

ICSA - UACJ

Manual 1

OX XO

Cesar Eduardo Díaz Rodríguez 227016

Gael Enrique Muro Carrillo 229526

Mitzy Giselle Montillo Cruz 230723



OXXO

Su misión es: "Satisfacer las necesidades cotidianas de nuestro cliente de una manera amable, rápida, práctica y confiable; creando Valor Económico y Humano en la Sociedad (Consumidores, Colaboradores, Proveedores y Accionistas), desarrollando redes replicables de negocios de comercio al detalle, en formatos pequeños, que apoyen a nuestros negocios de bebidas".

Su visión es: Continuar siendo la tienda de conveniencia con mayor número de establecimientos en América Latina.

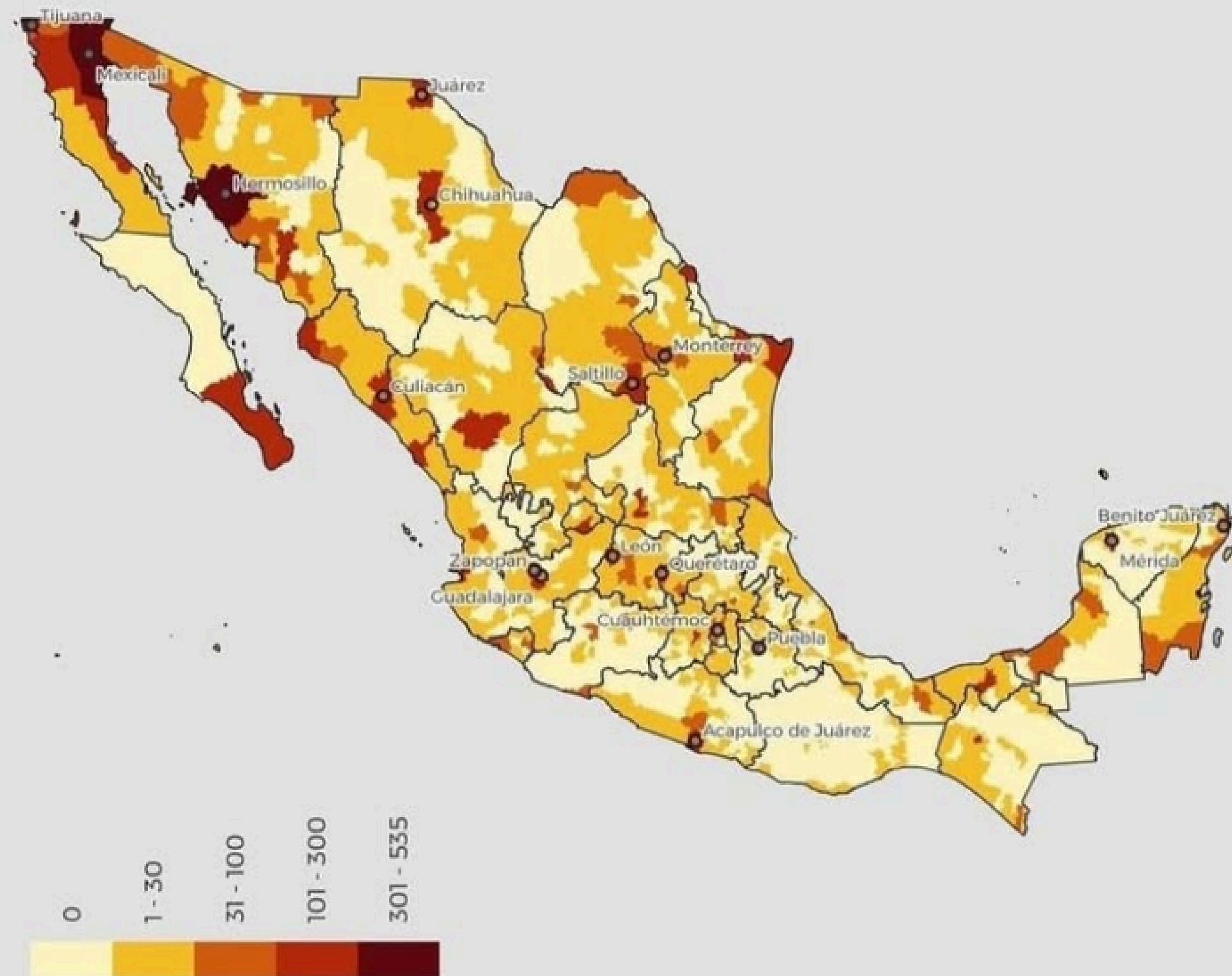
OXXO

Su misión es: "Nuestra misión es ser la opción preferida de nuestros clientes al ofrecer productos y servicios de calidad de manera ágil, amable y confiable, incluyendo la facilidad de pagar servicios que simplifican su vida diaria. Trabajamos para generar valor compartido, impulsando el crecimiento de nuestras comunidades, el bienestar de nuestros colaboradores y la rentabilidad de nuestros accionistas, a través de formatos innovadores y replicables que transforman el comercio al detalle."

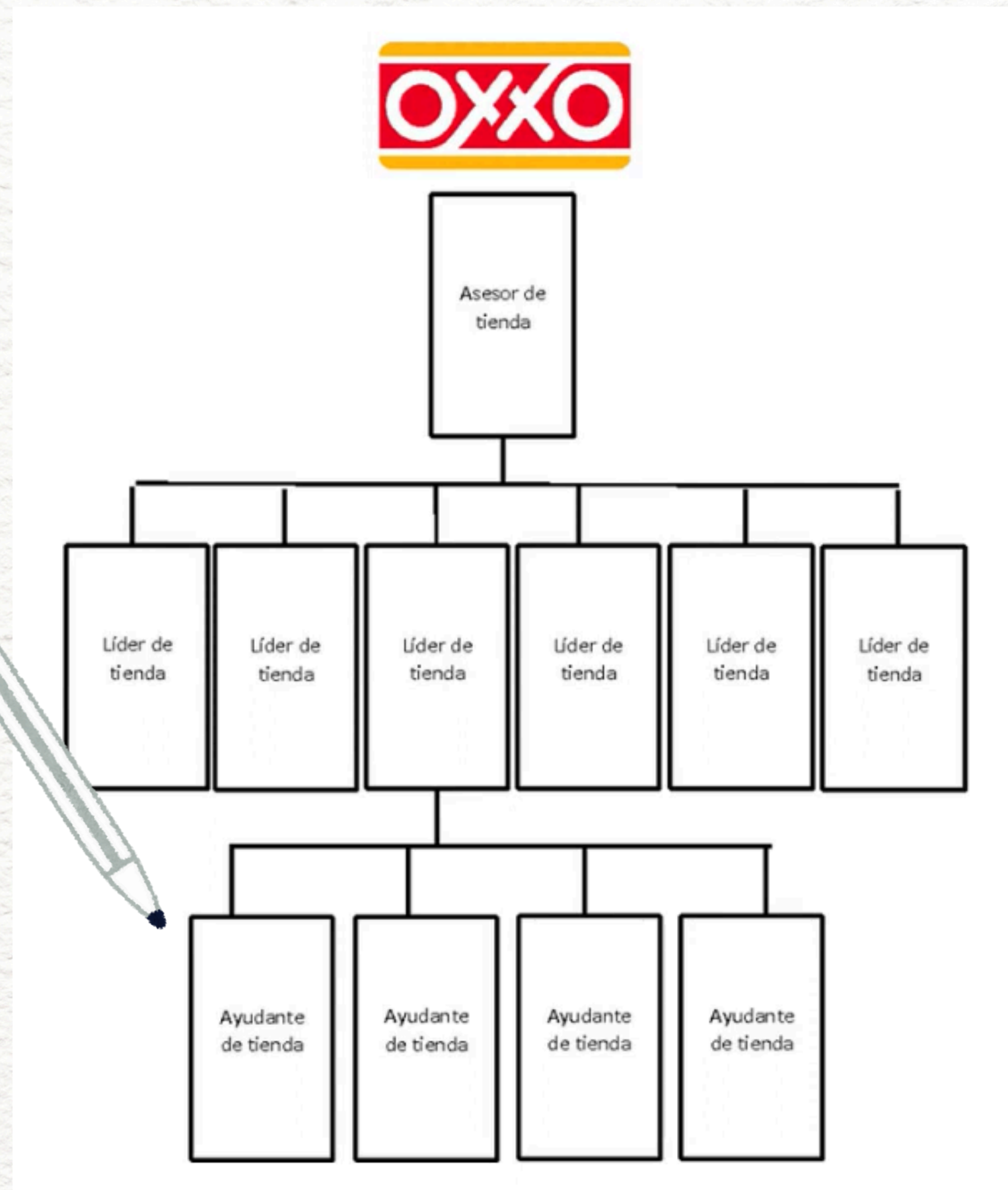
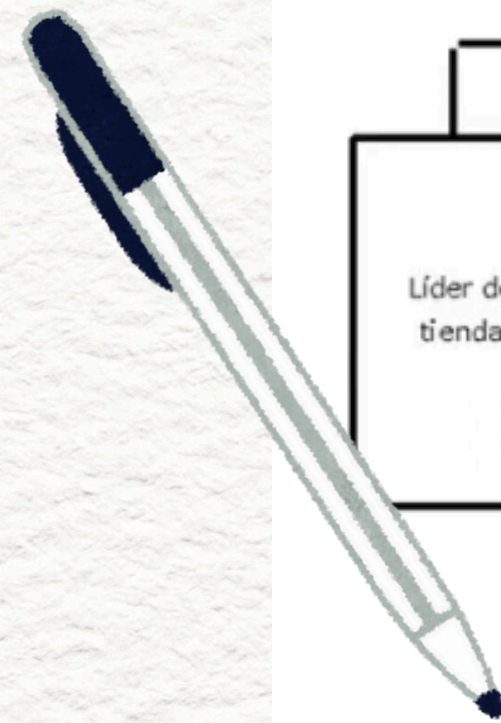
Su visión es: Ser la tienda de conveniencia líder en América Latina, reconocida por nuestra amplia red de establecimientos, nuestra innovación constante y nuestra capacidad para ofrecer soluciones rápidas, prácticas y cercanas que mejoren la vida diaria de nuestros clientes.

MUNICIPIOS CON MÁS

IG: mapas.mpxs



Organigrama de OXXO



Organigrama de OXXO



Director General de OXXO

Director de Operaciones

Director de Expansión y
Desarrollo

Director de Mercadotecnia
y Comercialización

Director de Recursos
Humanos

Director de Finanzas y
Administración

Director de Mercadotecnia
y Comercialización

Gerentes Regionales

Gerentes de Tienda

Equipos de Tienda



Introducción

Este manual esta hecho con el objetivo de explicar al lector cada parte de la que se conforma dentro de la compañía, de manera sencilla y clara para la aplicación del manual.

Objetivos

Reconocer (areas de trabajo)

Reconocer las diferentes jerarquias dentro de la organización (como lider de tienda, ayudante de tienda, encargado, etc.)

Evitar la duplicidad en areas de trabajo

Se puede evitar implentar tareas a cada uno de los trabajadores dependiendo de su rol de trabajo

Implementar mejoras continuas en todas las areas de trabajo

Asignando una metodología, siendo esa PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

Valores de la organización

- Tolerancia

- Lealtad

- Honestidad

- Responsabilidad

- Respeto



¿Cómo adaptar la organización?

Globalización

Expandir su presencia internacionalmente y adaptar su oferta a distintos mercados colaborando con proveedores locales para fortalecer su presencia.

Velocidad y capacidad de respuesta

Mejorar la logística y la cadena de suministro para reabastecer sus tiendas de manera eficiente. Al igual que capacitar al personal para que cualquiera poder resolver problemas que puedan surgir.

Competencia Intensa

Innovar constantemente en productos, promociones exclusivas y atención al cliente para diferenciarse de los competidores, además de poder aplicar a tener pagos digitales y el servicio a domicilio.

Ética y responsabilidad social

Implementar políticas de sostenibilidad y mejorar las condiciones laborales de sus empleados.

El lugar de trabajo digital

Digitalizar procesos para mejorar la comunicación interna.

Tener capacitaciones en línea.

¿Cómo generar cambios estratégicos?

Globalización

Diversificar su oferta para distintos mercados.

Velocidad y capacidad de respuesta

Implementar tecnología para agilizar procesos, como pagos, depósitos, etc.

También innovar en tecnologías para hacer procesos de autoservicio y pedidos por aplicaciones.

Competencia Intensa

Innovar en productos y servicios para mantenerse líder. Al igual que tratar de implementar el formato de autoservicio para escalar en la competencia con negocios similares a este.

Ética y responsabilidad social

Promover la equidad de género y el empleo sin distinción de edad.

El lugar de trabajo digital

Automatizar procesos internos para tener procesos internos más eficientes.

¿Cómo manejar el conflicto interno?

Globalización

Capacitar a los empleados sobre la diversidad cultural.

Competencia Intensa

Fomentar la colaboración en lugar de la rivalidad.

Velocidad y capacidad de respuesta

Implementar canales de comunicación interna efectivos.

Ética y responsabilidad social

Crear un ambiente de trabajo inclusivo y equitativo, al igual que establecer sistemas para hacer denuncias anónimas.

El lugar de trabajo digital

Usar plataformas digitales para la resolución de conflictos.

¿Cómo generar una cultura corporativa?

Globalización

Integrar valores comunes en todas sus operaciones, al igual que motivar a los empleados para tratar de mejorar cada día.

Competencia Intensa

Fomentar la innovación y el trabajo en equipo, haciendo reconocimientos e incentivos para los empleados más destacados.

Velocidad y capacidad de respuesta

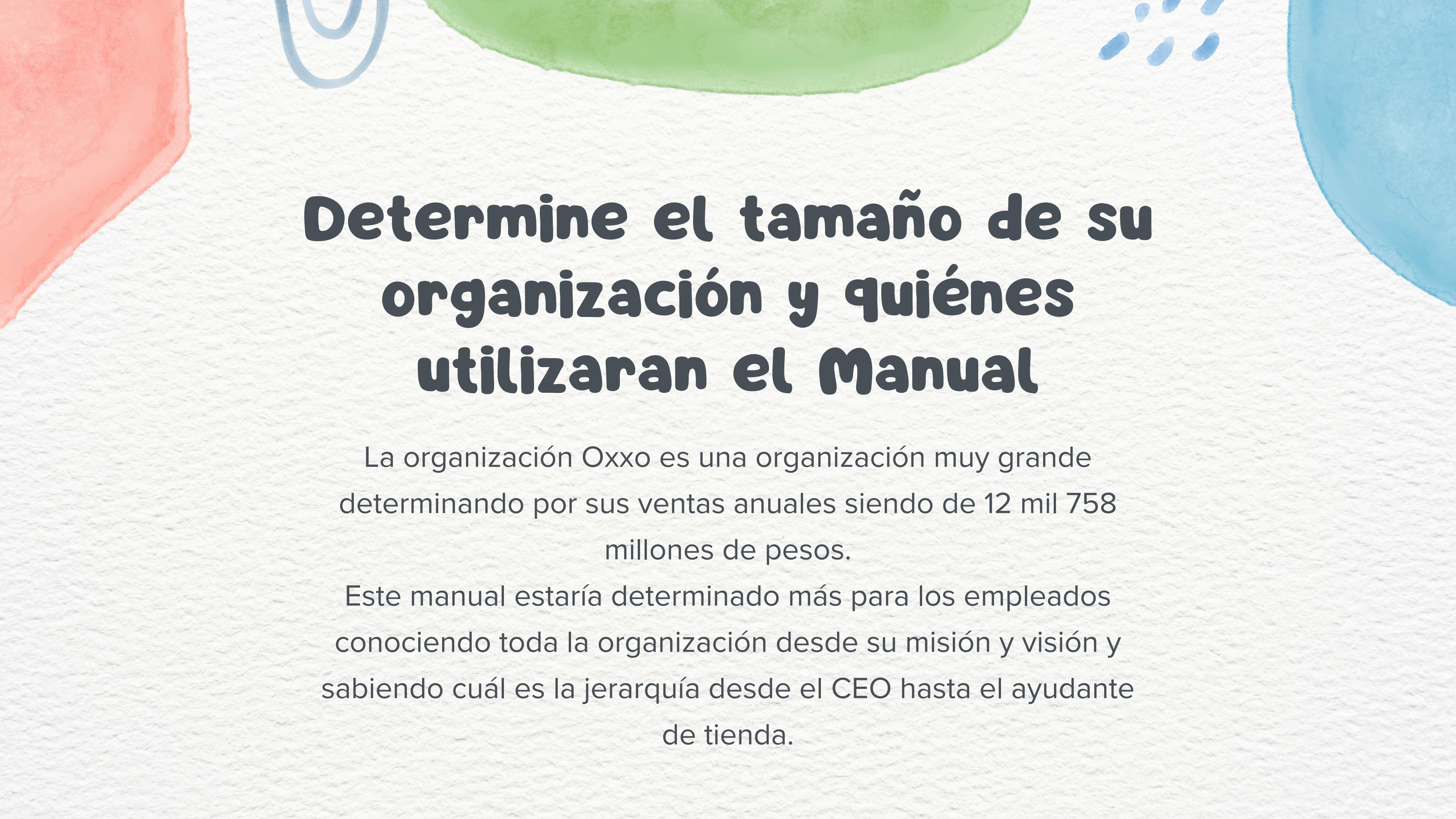
Crear una cultura de adaptabilidad y mejora continua ante los diferentes cambios que puedan ocurrir.

Ética y responsabilidad social

Promover prácticas sostenibles y responsabilidad social empresarial.

El lugar de trabajo digital

Digitalizar la capacitación y promover la conectividad entre empleados, mejorando así la experiencia laboral.



Determine el tamaño de su organización y quiénes utilizaran el Manual

La organización Oxxo es una organización muy grande determinando por sus ventas anuales siendo de 12 mil 758 millones de pesos.

Este manual estaría determinado más para los empleados conociendo toda la organización desde su misión y visión y sabiendo cuál es la jerarquía desde el CEO hasta el ayudante de tienda.

Formalización

- * Acta Constitutiva
- * Reglamentos internos
- * Contratos laborales
- * Políticas de privacidad y protección de datos
- * Contratos comerciales

Dimensiones Estructurales

Centralización

La sede central de Oxxo, en donde se gestionan las operaciones y se toman las decisiones estratégicas, se encuentra en: Monterrey, Nuevo León, México.

Especialización

Roles Especializados

- Cajeros
- Supervisores
- Gerentes de Tienda
- Equipo de Logística
- Equipo de Marketing
- Recursos Humanos

Profesionalismo

El profesionalismo de oxxo se refleja en varios aspectos clave de su operación y cultura empresarial :

Atención al cliente, capacitación y desarrollo del personal, cumplimiento de normas y procedimientos, responsabilidad y ética empresarial, tecnología e innovación, expansión y adaptabilidad.

Ejemplos de las Dimensiones Estructurales

Tipo de documento		Folio Fiscal		Serie	Folio	Lugar de Expedición	
Recibo de nómina - Nómina ordinaria		ae938eef-b26f-45dc-aed7-62b02704199b		OXO-000002	0297062900375	64480	
Periodo a Pagar		Fecha de emisión del recibo		Fecha de certificación		Puesto	
De 2023-06-14 a 2023-06-20		2023-06-16T16:14:14		2023-06-16T23:21:23			
Nº de certificado emisor		Nº de certificado del SAT		Proveedor de servicios de emisión CFDIs			
00001000000510081003		000010000000505750848		Aurorian SA de CV. AUR100128NN3			
Nº de Empleado	Nombre Completo		Domicilio Fiscal	Régimen Fiscal	RFC	Nº Seguridad Social	Exportación
3970628	DULCE MARIA RENTERIA AMPARAN		31109	605	READ8809017Q4	33128812436	01
Días pagados		Periodicidad de pago	Riesgo puesto	Salario Diario Integrado - (SDI)	Tipo de Nómina	Jornada	Antigüedad
7.000		02	3	\$ 475.13	02	08	P112W
Fecha de Ingreso		Departamento		Registro Patronal	CURP		Salario Base Cotización
2021-06-24				A8073656101	READ880901MCHNML01		\$ 475.13
Banco:		Clabe bancaria:		UUID Relacionado:			
		014150250108803141					
Totales							
Exento		Gravado	Sueldos		Separación Indemnización	Jubilación Pensión Retiro	
158.61		5,420.82	5,579.43				
Ingresos Acumulables y No Acumulables							
Total pago jubilación	Total pago Sep. Indem.	Años Servicio	Ultimo Salario Mensual	Ingreso Acumulable Jubilación	Ingreso No Acumulable Jubilación	Ingreso Acumulable Separación	Ingreso No Acumulable Separación

PERCEPCIONES		DEDUCCIONES	
Concepto	Importe	Concepto	Importe
Salario Ordinario	\$ 1,480.29	Impuesto ordinario	\$ 773.79
T Ext Dob Gra Jor		Desc Unico SCYF	\$ 118.00
Horas Extras Incluidas:	\$ 158.60	Ahorro a la Vista SCYF	\$ 46.48
Días: 1 HorasExtra: 6 Tipo de Hora: 01		Ahorro a Plazo Fijo SCYF	\$ 45.58
T Ext Dob Exe Jor	\$ 158.61	Aport IMSS trabajad	\$ 83.58
Horas Extras Incluidas:	\$ 158.61		
Días: 1 HorasExtra: 6 Tipo de Hora: 01			
Comision	\$ 3,292.64		
Incentivo de Comida	\$ 79.29		
Con Programa OPEN	\$ 118.00		
Incentivo Lealtad Premia	\$ 3.50		
Incentivo Spin	\$ 288.50		
Otros Pagos Incluidos:			
TOTAL DE PERCEPCIONES:	\$ 5,579.43	TOTAL DE DEDUCCIONES:	\$ 1,067.43
SUBTOTAL:	\$ 5,579.43	TOTAL A PAGAR:	\$ 4,512.00
IMPORTE EN LETRAS:	CUATRO MIL QUINIENTOS DOCE PESOS 00/100 M.N.		

. PUE



CADENA ORIGINAL DEL COMPLEMENTO DE CERTIFICACION DEL SAT	
[1:1:ae938eef-b26f-45dc-aed7-62b02704199b:2023-06-16T23:21:23:AUR100128NN3:ZTCY16CLWocdaBOMLAShKOPR88DQXrh+260VzwJULHh9KUUuEMZ54p4Z+mcB+RCHKFAgdeCv13IOW4EPFPqBRYOrut58tp+ePr+sczIDBBLlogQtruCg4WwTPJwJaupeIDGn3h9yKXKJwEdCQJ31W+Ycm+js4PvtrBdrWEFYwedwsh34YAd30tgTOCTgJD-RuKqWMA7Uxc28Rvdrn2yzcm+sdennAM5srn9KV1pA8ZOp1pp8M+Qrtuz+384j+HVV7M0u9QKWBPFL5ooY4RgMLDGxQOx1jCVHJzRSQ=]	
SELLO DIGITAL DEL CFDI	
ZTCY16CLWocdaBOMLAShKOPR88DQXrh+260VzwJULHh9KUUuEMZ54p4Z+mcB+RCHKFAgdeCv13IOW4EPFPqBRYOrut58tp+ePr+sczIDBBLlogQtruCg4WwTPJwJaupeIDGn3h9yKXKJwEdCQJ31W+Ycm+js4PvtrBdrWEFYwedwsh34YAd30tgTOCTgJD-RuKqWMA7Uxc28Rvdrn2yzcm+sdennAM5srn9KV1pA8ZOp1pp8M+Qrtuz+384j+HVV7M0u9QKWBPFL5ooY4RgMLDGxQOx1jCVHJzRSQ=	
SELLO DIGITAL DEL SAT	
Xz00Ueap6PSeENQwSimtQaT3hV0bh1M4Apr1KL5YOY6UZ2pJunkTw-bcPqRREtTccalECuYKkAngup6RvUMFcahM8C3nAM5X7aM5JLJDeAnW1eIghD+HhYktoch9NMQWp38kqDSPR+7xWrihb8hT3ryYQxpD9JJDs1kspA06adM7vgTQBBRYWQFWQ7V3bqBLnAvagwYunfNDtemfscmCT8DgkqgX86bLUMMay6j-SWdu7UJSS46PaeRmqKCCJocnWRPDK2gyfncZCyeTfMqey2VICaMmXpzhOZ8yW88yTQzBca5QWVHChA=	

Recibí de la empresa arriba mencionada , la cantidad neta a que este documento se refiere, estando conforme con las percepciones que en él aparecen.

Firma del Empleado



CONVENIO DE COLABORACIÓN

QUE CELEBRAN POR UN PARTE CADENA COMERCIAL OXXO S.A. DE C.V. EN ADELANTE “OXXO”, REPRESENTADA POR EL C. RAYMUNDO YUTANI VELA Y POR OTRA PARTE EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL PARA LAS FUERZAS ARMADAS MEXICANAS, EN ADELANTE “EL ISSFAM”, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C. GENERAL DE BRIGADA DIPLOMADO DE ESTADO MAYOR CARLOS EVARISTO CASTAÑEDA TREJO, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL, CONFORME A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

1. Declara “OXXO” por conducto de su representante legal:
 - a) Que **CADENA COMERCIAL OXXO, S.A. DE C.V.** es un empresa mercantil constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, según se hace constar en la Escritura Pública número 29,953 pasada ante la fe del Notario Público número 49 con ejercicio en la ciudad de Monterrey, del Estado de Nuevo León, Licenciado Jesús Montañó García, el 17 de diciembre de 1991 e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de dicha localidad bajo el tomo número 3123 Vol. 197-63 Libro 4 Tercer Auxiliar-Actos y Contratos Diversos Sección de Comercio con fecha de 04 de junio de 1992.
 - b) Que su representante el señor Raymundo Yutani Vela, está debidamente facultado para celebrar en su nombre y representación el presente convenio como consta en la Escritura Pública No. 3,475 de fecha 07 de septiembre del 2000, pasada ante la fe del Lic. Eduardo Arechavaleta Medina, titular de la Notaría Pública No. 27, con ejercicio en la ciudad de Monterrey, del Estado de Nuevo León, facultades que no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas de manera alguna.
 - c) Que tiene como domicilio para efectos del presente contrato, el ubicado en Edison #1235 Nte. Col. Talleres, C.P. 64480 en Monterrey Nuevo León México.
 - d) Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la Clave CC08605231N4.

2. Declara “EL ISSFAM” por conducto de su Director de Tecnologías de Información, Planeación y Comunicación Social:

- a. Es un organismo público descentralizado federal con personalidad jurídica y patrimonio propio y tiene la facultad para realizar toda clase de actos jurídicos y la celebración de contratos y convenios.
- b. El C. Gral. Bgda. D.E.M., Carlos Evaristo Castañeda Trejo, cuenta con facultades para representarlo de acuerdo con los artículos 13 y 14 de la ley que lo rige, así como 11 fracción XIII de su Estatuto Orgánico
- c. Que tiene interés en obtener para beneficio de los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas en situación de retiro, pensionistas y sus derechohabientes, en el presente convenio.
- d. Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la Clave ISS-760729-5W9.

Tamaño de la organización

La organización OXXO es muy grande determinando por sus ventas anuales siendo de **12 mil 758 millones de pesos**. Al menos en México, OXXO cuenta con más de **150,000** empleados (la sexta empresa con mayor número de empleados en México).

Tecnología

OXXO ha integrado diversas soluciones tecnológicas para mejorar su operación y la experiencia del cliente, como Spin by OXXO, que permite hacer pagos, recargas y transferencias por medio del celular, además de tener un sistema de puntos y promociones para motivar al consumidor a volver.

Dimensiones Contextuales

Entorno

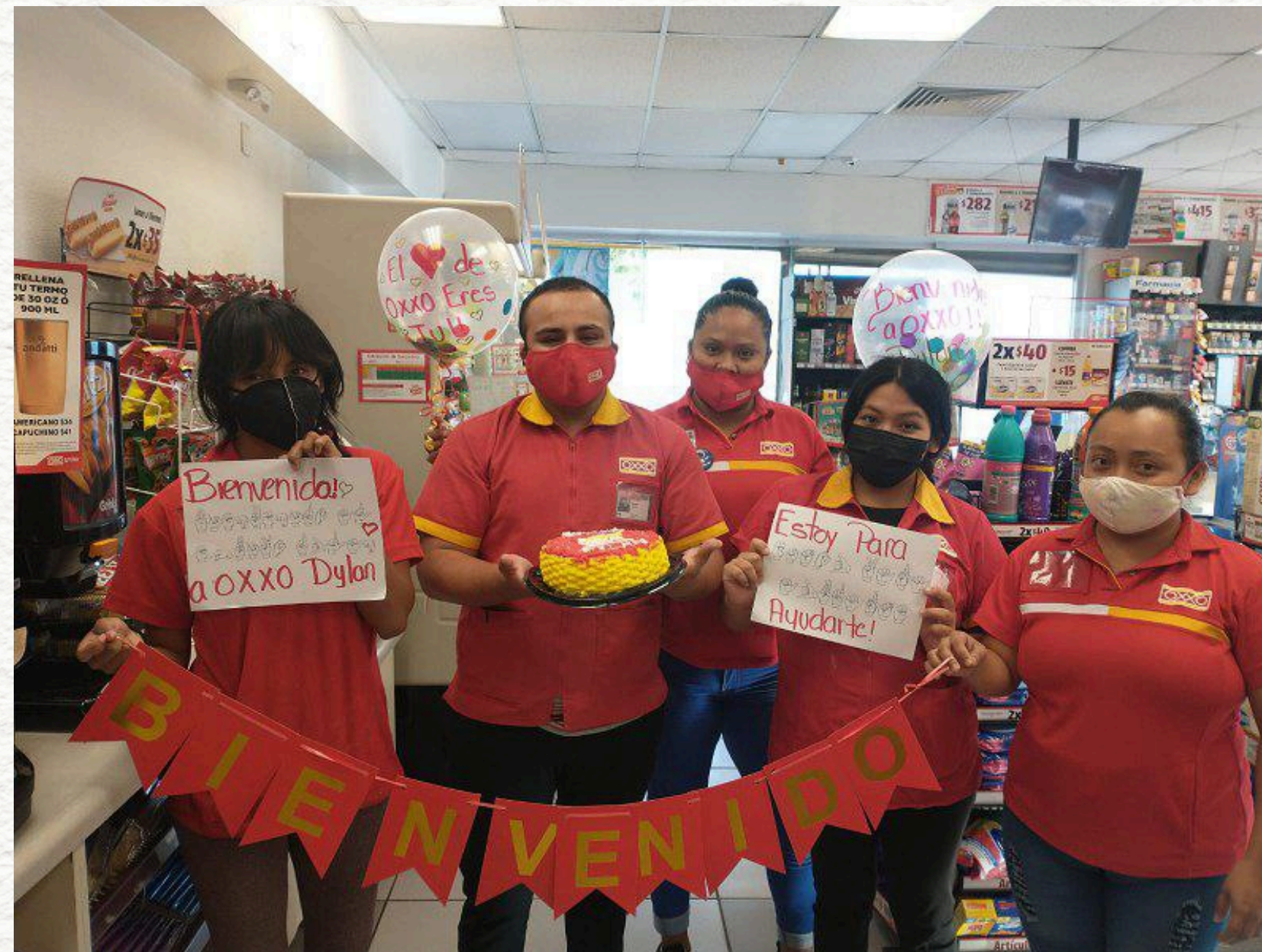
OXXO ha logrado posicionarse como la tienda de conveniencia más importante en México gracias a su capacidad de adaptarse a las necesidades de los clientes y gestionar eficientemente su cadena de suministro.

Cultura

La cultura de OXXO se basa en:

- Trabajo en equipo
- Integridad y ética
- Orientación al cliente
- Responsabilidad social

Ejemplos de las Dimensiones Contextuales



Directorio

- **C.E.O de OXXO**

☎ Juan Pérez – juan.perez@oxxo.com

- **Director de Operaciones**

☎ María González – maria.gonzalez@oxxo.com

- **Director de Expansión y Desarrollo**

☎ Carlos Ramírez – carlos.ramirez@oxxo.com

- **Director de Mercadotecnia y Comercialización**

☎ Laura Sánchez – laura.sanchez@oxxo.com

- **Director de Recursos Humanos**

☎ Fernando Torres – fernando.torres@oxxo.com

- **Director de Finanzas y Administración**

☎ Ana López – ana.lopez@oxxo.com

- **Sede corporativa de OXXO.**

📍 Ubicación:

FEMSA Comercio (OXXO)

Av. General Anaya 601 Pte.,

Colonia Bella Vista,

Monterrey, Nuevo León, México.

☎ Teléfono general de FEMSA:
+52 (81) 8328-6000