



CONVENIO GENERAL DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE HIDALGO A TRAVÉS DE LA SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR, EN LO SUCESIVO LA “SEPH” REPRESENTADA POR EL DR. DANIEL FRAGOSO TORRES, EN SU CARÁCTER DE SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR, Y POR LA OTRA PARTE LA COORDINACIÓN GENERAL DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN, SALUD, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN, EN LO SUCESIVO EL “DESCTI” REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL DR. ALEJANDRO FRANCO SEGURA, EN SU CARÁCTER DE COORDINADOR GENERAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. De la “SEPH” que:

I.1. En el periódico oficial correspondiente al 28 de febrero de 2005, se publicó el decreto que reforma la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo y crea a la Secretaría de Educación Pública de Hidalgo.

I.2. Como objetos esenciales tiene los de aplicar en el Estado de Hidalgo, las disposiciones que en materia educativa señalan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Hidalgo, la Ley General de Educación, la Ley General de Educación Superior y la Ley de Educación para el Estado de Hidalgo, así como vigilar que el sistema educativo del estado, cumpla tales disposiciones.

I.3. La representación legal de la dependencia declarante recae en un Secretario, cargo que ejerce el Dr. Natividad Castrejón Valdez, en atención al nombramiento conferido por el Lic. Julio Menchaca Salazar, Gobernador Constitucional del Estado de Hidalgo, el día 05 de septiembre del año 2022.

I.4. El representante de la Secretaría declarante, con base en lo dispuesto por los artículos 38 fracción VIII y IX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Hidalgo; 1, 2, 10, y 11 fracciones I y XII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública de Hidalgo, tiene la capacidad legal para suscribir el presente Convenio y en su caso delegar esta facultad a funcionarios de la misma Secretaría.

I.5. Dentro de su estructura orgánico administrativa se encuentra la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior, que entre otras funciones tiene la de dirigir la educación media superior y superior en el Estado de Hidalgo, en términos de los artículos 22 fracción XII y XXIII de su Reglamento Interior.

I.6. El Dr. Daniel Fragoso Torres, Subsecretario de Educación Media Superior y Superior, acredita su personalidad con la designación emitida por el Lic. Julio Ramón Menchaca Salazar, Gobernador Constitucional del Estado de Hidalgo de fecha 05 de septiembre de



2022, conforme a lo dispuesto en los artículos 71 fracción XI, 1º de la Constitución Política del Estado de Hidalgo y 10 de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo.

I.7. El Dr. Daniel Fragoso Torres, cuenta con la facultad para la suscripción del presente Convenio conforme a la instrucción conferida por el Secretario de Educación Pública de Hidalgo, Dr. Natividad Castrejón Valdez mediante Oficio No. SEPH/2177/2022 de fecha 26 de septiembre del año en curso y a lo establecido en los artículos 22 fracciones XII, XXIII y XL del Reglamento Interior de la SEPH.

I.8. Para efectos del presente Convenio, señala como su domicilio el ubicado en Ex. Hacienda Concepción Lote 17, San Juan Tilcuaautla, C.P. 42160 San Agustín Tlaxiaca, Hgo.

II. Del “DESCTI”, que:

II.1. La Coordinación General del Distrito de Educación, Salud, Ciencia, Tecnología e Innovación es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado por decreto publicado el 7 de octubre de 2013, reformado el 27 de diciembre de 2021.

I.2. Tiene por objeto contribuir al fortalecimiento y desarrollo económico y social del estado de Hidalgo mediante la promoción e impulso de un ecosistema de ciencia, tecnología e innovación. Propiciando una mayor competitividad y productividad a partir de la zona metropolitana de Pachuca al potencializar las capacidades y la apertura de nuevas oportunidades para el Estado al mantener y ampliar la oferta disponible de espacios en 4 grandes rubros: a. Infraestructura científica, tecnológica y de innovación; b. Educación técnica, superior y a nivel de posgrado; c. Biotecnología y Ciencias de la salud; y d. Desarrollo, producción y logística de medicamentos, vacunas e insumos para la salud.

I.3. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15, fracciones I y XXII, de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Hidalgo, así como lo establecido en su Decreto de creación, el Coordinador General del Consejo Rector Pachuca Ciudad del Conocimiento y la Cultura, está facultado para suscribir el presente contrato.

I.4. El Mtro. Alejandro Franco Segura fue designado como titular del organismo, según nombramiento de fecha 28 de diciembre de 2021.

I.5. Para los efectos legales del presente contrato, señala como su domicilio en el edificio de gestión del conocimiento ubicado en Boulevard Ciudad del Conocimiento Mza. 10 Lote 1 Colonia Santa Catarina localidad San Miguel Tornacuxtla, Municipio de San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, código postal 42163, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

I.6. Que su Registro Federal de Contribuyentes es CRP1310081U1.

→
9

III. De **"LAS PARTES"**, que:

III.1. Reconocen la personalidad con la que se ostentan y suscriben el presente Convenio de Colaboración y ratifican su libre voluntad para celebrarlo, y manifiestan que en su celebración no existe error, dolo, mala fe o cualquier otro vicio que pudiera afectar su validez jurídica.

III.2. Están de acuerdo en realizar actividades conjuntas, y en sujetar sus compromisos a los términos y condiciones insertos en las siguientes.

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

El objeto del presente Convenio, es establecer las bases de cooperación, coordinación y vinculación entre el **"DESCTI"** con Instituciones de Educación Media Superior y Superior Coordinadas y sectorizadas a la **"SEPH"**, para coadyuvar la innovación, proyectos científicos y tecnológicos, transferencia tecnológica y de conocimientos, y desarrollos de competencias profesionales del alumnado, bajo una estrategia integral de comunicación dentro del modelo de vinculación entre **"LAS PARTES"**.

SEGUNDA. OBLIGACIONES DE **"LAS PARTES"**

Entre las actividades objeto del presente Convenio General de Colaboración, se tienen de manera enunciativa más no limitativa las siguientes:

I. De la **"SEPH"**.

Invitar a las Instituciones de Educación Superior, en lo sucesivo las **"IES"** que se sumen al cumplimiento del objeto del presente Convenio General de Colaboración, con la celebración de Convenios Específicos entre ellas y el **"DESCTI"**, en los que se habrá de establecer:

- I. Promover la participación de la **"SEPH"** en materia de modelo dual, servicios tecnológicos y/o trabajos técnicos especializados;
- II. Promover, participar y apoyar en la realización de proyectos y programas conjuntos de investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación, capacitación, actualización, especialización y posgrado de la **"SEPH"**, de acuerdo a las necesidades del **"DESCTI"**
- III. Proporcionar información que se requiera para la realización de los proyectos, así como los medios necesarios para su desarrollo;
- IV. Asesorar y supervisar el desarrollo de prácticas profesionales y servicio social de los estudiantes y pasantes que asigne la **"SEPH"**, especificando el perfil profesional y el número de ellos que pueden ser atendidos en sus oficinas, instalaciones y centros de trabajo; y
- V. Permitir al personal del **"DESCTI"** el acceso a las instalaciones de las **"IES"** que suscriban convenios específicos al amparo del presente documento, y facilitar el



uso de equipos, aparatos e información, de acuerdo a su disponibilidad y condiciones de operación para el óptimo desarrollo de los proyectos conjuntos.

2. Del “DESCTI”

- I. Poner a disposición las instalaciones del organismo como lugar de operación del presente convenio, teniendo como principal objetivo facilitar la vinculación entre la “SEPH” y los actores del ecosistema de educación, salud, ciencia, tecnología e innovación;
- II. Realizar los diagnósticos de necesidades del organismo, valorar y estudiar la pertinencia de los desarrollos tecnológicos y servicios que ofrecen las “IES”, con el fin de establecer entre ellas alianzas y colaboraciones;
- III. Difundir y promocionar los resultados de este convenio en sus medios de comunicación; y
- IV. Otorgar asesoría en proyectos productivos.

3. Compromisos conjuntos de “LAS PARTES”

- I. Identificar las áreas, proyectos de investigación, modelo dual y desarrollo científico-tecnológico de servicio técnico; y de formación, cooperación y desarrollo académico (capacitación) que sean de interés común;
- II. Determinar los programas y proyectos específicos de trabajo para colaborar en las actividades cuando estos sean aprobados, programas que, al ser aprobados, serán elevados a la categoría de Convenios Específicos;
- III. Promover y apoyar conjuntamente la organización y realización de actividades de capacitación de interés para “LAS PARTES”;
- IV. Otorgar, cuando así se acuerde por “LAS PARTES”, las constancias, diplomas y reconocimientos a los participantes en virtud de las actividades realizadas al amparo del presente instrumento y de los Convenios Específicos;
- V. Conformar un grupo de trabajo que se encargue de planificar supervisar y evaluar el desarrollo de la actividades y proyectos que se realicen en el marco de los Convenios Específicos;
- VI. Informar y difundir los resultados e implementar las aplicaciones del producto de los estudiantes e investigaciones que se realicen al amparo de los Convenios Específicos.

TERCERA. CONVENIOS ESPECÍFICOS

Para fortalecer la ejecución de las actividades establecidas en el presente Convenio General de Colaboración, la “SEPH” promoverá la celebración de Convenios Específicos entre las “IES” y el “DESCTI”, a través de sus respectivos representantes, debidamente facultados, en los cuales se delimitará el alcance de los compromisos que tendrá cada una de “LAS PARTES”, mismos que deberán ser agregados en su oportunidad como anexos a este documento.

Además los Convenios Específicos mencionados, describirán con toda precisión las actividades a desarrollar, el calendario de éstas, el personal responsable de ejecutar las



acciones, las instalaciones y el equipo a utilizar, los nombres de las o los responsables de realizarlos, además de todos los datos y documentos necesarios para determinar con exactitud las causas, los fines y los alcances de cada uno de los convenios; asimismo, se fijarán los mecanismos necesarios para proceder a la publicación y difusión de resultados y conclusiones, determinando sus correspondientes controles de evaluación y seguimiento.

CUARTA. COMISIÓN

Para el adecuado desarrollo de las actividades que se generen con motivo del cumplimiento del presente Convenio, **“LAS PARTES”**, integrarán una Comisión la cual será responsable de la planeación, desarrollo y ejecución de las tareas que se deriven del mismo. Dicha Comisión se integrará de la siguiente manera:

- I. Por la **“SEPH”**
 - El Dr. Daniel Fragoso Torres, Titular de la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior
- II. Por el **“DESCTI,”**
 - El Dr. Alejandro Franco Segura, Coordinador General

La Comisión se reunirá por lo menos dos veces al año, con el fin de evaluar los resultados de este esquema de coordinación. En su caso, en estas reuniones de evaluación la **“SEPH”** y el **“DESCTI”**, podrán hacer las propuestas que correspondan para cumplir eficientemente con el objeto materia del presente instrumento, que podrá modificarse cuando los signantes consideren oportuno replantear los objetivos y compromisos establecidos en el mismo.

Las Comisiones responsables de la planeación, desarrollo y ejecución de las tareas que se deriven del cumplimiento de los Convenios Específicos a celebrarse entre las **“IES”** y el **“DESCTI”**, seguirán las reglas planteadas, y en su caso, en las reuniones de evaluación que realicen, podrán hacer las propuestas que correspondan para cumplir eficientemente con el objeto materia de cada instrumento, que podrá modificarse cuando los signantes consideren oportuno replantear los objetivos y compromisos establecidos en el mismo.

De cada sesión se levantará un acta que será firmada por los asistentes.

QUINTA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

El presente Convenio entrara en vigor a partir de la firma del mismo por ambas partes, tendrá una vigencia de **cuatro años**; sin embargo, podrá darse por terminado de manera anticipada mediante aviso que por escrito y con treinta días hábiles de anticipación presente la parte que así lo desea a la otra, sin que ello afecte los trabajos que se estén desarrollando, los cuales deberán continuarse hasta su total terminación, salvo pacto en contrario y en tal caso, **“LAS PARTES”** tomarán las medidas necesarias para evitar perjuicios tanto a los interesados como a terceros.

SEXTA. RELACIONES LABORALES

Cada una de **“LAS PARTES”** es responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales, y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social del





personal que designen para dar cumplimiento al objeto del presente instrumento; por lo tanto, **“LAS PARTES”** convienen que el personal comisionado por cada una de ellas para la realización del objeto materia de este Convenio, se entenderá relacionado exclusivamente con aquella que lo empleó, por ende, asumirá su responsabilidad por este concepto y en ningún caso serán consideradas como patrones solidarios o sustitutos.

SEPTIMA. RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS

“LAS PARTES” se liberan mutuamente de cualquier responsabilidad que contraigan con terceros, para llevar a cabo la instrumentación de los compromisos contraídos en virtud del presente Convenio, por lo que se obligan a lograr en paz y a salvo a la otra de cualquier conflicto que llegare a suscitarse.

“LAS PARTES” estarán exentas de toda responsabilidad civil entre ellos por los daños y perjuicios que se puedan derivar en caso de incumplimiento total o parcial del presente Convenio, por caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por estos a todo acontecimiento, presente o futuro, ya sea fenómeno de la naturaleza o no, que esté fuera del dominio de la voluntad, que no pueda preverse o que aun previéndose no pueda evitarse, incluyendo la huelga y el paro de labores administrativas.

OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD

“LAS PARTES” se comprometen a guardar absoluta confidencialidad en términos de lo que establecen la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la legislación en materia de protección de datos personales, así como aquella que esté tutelada por acuerdos de confidencialidad de **“LAS PARTES”** con terceros con respecto a todo lo inherente a la información y documentación que una parte proporcione a la otra para el cumplimiento de los compromisos contraídos en el presente Convenio.

NOVENA. PROPIEDAD INTELECTUAL

“LAS PARTES” convienen que las publicaciones, coproducciones y difusión del objeto del presente Convenio, se realizarán de común acuerdo. Asimismo, estipulan que **“LAS PARTES”** gozarán en lo que les corresponda de los derechos otorgados por las leyes en materia de propiedad intelectual tanto en la República Mexicana, como en el extranjero.

“LAS PARTES” convienen de manera expresa que los trabajos que se deriven de la ejecución del presente Convenio que sean susceptibles de protección intelectual, corresponderán a la parte cuyo personal haya realizado el trabajo objeto de protección, dándole el debido reconocimiento a quienes hayan intervenido en la realización del mismo, conforme a las disposiciones legales aplicables.

DECIMA. MODIFICACIONES

Cualquier modificación a los términos del presente Convenio deberá realizarse por escrito debidamente firmado por los representantes de **“LAS PARTES”**. En caso contrario, cualquier modificación al Convenio será nula de pleno derecho.

A

9



DÉCIMA PRIMERA. JURISDICCIÓN, INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO

“LAS PARTES” convienen que el presente instrumento es producto de buena fe, por lo que todo conflicto que se llegase a presentar por cuanto a su interpretación, aplicación, formalización y cumplimiento, será resuelto de común acuerdo entre **“LAS PARTES”**, estipulándose que el **“DESCTI”**, y la **“SEPH”** estarán sujetas en todo momento a su Ley Orgánica, su Estatuto Orgánico, los Lineamientos que regulan el ejercicio de sus atribuciones sustantivas, a las disposiciones de su normatividad interna, así como a las políticas, lineamientos y demás disposiciones que, en su oportunidad, fije su Órgano de Gobierno.

Leído el presente Convenio y enteradas **“LAS PARTES”** de su contenido, objeto y alcance legal, lo firman por duplicado, correspondiendo un ejemplar a la **“SEPH”** y otro ejemplar al **“DESCTI”**, en San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, a los 08 del mes de agosto del año 2024.

POR LA **“SEPH”**



DR. DANIEL FRAGOSO TORRES
SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN MEDIA
SUPERIOR Y SUPERIOR

POR EL **“DESCTI”**



DR. ALEJANDRO FRANCO SEGURA
COORDINADOR GENERAL



Introducción

ANIMALIA es una empresa especializada en la compra y venta de artículos para mascotas, comprometida con ofrecer productos de la más alta calidad para el bienestar de las mascotas y la comodidad de sus dueños. Nuestro catálogo incluye una amplia variedad de accesorios, desde transportadoras ergonómicas y seguras hasta juguetes diseñados para el entretenimiento y desarrollo de las mascotas. Nos dedicamos a proporcionar soluciones innovadoras y prácticas que satisfacen las necesidades tanto de mascotas como de sus dueños, brindando un servicio personalizado y de confianza.

Objetivo

Proporcionar productos y servicios para mascotas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes brindándoles un servicio eficiente y de calidad.

Historia

ANIMALIA nació en 2024 impulsada por un grupo de amigos por las mascotas y el deseo de ofrecer productos de calidad que mejoren la vida de los animales de compañía y sus dueños. Iniciamos como un pequeño negocio local con un catálogo modesto de accesorios básicos para mascotas, enfocados en satisfacer las necesidades de seguridad y comodidad de las mascotas en su día a día.

Con el paso del tiempo, la creciente demanda y nuestra dedicación nos permitieron expandir nuestra oferta, incluyendo transportadoras innovadoras, juguetes interactivos, y una amplia gama de accesorios pensados para todo tipo de mascotas. Nuestro compromiso con la



calidad, la atención al cliente y el amor por los animales ha sido clave para nuestro crecimiento, convirtiéndonos en una referencia en el sector de productos para mascotas.

Hoy en día, ANIMALIA se enorgullece de ser una empresa líder en la industria, siempre manteniendo nuestra misión de mejorar la experiencia de vida de las mascotas y sus dueños mediante productos funcionales, seguros y atractivos.

Giro:

Nuestra empresa es de giro comercial ya que nos dedicamos a la compra-venta de artículos para mascotas como lo son todo tipo de accesorios desde transportadoras hasta juguetes.

¿Quiénes somos?

Somos una empresa enfocada en la venta de productos para mascotas con el fin de satisfacer las sus necesidades.

Nuestra misión

Nuestra misión en ANIMALIA nace de nuestro amor por los animales y las ganas de que nuestras mascotas tengan productos de máxima calidad y de origen natural. Si nosotros usamos productos de primera calidad ¿Por qué ellos no? Se merecen siempre lo mejor.



Nuestra Visión

Nuestra visión como empresa es siempre ir innovando tanto en nuestros procesos productivos, en las materias primas que utilizamos y también nos enfocamos en aportar al cuidado del medio ambiente. Esto lo hacemos para así tener mascotas más felices.

Nuestros Valores

Responsabilidad: cuidar la salud y el bienestar de nuestras mascotas, dándole un producto de mejor calidad.

puntualidad: trabajaremos para que puedan adquirir en cualquier lado que busquen nuestros productos.

innovación: Tendremos nuevos productos para su mascota, mejorada para seguir cuidando el bienestar de su mascota



Filosofía

Brindar un producto de calidad para el cuidado de la mascota priorizando su salud, al igual que su dueño pueda tener una convivencia sana y buscando la satisfacción del cliente, y así ser el mejor mercado de mascotas.

Objetivo de la empresa

Proporcionar productos y servicios para mascotas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes brindándoles un servicio eficiente y de calidad.

Estrategias

CONOCER AL CLIENTE: Investigar y comprender las necesidades, preferencias, y comportamientos de los clientes

INNOVAR: Mantenerse actualizado con las últimas tendencias para innovar y mejorar productos o el servicio.



GESTIONAR EFICAZMENTE LOS RECURSOS: Optimizar el uso de recursos como tiempo, dinero, y personal para maximizar la eficiencia

FOMENTAR LA COLABORACION: Crear un ambiente de trabajo colaborativo y motivador para el equipo.

FOMENTAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE: Priorizar la satisfacción del cliente a través de excelente servicio y productos.

DIFERENCIARSE: Encontrar formas de diferenciar el negocio de las competencias a través de productos, servicios y experiencia.

FODA

Fortalezas

- Amplia variedad de productos y servicios para mascotas.
- Compromiso con la calidad y el bienestar animal.
- Innovación constante en productos y servicios.



- Personal capacitado y experto en cuidado animal.
- Enfoque en sostenibilidad y prácticas ecológicas.

Oportunidades

- Crecimiento del mercado de mascotas y aumento de la demanda de productos de calidad.
 - Expansión a través del comercio electrónico.
- Incremento en la conciencia sobre el bienestar animal y productos sostenibles.
- Alianzas estratégicas con clínicas veterinarias y organizaciones de bienestar animal.

Debilidades

- Altos costos iniciales de inversión en nuevas tiendas y tecnología.
 - Dependencia de proveedores específicos para productos exclusivos.
- Necesidad constante de innovación para mantenerse competitivo.

Amenazas

- Competencia creciente de grandes cadenas y tiendas en línea.
 - Fluctuaciones económicas que pueden afectar el gasto del consumidor.



Políticas

Políticas de Ventas:

1. **Política de Precios:** Los precios de los productos serán establecidos en función del costo de adquisición, margen de ganancia, y la competitividad en el mercado. Se realizarán ajustes de precios dos veces al año o según las tendencias del mercado.
2. **Descuentos y Promociones:** Ofreceremos descuentos especiales a clientes frecuentes, así como promociones en temporadas específicas (como el Día del Animal,).

Políticas de Inventario:

1. **Control de Stock:** Se llevará a cabo un control de inventario mensual para asegurar que siempre haya suficiente stock disponible de los productos más demandados, como transportadoras y juguetes.
2. **Rotación de Productos:** Los productos con baja rotación tendrán descuentos después de 6 meses en inventario para fomentar su salida.
3. **Política de Proveedores*:** Trabajaremos con proveedores confiables que ofrezcan productos de calidad para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Políticas de Atención al Cliente:

1. **Garantía de Satisfacción:** Garantizamos la satisfacción del cliente con todos nuestros productos. Si un producto presenta defectos de



fábrica, se realizará un cambio sin costo dentro de los primeros 30 días después de la compra.

Políticas de Recursos Humanos:

1. Capacitación Continua: Todos los empleados recibirán capacitaciones sobre productos y atención al cliente al menos una vez al año.

3. Incentivos*: Los empleados que alcancen los objetivos de ventas o destaquen en la atención al cliente serán recompensados con bonos mensuales o semestrales.

Políticas de Responsabilidad Social:

1. Bienestar Animal: Nos comprometemos a vender únicamente productos que no promuevan el maltrato o explotación animal. Todos los productos serán revisados para asegurar que cumplen con los estándares éticos y legales de protección animal.

Normas

Normas de Operación y Logística

Recepción de Mercancías:



Todos los productos recibidos deben ser inspeccionados visualmente para garantizar que no presenten daños o defectos. Los productos defectuosos serán devueltos al proveedor de inmediato.

Almacenamiento de Productos:

Los artículos se deben almacenar en un lugar seco, limpio y bien ventilado. Los productos deben estar organizados por categorías (juguetes, transportadoras, collares, etc.) y etiquetados adecuadamente para facilitar el control del inventario.

Control de Inventario:

Se realizará un conteo de inventario mensual para comparar el stock físico con el stock registrado en el sistema. Se implementarán medidas de seguridad para evitar pérdidas o robos.

Normas de Ventas

Política de Precios:

Los precios de los productos serán establecidos en función de los costos de adquisición, costos operativos y márgenes de ganancia previstos. Se revisarán de manera periódica para adaptarse a los cambios en el mercado.

Métodos de Pago:

Se aceptarán pagos en efectivo, tarjetas de crédito y débito, y transferencias bancarias. Los clientes también podrán realizar compras a través de una plataforma de comercio electrónico con opciones de pago seguras.



Devoluciones y Garantías:

Los productos podrán ser devueltos en un plazo de 15 días hábiles siempre y cuando se presenten en su empaque original y no hayan sido utilizados. Los productos con defecto de fábrica serán cambiados sin costo adicional para el cliente.

Normas de Atención al Cliente

Servicio al Cliente:

El personal deberá estar capacitado para proporcionar información detallada sobre los productos, así como asesoría a los clientes para que elijan el producto más adecuado para sus mascotas.

Procedimiento

Compra de Inventario:

Selección de Proveedores: Evaluar y elegir proveedores confiables.

Negociación de Condiciones: Acordar precios, plazos y términos de entrega.

Recepción y Control de Calidad:

Verificar que los productos cumplan con los estándares de calidad y revisar las cantidades recibidas.

Gestión de Inventario:

Registro de Productos: Ingresar los productos al sistema de inventario.



Ventas y Atención al Cliente:

Proceso de Venta: Registrar las ventas en el sistema, generar facturas y recibir pagos.

Atención Postventa: Manejar devoluciones, intercambios y reclamaciones de clientes.

Logística y Distribución:

Preparación de Pedidos: Empaquetar los productos y prepararlos para el envío.

Envío: Coordinar con las empresas de transporte para la entrega de los pedidos.

Contabilidad y Finanzas:

Registro de Transacciones: Documentar todas las compras, ventas y gastos.

Gestión de Cuentas por Pagar y Cobrar: Asegurar el pago oportuno a proveedores y la cobranza de cuentas de clientes.

Marketing y Promoción:

Estrategias de Marketing: Desarrollar campañas para atraer clientes y aumentar las ventas.

Gestión de Publicidad: Utilizar medios digitales y tradicionales para promocionar los productos.

Cumplimiento Normativo:

Regulaciones de Salud y Seguridad: Asegurar que los productos cumplan con las normativas vigentes para garantizar la seguridad de las mascotas.



Licencias y Permisos: Obtener y mantener las licencias necesarias para operar.

Pronósticos

1. Crecimiento del mercado: Se espera que el mercado de productos para mascotas continúe creciendo, impulsado por el aumento en la adopción de mascotas y la creciente conciencia sobre el bienestar animal.
2. Tendencias en sostenibilidad: Los consumidores están cada vez más interesados en productos ecológicos y sostenibles, lo que puede llevar a una demanda creciente de accesorios para mascotas fabricados con materiales reciclados o naturales.
3. Digitalización y comercio electrónico: A medida que más personas compran en línea, es probable que la inversión en plataformas de comercio electrónico y marketing digital sea crucial para captar a un público más amplio.
4. Personalización: La personalización de productos (como collares, juguetes y accesorios) puede aumentar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad a la marca.



5. Salud y bienestar: La tendencia hacia productos que promuevan la salud y el bienestar de las mascotas, como alimentos de alta calidad y suplementos, seguirá en aumento.

6. Innovaciones tecnológicas: La incorporación de tecnología en productos para mascotas, como dispositivos de monitoreo de salud y juguetes interactivos, será una tendencia creciente.

Jerarquización

Establece los niveles de autoridad y responsabilidades dentro de nuestra empresa, organizando las funciones de manera eficiente para lograr nuestros objetivos.

Niveles Jerárquicos

Nivel Estratégico (Alta Dirección):

- Dueño/Gerente General: Persona encargada de la toma de decisiones estratégicas, como la expansión del negocio, adquisición de productos, y relaciones con proveedores importantes.

Nivel Táctico (Gerencial Intermedio):

- Gerente de Ventas y Marketing: Se encarga de desarrollar e implementar estrategias de ventas, publicidad y promociones, además de gestionar las relaciones con los clientes.



- Gerente de Compras y Logística: Responsable de la adquisición de productos, negociación con proveedores, y la logística de la cadena de suministro.
- Gerente de Finanzas y Administración: Supervisa las finanzas, contabilidad y el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Nivel Operativo (Personal de Línea):

- Supervisores de Tienda: Encargados de la operación diaria en las tiendas físicas o en línea, incluyendo la atención al cliente y el control de inventarios.
- Personal de Ventas: Vendedores de productos, tanto en tienda física como en línea. Ayudan a los clientes a elegir productos y realizan transacciones.
- Personal de Almacén: Gestionan el inventario, control de stock, y la recepción de nuevos productos.

Departamentalización

Según funciones y actividades:

Departamento de Ventas y Marketing:

Gestiona las ventas de artículos en tiendas físicas y en línea.

Crea campañas de marketing y promociones.

Se ocupa del servicio postventa y atención al cliente.



Departamento de Compras y Logística:

Responsable de la adquisición de artículos para mascotas de diferentes proveedores.

Controla la logística de los productos, desde su adquisición hasta su distribución a las tiendas o clientes.

Departamento de Finanzas y Administración:

Lleva el control financiero, incluyendo pagos, facturación y administración de recursos.

Gestiona las cuentas por cobrar y pagar, impuestos, y otros aspectos contables.

Descripción de Actividades

Actividades en cada área:

Gerente General:

Toma decisiones clave sobre la estrategia general de la empresa.

Define los objetivos a largo plazo y supervisa su cumplimiento.

Mantiene relaciones con proveedores y clientes importantes.

Gerente de Ventas y Marketing:

Planifica e implementa campañas de promoción y ventas.

Analiza el mercado para identificar tendencias y nuevas oportunidades de productos.

Gerente de Compras y Logística:



Negocia con proveedores las mejores condiciones de compra (precio, tiempo de entrega).

Supervisa el flujo de productos desde su adquisición hasta el almacenamiento y distribución.

Gerente de Finanzas y Administración:

Administra el presupuesto de la empresa y asegura que las cuentas estén en orden.

Supervisa las obligaciones fiscales y legales.

Supervisores y Personal de Tienda:

Atienden a los clientes y gestionan las operaciones diarias de la tienda.

Controlan el inventario de productos y reponen los artículos necesarios.

Personal de Almacén:

Gestiona el inventario y organiza los productos en el almacén.

Procesa las órdenes de compra y controla el flujo de entradas y salidas del stock.

Estructura organizacional

Estructura por Productos

Este tipo de estructura, la organización se divide en diferentes líneas de productos, con un equipo especializado en cada grupo de artículos. Cada división tiene control sobre sus propias funciones de compras,



marketing, ventas y distribución, lo que permite una mayor especialización y enfoque en cada tipo de producto.

Organigrama por Productos

1. Director General (CEO)

Encargado de supervisar toda la empresa y coordinar el funcionamiento de cada división de productos.

2. División de Transportadoras

Gerente de Transportadoras: responsable de todas las operaciones relacionadas con las transportadoras para mascotas.

Departamento de Compras: Encargado de negociar con proveedores, seleccionar nuevos modelos y gestionar inventarios de transportadoras.

Departamento de Ventas: Focalizado en vender y promocionar las transportadoras a los clientes, ya sea a través de tiendas físicas o en línea.

Marketing: responsable de diseñar campañas específicas para las transportadoras, destacando sus beneficios y características.

Logística y Distribución: Maneja la recepción de inventario, almacenaje y distribución de las transportadoras a diferentes puntos de venta o directamente a los clientes.



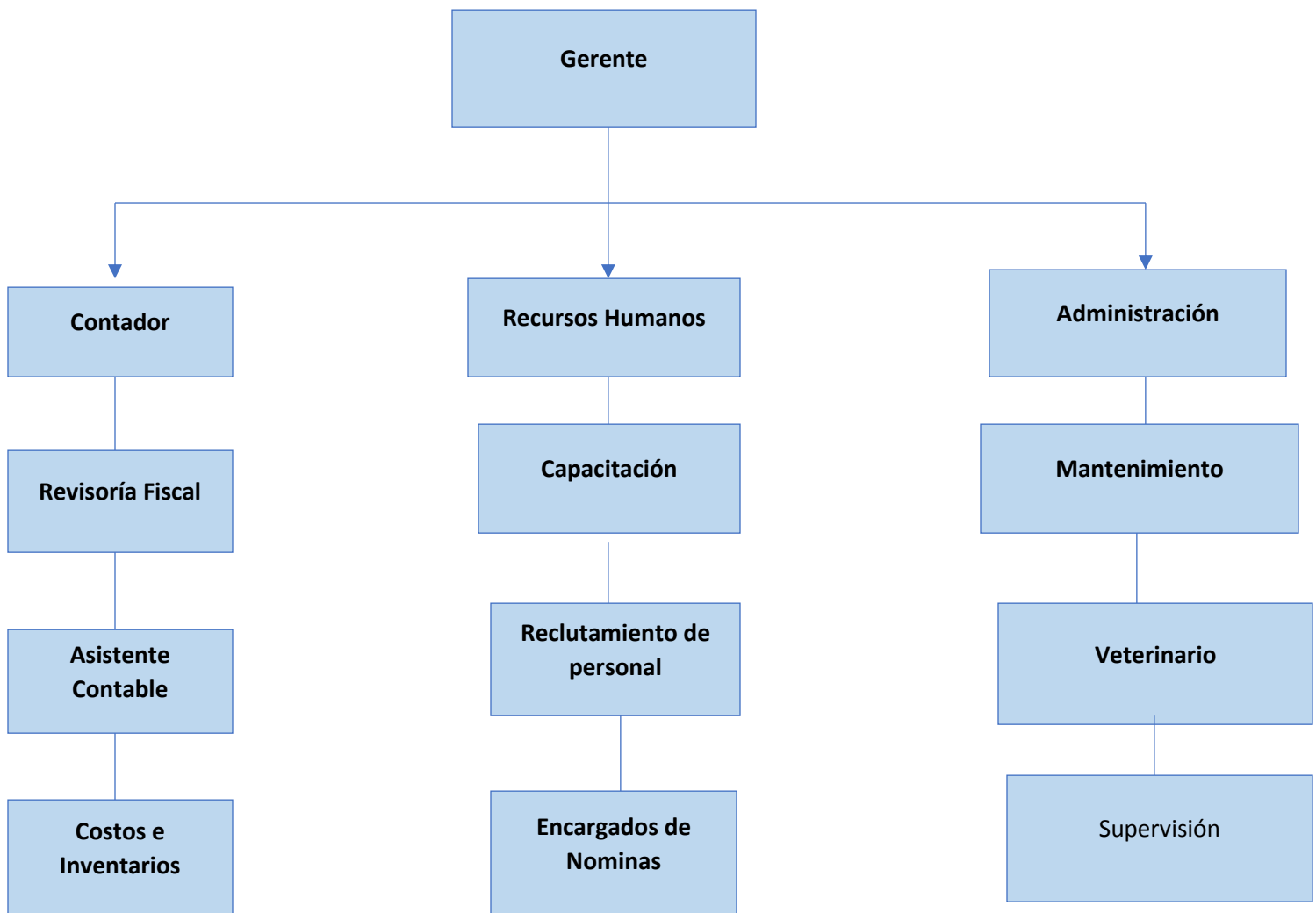
3. División de Juguetes para Mascotas

Gerente de Juguetes: Supervisa todas las actividades relacionadas con los juguetes para mascotas.

Departamento de Compras: Selecciona y gestiona los proveedores de juguetes, asegurando que se cumplan con las demandas y tendencias del mercado.



ESTUCTURA DEL ORGANIGRAMA EN VERTICAL





Análisis de Puestos

Director General (CEO)

Responsabilidades: Dirección estratégica de la empresa, supervisión de divisiones, toma de decisiones.

Habilidades: Liderazgo, toma de decisiones, gestión financiera.

Gerente de Transportadoras

Responsabilidades: Gestión de la línea de transportadoras (compras, ventas, marketing, logística).

Habilidades: Negociación, gestión de inventarios, liderazgo.

Gerente de Juguetes

Responsabilidades: Supervisión de la línea de juguetes, incluyendo marketing y ventas.

Habilidades: Creatividad, análisis de mercado, gestión de equipos.

Gerente de Accesorios

Responsabilidades: Gestión de la línea de accesorios, relación con proveedores y ventas.

Habilidades: Conocimiento de productos, habilidades de negociación, marketing.

Jefe de Compras

Responsabilidades: Negociación con proveedores, gestión de inventarios.



Habilidades: Negociación, control de inventarios.

Jefe de Ventas

Responsabilidades: Definir y cumplir metas de ventas, supervisar al equipo de ventas.

Habilidades: Liderazgo, estrategia de ventas.

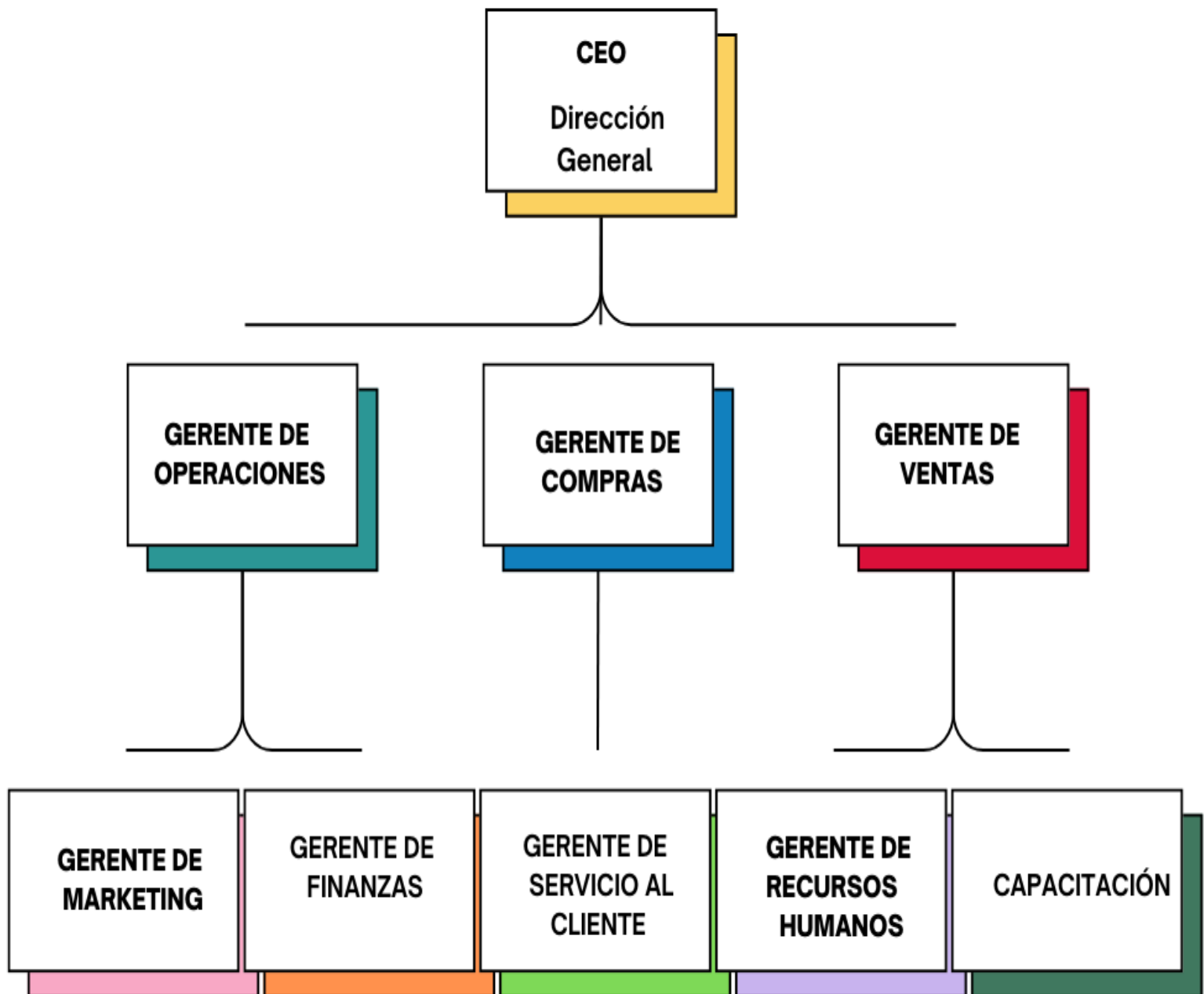
Jefe de Marketing

Responsabilidades: Diseño e implementación de campañas publicitarias.

Habilidades: Creatividad, marketing digital, análisis de resultados.



Manual Organizacional





Mandos, Tipos de Autoridad y Liderazgo

Director General:

Autoridad: Máxima autoridad en la empresa. Toma decisiones estratégicas y establece la visión.

Liderazgo: Liderazgo transformacional, ya que se enfoca en inspirar y motivar a los empleados para alcanzar metas a largo plazo y adaptar la empresa a los cambios del mercado.

Mandos Medios:

Gerente de Operaciones

Autoridad: delegada por el CEO, tiene autoridad sobre la gestión operativa, asegurando la eficiencia en las actividades diarias de la empresa.

Liderazgo: Liderazgo transaccional, enfocado en el cumplimiento de los objetivos operativos mediante la supervisión directa de los procesos logísticos e inventarios.

Gerente de Compras

Autoridad: Control sobre la relación con proveedores y la adquisición de productos. Responsable de las decisiones de compra.



Liderazgo: Liderazgo transaccional, con un enfoque en la consecución de metas claras y acuerdos beneficiosos con proveedores.

Gerente de Ventas

Autoridad: Controla el equipo de ventas y toma decisiones sobre estrategias comerciales.

Liderazgo: Liderazgo democrático*, permitiendo que el equipo participe en las decisiones estratégicas, lo que favorece la motivación y el compromiso.

Gerente de Marketing

Autoridad: Toma decisiones sobre la estrategia de marketing y promoción de la marca.

Liderazgo: Liderazgo transformacional*, enfocado en la innovación, fomentando la creatividad dentro de su equipo para crear campañas efectivas.

Gerente de Finanzas

Autoridad: Responsable de la gestión financiera y toma decisiones sobre presupuesto, contabilidad e inversiones.

Liderazgo: Liderazgo transaccional, orientado al cumplimiento de los presupuestos y control financiero riguroso.

Gerente de Recursos Humanos

Autoridad: Controla la gestión del talento humano, desde la contratación hasta la retención de empleados.



Liderazgo: Liderazgo coaching, que se centra en desarrollar el potencial de los empleados y mejorar el clima laboral.

Gerente de Servicio al Cliente

Autoridad: Autoridad en la gestión de la atención al cliente, garantizando la satisfacción y resolución de problemas.

Liderazgo: Liderazgo servicial orientado a apoyar y guiar a su equipo para ofrecer el mejor servicio al cliente.

Mandos Operativos:

Jefes de Almacén, Atención al Cliente, Logística y Especialistas

Autoridad: Delegada por los gerentes de cada área. Controlan directamente al personal a su cargo para cumplir con las operaciones diarias.

Liderazgo: Liderazgo transaccional, enfocado en supervisar y guiar a los empleados en el cumplimiento de tareas y procesos establecidos.

Equipo de Ventas, Logística y Atención al Cliente

Autoridad: Siguen las directrices establecidas por los mandos medios y altos. Tienen autoridad limitada en la toma de decisiones, pero cumplen funciones clave en el día a día de la empresa.

Liderazgo: Liderazgo participativo dentro de sus equipos, ya que pueden tener aportaciones importantes para mejorar la operación diaria en sus respectivas áreas.

Motivación

En ANIMALIA, nuestra motivación nace del profundo amor y respeto que sentimos por las mascotas y su bienestar. Creemos que las mascotas no solo son compañeros, sino miembros importantes de



las familias. Nos inspira la idea de mejorar la vida de estos seres tan especiales, ofreciendo productos que no solo sean funcionales y seguros, sino que también enriquezcan su día a día.

Nos impulsa el deseo de proporcionar a nuestros clientes soluciones que hagan más fácil, cómoda y divertida la vida junto a sus mascotas. Desde transportadoras diseñadas para la seguridad y comodidad de los animales, hasta juguetes que promueven su bienestar físico y mental, cada artículo que ofrecemos refleja nuestro compromiso con la calidad y la innovación.

Queremos ser la marca en la que los dueños de mascotas confíen cuando busquen productos que cuiden de sus amigos peludos, alados o de cualquier otra especie. Esta pasión por mejorar la vida de las mascotas y sus familias nos motiva a seguir creciendo, aprendiendo y ofreciendo un catálogo cada vez más amplio y variado de productos que atiendan todas sus necesidades.

En resumen, nuestra motivación es crear una experiencia de compra excepcional para los amantes de las mascotas, ayudando a mejorar la relación entre ellos y sus compañeros, garantizando calidad, seguridad y felicidad en cada producto que ofrecemos.

Toma de Decisiones en la empresa



La toma de decisiones se basa en una estructura organizacional jerárquica y colaborativa que sigue los principios de la administración eficiente y orientada a resultados. Cada nivel de la empresa tiene un grado de autonomía para tomar decisiones relacionadas con su área de especialidad, siempre alineadas con la visión y misión global de la empresa.

Nivel Estratégico (Alta Dirección)

El Director General junto con el equipo directivo (gerentes de operaciones, ventas, marketing, finanzas, y recursos humanos).

Tipo de decisiones: Decisiones de largo plazo que impactan la estrategia global de la empresa, como la expansión a nuevos mercados, alianzas estratégicas, apertura de nuevas tiendas o lanzamiento de nuevas líneas de productos.

Proceso: Se realiza un análisis profundo basado en datos de mercado, tendencias del sector y análisis financieros. Las decisiones son tomadas en reuniones directivas donde el CEO lidera el proceso, pero se permite la retroalimentación de los gerentes.

Estilo de toma de decisiones:

Racional y colaborativo. Se fomenta el análisis basado en datos y la colaboración entre los líderes de las diferentes áreas para asegurar que las decisiones estratégicas sean bien fundamentadas y alineadas con los objetivos de crecimiento de la empresa.

Nivel Táctico (Gerencial)

Decisiones a mediano plazo que afectan áreas específicas de la empresa, como la elección de proveedores, el diseño de campañas de



marketing, la contratación de personal o la mejora de procesos operativos.

Estilo de toma de decisiones

Democrático y consultivo. Los gerentes suelen involucrar a sus equipos en el proceso de decisión, recogiendo sugerencias y opiniones antes de tomar una decisión final. Esto crea un ambiente participativo y motivador, al mismo tiempo que permite la eficiencia.

Nivel Operativo (Supervisores y Jefes de Área)

Decisiones operativas a corto plazo que afectan el día a día de la empresa, como la organización del inventario, la logística de entregas, la distribución

Estilo de toma de decisiones:

Transaccional y pragmático. Se enfoca en el cumplimiento de metas diarias y resolución eficiente de problemas inmediatos, con poco margen para consultas extensas.

Apoyo en Datos y Tecnología

Herramientas para la toma de decisiones: La empresa utiliza herramientas de gestión de inventario, software de ventas y análisis de datos que permiten a los gerentes y al personal clave tomar decisiones informadas en base a métricas de rendimiento.

Proceso basado en datos: Las decisiones, especialmente en las áreas de marketing, ventas y finanzas, están respaldadas por el análisis de datos que permite predecir tendencias, medir el rendimiento y ajustar estrategias en función de los resultados obtenidos.



Control de la Empresa

Control Preventivo (Control Previo o Anticipado)

Aplicación en tu empresa:

Se aplica antes de que las actividades operativas comiencen, y su objetivo es prever posibles problemas y asegurar que todo funcione correctamente desde el principio. En tu caso, esto puede incluir la selección cuidadosa de proveedores de productos para mascotas, asegurando que cumplan con los estándares de calidad y seguridad que busca la empresa.

2. Control Concurrente (Control Directo o en el Proceso)

Aplicación en tu empresa:

Se lleva a cabo mientras las actividades están en curso. Su propósito es corregir cualquier desviación o problema en tiempo real, permitiendo que la empresa tome decisiones rápidas para evitar retrasos o errores que afecten la operación diaria.

3. Control de Retroalimentación (Control Posterior o Correctivo)

Aplicación en tu empresa:

Este control se realiza después de que las actividades o procesos hayan sido completados. Sirve para evaluar el rendimiento y aprender de los errores o aciertos para mejorar en el futuro. En tu empresa, este control es clave para evaluar la satisfacción del cliente, la eficiencia de las ventas y la calidad de los productos.



Control Presupuestario

Aplicación en tu empresa:

El control presupuestario es esencial para garantizar que los gastos e inversiones de la empresa estén alineados con los ingresos y proyecciones financieras. Esto es clave para mantener una rentabilidad saludable en un negocio de compra y venta de artículos para mascotas

La combinación de control preventivo, concurrente, retroalimentación, gestión, calidad y presupuestario asegura que todas las actividades operativas, comerciales y administrativas estén alineadas con los objetivos estratégicos. Estos tipos de control ayudan a mantener una operación eficiente, a mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios, y a garantizar la satisfacción del cliente, manteniendo una estructura financiera sana y un crecimiento sostenible.



Prohibiciones de los trabajadores

- La prestación de servicios de manera personal.
- Acatar las instrucciones de los patronos. Así como de sus representantes.
- Guardar confidencialidad respecto a información de la empresa.
- Conservar y mantener en buen estado el espacio, el mobiliario y las herramientas que se utilizan en el trabajo.
- Realizar sus funciones tomando en cuenta las indicaciones para la prevención de riesgos laborales. De esta forma, se enseña a los trabajadores o a los estudiantes de la maestría de prevención de riesgos laborales a sus derechos de protección y salud laboral.

- La sustracción de bienes o materias primas de las empresas.
- Presentarse al trabajo bajo efecto de alcohol o drogas.
- Faltar al trabajo de manera injustificada.
- Suspender el trabajo en horas laborales.
- Usar herramientas o medios del trabajo con otro fin diferente al que la empresa ha establecido.
- Hacer colectas o propaganda de temas que no se relacionan con la empresa.
- Atentar contra la libertad de trabajo.



Obligaciones de los patronos en las relaciones laborales

Entre las obligaciones que deben seguir se encuentran:

- También el respeto por la dignidad, creencias y sentimientos de los trabajadores.
- Conceder permisos y licencias
- Brindar los elementos y herramientas necesarias. Para que el trabajador pueda cumplir con sus funciones. Y expedir sueldos devengados y certificados de servicio.
- Contar con áreas óptimas de trabajo en las que se puedan prevenir accidentes.
- Auxiliar al trabajador en caso de accidente o enfermedad.
- Pagar la remuneración pactada según lo que se haya acordado mediante contrato laboral.
- Permitir la libre asociación para pertenecer a un sindicato

Prohibiciones de los patronos en las relaciones laborales



- Retener o compensar cantidades de dinero del salario del trabajador.
- Obligarlo a comprar productos del patrono.
- Recibir dinero por emplear a alguna persona.
- Presionar al trabajador para que no forme parte de algún sindicato o asociación.
- Ejecutar actos que ofendan la dignidad de los trabajadores.



Comportamiento laboral.

- Mostrar respeto por el espacio que se utiliza. Se trata de no subir los pies al escritorio, dormir o consumir alcohol o estupefacientes.
- No comer en el espacio de trabajo. Además de dar mal aspecto quien lo hace puede ensuciar sus herramientas o dañarlas.
- Prestar atención. Ser atento a las consultas que pueden realizar los compañeros de trabajo, superiores o subalternos.
- Evitar distractores y evitar ser un distractor. Hablar lo necesario, y no contar con dispositivos o reproductores de música que distraigan a los compañeros. Hablar con los compañeros solamente lo necesario y en la medida de lo posible aspectos relacionados con el trabajo.
- Respetar la privacidad de los demás. No tomar objetos de los demás sin previo aviso, no invadir su espacio.
- Tener un espacio laboral ordenado. Retirar del espacio laboral lo que no es necesario, que el lugar luzca limpio.
- Hablar a los demás con gentileza. Las cosas que usted solicite a los demás deben ser pedidas por favor. Además de utilizar otra palabra como permiso y gracias.
- Dar respuesta a lo que se nos solicita. Que alguien nos solicite algo y no le demos solución es equivalente a ignorar dicha solicitud. Si no puede satisfacer del todo lo que se le ha pedido, puede indicar o canalizar al solicitante a otra persona que pueda atenderle u orientarle en el peor de los casos.