

Implementación OXXO Contigo para la estandarización de procesos en la atención al cliente

Laura Valentina Aroca Daza
Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Fabio Bastidas

Implementación OXXO Contigo para la estandarización de procesos en la atención al cliente

Autor

Laura Valentina Aroca Daza

Docente

Fabio Bastidas

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Plan de mejora

Bogotá D.C.

2025

PARTE I

Resumen

El plan de mejora tuvo como finalidad optimizar la comunicación y eficiencia operativa en la atención a clientes internos y externos, lo que es crucial para el funcionamiento de la empresa en su proceso de expansión. La implementación de OXXO Contigo permitió mejorar los tiempos de respuesta, reducir los tiempos administrativos y permitir a los jefes de zona enfocarse en la operación de las tiendas. Anteriormente, existían deficiencias en la comunicación interna y en la atención a las solicitudes de los clientes y las tiendas. Estas deficiencias derivaban en retrasos y una carga administrativa excesiva para los jefes de zona, quienes también debían encargarse de gestionar los problemas planteados por las tiendas, lo que afectaba el cumplimiento de los estándares operativos.

Este plan aborda estas cuestiones mediante la creación de una sección denominada OXXO Contigo, donde agentes de excelencia operativa responden de manera personalizada a folios y PQRS, fortaleciendo la relación con clientes y tiendas. Además, la estandarización de procesos garantiza soluciones eficientes, alineadas con los estándares operativos y la mejora continua del servicio.

La reducción de carga administrativa en los jefes de zona facilita una gestión más efectiva, mejorando el cumplimiento de objetivos estratégicos sin afectar la calidad del servicio. Este plan integra la metodología PDCA (Plan-Do-Check-Act), asegurando un ciclo de mejora continua. (SafetyCulture, 2024) En conclusión, se optimizan procesos internos, la atención al cliente y la eficiencia operativa en todas las tiendas de OXXO Colombia.

Palabras clave: Agentes de excelencia operativa, ATL, Liga de consultas, folios, PQRS, cliente interno, cliente externo.

Agradecimientos

En primer lugar, elevo mi gratitud a Dios, quien me ha dado la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de llevar a cabo este proyecto. En cada paso de este largo camino, Él ha sido mi guía, sosteniéndome en los momentos difíciles y llenándome de esperanza. Isaías 41:10:

*"No temas, porque yo estoy contigo;
no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo;
siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia."*

A mi familia, mi pilar inquebrantable, les agradezco con todo mi corazón. A mis padres, cuya dedicación y esfuerzo han sido el motor que me impulsó a llegar hasta aquí. Gracias por enseñarme el verdadero significado del amor incondicional, por tomar mi mano y jamás soltarla, por creer en mí incluso en los momentos en los que yo misma dudé. Es fácil ser valiente cuando los tengo a mi lado. Espero que se sientan tan orgullosos de mí como yo lo estoy de ser su hija. Mi mayor anhelo es, algún día, llegar a ser como ustedes. A mi hermano, quien llegó a mi vida como un faro de luz y motivación, gracias por ser mi inspiración y mi fuerza en cada proyecto. Cada uno de mis logros es también tuyo, porque en cada esfuerzo llevé conmigo el deseo de compartir contigo cada meta alcanzada.

Extiendo mi gratitud a mi equipo de trabajo, con quienes tuve la oportunidad de aprender, crecer y aplicar mis conocimientos. Gracias por permitirme ser parte de un proceso que no solo enriqueció mi formación profesional, sino también mi vida. Del mismo modo, agradezco a la universidad y a cada uno de los profesionales que me guiaron, enseñaron y acompañaron en este camino, ayudándome a forjarme como la profesional que hoy soy.

Por último, me agradezco a mí misma. A esa versión de mí que, a pesar del cansancio y las dudas, siguió adelante con determinación y valentía. A la que enfrentó incontables momentos de frustración, pero nunca dejó de luchar. Hoy me miro con orgullo y con la frente en alto, sabiendo que cada sacrificio valió la pena.

Introducción

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en la empresa mexicana OXXO Colombia, se evidenció que la compañía inició su expansión en el país en 2009 con el objetivo de consolidar una propuesta de valor basada en la conveniencia, accesibilidad y eficiencia en la experiencia de compra. Su modelo de negocio, caracterizado por tiendas de formato reducido estratégicamente ubicadas en zonas de alta afluencia, ha permitido ofrecer una solución rápida y efectiva para la adquisición de productos de consumo diario. Asimismo, la ampliación de horarios en la mayoría de sus establecimientos y las alianzas con proveedores locales han fortalecido su integración en el mercado colombiano, favoreciendo su competitividad y su posicionamiento frente a otras cadenas de tiendas de conveniencia. (OXXO, 2025)

No obstante, a partir del análisis de los procesos internos y operativos, se identificó una oportunidad de mejora significativa en la gestión del servicio de atención al cliente, derivada de la gran cantidad de tiendas y puntos físicos con los que OXXO Colombia cuenta en la actualidad. Actualmente, este servicio está tercerizado a través del call center Xpertal, ubicado en México, como parte de una estrategia de eficiencia operativa orientada a la optimización de costos y recursos. Si bien este modelo permite la centralización de la atención, también conlleva desafíos que pueden afectar la calidad del servicio y la percepción de la marca en el mercado colombiano. Entre los principales factores de riesgo, destacan la falta de conexión cultural y lingüística con los clientes, dificultades en la comunicación debido a diferencias en el vocabulario y acento, tiempos de respuesta impactados por la diferencia horaria y una percepción de menor compromiso con el consumidor local.

Estos elementos representan una amenaza para la competitividad de OXXO en Colombia, especialmente frente a competidores locales que ofrecen una atención más personalizada y alineada con las expectativas del mercado. En este sentido, durante las prácticas profesionales se implementó el programa OXXO Contigo, con el propósito de

establecer un sistema estandarizado y eficiente para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y folios. Este programa, acompañado de un manual operativo, garantiza una atención personalizada, respuestas oportunas y consistencia en las soluciones ofrecidas, contribuyendo a la mejora continua de la satisfacción de clientes internos y externos.

En el tiempo transcurrido se diseñó la estandarización del proceso, capacitación del personal y optimización de la comunicación. Primero, se creó un manual operativo para estandarizar la gestión de PQRS y folios, asegurando respuestas consistentes y oportunas. Luego, se capacitó al equipo de Excelencia Operativa en la aplicación del manual, optimizando la eficiencia en la resolución de solicitudes. Finalmente, se fortaleció la comunicación con tiendas y clientes, garantizando la correcta adopción de los nuevos procesos y mejorando la percepción del servicio. Con la implementación del programa OXXO Contigo, la empresa logró mayor eficiencia operativa, reducción de tiempos de respuesta y una mejor experiencia para sus clientes internos y externos.

INDICE

PARTE I.....	3
Resumen	3
Agradecimientos	4
Introducción	5
PARTE II LA EMPRESA	8
1. Aspectos generales.....	8
1.1. <i>Misión, visión y valores</i>	8
1.2. <i>Ubicación geográfica</i>	8
Figura 1.....	8
1.3. <i>Estructura organizativa</i>	9
Figura 2.....	9
1.4. <i>Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica</i>	9
1.5. <i>Análisis DOFA</i>	10
PARTE III PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS	12
2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	12
2.2. Limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales	13
2.3. Objetivo general	14
2.3.1. <i>Objetivos específicos</i>	14
PARTE IV CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA	15
3.1. Propuesta de mejora.....	15
Figura 3.....	15
Figura 4.....	16
Figura 5.....	17
Figura 6.....	18
Figura 7.....	19
Figura 8.....	21
Figura 9.....	22
3.2. Conclusiones	23
PARTE V SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL.....	25
4. Actividades realizadas.....	25
4.1. <i>Ciclo de la practica</i>	26
Referencias.....	27
Anexo	28

PARTE II LA EMPRESA

1. Aspectos generales

1.1. *Misión, visión y valores*

Misión: Satisfacer en todo momento y con pasión las necesidades cotidianas del consumidor, simplificándole su vida, para que disfrute más su día. (OXXO, 2025)

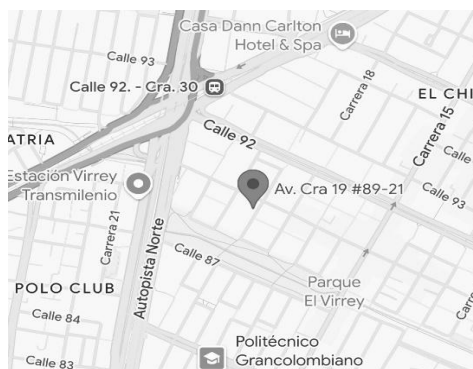
Visión: Continuar siendo la tienda de proximidad con mayor número de establecimientos en América Latina. (OXXO, 2025)

Valores: En OXXO se basa la labor diaria y crecimiento en los valores que guían a quienes forman FEMSA: Integridad, respeto a las personas, sencillez, trabajo en equipo, sobriedad, pasión por el servicio, renovación, orientación al oficio, liderazgo. (OXXO, 2025)

1.2. *Ubicación geográfica*

Las oficinas principales de OXXO Colombia S.A.S. se encuentran ubicadas en la Avenida Carrera 19 #89-21 dentro de la localidad de Chapinero, Bogotá D.C., Colombia.

Figura 1

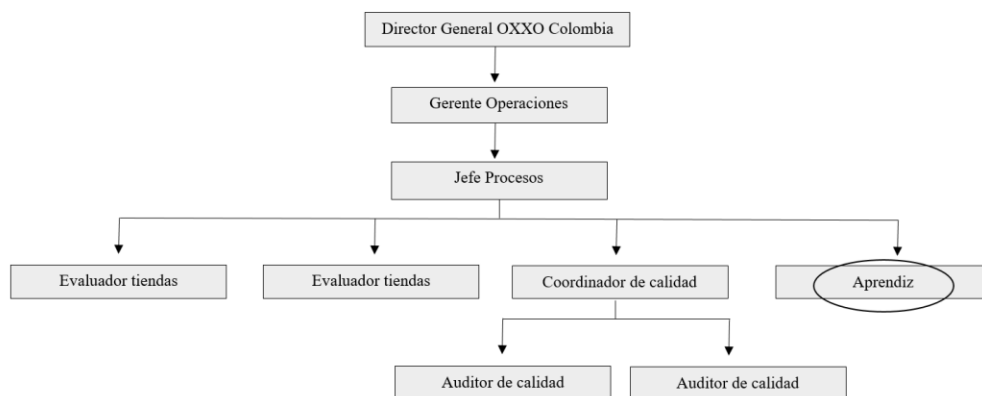


Nota: Ubicación geográfica de las oficinas de OXXO Colombia S.A.S., en la localidad de Chapinero, Bogotá D.C., Colombia.

1.3. Estructura organizativa

Figura 2

Organigrama área de procesos OXXO Colombia S.A.S. 2024



Nota: Organigrama del área de procesos OXXO Colombia S.A.S. 2024

1.4. Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica

El área de procesos de OXXO Colombia tiene como objetivo principal garantizar la eficiencia, estandarización y calidad en las operaciones de las tiendas, especialmente en el contexto de la expansión agresiva que está presentando la compañía. Para lograrlo, esta área se encarga de diseñar y optimizar procedimientos, así como de gestionar la implementación de proyectos o aspectos que impactan directamente la operación de las tiendas. En este proceso, la comunicación efectiva juega un rol crucial, ya que permite asegurar que los equipos de tienda comprendan y adopten los cambios necesarios de manera eficiente.

El practicante, como parte integral del área de procesos, actúa como un puente entre los proyectos desarrollados y las tiendas, desempeñando funciones que garantizan la correcta ejecución de estos proyectos y el cumplimiento de los estándares operativos.

1.5. Análisis DOFA

Análisis DOFA	Fortalezas	Debilidades
	- Experiencia consolidada de los centros de atención al cliente mexicanos: Garantiza alta calidad en la atención al cliente, siendo referencia para otros puntos de atención en Latinoamérica. (OXXO, 2025) - Eficiencia en la estandarización de procesos: Los centros de atención al cliente mexicanos se encuentran muy bien estructurados y poseen sistemas tecnológicos avanzados que inciden en el beneficio de la prestación del servicio y satisfacción del cliente. (OXXO, 2025) - Costos competitivos: Tercerizar los procesos a través de la contratación de centros de atención al cliente mexicanos ofrece costos operativos más bajos, como consecuencia de la diferencia entre el salario promedio entre Colombia y México. (DEC, 2025)	- Diferencias culturales y lingüísticas: Aunque ambos países son de habla hispana, son evidentes las diferencias culturales y de acento que existen entre Colombia y México, que ocasiona malas interpretaciones en la comunicación entre el cliente y el agente de excelencia operativa. - Demora en los tiempos de respuesta: A pesar de que los centros de atención al cliente operan en horarios similares la distancia geográfica y la diferencia horaria pueden el tiempo de respuesta y solución al cliente. - Desacuerdo en la capacitación del personal: Los centros de atención al cliente mexicanos podrían no estar totalmente alineados con las expectativas y necesidades que desean plantear los clientes colombianos, lo cual podría conducir a la necesidad de realizar ajustes en el proceso del servicio.
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
- Optimización de los recursos: Utilizar centros de atención al cliente mexicanos le permite a OXXO Colombia centrarse en otras áreas claves del negocio, delegando así las operaciones de atención al cliente en un equipo especializado y con experiencia. - Expansión del mercado colombiano: Al garantizar un servicio de atención al cliente de calidad dada la experiencia y especialización de los centros de atención mexicanos, permite que OXXO Colombia pueda mejorar su posicionamiento en el mercado colombiano al incrementar las ventas en consecuencia de la eficiente y rápida respuesta a los clientes.	- Aprovechar la experiencia consolidada de los centros de atención al cliente mexicano para mejorar el servicio en Colombia: Transferir las mejores prácticas de atención al cliente para optimizar la experiencia de los clientes colombianos de la mano de un manual estandarizado de procesos. - Optimización de recursos: Utilizar los sistemas tecnológicos avanzados (ATL y Liga de Consultas) y la estructura eficiente de los centros de atención al cliente mexicanos para implementar procesos más rápidos y efectivos en la atención a clientes.	- Desarrollar una sección del manual de capacitación multicultural: Diseñar un programa que permita a los agentes mexicanos comprender las diferencias culturales y lingüísticas de Colombia, reduciendo posibles malentendidos y aumentando la satisfacción del cliente. - Implementar tiempos u herramientas que reduzcan los tiempos de respuesta: Establecer turnos que coincidan con las horas pico de consultas en Colombia y utilizar procedimientos avanzados para atender emergencias de manera más ágil como el registro de datos en Excel, minimizando el impacto de la distancia geográfica.

- | | | |
|--|---|---|
| <p>3. Estandarización en los procesos: Permitiría aprovechar los recursos entre la colaboración entre México Y Colombia con el fin de optimizar costos en los procesos y recursos humanos.</p> | <p>3. Estandarización en los procesos de atención a clientes: Diseñar un manual de procesos para estandarizar las funciones, responsables, pasos y escalaciones que permitan un acompañamiento continuo en los casos que mejoran la respuesta y establece una solución eficaz a las peticiones de cada cliente.</p> | <p>3. Reforzar el enfoque en la satisfacción del cliente colombiano: Incorporar métricas de satisfacción específicas para el mercado colombiano y capacitar al personal encargado de atención al cliente para mejorar la experiencia del mismo.</p> |
|--|---|---|

Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
1. Competencia local: OXXO Colombia se podría ver enfrentado a competidores que al acudir a centros de atención locales cuentan con mayor conocimiento cultural y capacidad de resolución de problemas, contando con agentes capacitados. (TIEMPO, 2024) 2. Percepción negativa: Ya que la población local podría asociar negativamente la falta de cercanía y compromiso con el mercado laboral local y como consecuencia generar disminución en ventas y desconfianza en los consumidores o proveedores. (SPANGENBERGGROEP, 2023) 3. Regulaciones locales: El uso de centros de atención mexicanos podría generar incertidumbre respecto del cumplimiento de las regulaciones legales colombianas. (AUDITOOL, 2020)	1. Mitigar la percepción negativa mediante estrategias de comunicación y calidad: Capacitar a los agentes de excelencia operativa en los diferentes procesos y en la atención al cliente. 2. Aprovechar los costos operativos para enfrentar la competencia local: Invertir los recursos ahorrados en capacitaciones adicionales y tecnologías que permitan a los agentes de excelencia operativa agilizar sus actividades de comunicación, asegurando un servicio de calidad que sea competitivo. 3. Cumplir con regulaciones locales: Incorporar en el manual estandarizado procesos que garanticen el cumplimiento de las normativas colombianas, asegurando que las operaciones tercerizadas en México no contravengan las regulaciones del país.	1. Diseñar un protocolo de atención personalizado: Crear procedimientos en el manual que incluyan adaptaciones específicas para atender las necesidades culturales y lingüísticas colombianas, ayudando a reducir las desventajas frente a la competencia local. 2. Diseñar sistemas de monitoreo para tiempos de respuesta: Implementar indicadores que permitan supervisar y mejorar los tiempos de respuesta en emergencias, minimizando los efectos de la distancia geográfica y fortaleciendo la percepción de cercanía. 3. Capacitación alineada: Realizar ajustes en la capacitación de los agentes de excelencia operativa para garantizar que comprendan las regulaciones laborales y las expectativas culturales colombianas, alineando los servicios con las necesidades del mercado local.

Nota: Matriz de análisis DOFA de OXXO Colombia S.A.S.

PARTE III PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

A pesar de la gran expansión y evolución que ha presentado OXXO Colombia S.A.S., durante años, ha seguido sujeto a la tercerización del proceso de atención a clientes tanto externos como internos. Esta tercerización está en manos de la empresa mexicana Xpertal que forma parte del ecosistema de FEMSA y se especializa en la gestión de procesos tecnológicos y administrativos, principalmente back-office, para diversos modelos de negocio. Su misión es proporcionar soluciones innovadoras que permitan a las organizaciones enfocarse en sus actividades principales. Xpertal apoya a OXXO Colombia a través de la optimización de procesos administrativos y tecnológicos, brindando herramientas avanzadas y eficiencias operativas que favorecen el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. (XPERTAL, 2025)

La tercerización de procesos en OXXO Colombia S.A.S. responde a diversos factores estratégicos. En primer lugar, como empresa mexicana, existe una conexión histórica con las raíces mexicanas, lo que favorece mantener vínculos con el modelo de negocio originario.

Además, desde una perspectiva financiera, la colaboración con Xpertal, debido a las diferencias salariales y las condiciones de los convenios, resulta en un costo operativo significativamente más bajo en comparación con la operación local en Colombia. (DEC, 2025) Adicionalmente, los procedimientos estandarizados que Xpertal implementa no solo optimizan la operación en Colombia, sino que también benefician a toda la cadena de tiendas en Latinoamérica, al permitir una estandarización global que facilita la comunicación interna, mejora la eficiencia y asegura la consistencia en los procesos. Entendiendo que la estandarización de procesos es fundamental para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y garantizar la calidad del servicio. (HARRINGTON, 1991)

Teniendo en cuenta este modelo de operación en atención a clientes de OXXO Colombia, el plan de mejora se enfoca en mitigar las amenazas y debilidades derivadas de la tercerización de los procesos de atención al cliente por medio de la implementación de un equipo denominado OXXO Contigo que se encarga de la gestión, comunicación y solución de PQRS registradas desde México mediante un manual de operaciones estandarizados que permite la gestión de las mismas de una manera más eficiente; Con una estandarización efectiva no solo mejora la calidad, sino que también elimina redundancias y optimiza la gestión interna. (HARRINGTON, 1991)

A pesar de la eficiencia operativa y los costos competitivos que ofrece Xpertal, las diferencias culturales y lingüísticas, junto con la demora en los tiempos de respuesta, pueden generar insatisfacción en los clientes colombianos. Además, la falta de una capacitación completamente alineada con las necesidades locales podría comprometer la calidad del servicio. (HARRINGTON, 1991) Por lo cual, el plan de mejora también prioriza la capacitación del personal, por lo cual si se cuenta con un equipo bien entrenado no solo mejora la calidad del servicio, sino que también incrementa la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La formación incluirá protocolos específicos de acción, herramientas tecnológicas avanzadas y estrategias para fortalecer la integración cultural.

El plan fortalece la formación del personal de agentes de excelencia operativa, mejora la integración cultural y optimiza la agilidad de los tiempos de respuesta mediante la implementación de protocolos de acción estandarizados.

2.2. Limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales

Se identifica que algunas de las limitaciones al que se puede enfrentar la implementación de un nuevo equipo y aplicación de un manual estandarizado son la dependencia de la tercerización de procesos, lo que restringe la capacidad de implementar cambios inmediatos en los procedimientos de atención al cliente y las capacidades tecnológicas. Además, el contexto

cultural y geográfico de Colombia presenta desafíos que requieren ajustes en la formación y adaptación de procesos.

Por otro lado, los alcances del plan de mejora se centran en la mejora de la comunicación interna y la eficiencia operativa, específicamente en la atención al cliente que impactaran de manera positiva a la operación en tiendas y la satisfacción de los clientes.

2.3. Objetivo general

Establecer un sistema estandarizado y eficiente para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y folios en OXXO Colombia, mediante la implementación del programa OXXO Contigo y un manual operativo que garantice una atención personalizada, respuestas oportunas y consistencia en las soluciones ofrecidas, contribuyendo a la mejora continua de la satisfacción de clientes internos y externos.

2.3.1. Objetivos específicos

- Desarrollar e implementar un manual operativo para OXXO Contigo, que documente los procesos clave de atención a PQRS, asegurando una estandarización que permita mejorar la consistencia en las soluciones ofrecidas y disminuir la cantidad de PQRS recibidas al mes.
- Capacitar al equipo de agentes de Excelencia Operativa en el uso del manual y en los procedimientos estandarizados de OXXO Contigo, con el objetivo de lograr un cumplimiento en la adopción de los nuevos procesos y alcanzar un porcentaje de cierre en tiempo superior al 85% en un período de seis meses.
- Optimizar la comunicación con las tiendas y los clientes, a través de la difusión efectiva de los nuevos procedimientos, garantizando que al menos el 90% de las tiendas estén alineadas con los procesos de respuesta y que los clientes perciban un incremento en la claridad y calidad de la información recibida dentro de los tiempos establecidos.

PARTE IV CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

3.1. Propuesta de mejora

El proceso de atención a clientes de OXXO Colombia se gestiona a través de un sistema estructurado en el que el cliente externo se comunica con el call center mexicano mediante diversos canales, como teléfono o correo. En el primer contacto, se recopila la información necesaria sobre la solicitud (devoluciones, cobros erróneos, promociones, etc.), que luego se carga en la plataforma Liga de Consultas para que el personal en Colombia pueda verificar y resolver las solicitudes. Si es necesario, se comunica nuevamente con el cliente para validar la solicitud, y luego se remite la solución y observaciones a Xpertal para cerrar efectivamente el caso.

Figura 3

Liga de consultas

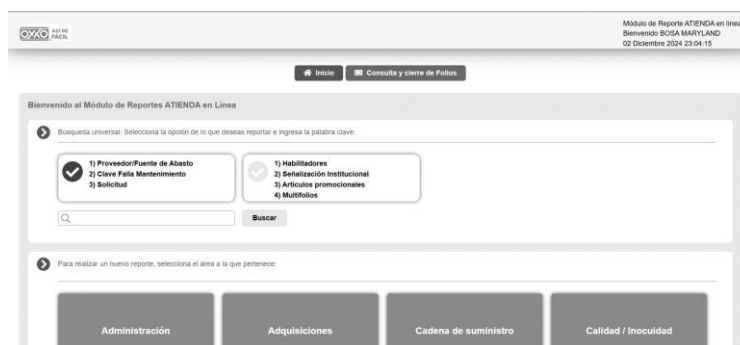
# Folio	Cliente	Asesor	Fecha	Tiempo Compromiso	Fecha Comp
16947149	Federman	BRAVIAN ORTIZ	17/11/2024 08:44:00 a. m.	128.00	26/11/2024 1
16947860	ROTONDA BICENTENARIO	NICOLAS ESPINOZA	17/11/2024 10:28:00 a. m.	128.00	26/11/2024 1
16948115	LOS FUNDADORES	DIANA BECERRA	17/11/2024 11:00:00 a. m.	128.00	26/11/2024 1
16948289	San Gabriel BOG	CHRISTIAN CAMILO RODRIGUEZ	17/11/2024 11:22:00 a. m.	128.00	26/11/2024 1
16948395	Central Park	CHRISTIAN ROMERO	17/11/2024 11:42:00 a. m.	128.00	26/11/2024 1
16948576	LA CORONA	MARISOL ELEALDE	17/11/2024 12:10:00 p. m.	128.00	26/11/2024 1
16948791	Desado Plaza BOG	HENRY PARADA	17/11/2024 12:41:00 p. m.	128.00	26/11/2024 1
16948855	METROPOLIS	MARTIN GELY	17/11/2024 12:50:00 p. m.	128.00	26/11/2024 1
16948953	LA CORONA BOG	SARAH GONZALEZ	17/11/2024 04:00:00 a. m.	128.00	26/11/2024 1

Nota: Plataforma mediante la cual se puede observar las PQRS solicitadas.

De manera similar, las tiendas utilizan una plataforma llamada ATL (Atención de Tiendas en Línea) para gestionar problemas operativos cotidianos, como promociones incorrectas o daños en el mantenimiento, mediante folios. Estos folios se asignan a la persona responsable del área, quien proporciona una solución directa y cierra el caso. (OXXO, 2025)

Figura 4

ATL



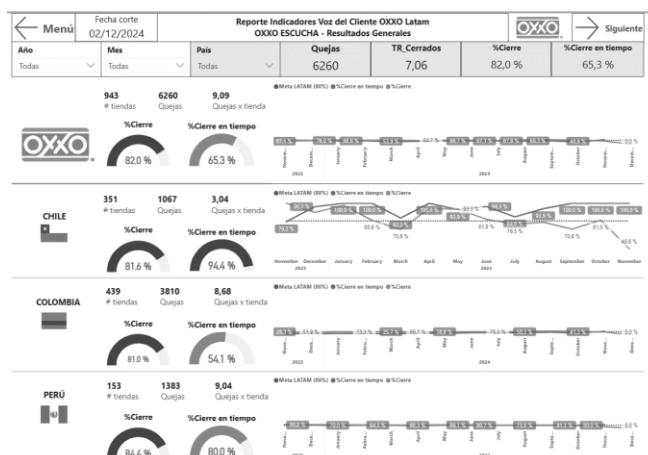
Nota: Plataforma mediante la cual las tiendas envían sus folios.

El principal desafío que surge en este proceso es la falta de respuestas oportunas por parte de los responsables, tanto para clientes externos como internos, que se ve reflejado en la afectación de los indicadores, ya que para ver el avance de nuestro plan de mejora y la cuantificación de la gestión de PQRS haremos uso de dos indicadores esenciales que son:

- % de cierre – Hace referencia a la cantidad de PQRS o folios que son gestionados y cerrados completamente sin importar si se cumplieron en el tiempo de compromiso o no.
- % de cierre en tiempo – Se relaciona con la cantidad de PQRS o folios que son respondidos en el tiempo compromiso (12 días)

Estos indicadores son compartidos por medio de un Power BI generado directamente por Xpertal a nivel Latino América tanto para OXXO Contigo como para ATL. (XPERTAL, 2025)

Figura 5



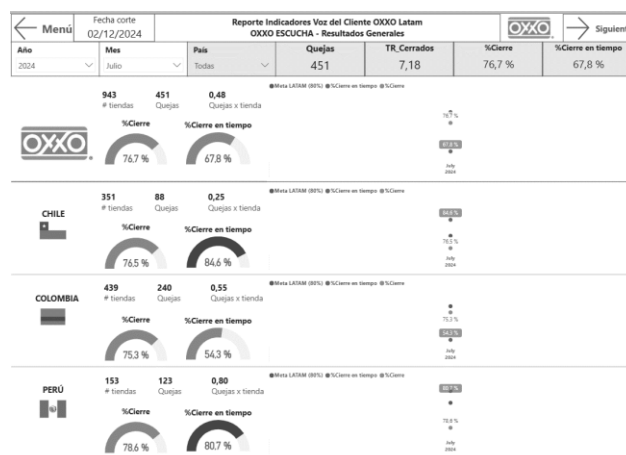
Nota: Indicadores de medición del desempeño de respuesta.

Esta disminución de desempeño en el indicador se debe a la sobrecarga administrativa del jefe de zona, quien debía gestionar tanto la supervisión de tiendas como la atención a estas solicitudes, lo que dificultaba la eficiencia del sistema. De esta manera nace OXXO Contigo, que lo conforma el equipo de agentes de excelencia operativa con el objetivo de optimizar la gestión de estas PQRS y mejorar los tiempos de respuesta y la satisfacción del cliente.

En períodos iniciales se venía observando una disminución de % de cierre en tiempo, que estaba afectando la satisfacción del cliente y aumentando la cantidad de PQRS y folios que representaba un 24,7% de PQRS sin responder y un 45,7% vencidos.

Figura 6

Indicadores Julio 2024



Nota: Power BI con indicadores en el mes de Julio 2024.

Con la implementación del plan de mejora se busca mejorar los indicadores registrados, así mismo, la atención al cliente como resultado de una capacitación permanente de los agentes de excelencia operativa en cuanto el servicio al cliente y como tal en el manejo adecuado de las PQRS, asegurándose de que todos los agentes conozcan bien los productos y servicios, al igual que la cultura del mercado colombiano. Así mismo, personalizar la experiencia del cliente en aras de brindarle promociones y recomendaciones que de acuerdo a sus datos le sean más atractivas y beneficiosas, promoviendo la fidelización del mismo.

Por otro lado, se busca reducir los tiempos administrativos de los jefes de zona, permitiéndoles centrarse en la gestión operativa de las tiendas en lugar de en la atención al cliente, así mismo, aumentar el número de tiendas supervisadas por cada uno de ellos. Esto garantizará un mejor cumplimiento de los estándares operativos, una optimización en la calidad del servicio y la implementación de procesos estandarizados, sin comprometer el cumplimiento de las metas económicas.

El plan de mejora para OXXO Colombia dentro del área de procesos propone la implementación de un equipo llamado OXXO Contigo basado en un manual estandarizado de

procesos que minimizan el tiempo de recepción, solución y respuesta de las PQRS con el fin de que los agentes de excelencia operativa puedan concentrarse en atraer y atender a los clientes, requiere de la especialización permanente del manual de operaciones de OXXO contigo junto a la implementación y puesta en marcha de una serie de estrategias organizacionales, operativas y tecnológicas que agilizan los procesos y mejoran la experiencia tanto para el cliente como para el personal.

Figura 7

Manual OXXO Contigo



Nota: Manual estandarizado para procesos de OXXO Contigo.

Por tanto, con la implementación de estas estrategias se pudo lograr una mayor eficiencia operativa, que incide en la generación de más oportunidades para atraer y retener clientes por parte de los agentes de excelencia, optimizando los procesos mediante la automatización y la integración de los mismos, permitiendo que los procesos administrativos y operativos se gestionen de manera más eficiente, aumentando la productividad de los agentes y mejorando la experiencia y satisfacción del cliente, gracias a una respuesta fluida y agradable que termina por minimizar al máximo la instauración de PQRS y aumentando la fidelización del cliente por la marca.

Una vez se puso en marcha el manual de OXXO Contigo, se empezó la implementación del mismo en los agentes de excelencia operativa optimizando el tiempo de atención, que se lograba ver reflejado en el aumento de PQRS cerradas en tiempo, minimizó los tiempos laborales y aumentó el número de clientes, sin embargo, tanto el manual como los agentes tuvieron que trabajar de la mano para verse reflejado en los indicadores. Este manual permitió que los agentes tuvieran acceso a todos los canales de comunicación desde una sola plataforma, evitando así que se pierda tiempo en la gestión de diversos medios permitiendo un seguimiento más eficiente de los casos y mejorando la comunicación entre los agentes de OXXO, llevando a cabo la implementación de herramientas de sistemas de gestión automatizada de PQRS que se encargan de organizar, clasificar y asignar a los agentes adecuados según la complejidad y tipo de consulta de acuerdo a su urgencia. Esto a la par con el desarrollo de respuestas automáticas para aquellas consultas frecuentes o simples.

Así mismo, se creó plantillas estandarizadas de respuesta para responder las PQRS más habituales, ahorrando tiempo y garantizando la consistencia y precisión en las respuestas, para que estas puedan ser adaptadas de acuerdo a la naturaleza de la queja, a través de flujos de trabajo claros y definidos que guíen a los agentes en la resolución eficiente de las PQRS, automatizando la gestión de registros y evitando por ende que los agentes repitan tareas.

Para garantizar el éxito de estas estrategias y fortalecer las competencias del equipo de excelencia operativa, se diseñó e implementó un plan de capacitación estructurado, abordando desde la inducción a OXXO Contigo hasta la gestión avanzada de PQRS y optimización de tiempos. La siguiente tabla detalla los módulos, objetivos, material de trabajo, duración y evaluaciones aplicadas en este proceso:

Figura 8**Plan de capacitación OXXO Contigo**

Módulo	Objetivo	Material	Duración	Evaluación
1. Inducción a la cultura OXXO /Contrato	1. Comunicar toda la cultura OXXO y firma de contrato.	1. Reunión con Recursos Humanos.	1. 4 horas	1. Cuestionario en OXXO Academy.
2. Introducción a OXXO Contigo	2. Familiarizar a los agentes con la plataforma y su funcionalidad.	2. Diapositivas sobre atención al cliente y presentación área de procesos.	2. 6 horas	2. Cuestionario de conocimientos iniciales.
3. Gestión eficiente de PQRS	3. Optimizar la clasificación, asignación y resolución de PQRS.	3. Manual estandarizado.	3. 5 horas	3. Simulación de casos reales.
4. Automatización y herramientas	4. Implementar respuestas automáticas y flujos de trabajo eficientes.	4. Excel de registro, mensajes automáticos.	4. 4 horas	4. Evaluación práctica en la plataforma.
5. Atención al cliente y fidelización	5. Desarrollar habilidades de comunicación y resolución efectiva.	5. Ejercicios en equipo	5. 3 horas	5. Análisis de casos y retroalimentación.

Nota: Plan de capacitación OXXO Contigo

Gracias a este plan de capacitación, los agentes adquirieron las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar la atención al cliente, gestionar de manera más eficiente los procesos internos y optimizar la resolución de PQRS.

Esto se vio reflejado en el impacto positivo de los indicadores de porcentaje de cierre y cierre en tiempo, que nos permiten darle seguimiento tanto al desempeño de los agentes de excelencia operativa como a la cantidad de PQRS realizadas por los clientes. En donde para el mes de septiembre el % en cierre de tienda subió al 65,9% sin dejar de lado que se cerraron el 94,4% de las PQRS. Y así en un período posterior se observó que el indicador de % cierre en tiempo logro mantenerse en el 93,2%.

Figura 9

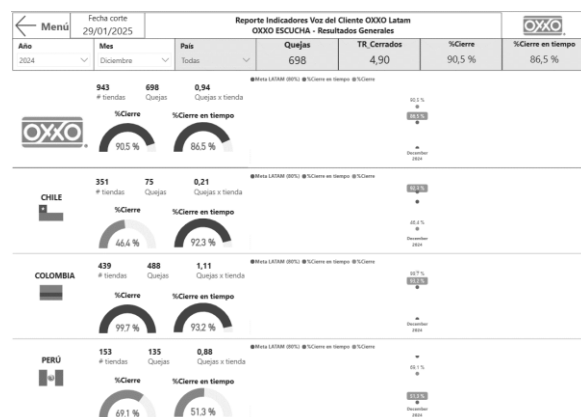
Impacto indicadores OXXO Contigo

9.1. Indicadores Septiembre



Nota: Power BI con indicadores en el mes de septiembre 2024.

9.2. Indicadores Diciembre



Nota: Power BI con indicadores en el mes de diciembre 2024.

El éxito del plan de mejora implementado a través de OXXO Contigo ha transformado positivamente la manera en que OXXO Colombia gestiona la comunicación interna y la atención a los clientes, tanto internos como externos. A medida que avanzamos, este modelo no solo fortalecerá la eficiencia operativa y la calidad del servicio, sino que también será un pilar clave en la sostenibilidad y crecimiento de la empresa, especialmente en el contexto de la expansión agresiva que está llevando a cabo OXXO en el país. El impacto de este plan se

refleja claramente en los indicadores de desempeño, como el porcentaje de cierre y el cierre en tiempo, los cuales han mostrado una mejora sustancial. Este avance no solo valida la efectividad de la iniciativa, sino que también establece una base sólida para el crecimiento sostenido y la mejora continua de los procesos dentro de la organización.

El éxito alcanzado en el primer período, con un 65,9% de cierre de tienda y un 94,4% de cierre de PQRS, establece un precedente favorable para los meses venideros. A medida que el sistema de OXXO Contigo y los procesos estandarizados continúan consolidándose, se espera que estos indicadores sigan mejorando de manera sostenida, alcanzando niveles superiores de eficiencia y cobertura. La mejora en la cobertura de cierre de PQRS también puede reflejar una mayor satisfacción del cliente, lo que a largo plazo fortalecerá la lealtad hacia la marca y generará una retroalimentación positiva en la operación de las tiendas.

La reducción de la carga administrativa sobre los jefes de zona ha sido uno de los pilares clave para una gestión más efectiva de las tiendas. En el futuro, la consolidación de este enfoque permitirá que los jefes de zona se concentren aún más en la mejora de los procesos operativos, el cumplimiento de los estándares y la supervisión directa de las tiendas, garantizando que la expansión se realice de manera eficiente y sin comprometer la calidad del servicio. El plan de mejora se desarrolló en cuatro ciclos para optimizar la gestión de PQRS en OXXO Colombia.

3.2. Conclusiones

Durante mis prácticas profesionales en OXXO Colombia, tuve la oportunidad de participar activamente en este proceso de mejora que buscaba optimizar la comunicación interna y la atención tanto a clientes externos como internos. A través de la implementación de OXXO Contigo, se identificaron áreas clave de mejora, como la reducción de tiempos administrativos y el fortalecimiento de la interacción entre las tiendas y el equipo de excelencia operativa. Este

proceso no solo permitió resolver problemas de manera más eficiente, sino que también promovió una mejor calidad del servicio y una mayor satisfacción en ambas partes.

El desarrollo e implementación del manual operativo de OXXO Contigo permitió estandarizar la gestión de PQRS, logrando una disminución significativa en la cantidad de solicitudes recibidas mensualmente. Gracias a la capacitación del equipo de Excelencia Operativa, se fortaleció el conocimiento y aplicación de los procedimientos, lo que se reflejó en un aumento del porcentaje de cierre de PQRS. En un período de seis meses, el indicador de cierre general pasó de 65,9% en septiembre a 99,7% en meses posteriores, mientras que el cierre en tiempo se mantuvo por encima del 93%, evidenciando una mejora en la eficiencia operativa y en la capacidad de respuesta.

Además, se optimizó la comunicación entre las tiendas y los clientes, asegurando que más del 90% de las tiendas estuvieran alineadas con los nuevos procesos de respuesta. Esto permitió mejorar la claridad y calidad de la información proporcionada a los clientes, generando una experiencia más satisfactoria y reduciendo la necesidad de interacciones repetitivas. La implementación de plantillas estandarizadas y sistemas automatizados facilitó la gestión de los casos, minimizando tiempos administrativos y asegurando respuestas rápidas y precisas.

El impacto de estas mejoras no solo benefició la operatividad de las tiendas y la eficiencia en la resolución de solicitudes, sino que también contribuyó a una mayor satisfacción del cliente y una reducción en la carga operativa del equipo de gestión. La estandarización de procesos, la capacitación efectiva y el uso de herramientas tecnológicas fueron claves para el éxito del plan, estableciendo una base sólida para futuras optimizaciones y crecimiento continuo dentro de la compañía.

Mi experiencia en OXXO Colombia me permitió comprender la importancia de una gestión adecuada de los recursos, la estandarización de procesos y la comunicación efectiva dentro de

una organización para asegurar su éxito. Este proceso me enseñó no solo la teoría, sino también la práctica, sobre cómo implementar soluciones eficientes y cómo colaborar en equipos multidisciplinarios para lograr objetivos comunes.

PARTE V SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

4. Actividades realizadas

Durante mi práctica profesional en OXXO Colombia, desempeñe un rol importante en la mejora de procesos operativos y de comunicación, así como en el manejo de herramientas tecnológicas, reporte y seguimiento de procesos. Entre mis funciones principales se encontraba la asignación de Evaluación Integral, Planimetría y MEP mensual dependiendo de la distribución de tiendas, esta asignación permitía tener un conocimiento amplio de cómo se encontraban las tiendas y poder validar hallazgos repetitivos del mes, junto con los resultados generales del mes previo para la presentación y comparación de los mismos, identificando oportunidades de mejora.

En el ámbito tecnológico, hice uso de la herramienta ATT que permite crear usuarios del personal nuevo, realizando un reporte de ATT sobre las tiendas visitadas por cada uno de los asesores realizando un seguimiento semanal y reporte mensual. Así mismo con la herramienta Lertek, validando cada novedad que presentara para que los registros fueran enviados de manera correcta de la mano de la herramienta ÚNETE en la creación, modificación y envío de documentos requeridos.

Por otra parte, destaqué en la implementación de la herramienta Power BI que gracias a estudios realizados anteriormente en la universidad logré diseñar, desarrollar y administrar los reportes de calidad, procesos, implementación, evaluaciones y demás requeridos. Adicionalmente utilice herramientas taler como FORMS y Smartsheet que me enseñó a crear y administrar diferentes procesos como minutas, ETN, ETR, entre otras. Todas estas funciones

de la mano de la cultura de OXXO, cumpliendo con rituales y procesos que diferencian a la empresa y cumplen sus valores y propósitos asignados.

Un proyecto destacado durante mi práctica profesional fue la creación y estandarización de procesos por medio del manual operativo, en el cuál documenté y estructuré procesos en gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias). Capacité a los Agentes de Excelencia Operativa, lo cual me permitió desarrollar habilidades de liderazgo y comunicación. Mantuve contacto directo con las tiendas mejorando la comunicación entre ellas y el área de procesos, aspecto esencial en el funcionamiento de la empresa. Por último, apoyé al área de abasto implementando soluciones para optimizar la disponibilidad de productos en tienda en la gestión de exceso y escasez de inventario. Todas estas actividades me permitieron desarrollar habilidades, poner en práctica mi conocimiento y tener una gran experiencia dentro de OXXO Colombia.

4.1. Ciclo de la practica

Ciclo	Meses	Funciones realizadas
Ciclo I: Inicio y asignación de tareas operativas	Julio - Agosto	- Asignación de Evaluaciones Integrales, Planimetría y MEP, garantizando su correcta distribución a los evaluadores. - Gestión en herramientas: creación de usuarios en ATT y generación de reportes de tiendas visitadas por asesores (semanal y mensual); diseño de reportes en Power BI y administración de datos. - Apoyo al personal del área de procesos, desarrollar lo entregables, actividades y/o sesiones que se requieran para habilitar a las tiendas y áreas desde el área.
Ciclo II: Implementación de OXXO Contigo	Septiembre - Octubre	- Continuación de actividades de asignación y seguimiento de evaluaciones. - Redacción y creación del Manual Operativo OXXO Contigo con la estandarización de procesos referente a atención al cliente. - Inicio e implementación del Manual Operativo para ver la eficiencia y efectividad del mismo. - Mantenimiento y actualización de reportes en herramientas ATT, Power BI, Lertek, ÚNETE, Forms y Smartsheet.

Ciclo III: Abasto y optimización del servicio	Noviembre - Diciembre	- Continuación en la atención y gestión de PQRS, optimizando respuestas a través de OXXO Contigo. - Apoyo al área de abasto, gestionando situaciones de sobreinventario y desabasto en tiendas. - Refuerzo en la comunicación con las tiendas y en la aplicación de los procesos estandarizados para la mejora continua de la operación. - Capacitación de Agentes de Excelencia Operativa. - Apoyo constante a la habilitación de tiendas y áreas desde el área de procesos.
---	-----------------------	---

Nota: Ciclos de la práctica profesional.

Referencias

- AUDITOOL. (07 de 10 de 2020). *Riesgos en la tercerización de procesos*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/riesgos-en-la-tercerizacion-de-procesos>
- COLOMBIA, O. (2025). *Atención de Tiendas en Línea*.
- DEC, A. (2025). *ASOCIACION DEC*. Obtenido de DEC: <https://asociaciondec-mx.org/todo-sobre-cx/automatizacion-de-canales-digitales-por-atento-garantiza-ahorro-de-costos-en-servicios-de-cx/269/>
- HARRINGTON, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw Hill.
- OXXO. (2025). *Atención de Tiendas en Línea*. Obtenido de <https://atlopenser.com/ATL/Login#Reports>
- OXXO. (2025). *Contáctanos*. Obtenido de <https://oxxo.co/contacto>
- OXXO. (2025). *OXXO COLOMBIA*. Obtenido de OXXO COLOMBIA: <https://oxxo.co/quienes-somos>
- SafetyCulture. (04 de 07 de 2024). *PDCA: significado, etapas e importancia | SafetyCulture*. (2024, 4 julio). *SafetyCulture*. Obtenido de <https://safetyculture.com/es/temas/ciclo-pdca/>

SPANGENBERGGROEP. (27 de 07 de 2023). *Mala atención al cliente: 7 consecuencias de una mala atención al cliente*. Obtenido de <https://spangenberggroep.nl/es/blog/mal-servicio-al-cliente-2/>

TIEMPO, E. (28 de 01 de 2024). *Las 10 empresas con mejor servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/DR-16883>

XPERTAL. (29 de 01 de 2025). *Reporte indicadores Voz del Cliente OXXO LATAM*. Obtenido de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZjNlODAzMWQtZTQ4MC00ZGVILWlzMmYtNGJmNGZjMGE3NTMwliwidCI6ImNkNWE3YTMwLTVmOWEtNDEwYi1hMDM3LTg2ZTFIMTdhNDMzMCIslmMiOjR9>

XPERTAL. (2025). *XPERTAL GLOBAL SERVICE*. Obtenido de https://careers.femsa.com/XPERTAL/go/XPERTAL_es/4527919/

Anexo

Manual de Excelencia Operativa OXXO Contigo

https://www.canva.com/design/DAGTNSKV0U4/fYI96qFhS9QDVG3WxdgVow/edit?utm_content=DAGTNSKV0U4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton