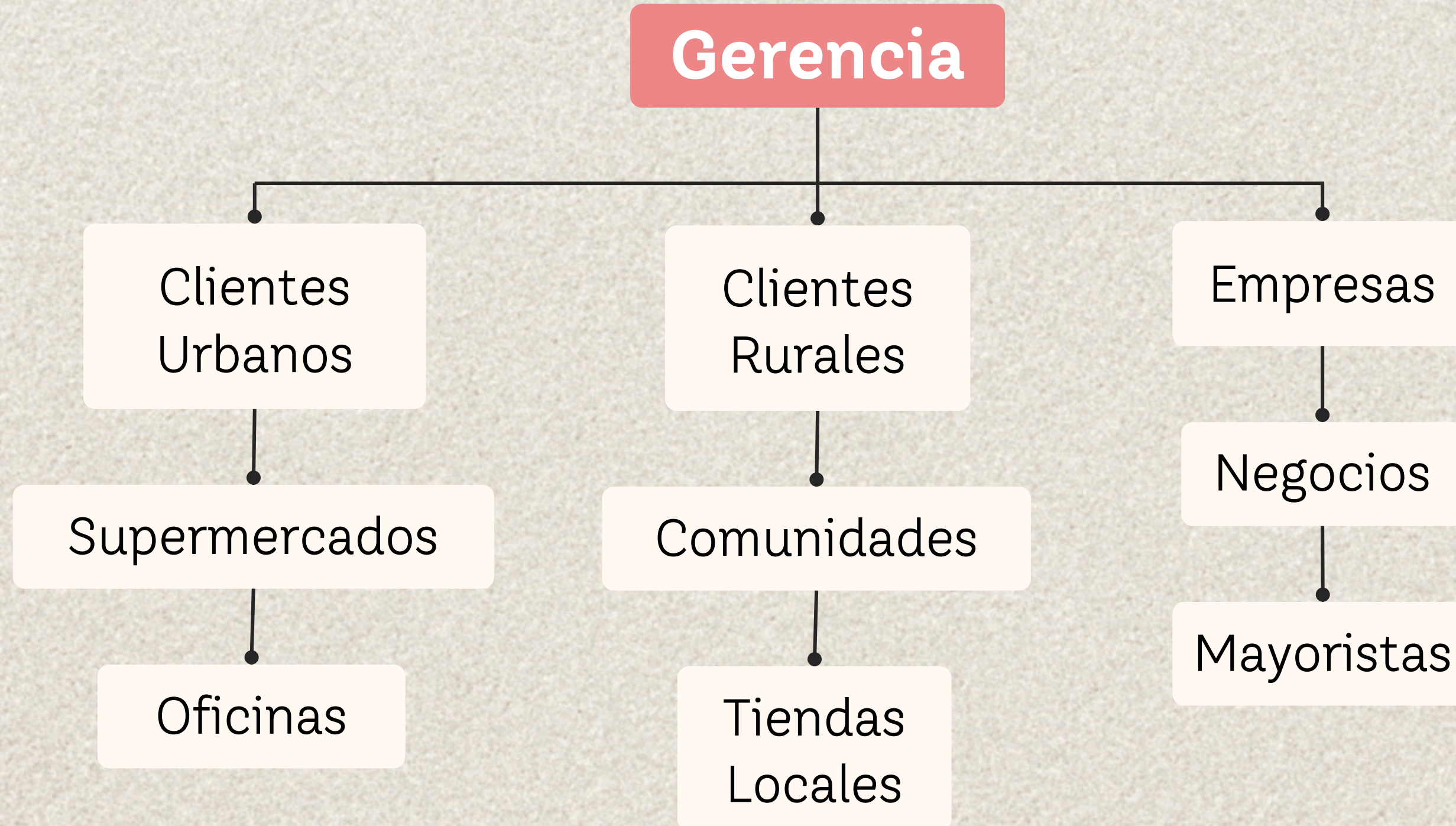
Organigrama por: Producto



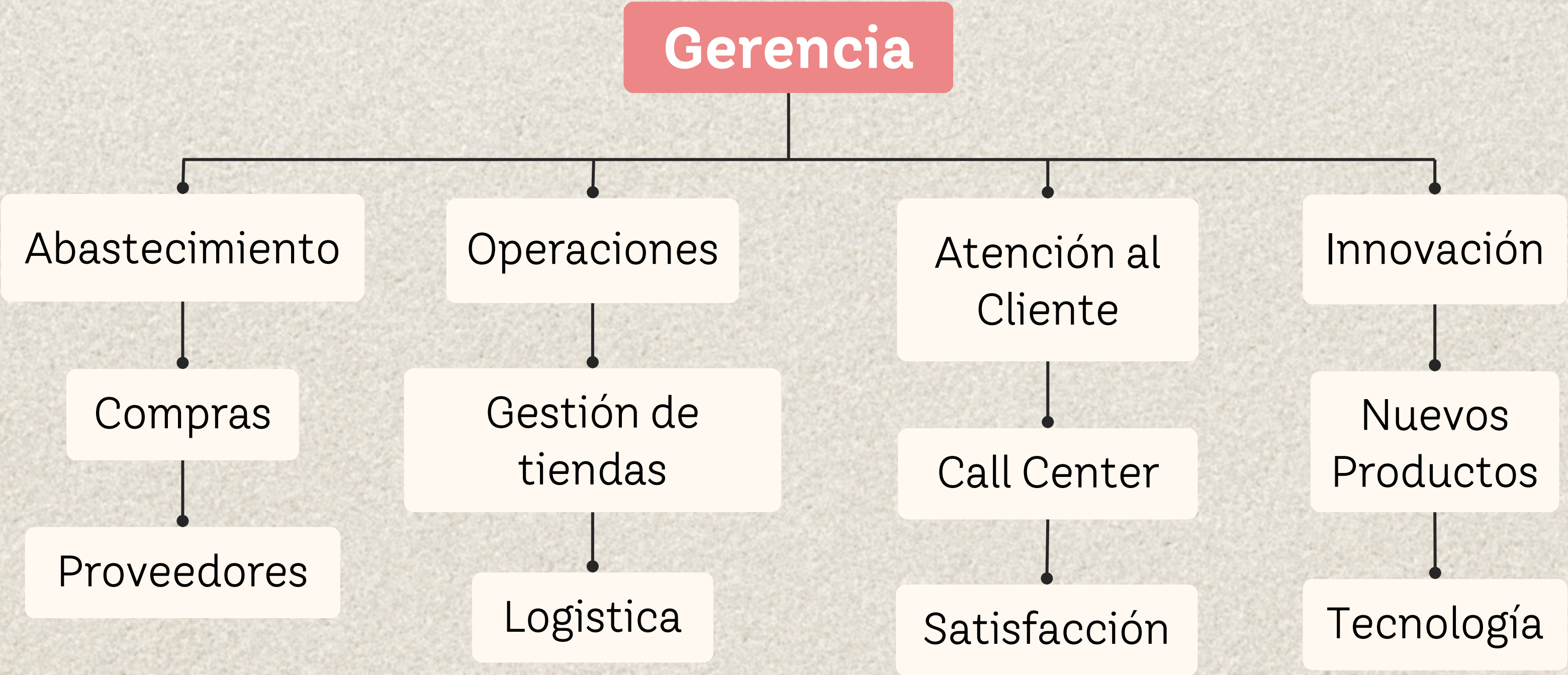
Organigrama por: Geográfica



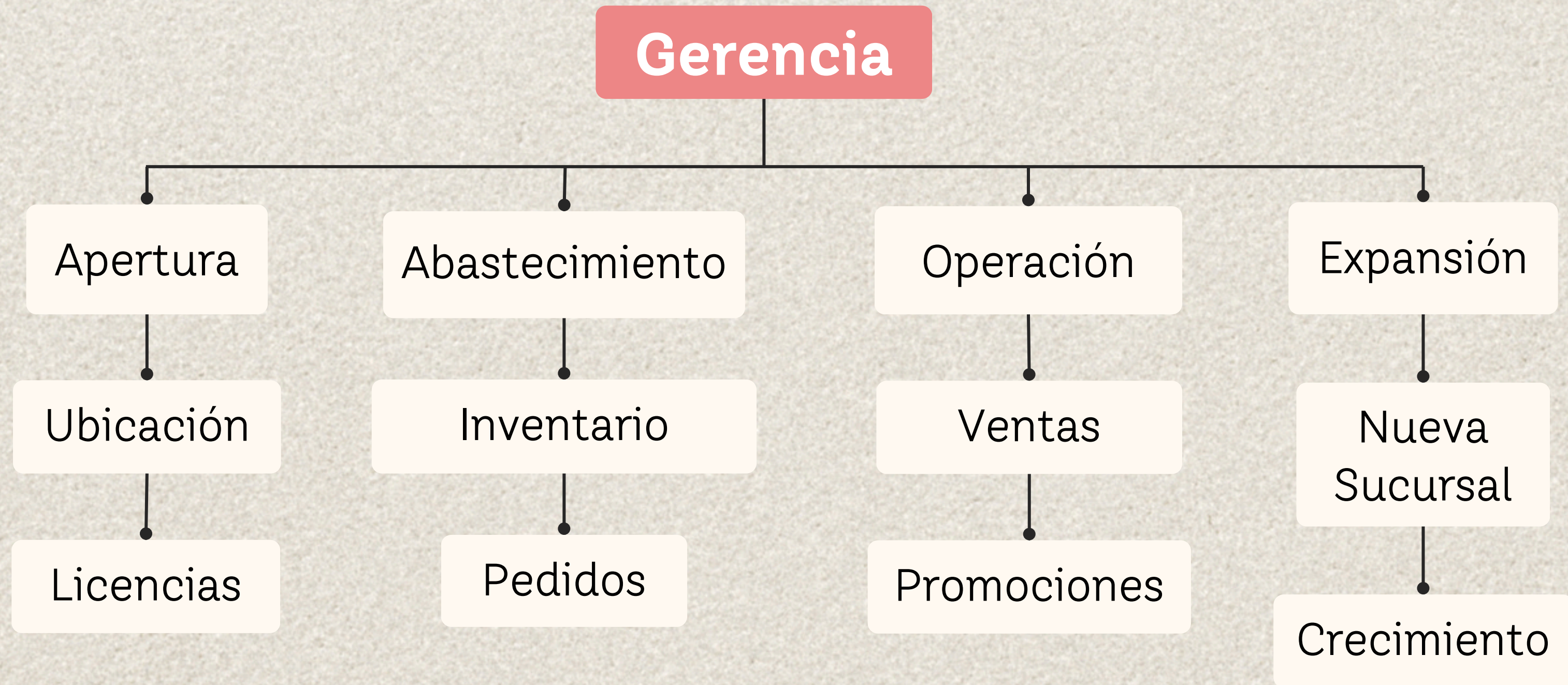
Organigrama por: Clientes



Organigrama por: Procesos



Organigrama por: Secuencia



Directorio

- **Director de gerentes de tienda Juárez Antiguo**

Ernesto Garcia

✉ Ernesto.Garcia@oxxo.com ✉

☎ 656-351-8047

- **Director de gerentes de tienda Juárez Nuevo**

Nestor Estalante

✉ nestor.estalante@oxxo.com ✉

☎ 656-301-0895

- **Director de Mercadotecnia**

Andres Marquéz

✉ andres.marquéz@oxxo.com ✉

☎ 924-038-6614

- **Director de Comercialización**

Martha Estrada

✉ martha.estrada@oxxo.com ✉

☎ 429-930-5932

- **Director de gerentes de tienda Zona Sur**

Alan Beaz

✉ alan.beaz@oxxo.com ✉

☎ 479-338-5682

- **Director de gerentes de tienda Zona Norte**

Yahir Zalar

✉ yahir.zalar@oxxo.com ✉

☎ 656-578-7933