



ESTRUCTURA CORPORATIVA

Este manual tiene como objetivo transmitir nuestra nueva estructura de trabajo, políticas y procesos, con la finalidad de conseguir la eficiencia y la institucionalización.

ATTE.

Marco Antonio Garza Mercado
Director General GM Capital

Índice.

Empresa.

MISIÓN
VISIÓN
VALORES

01

Órganos de Gobierno.

FAMILIA GARZA MERCADO
ÓRGANOS DE LA FAMILIA EMPRESARIA
ÓRGANOS DE LA EMPRESA FAMILIAR

02

Estructura y Modelo Organizacional.

MODELO DE OPERACIÓN CORPORATIVA
ORGANIGRAMA
DEPARTAMENTOS
DOCUMENTACIÓN
REUNIONES
INDICADORES

03

El futuro lo creamos todos.

CONCLUSIÓN

04



01 Empresa.

MISIÓN
VISIÓN
VALORES

GM Capital es una empresa regiomontana cuya misión es desarrollar conceptos que ofrecen la experiencia de una vida mejor.

Los espacios comerciales e inmobiliarios que desarrollamos se convierten en un punto de encuentro, generan valor y crean comunidad.

Estamos conformados por una organización sólida y vital que se inspira y busca continuar el legado de más de 45 años de experiencia, que dejara el Arq. Eudelio Garza Lozano; por ello, hemos incorporado sus estándares de calidad y valores a todos nuestros proyectos, en los que siempre encontrarás: elegancia, comodidad, seguridad y excelente ubicación.

MISIÓN

Lograr mediante la adecuada organización y profesionalismo de nuestra empresa una profunda solidez patrimonial, que brinde oportunidades de desarrollo profesional y humano a los miembros del equipo GM Capital para que trasciendan y aporten valor a la comunidad a la que pertenecemos.

VISIÓN

Situar nuestros proyectos como la mejor opción para los inversionistas y compradores a través de productos de alta rentabilidad, diseñados para ser íconos de la ciudad.

VALORES

Compromiso

Poner en práctica las capacidades intelectuales y laborales para obtener los mejores resultados.

Honestidad

Actuar con coherencia en nuestras palabras y acciones, realizando nuestro trabajo de forma íntegra.

Justicia

Buscar el bien común y la equidad.

Transparencia

Ofrecer información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.

Unidad

Trabajar en equipo las ideas para poder alcanzar el mismo fin.

Vocación de servir

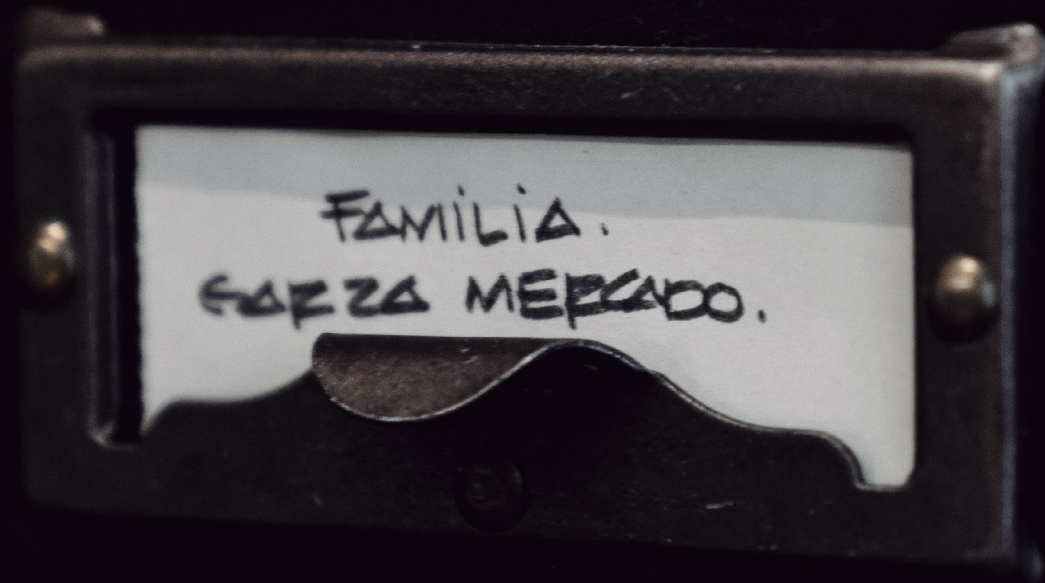
Buscar satisfacer a nuestros clientes y proveedores a través de un servicio de calidad.

Trabajo arduo

Esforzarse física y anímicamente por lograr un objetivo, vencer dificultades.

Emprendimiento

Afán por desarrollar nuevas actividades y crear valor.



02 Órganos de gobierno.

FAMILIA GARZA MERCADO
ÓRGANOS DE LA FAMILIA EMPRESARIA
ÓRGANOS DE LA EMPRESA FAMILIAR

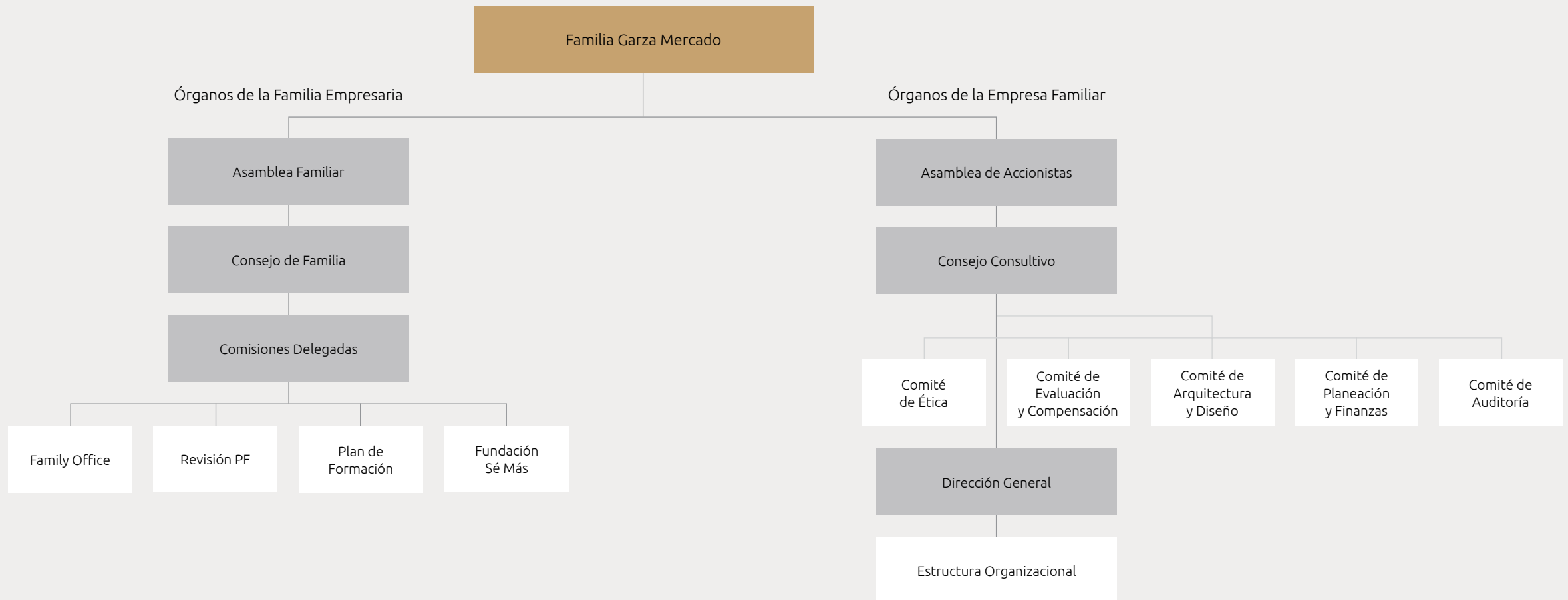
Órganos de gobierno.

Los órganos de gobierno son un conjunto de estructuras, instituciones y mecanismos de control de origen interno y externo que permiten a una organización conducirse de manera balanceada, contribuyendo a la forma en que la empresa es dirigida, administrada y controlada.

Es una herramienta útil para prevenir conflictos de interés entre todas las partes interesadas de la empresa.

Esta cualidad es importante para separar la empresa de la familia, mediar entre directivos y accionistas y propiciar una mejor toma de decisiones en la empresa.

Un gobierno corporativo óptimo incrementa la capacidad de la organización para generar valor y encontrar financiamiento, cumpliendo con los requerimientos de control y gobernanza empresarial que dichos procesos requieren.



Familia Garza Mercado.

Está compuesta por los descendientes de Rosalinda Mercado Díaz y Eudelio Garza Lozano y sus cónyuges, quienes buscan mantener la armonía y la unión familiar.

Órganos de la Familia Empresaria.

Asamblea Familiar.

Reunión anual en la que participarán todos los miembros de la familia mayores de 18 años y los familiares políticos de éstos.

Tiene como objetivo dar a conocer los resultados y actividades generales de la Empresa Familiar y educar a las siguientes generaciones en el cuidado patrimonial en el paso del tiempo.



Consejo de Familia.

El Consejo de Familia es el órgano supremo del Gobierno Corporativo de GM Capital, ya que es en donde reside la propiedad y el principal componente de la Empresa Familiar.

El Consejo de Familia conserva los poderes y la máxima autoridad en la toma de decisiones, dictando los valores que rigen la estrategia y la operación del día a día.

Está constituido por Rosalinda Mercado Díaz y aquellos descendientes suyos que son titulares de acciones de la Empresa Familiar, GM Capital: Benjamín Garza Mercado, Marco Garza Mercado y Valentina Garza Mercado. Este órgano se encarga de dictar los valores del grupo, y manifiesta su autoridad a través del Protocolo Familiar de la Familia Garza Mercado.

Las decisiones concernientes al Gobierno Corporativo que mantiene el Consejo de Familia son las siguientes:

- Cambios al Protocolo Familiar.
- Decisión final relacionada a apertura/cese de líneas de negocio previamente votadas por el Consejo Consultivo.
- Decisiones relacionadas a todo lo que implique uso/modificaciones a las propuestas y recursos de la familia.
 - Compra/venta de activos.
 - Inversiones.
 - Proyectos con impacto en estrategias.

Comisiones Delegadas.

Parte del Gobierno Corporativo es designar las Comisiones Delegadas para objetivos específicos, como:



Comisión Delegada del Consejo de Familia cuya misión principal es la preservación del valor del patrimonio familiar. La familia desea dejar constancia de su intención de crear un Family Office eficiente y operativo, destinando los recursos económicos y el esfuerzo necesario para lograrlo.

PRINCIPALES OBJETIVOS

- Control y consolidación del patrimonio familiar.
- Confidencialidad.



Comisión Delegada del Consejo de Familia. Su objetivo principal es desarrollar a las siguientes generaciones para que estén preparadas para recibir la responsabilidad que les corresponda respecto a la Empresa Familiar.



Comisión Delegada cuyo objetivo es complementar la responsabilidad social de la Empresa Familiar. Su propósito es generar oportunidades descubriendo estudiantes con potencial para formarlos como emprendedores económicamente autónomos que logren trascender en la sociedad.

Órganos de la Empresa Familiar.

Asamblea de Accionistas.

La Asamblea de Accionistas es el órgano del Gobierno Corporativo que representa a la propiedad de la empresa, es decir, al Consejo de la Familia Garza Mercado en cuestiones legales y de negocio. Se centra en la aprobación de los resultados de la empresa y en la revisión y aprobación de asuntos legales, por lo que no le corresponden responsabilidades directivas ni estratégicas. También posee la responsabilidad de atraer capital a la empresa a través de propuestas al Consejo de Familia y de retirar dividendos según se requiera.

Dada la propiedad que se tiene actualmente, la Asamblea de Accionistas representa al Consejo de Familia para cumplir con las siguientes funciones:

- Representación de los poderes de la sociedad.
- Selección/retiro de consejeros del Consejo Consultivo.
- Ejecución del Protocolo Familiar.
- Aportación de capital o retiro de dividendos.

Poderes

DOMINIO >

ADMINISTRACIÓN DE BIENES >

CAMBIARIO >

PLEITOS Y COBRANZAS >

ADMINISTRACIÓN DE ASUNTOS
LABORALES >

Dicta

- Hipotecar, donar, comprar o vender bienes, y disponer de inmuebles en garantía.
- Administrar y defender bienes e intereses de la sociedad; representar en compras, convenios, etc.
- Suscribir, girar, aceptar, endosar y avalar toda clase de títulos de crédito.
- Proteger y conservar intereses en disputa o conflicto; representar en juicios y efectuar cobros.
- Representar en juicios y contratos colectivos con sindicatos.

* El Consejo de Familia cuenta con estos poderes pero puede designar apoderados especiales para su representación.

Consejo Consultivo.

El Consejo Consultivo es la máxima autoridad gobernando directamente la empresa, lo cual destaca la importancia de regular la integración, administración y operación.

Así mismo, establece la cultura de la empresa, define la estrategia y vigila que la gestión se implemente de manera eficiente, con equipo adecuado y mejores prácticas.

Este órgano de gobierno es aquel sobre el cual los accionistas y el Consejo de Familia delegan su confianza, siendo el principal vehículo para tomar decisiones que afectarán a todos los ámbitos de la empresa. Estas decisiones conformarán la norma de funcionamiento de los ejecutivos de la compañía y el rumbo tomado por cada organización. En él recae la rendición de cuentas ante accionistas y demás partes interesadas.

En el Consejo Consultivo de GM Capital, los consejeros independientes carecerán de derecho a voto en las decisiones presentadas, por lo que solo tendrán función de asesoramiento, guía y filtro de propuestas para la Asamblea de Accionistas.

Funciones Generales

Auditoría

- Auditoría externa
- Auditoría interna
- Control interno
- Asuntos con partes relacionadas
- Asuntos fiscales

Evaluación y Compensación

- Evaluación de desempeño
- Compensación (fija y variable)
- Sucesión DG y directores clave

Planeación y Finanzas

- Elaboración de estrategias para generar valor para el accionista
- Plan estratégico
- Presupuesto de operación
- Métricas de desempeño
- Factores de riesgo
- Inversiones y alianzas estratégicas
- Tendencias de la industria

Comités del Consejo Consultivo.

Los Comités del Consejo Consultivo son una parte esencial de su operación, ya que son grupos especializados en diferentes funciones del Consejo relacionados a la empresa. Se encargan de analizar y valorar asuntos específicos que les son encomendados, así como de la elaboración de propuestas, para que sea el propio Consejo Consultivo quien tome las decisiones correspondientes.

Comité de Ética.	Comité de Evaluación y Compensación.	Comité de Arquitectura y Diseño.	Comité de Planeación y Finanzas.
<p>MIEMBROS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Director General - Gerente Capital Humano - Gerente Control Interno - Gerente Jurídico - Consejero Patrimonial o Externo 	<ul style="list-style-type: none"> - Director General - Director Corporativo - Gerente Capital Humano - Gerente Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> - Director General - Director de Desarrollo Inmobiliario - Director Comercial - Director Operaciones - Gerente Sr. Arquitectura - Gerente Ingeniería e Instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Director General - Director Corporativo - Director Comercial - Director de Desarrollo Inmobiliario
<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la aplicación y difusión del Código de Ética. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la implementación de mecánicas de evaluación del empleado y esquemas de compensación justos que premien el buen desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar que el diseño arquitectónico y funcional de los desarrollos inmobiliarios de GM Capital se mantenga alineado a los reglamentos establecidos para cada unidad de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la planeación estratégica y solvencia financiera de la empresa, definiendo un rumbo sostenible y una estrategia de capital óptima.
<p>PRINCIPALES ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover los valores éticos. - Generar estadísticas y reportes de cultura ética e incidencias. - Investigar y documentar incidencias. - Mantener actualizado el Código de Ética. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar el posicionamiento de sueldos entre la industria. - Ejecutar los esquemas de evaluación. - Establecer los parámetros de medición. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer y actualizar los reglamentos de cada desarrollo inmobiliario. - Definir si proceden las solicitudes de instalaciones de fachadas, diseños interiores y estructurales. - Auditar el estado de las instalaciones de los desarrollos inmobiliarios para validar el cumplimiento de reglamentos. - Ejecutar acciones que procuren el orden y respeto a los reglamentos arquitectónicos y de diseño. - Dar seguimiento a las acciones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar el presupuesto de operación y dar seguimiento a su cumplimiento. - Desarrollar el plan estratégico de la empresa. - Identificar factores de riesgo. - Establecer la estructura de capital óptima, recomendar el nivel apropiado de préstamos y administrar riesgos financieros. - Presentar reporte al Consejo Consultivo. - Realizar análisis FODA relativo a la industria y tendencias de mercado.

Dirección General.

La Dirección General es la principal autoridad en la gestión y administración de la empresa. El Director General propone la estrategia para aprobación del Consejo Consultivo. Su principal objetivo es asesorar la ejecución de esa estrategia, cumpliendo el plan de negocios dentro del presupuesto y bajo los términos acordados durante las sesiones trimestrales del Consejo Consultivo.

Adicionalmente, tiene la responsabilidad de rendir cuentas al Consejo Consultivo, ya que es el principal habilitador de la organización en cuestiones de cultura, empoderamiento, medición y gestión, llevando a cabo reuniones de resultados mensuales con el equipo directivo.

Los órganos del Gobierno Corporativo delegan su confianza en la Dirección General, quien, junto con el equipo directivo, ejecuta la estrategia, se encarga de la administración y operación de la empresa y rinde cuentas al Consejo Consultivo.

A continuación, se describen sus principales roles y responsabilidades con el Consejo Consultivo:

- Ejecutar la estrategia de la empresa de acuerdo con lo establecido por el Consejo Consultivo.
- Otorgar información de la empresa que haya sido requerida por algún miembro del Consejo Consultivo.
- Presentar el presupuesto operativo (gasto en inversiones no patrimoniales) al Consejo Consultivo para su aprobación.
- Rendir cuentas de manera honesta, honrada y transparente al Consejo Consultivo, mediante las presentaciones trimestrales.
- Seguir el presupuesto operativo aprobado por el Consejo Consultivo.



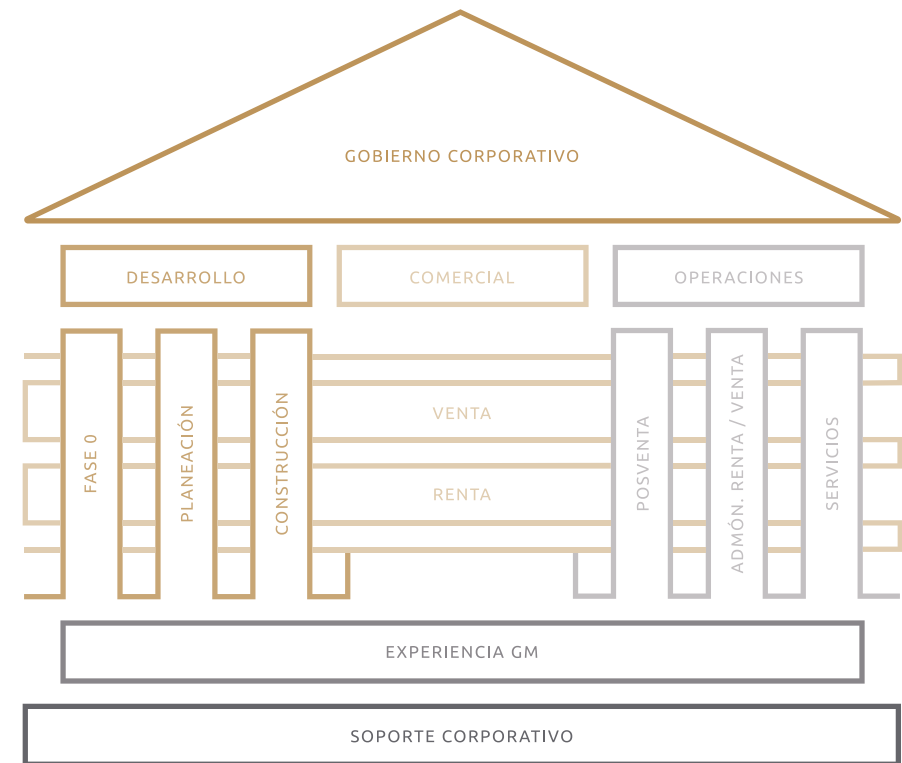


03 Estructura y modelo organizacional.

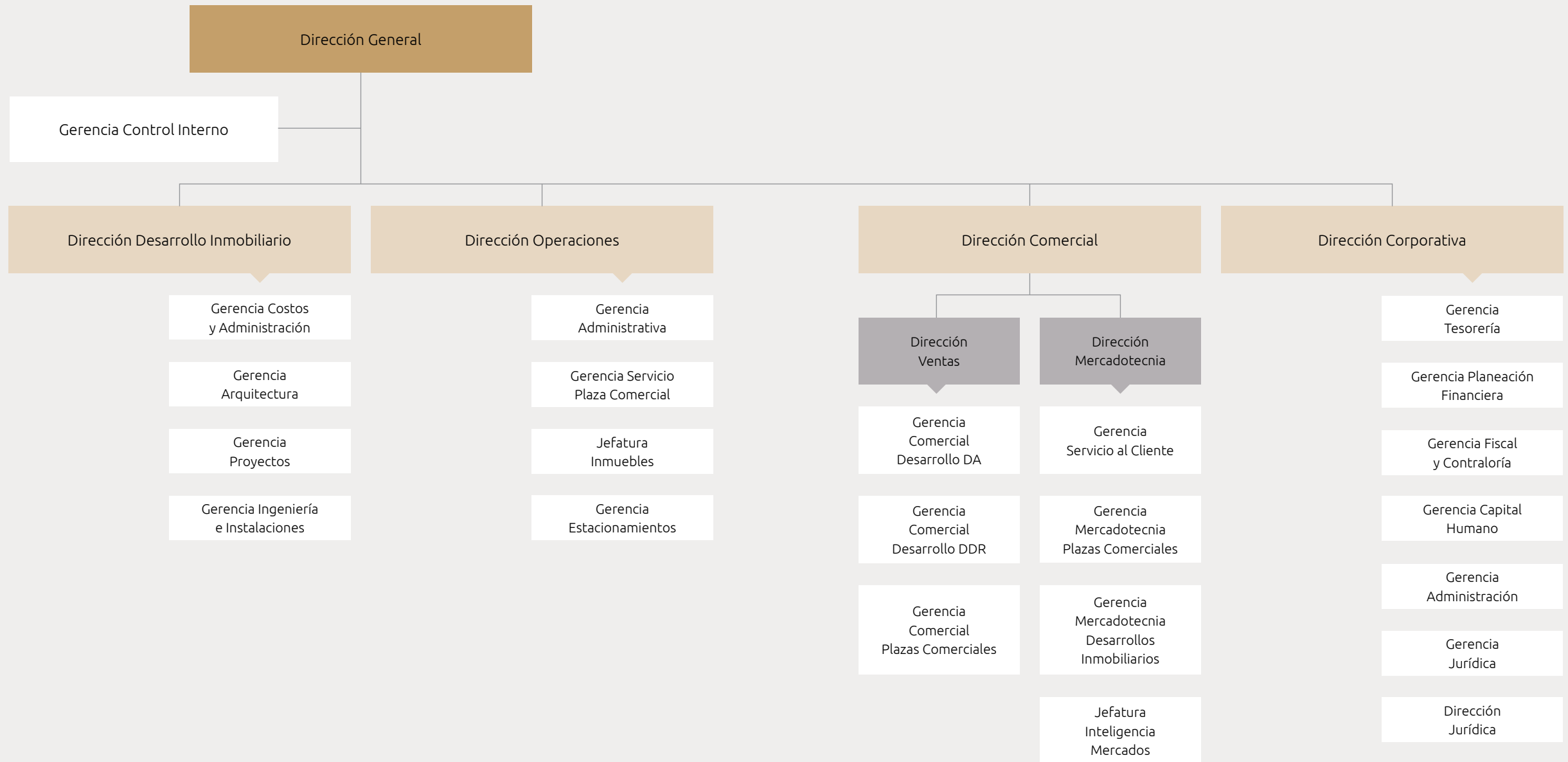
MODELO DE OPERACIÓN CORPORATIVA
ORGANIGRAMA
DEPARTAMENTOS
DOCUMENTACIÓN
REUNIONES
INDICADORES

MOC. Modelo de Operación Corporativa.

MODELO DE OPERACIÓN CORPORATIVA



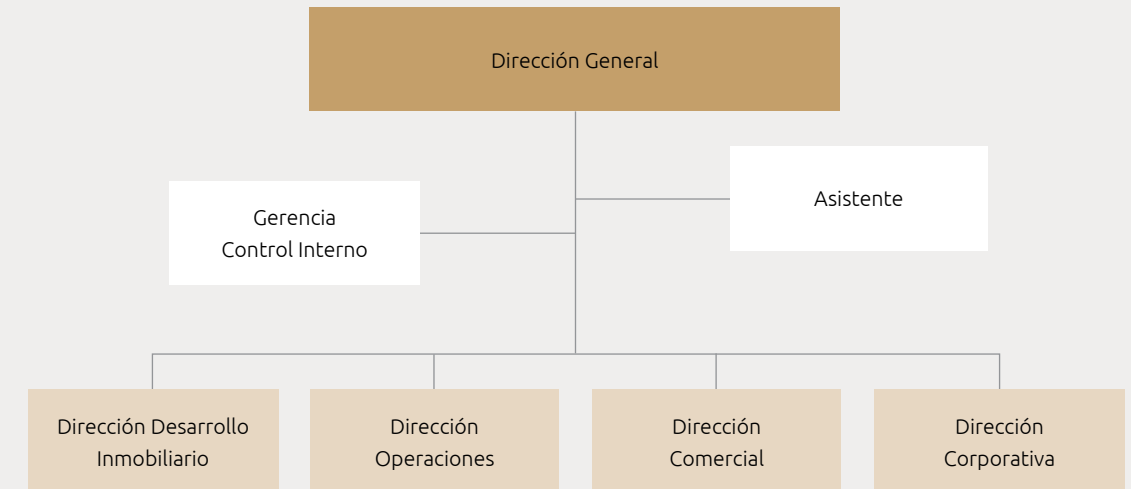
ORGANIGRAMA



Departamentos.

DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INMOBILIARIO
DIRECCIÓN COMERCIAL
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
DIRECCIÓN CORPORATIVA
GERENCIA DE CONTROL INTERNO

Dirección General.



Director General

MISIÓN

Liderar el desarrollo y ejecución de la estrategia de la empresa para maximizar el valor y los beneficios para los accionistas, alineando los planes de corto y largo plazo a la misión y visión delineados para la organización.

Responsabilidades.

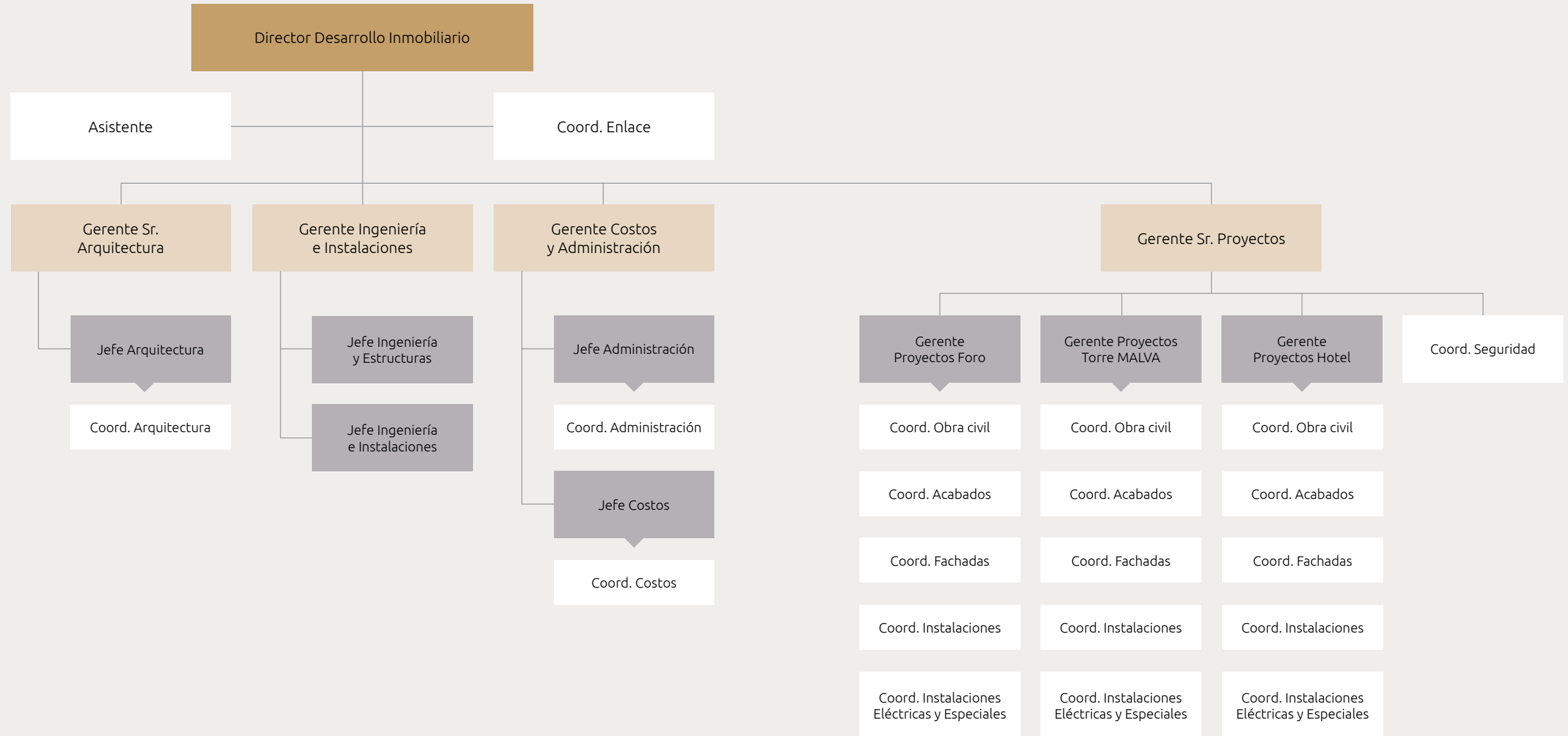
ETAPA	Desarrollo de Estrategia
DESCRIPCIÓN	<p>Con base en la misión y visión de GM Capital, elabora el análisis de las fortalezas de la empresa y sus recursos, el entorno de mercado y las opciones de negocio para desarrollar la estrategia de la empresa a corto, mediano y largo plazo, buscando la maximización de beneficios para socios y accionistas.</p> <p>La estrategia de negocio deberá ser aprobada por el Consejo Consultivo.</p>
PROCESO	<p>Desarrollo de estrategia.</p> <p>Aprobación por el Consejo Consultivo.</p>

OBJETIVO

Desarrollar la estrategia de la empresa y supervisar que todas las operaciones y actividades garanticen los resultados establecidos en los planes de corto, mediano y largo plazo, siendo consistentes con la misión y visión de la empresa.

Supervisión de Operaciones	Presentación de Resultados
<p>A través de reuniones periódicas con el equipo de directores, da seguimiento a los principales indicadores establecidos en el Manual de Operación Corporativa.</p> <p>En estas reuniones se presentan al director los avances en los proyectos de todos los departamentos.</p> <p>Realiza visitas a las unidades de negocio para supervisar las operaciones.</p>	<p>Presenta resultados al Consejo Consultivo sobre generación de utilidades, estados financieros, avance y entrega de proyectos.</p> <p>Transmite al equipo directivo las directrices del Consejo Consultivo sobre el rumbo y la estrategia de la empresa.</p>
Carátulas de reuniones.	Reuniones de Consejo Consultivo.

Dirección de Desarrollo Inmobiliario.



Responsabilidades.

ETAPA	Fase 0
DESCRIPCIÓN	Etapa inicial del proceso en la cual se aprueba o niega cualquier proyecto de desarrollo inmobiliario. Se concluye con la entrega de la propuesta a la Dirección General para que sea presentada al Consejo Consultivo.
PROCESO	<i>Business case.</i>

OBJETIVO

Preparar el análisis de los proyectos de construcción asegurando que cumplan satisfactoriamente con los aspectos legales, técnico/inmobiliarios, comerciales, de proyecto y de finanzas. Llevar los proyectos aprobados en la Fase 0 a planos ejecutivos con un presupuesto detallado. Ejecutar los proyectos de construcción aprobados cumpliendo en tiempo y forma con el plan establecido.

Planeación	Construcción
Etapa en la cual se desarrollan los planos, presupuestos y documentos relacionados al proyecto para su ejecución. En esta etapa comienzan los estudios para permisos de construcción, branding, y proformas financieras del proyecto.	Etapa en la cual se lleva a cabo la edificación del proyecto inmobiliario. En esta etapa se licitan distintos paquetes con distintos proveedores y se asignan contratos. Se lleva un seguimiento puntual del avance de la obra y presupuesto. Se concluye al entregar la obra al administrador de la misma.
Anteproyecto. Preconstrucción.	Proyecto ejecutivo. Licitaciones. Área construcción.

Puesto Misión

DIRECTOR DE DESARROLLO INMOBILIARIO	Administrar los proyectos de construcción desde la Fase 0 hasta la entrega de la obra.
Asistente	Apoyar al Director de Desarrollo Inmobiliario en la coordinación de agenda y en procesos administrativos; actuar como enlace de comunicación interna y externa.
Coordinador de Enlace	Asegurar la comunicación entre el área de arquitectura y las demás áreas de la empresa para generar y proporcionar la información requerida, desde el análisis de utilidad de reservas territoriales hasta la entrega de información requerida en posventa.
GERENTE SR. DE ARQUITECTURA	Coordinar el diseño arquitectónico y a los consultores que contribuyen en las distintas etapas de un proyecto arquitectónico en la empresa; validar la viabilidad y factibilidad del proyecto desde el punto de vista del diseño; gestionar su desarrollo y la información que será generada y enviada a los departamentos correspondientes.
Jefe de Arquitectura	Coordinar a los equipos de trabajo internos para asegurar el cumplimiento de tareas y compromisos en calidad, tiempo y forma.
Coordinador de Arquitectura	Mantener control del proyecto por fase, analizando, evaluando y asegurando el cumplimiento y requerimientos de los avances.
GERENTE DE INGENIERÍAS E INSTALACIONES	Ser responsable de la gestión de planeación del área de ingenierías y evaluar las etapas de desarrollo de los proyectos para brindar soluciones y planes de acción a seguir.

Puesto Misión

Jefe de Ingenierías y Estructuras	Mantener la gestión técnica de la planeación y ejecución del sistema constructivo de los proyectos.
Jefe de Ingenierías e Instalaciones	Mantener la gestión técnica de la planeación y ejecución de las instalaciones de un proyecto.
GERENTE DE COSTOS Y ADMINISTRACIÓN	Asegurar el cumplimiento de costos de los proyectos dentro del presupuesto y mantener control de su administración.
Jefe de Administración	Mantener control de los gastos de los proyectos contra el presupuesto.
Coordinador de Administración	Mantener el control administrativo de las estimaciones de proyectos en desarrollo y la validación de los mismos, asegurando el pago a tiempo de las órdenes de compras y facturación de contratistas.
Jefe de Costos	Mantener control de los costos por proyecto para asegurar el cumplimiento del presupuesto y proponer mejoras de ahorro.
Coordinador de Costos	Cuidar que el costeo final esté dentro del presupuesto base y asegurar el seguimiento a la ejecución de especificaciones contratadas.
GERENTE SR. DE PROYECTOS	Asegurar la planeación y ejecución de los proyectos de construcción según los requerimientos del grupo en costo, tiempo y calidad.

Puesto

Misión

Gerente de Proyectos

Asegurar la ejecución del proyecto en tiempo, costo y calidad, cumpliendo con todos los requisitos y estándares de la obra.

Coordinador de Obra Civil

Asegurar el cumplimiento de proyectos inmobiliarios en tiempo, costo y calidad.

Coordinador de Acabados

Administrar los recursos que proporciona la empresa y coordinar la ejecución del proyecto en tiempo, forma, costo y calidad.

Coordinador de Fachadas

Asegurar la instalación de las fachadas del proyecto en tiempo, costo y calidad.

Coordinador de Instalaciones

Asegurar la instalación de los sistemas asignados del proyecto en tiempo, costo y calidad.

Coordinador de Instalaciones Eléctricas y Especiales

Asegurar la instalación de los sistemas asignados del proyecto en tiempo, costo y calidad.

Coordinador de Seguridad

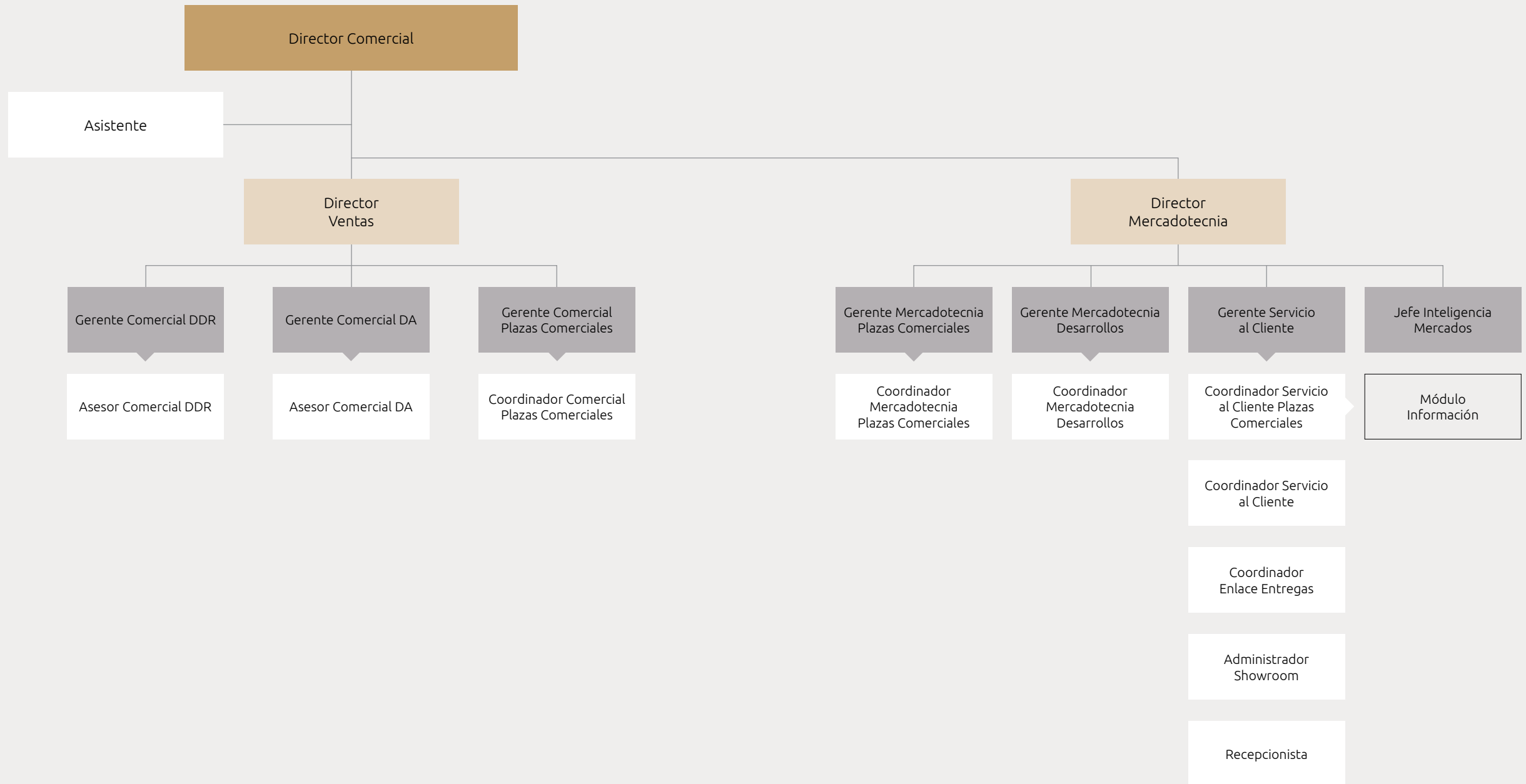
Asegurar el cumplimiento de requisitos, estándares y manual de seguridad en todas las obras de la empresa, implementando procedimientos necesarios para asegurar el funcionamiento seguro de herramientas, instalaciones, procesos y equipo.

Practicante de Administración

Llevar a cabo la gestión de facturas y control de pagos a proveedores.



Dirección Comercial.



Responsabilidades.

OBJETIVO

Comercial

Asegurar la venta y renta de espacios inmobiliarios de la compañía, cumpliendo con las metas e ingresos definidos por la Dirección General.

Mercadotecnia

Posicionar las marcas y los productos de GM Capital y administrar las plataformas de atención y contacto con el cliente.

	COMERCIAL			MERCADOTECNIA			
ETAPA	Pre Desarrollo	Renta de inmuebles	Preventa / Venta de inmuebles	Renta de espacios publicitarios	Servicio al cliente	Mercadotecnia	Imagen
DESCRIPCIÓN	Es el trabajo que se realiza antes de que se termine el desarrollo de una plaza comercial. Durante esta etapa se negocia con anclas y locales comerciales.	Es la renta de locales/ oficinas. El área de Operaciones solicitará su apoyo para rentar algún local/oficina disponible.	Se refiere a la venta de departamentos u oficinas que se desarrollen en GM Capital.	Es la renta de espacios publicitarios en las plazas comerciales.	El área de servicio al cliente, es encargado desde que se tiene el primer contacto con el cliente, hasta que se le entrega su unidad, brindándoles la experiencia que merecen durante todo su recorrido con GM Capital.	Buscar comunicar y posicionar mediante el correcto análisis de la información de mercado, los productos de GM Capital.	Dar servicio de imagen a los diferentes desarrollos e internamente a la compañía.
PROCESO	Pre desarrollo anclas.	Renta de inmuebles.	Venta de inmuebles. Distrito Armida.	Renta de espacios publicitarios.	Primer contacto con cliente. Reporte de incidencias. Entrega de unidades en renta y venta. Operación de módulo de información.	Operación de mercadotecnia.	Solicitud de servicio. Operación de imagen.
DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y administración del presupuesto. - Asegurar completa comercialización de inmuebles. 			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos. - Revisión de procesos para mejora continua. 		<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar estrategias comerciales para atracción de afluencia y clientes. 	



En GM Capital nos preocupamos por nuestros clientes y buscamos generar experiencias positivas que favorezcan las relaciones a largo plazo.

Puesto **Misión**

DIRECTOR COMERCIAL	Cumplir con los ingresos y objetivos de expansión, absorción y crecimiento de GM Capital a través del diseño y desarrollo de estrategias comerciales, mercadotecnia y servicio al cliente.
Asistente	Apoyar al Director Comercial en la coordinación de agenda, apoyo en procesos administrativos y enlace de comunicación interno y externo.
DIRECTOR DE VENTAS	Desarrollar y ejecutar la estrategia comercial de los desarrollos inmobiliarios y plazas comerciales, buscando la optimización de beneficios y estableciendo relaciones comerciales con clientes y socios comerciales de GM Capital.
Gerente Comercial de Desarrollo Inmobiliario	Asegurar el cumplimiento de objetivos de venta coordinando al equipo comercial y desarrollando estrategias que impulsen los resultados.
Asesor Comercial de Desarrollo Inmobiliario	Lograr los objetivos de ventas de unidades inmobiliarias a través de la gestión comercial, red de contactos, referidos y habilidades para obtener nuevos prospectos.
Gerente Comercial de Plazas Comerciales	Asegurar el cumplimiento del plan estratégico de giros y marcas de las plazas comerciales buscando la optimización de beneficios a través de relaciones comerciales y coordinación interna.
Coordinador Comercial de Plazas Comerciales	Atender a prospectos y clientes de locales comerciales, ejecutando el plan estratégico de giros y marcas de las plazas comerciales y facilitando el trámite de procesos administrativos internos.

Puesto **Misión**

DIRECTOR DE MERCADOTECNIA	Lograr el posicionamiento comercial de las unidades de negocio a través de estrategias de mercadotecnia, habilitación de plataformas de comunicación, desarrollo de contenidos y procesos de servicio al cliente, así como proveer información y generar inteligencia de mercado para la toma de decisiones.
Gerente de Mercadotecnia de Plazas Comerciales	Diseñar e implementar las estrategias de mercadotecnia para las unidades de negocio, con base en tendencias y estudios de mercado aportando al desarrollo de campañas de lanzamiento y posicionamiento en los mercados meta.
Coordinador de Mercadotecnia de Plazas Comerciales	Coordinar y ejecutar estrategias de mercadotecnia para el cumplimiento de objetivos puntuales utilizando las herramientas del área.
Gerente de Mercadotecnia de Desarrollos Inmobiliarios	Diseñar e implementar las estrategias de mercadotecnia para las unidades de negocio, con base en tendencias y estudios de mercado aportando al desarrollo de campañas de lanzamiento y posicionamiento en los mercados meta.
Coordinador de Mercadotecnia de Desarrollos Inmobiliarios	Coordinar y ejecutar estrategias de mercadotecnia para el cumplimiento de objetivos puntuales utilizando el mix de herramientas del área.

Puesto

Misión

Gerente de Servicio al Cliente

Aumentar el prestigio y reconocimiento del servicio brindado por la empresa a nuestros clientes, asegurando el cumplimiento de las políticas de calidad y procedimientos, convirtiendo al cliente en un principio cultural de la organización para la operación diaria.

Coordinador de Servicio al Cliente de Plazas Comerciales

Ser portavoz de la experiencia de los clientes de nuestras plazas comerciales, coordinar y atender los puntos de contacto de los visitantes y locatarios, buscando entender sus necesidades para brindar una mejor experiencia.

Módulo de Información

Ofrecer un trato amable y cordial a los locatarios y visitantes que presentan solicitudes de información y atención en los módulos de las plazas comerciales.

Coordinador de Servicio al Cliente

Gestionar el funcionamiento adecuado de las herramientas tecnológicas de servicio al cliente en todas las unidades de negocio y permear a la organización del uso de ellas como fuente única y confiable de la información. Gestionar el seguimiento a requerimientos y solicitudes de clientes.

Coordinador de Enlace de Entregas

Dar atención de excelencia y asegurarse que las unidades de entrega estén en las condiciones adecuadas de calidad para el cliente, así como dar el seguimiento a las garantías de acuerdo a las políticas que establece la empresa.

Puesto

Misión

Administrador de Showroom

Promover la cultura de atención al cliente que permita al showroom de Distrito Armida ser la mejor experiencia de sala de ventas con procesos de venta y operativos que habiliten su perfecto funcionamiento.

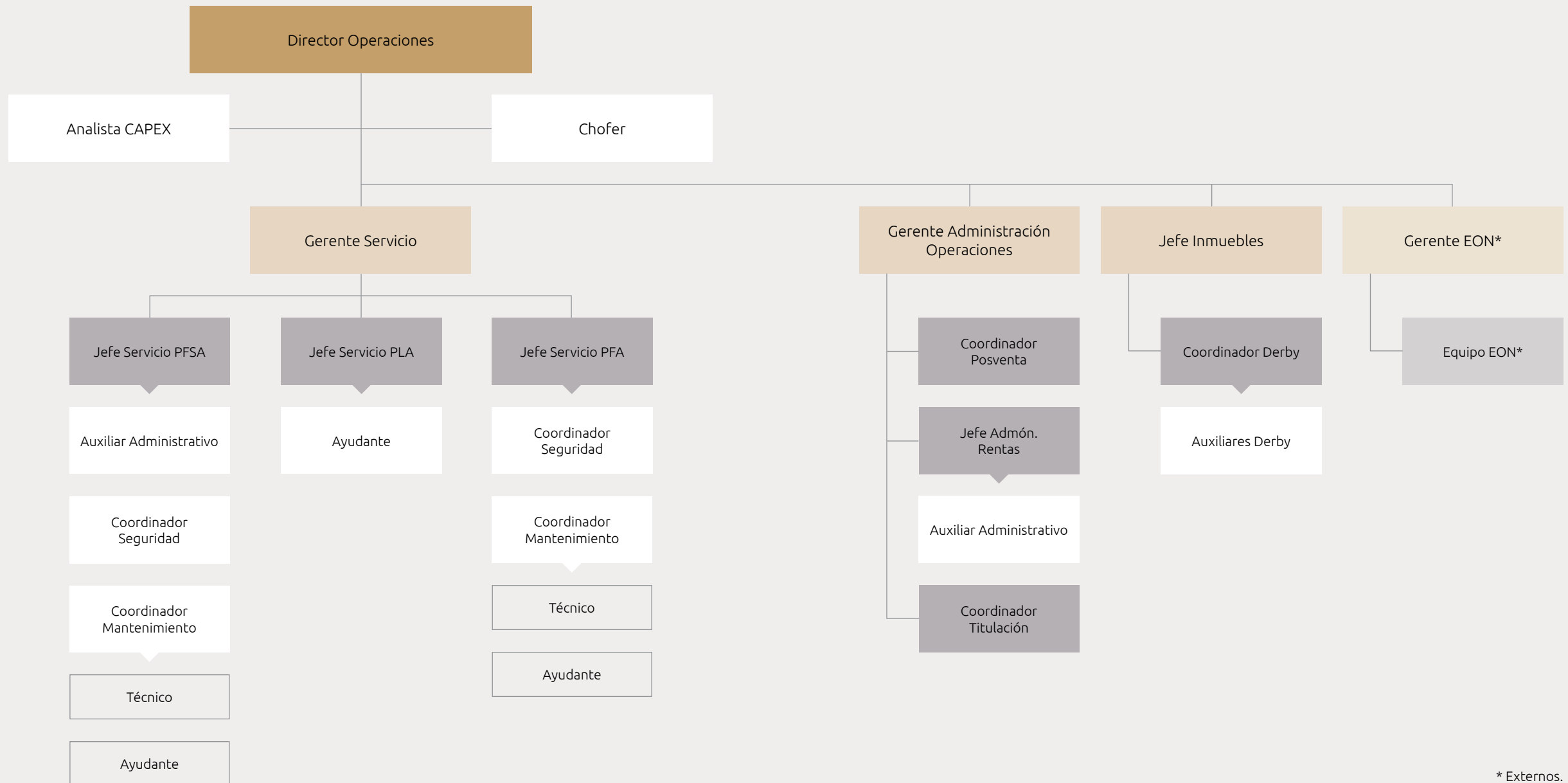
Recepcionista de Oficina

Ofrecer un trato cordial a las personas que se comunican o visitan las unidades de negocio, así como realizar los enlaces de comunicación hacia el interior de la organización.

Jefe de Inteligencia de Mercados

Generar la información necesaria para la toma de decisiones de negocio mediante inteligencia de negocios, inteligencia competitiva e inteligencia de mercado.

Dirección de Operaciones.



* Externos.

Responsabilidades.

ETAPA	Posventa	Admón. Venta / Renta
DESCRIPCIÓN	Recibe obras y proyectos de construcción y se encarga de entregar las unidades en venta o renta y dar el seguimiento de garantías y/o adecuaciones conforme a los contratos establecidos y manuales operativos.	Mantiene el orden en los expedientes de los locatarios. Lleva la ejecución de renovaciones y finiquitos de los locales en coordinación con la planeación elaborada por la Dirección Comercial de plazas comerciales.
PROCESO	Reuniones de coordinación y monitoreo de CRS. Visitas de verificación. Apoyo para agilizar trámites de otros departamentos.	Monitoreo de tableros de estatus y avance de expedientes. Reuniones de seguimiento. Apoyo para agilizar trámites de otros departamentos. Seguimiento a tareas y pendientes de reuniones.

OBJETIVO

La Dirección de Operaciones es responsable de que los equipos de servicios, administración y posventa lleven la eficiente administración y operación de las plazas y otros inmuebles.

Servicios	Rentabilidad	Estacionamientos
Administra y opera los inmuebles de GM Capital, asegurando la funcionalidad a base de los reglamentos operativos de las plazas comerciales, mantenimiento preventivo/correctivo, medidas de seguridad, actualización de equipos, cumplimiento con reglamentos y pagos municipales.	Elabora estrategias en colaboración con la Dirección Comercial para asegurar la ocupación de locatarios estratégicos, incrementar afluencia y mantener la competitividad de las plazas comerciales.	Da seguimiento a los procesos derivados de la operación de estacionamientos, estado de equipos, monitorea los ingresos, el nivel de servicio de EON. Coordina estrategias de control de procesos con Control Interno.
Monitoreo de tableros operativos y CRS. Visitas de verificación. Reuniones operativas. Seguimiento a tareas CRS y pendientes de reuniones.	Analiza niveles de afluencia, estudios de mercado, competencia. Reuniones de ideación con DC CC y D MKT. Presentación de propuestas a DG. Da seguimiento a implementación.	Monitoreo de tableros de resultados operativos de EON. Reuniones operativas. Seguimiento a tareas y pendientes de reuniones.

Puesto **Misión**

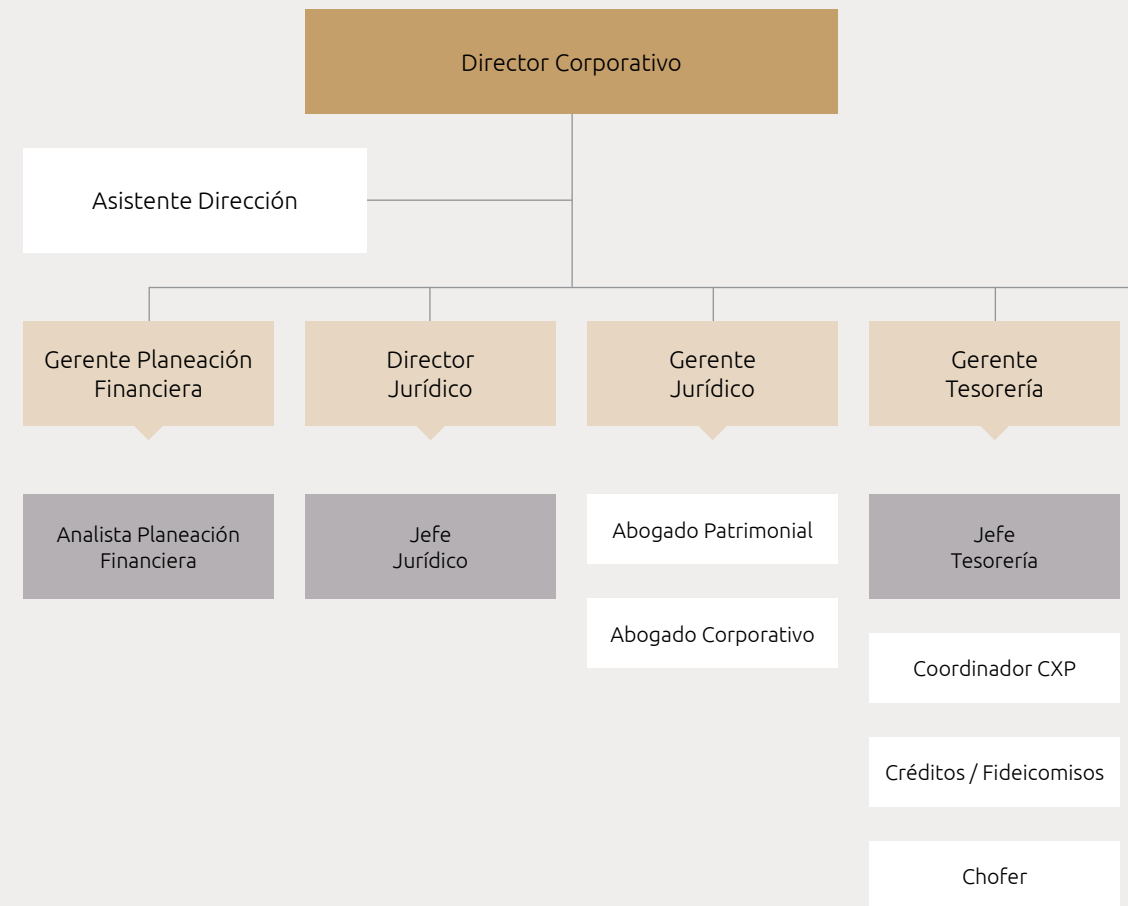
DIRECTOR DE OPERACIONES	Establecer y ejecutar la estrategia de desarrollo y posicionamiento de las plazas comerciales, administrar la operación de los inmuebles de GM Capital coordinando e integrando procesos de tal forma que se garantice la viabilidad y sostenibilidad en el largo plazo.
Analista CAPEX	Gestionar la administración de proyectos correspondientes a CAPEX.
GERENTE DE SERVICIO	Asegurar el funcionamiento de todas las plazas a través de la supervisión y coordinación de las operaciones de los equipos de servicio, el mantenimiento oportuno y la atención al cliente.
Jefe de Servicio Plaza	Mantener el funcionamiento de la plaza asignada a través de la supervisión y ejecución de las operaciones de los equipos de servicio, el mantenimiento oportuno y la atención al cliente.
Auxiliar Administrativo	Gestionar la administración relevante a la operación de la plaza y asegurar su correcto funcionamiento a través de documentación, seguimiento y contacto con los departamentos involucrados.
Coordinador de Seguridad	Asegurar el bienestar en materias de seguridad e higiene de los bienes de la empresa a través de un correcto seguimiento de verificación, evaluación y cumplimiento de proveedores externos: seguridad privada, limpieza, fumigación, incendios, etc.
Coordinador de Mantenimiento	Mantener en óptimas condiciones todo el mobiliario de las plazas comerciales mediante trabajos de mantenimiento preventivos y correctivos.

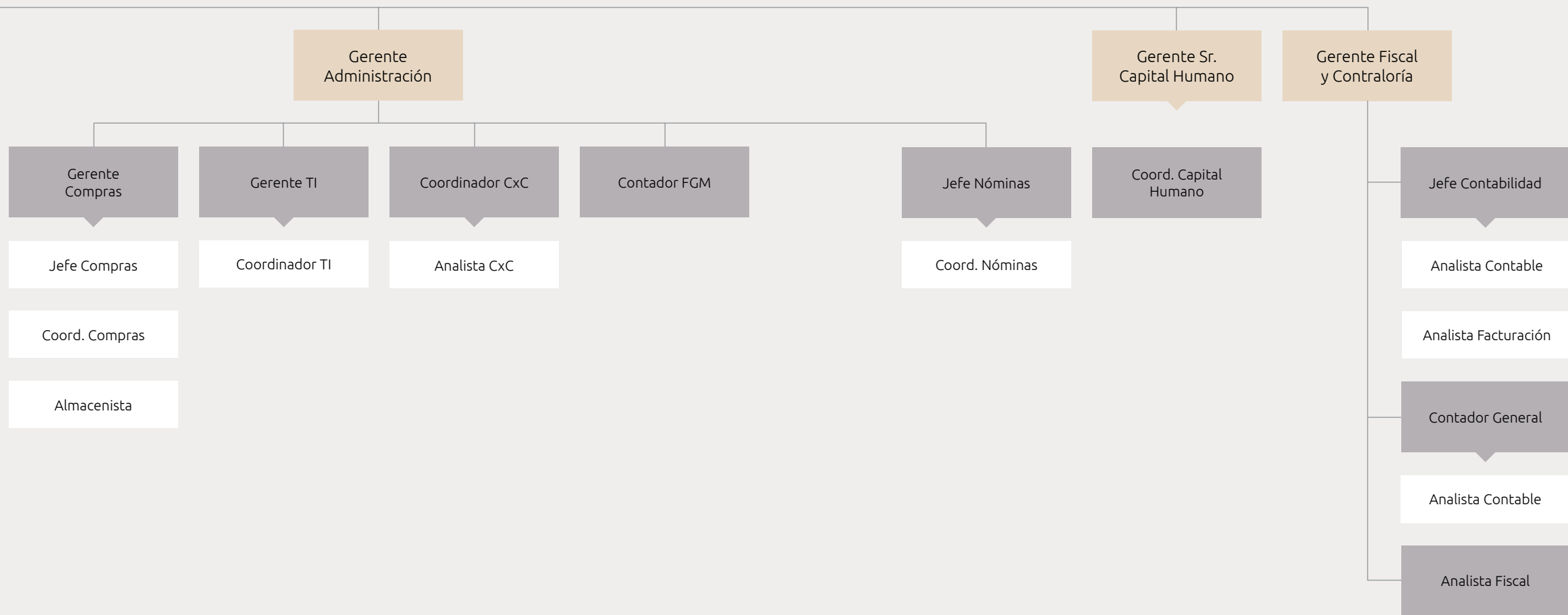
Puesto **Misión**

Operativo de Plazas Comerciales	Brindar el mejor servicio en la atención y resolución de incidencias de mantenimiento en tiempo y forma.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	Supervisar y validar la administración de unidades de negocio patrimoniales y rotativas según el presupuesto. Monitorear la gestión de contratos y pagos para asegurar la actuación rápida y eficiente por parte de todos los involucrados.
Coordinador de Posventa	Asegurar la entrega de unidades de desarrollos inmobiliarios en las condiciones acordadas y apoyar en las garantías después de la entrega.
Jefe Administrativo de Rentas	Fungir como primer contacto con clientes internos o externos para gestionar nuevos contratos, renovaciones o finiquitos de contratos de manera ordenada y eficiente.
Auxiliar Administrativo de Rentas	Apoyar en el primer contacto con clientes internos o externos para la gestión de nuevos contratos, renovaciones o finiquitos de contratos de manera ordenada y eficiente.
JEFE DE INMUEBLES	Conservar la reserva territorial, inmuebles y oficinas de GM Capital. Mantener control de expedientes y documentos de cada predio, asegurando una administración funcional de los inmuebles de la empresa, manteniéndolos actualizados y con estatus disponible.
Coordinador Derby	Atender las necesidades de mantenimiento en las residencias de los socios y brindar apoyo a Desarrollo Inmobiliario con limpieza de terrenos.



Dirección Corporativa.





Responsabilidades.

ETAPA	Planeación Financiera	Fiscal	Tesorería
DESCRIPCIÓN	Establece y controla los presupuestos de la empresa y genera la información financiera y el análisis de los resultados mensuales y anuales para bancos e inversionistas.	Controla los registros contables, su comprobación y el cumplimiento de las obligaciones fiscales de la empresa.	Administra los flujos de capital y los bienes que representen los activos circulares de la empresa, fungiendo como administrador principal de todas las cuentas bancarias.
PROCESO	Elaboración de presupuestos. Control de presupuestos. Cierres mensuales.	Cumplimiento de obligaciones fiscales. Emisión de EEFF. Emisión de declaraciones informativas. Integrar expedientes fiscales. Elaborar cierres fiscales. Reestructuras corporativas. Control de activos.	Administración de cuentas bancarias. Gestión de líneas de crédito. Negociación de tasas de rendimientos y comisiones con instituciones bancarias. Control de fideicomisos. Ejecución de pagos.

La Dirección Corporativa es responsable de liderar la estrategia financiera de las actividades y proyectos de la empresa, así como de habilitar a la organización, asegurando que todos los procesos de soporte y de control se lleven a cabo adecuadamente, guardando el equilibrio de capacidades, talento, costos y niveles de servicio.

Capital Humano	Administración	Jurídico
Administra los recursos humanos de la empresa, analiza el esquema de sueldos y prestaciones, desarrolla el programa de ambiente laboral y ejecuta las evaluaciones de desempeño.	Supervisa las operaciones de compra y adquisiciones, establece la plataforma informática, controla las erogaciones de las empresas del grupo y gestiona la cobranza.	Establece la plataforma jurídica para las unidades de negocio patrimonial y rotativa, encargado de la secretaría legal, litigios y gestorías de cumplimiento con instancias locales, federales y estatales.
Reclutamiento de talento e inducción. Administración de sueldos, prestaciones y beneficios. Análisis de sueldos y prestaciones. Control de expedientes de empleados. Control de asistencias, vacaciones y préstamos. Programa de ambiente laboral y desarrollo. Programas de capacitación. Aplicación de evaluaciones. Aplicación de medidas disciplinarias.	Supervisión y control de compras y adquisiciones. Establecer y administrar la plataforma informática. Supervisión y control de erogaciones. Gestión de cobranza y cartera vencida.	Elaboración y administración de contratos de compra, venta y renta. Gestión del cumplimiento con instancias de gobierno. Procesos de litigios y gestorías.

Puesto Misión

DIRECTOR CORPORATIVO

Administrar los activos de la empresa y reportar la posición financiera a los socios y junta directiva.

Equilibrar capacidades, talento, costos y niveles de servicio para cumplir con las finanzas de la empresa.

Liderar la estrategia financiera de las actividades y proyectos de la empresa para buscar los mayores rendimientos.

Ser el catalizador de las operaciones de la empresa para lograr los objetivos estratégicos y financieros de largo plazo.

Asistente

Apoyar al Director Corporativo y al Director Jurídico en la coordinación de agenda, apoyo en procesos administrativos y enlace de comunicación interno y externo.

GERENTE DE PLANEACIÓN FINANCIERA

Obtener el mayor rendimiento del flujo de efectivo mediante el análisis de presupuestos y estados financieros.

Analista de Planeación Financiera

Ayudar a obtener el mayor rendimiento del flujo de efectivo mediante el análisis de presupuestos y estados financieros.

DIRECTOR JURÍDICO

Proveer el análisis, políticas, asesoramiento y recomendaciones a los socios, la Dirección General y a la compañía en los asuntos legales corporativos, regulatorios, de gobierno corporativo y en cuestiones litigiosas de manera que cumpla con las instancias locales, federales y estatales, y que evite así mismo riesgos patrimoniales.

Puesto Misión

Jefe Jurídico

Fungir como representante legal de GM Capital en cuestión de litigios y notificaciones ante el juzgado y asesorar jurídicamente la procedencia legal de los casos que se realizan a través de contestaciones y diligencias.

GERENTE JURÍDICO

Proveer a la Dirección Corporativa y a la compañía en los asuntos legales corporativos, regulatorios y de gobierno corporativo de manera que cumpla con las leyes y reglamentos locales, estatales y federales, evitando riesgos corporativos.

Abogado Patrimonial

Mantener orden en los contratos de arrendamiento de las plazas comerciales y dar seguimiento en las renovaciones de los mismos.

Abogado Corporativo

Mantener orden en la Secretaría Corporativa, contratos, así como fideicomisos en los que el grupo participe.

GERENTE DE TESORERÍA

Liderar, dirigir y controlar las funciones de tesorería para garantizar la efectividad en los flujos de efectivo de la organización, gestionando liquidez a través de líneas de crédito y dando seguimiento y cumplimiento del proceso de pago.

Jefe de Tesorería

Administrar y custodiar los flujos de dinero y todos los bienes que representen los activos circulares de la empresa, fungiendo como administrador principal de todas las cuentas de banco.

Puesto Misión

Coordinador de Cuentas por Pagar

Analizar y administrar la cartera de los proveedores, asegurando el pago en tiempo y forma, respetando las condiciones y plazos de crédito acordados.

Chofer de Tesorería

Trasladar los bienes de la empresa en tiempo y forma.

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

Definir la estrategia de las áreas de Compras, TI, Cuentas por Cobrar y Nóminas, supervisar su ejecución y asegurar que las erogaciones coincidan con el presupuesto y con las políticas y procedimientos internos.

Gerente de Compras

Controlar compras de las diferentes áreas de la empresa a través de la comparación, selección y negociación con proveedores, asegurando términos favorables y el cumplimiento de las obligaciones de GM Capital con el proveedor.

Jefe de Compras

Fungir como primer contacto en la negociación de proveedores y llevar a cabo todas las cotizaciones y comparativas de proveedores de construcción para proyectos y plazas comerciales.

Coordinador de Compras

Realizar las adquisiciones necesarias para la operación de las plazas comerciales y compras administrativas que se requieran en tiempo, forma y el mejor precio.

Almacenista

Administrar inventario en almacén de las plazas comerciales, llevando un control de entradas y salidas de materiales, asegurando su abastecimiento y las condiciones de seguridad.

Puesto Misión

Gerente TI

Ejecutar la estrategia del área de tecnología de información a través de la implementación de procesos y soluciones que aseguren el resguardo íntegro de la información.

Coordinador TI

Mantener el desarrollo y gestión de sistemas de información, tecnologías de información y comunicación, satisfaciendo y respondiendo a las necesidades tecnológicas de operación de GM Capital.

Coordinador de Cuentas por Cobrar

Administrar y asegurar el cobro de cartera de clientes cumpliendo con las políticas y procedimientos de la empresa.

Analista de Cuentas por Cobrar

Mantener la administración y cobro de cartera de clientes cumpliendo con las políticas y procedimientos de la empresa.

Contador FGM

Mantener el control y gestión de los ingresos y egresos de la familia GM bajo presupuesto.

Jefe de Nóminas

Responsable del cálculo y gestión de nóminas, seguro social, prestaciones legales, cumplimiento de obligaciones patronales y de administración, elaboración de presupuestos de nómina, análisis de compensaciones y elaboración del cálculo de finiquitos y liquidaciones.

Puesto

Misión

GERENTE SR. DE CAPITAL HUMANO	Fortalecer el compromiso del colaborador a través de los diferentes aspectos de capital humano, capacitación, coaching y comunicación interna, alineados a la misión de la compañía y buscando sembrar en el colaborador un propósito de innovación compartido con la organización.
Coordinador de Capital Humano	Coordinar los procesos de selección, contratación e integración del personal, desarrollar estrategias para mejorar el ambiente laboral y mantener la gestión administrativa de personal.
GERENTE FISCAL Y CONTRALORÍA	Analizar los registros contables y comprobar su aplicación para emitir los EEFF del grupo. Garantizar el uso de las herramientas y el tratamiento contable y fiscal de los proyectos inmobiliarios y activos fijos. Supervisar el cumplimiento correcto de las obligaciones fiscales a cargo del grupo.
Jefe de Contabilidad	Analizar información contable de las compañías, así como revisar que se ejecuten los procesos necesarios para el registro correcto de la misma, llevar el registro correcto de los activos fijos en el sistema.
Analista Contable	Cumplir con la administración y correcta aplicación de depósitos de clientes y pagos a proveedores cumpliendo con las políticas y procedimientos de los sistemas contables del grupo, así como depurar diariamente los saldos contables de los clientes y proveedores en sistemas de administración.

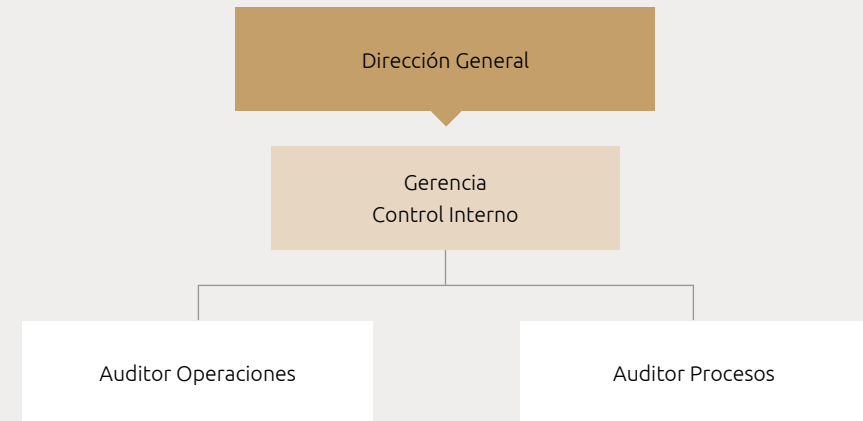
Puesto

Misión

Analista de Facturación	Resguardar los contratos originales de los locatarios en físico y electrónico y mantener actualizada la estructura en Real Estate de las unidades de negocio para el control de sustentabilidad y disponibilidad.
Contador General	Analizar información contable de las compañías, así como revisar que se ejecuten los procesos necesarios para el registro correcto de la misma y emitir EEFF claros y confiables.
Analista Fiscal	Analizar y verificar que todas las entidades del grupo cumplan con las obligaciones tributarias establecidas en las leyes fiscales vigentes.



Gerencia de Control Interno.



Gerente de Control Interno

MISIÓN

Planear, dirigir y ejecutar la revisión de procesos y procedimientos, proyectos de control interno, auditoría interna y apoyo a la auditoría externa en base a las políticas de la empresa y las disposiciones de la autoridad mexicana.

Auditor

MISIÓN

Realizar auditorías en las unidades de negocio de GM Capital y presentar resultados de sus revisiones de negocios, documentar y desarrollar políticas y procedimientos.

Responsabilidades.

ETAPA	Normatividad	Implementación
DESCRIPCIÓN	Establece ambiente de control dando soporte en la definición y actualización de políticas, procedimientos y roles.	Apoya en la implementación de políticas, procedimientos y manuales, ejecuta pruebas y promueve coordinación entre departamentos.
PROCESO	Mapeo de procesos y roles. Validación de la aplicación. Identificación de áreas de oportunidad. Iteración con director del área. Elaboración de plan de cambios / actualización.	Rediseño de documentos. Presentación de cambios a equipo involucrado. Despliegue. Seguimiento a la implementación.

OBJETIVO

Planear, dirigir y ejecutar la revisión de procesos y procedimientos, proyectos de control interno, auditoría interna y apoyo a la auditoría externa en base a las políticas de la empresa y las disposiciones de la autoridad mexicana.

Auditoría	Mejora Continua	Incidencias
Ejecuta auditorías internas y coordina auditorías externas.	Desarrolla la estructura, procesos y documentación para nuevos proyectos y asegura la ejecución.	Analiza las incidencias sobre desvíos de procesos, políticas, reglamentos y define las medidas correctivas en función de la naturaleza del caso.
Auditorías internas. Auditorías externas. Presentación de resultados de auditorías. Ejecución de acciones de control.	Generación de propuestas. Despliegue. Seguimiento a la implementación.	Documentación de incidentes. Análisis del caso. Definición de medidas correctivas. Seguimiento a la ejecución.

Documentación.

En el manual se incluye la documentación de procesos de cada una de las Direcciones en 5 niveles.



RESPONSABILIDADES
POR DIRECCIÓN



CARÁTULAS DE PROCESOS
POR DIRECCIÓN



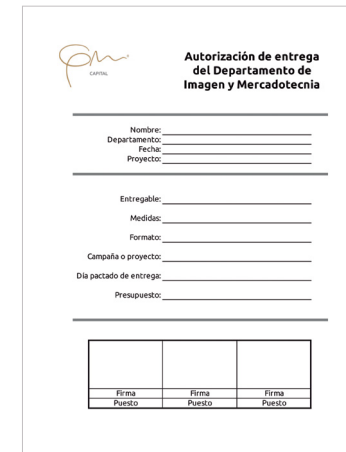
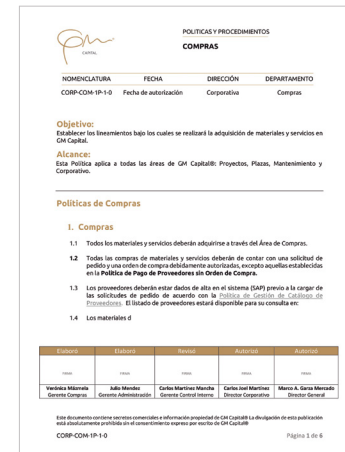
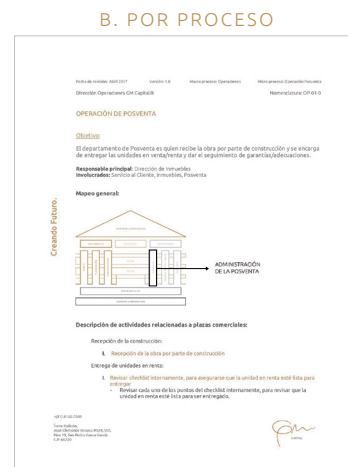
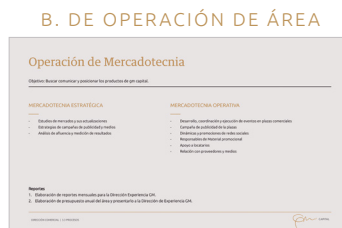
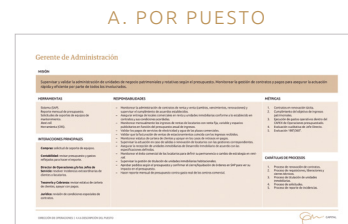
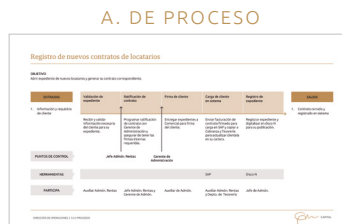
DETALLE POR CARÁTULA



POLÍTICAS



FORMATOS Y LISTAS
DE APROBACIÓN



Reuniones.

Con un sistema de gestión y rendición de cuentas que ayude a movilizar a la organización.

Las reuniones son una parte muy importante de nuestro día a día, deben tener objetivos específicos y seguimiento práctico.

Bien ejecutadas pueden ser un apoyo importante para el desarrollo de la organización.

El formato de reuniones GM 360 está alineado a una estructura organizacional más eficiente, transparente, cooperativa y responsable.



Habilitado con



Gestionado por



REUNIÓN	FRECUENCIA	OBJETIVO
Director General	Trimestral	Definir la visión estratégica, vigilar la operación y evaluar la gestión que lleva la empresa, asegurar la creación de valor para accionistas, promover el Código de Ética y los principios de responsabilidad social, asegurar el cumplimiento de disposiciones legales.
Consejo Consultivo	Trimestral	Presentar resultados y avances del trimestre al Consejo Consultivo de GM Capital. Conseguir aprobaciones para decisiones estratégicas de largo plazo.
Reunión de Resultados	Mensual	Presentar resultados y avances del mes; financieros, procesos (operación de plazas y desarrollo de proyectos), servicio al cliente y proyectos internos por área.
Negocios	Semanal	Planeación de necesidades de coordinación entre direcciones para cumplir con objetivos semanales.
Por Dirección	Semanal (x6) Mensual (x1)	Revisión de avances y alineación entre estrategia departamental y objetivos estratégicos de la empresa. Es el principal foro para toma de decisiones por departamento.

CADA REUNIÓN TIENE SU FICHA, EN LA QUE SE DETALLAN >

- Líder de reunión
- Periodicidad y duración
- Asistentes
- Agenda
- Indicadores relevantes
- Decisiones a tomar

Indicadores generales.

DEPARTAMENTOS	INDICADORES
Dirección General	<ul style="list-style-type: none">- Posición bancaria- Presupuesto de egresos- UAFIRDA
Desarrollo Inmobiliario	<ul style="list-style-type: none">- Metas de tiempo- Presupuesto- Calidad
Comercial	<ul style="list-style-type: none">- Ingresos por ventas inmobiliarias- Absorción
Mercadotecnia	<ul style="list-style-type: none">- Plan de mercadotecnia- Satisfacción de clientes
Operaciones	<ul style="list-style-type: none">- UAFIRDA de Plazas Comerciales- Presupuesto de gastos- Ocupación- Ejecución CAPEX- Plan de mantenimiento
Corporativo	<ul style="list-style-type: none">- Presupuesto general de gastos- Rendimiento en inversiones- Posición bancaria
Control Interno	<ul style="list-style-type: none">- Plan de auditorías- Proyectos

Indicadores individuales.

GM Capital cuenta con el Programa Objetivos que establece métricas específicas para cada empleado, ligados de forma directa a las fichas de puesto.

A través de este programa se logra medir el desempeño de forma individual y premiar a aquellos colaboradores que cumplen con sus metas.

	MÉTRICA
EMPLEADO	<ul style="list-style-type: none">- INDICADORES DE NEGOCIO- PROYECTOS- REGLAMENTOS INTERNOS- AUDITORÍA- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE- EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO- EVALUACIÓN 360°



04 El futuro lo creamos todos.

CONCLUSIÓN

GM Capital cuenta con una sólida estructura corporativa conformada por colaboradores de alto desempeño que crean futuro y con el esfuerzo diario trascenderán a través de las generaciones agregando valor a nuestra comunidad con proyectos icónicos de la más alta calidad.

FACEBOOK

[/GARZAMERCADOCAPITAL](#)

WEB

[GMCAPITAL.COM.MX](#)

INSTAGRAM

[/GMCAPITALOFICIAL](#)

