



¡Escuela de servicio para la excelencia!

INDUCCIÓN A EMPLEADOS



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

¡Escuela de servicio para la excelencia!



¿QUÉ HACEMOS? ¿CÓMO LO HACEMOS?

EL CENTRO VETERINARIA Y ZOOTECNICA DE LA UNIVERSIDAD CES

brinda **SERVICIOS A PEQUEÑAS Y GRANDES ESPECIES**, velando por la calidad en la atención a través de procesos calificados, personal idóneo y tecnología avanzada, promoviendo la **DOCENCIA**, la **INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN**, la **EXTENSIÓN** y la **PROYECCIÓN SOCIAL**



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

¡Escuela de servicio para la excelencia!



¿A DÓNDE QUEREMOS LLEGAR? ¿CÓMO QUEREMOS QUE NOS VEAN?

Ser **RECONOCIDOS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL** como **PIONERA** en el SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD, teniendo como **prioridad** la **SEGURIDAD DEL PACIENTE**, la **DOCENCIA** y la **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**.



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

¡Escuela de servicio para la excelencia!



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Brindar una **ATENCIÓN OPORTUNA, SEGURA E INTEGRAL** a las pequeñas y grandes especies, integrando la **DOCENCIA** con el **SERVICIO**.
- ✓ Promover la **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO** a través de la **CUALIFICACIÓN DE LOS PROCESOS** del Centro Veterinario y Zootecnia – Universidad CES.
- ✓ Gestionar la **SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL**, bajo el **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO** del Centro Veterinario y Zootecnia – Universidad CES.



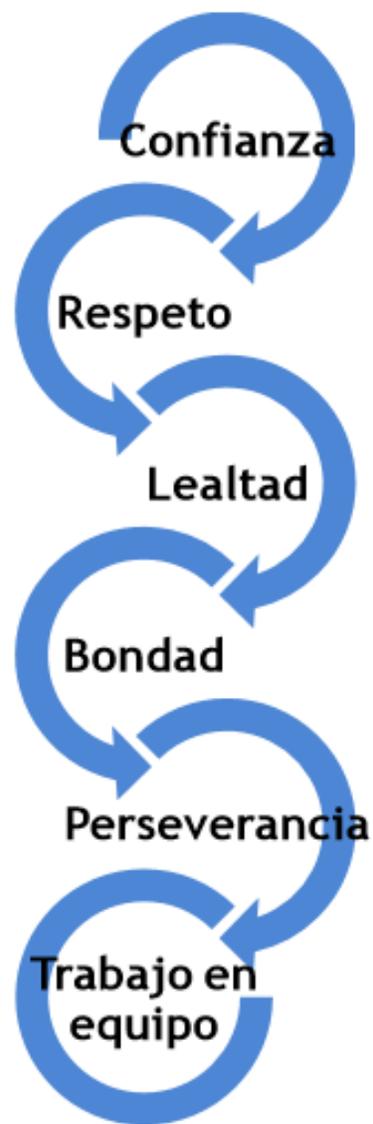
UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

¡Escuela de servicio para la excelencia!

Valores

- Entendemos las necesidades individuales de nuestros pacientes y clientes, les damos un trato digno y tolerante.
- Sentimos compasión por los animales y contribuimos a su bienestar.
- Sumamos esfuerzos y saberes para prestar servicios veterinarios altamente calificados y con sentido social.



- Generamos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, basadas en la transparencia y en la verdad.

- Somos fieles al CVZ y aportamos a su desarrollo y sostenibilidad.

- Asumimos los retos con dedicación y firmeza, hacemos sinergia y nos esforzamos al máximo en cada caso veterinario.

Nuestras líneas de negocio



¡Escuela de servicio para la excelencia!

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS



SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

TALENTO HUMANO

Pequeñas especies

17 médicos
Generales
Vinculados

8 médicos
especialistas
Vinculados

3 médicos
especialistas
p. de servicios

5 cirujanos
Vinculados

1 técnicos
radiólogos
Vinculados

13 auxiliares
veterinarios
Vinculados

5 anestesiólogos
Vinculados

4 imagenólogos
vinculados

Equinos

3 profesionales
Vinculados

7 profesionales
en convenio

Servicios Generales

2 personas
vinculadas

2 Personas
prestación de
servicios

Quirófano

4 personas
Vinculados

Almacén

5 personas
Vinculados

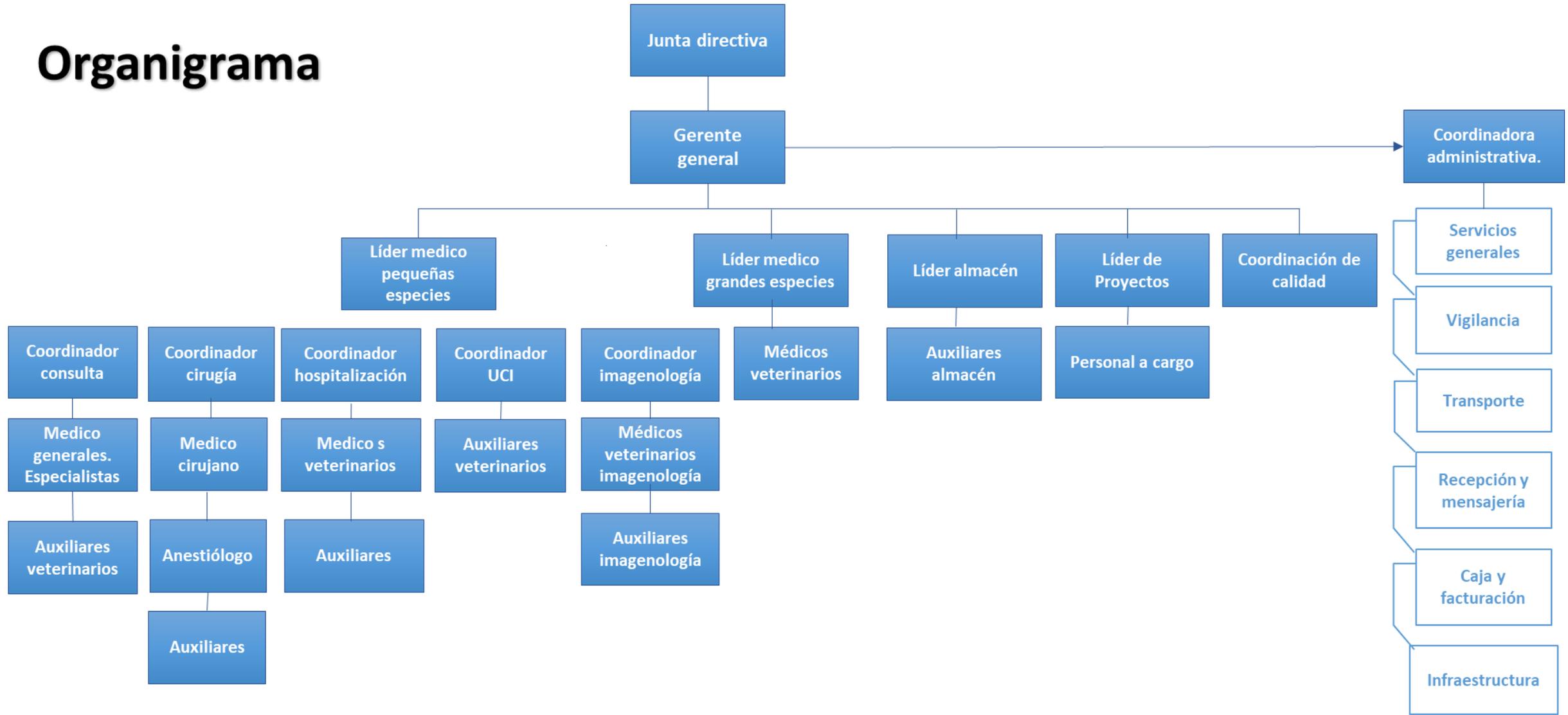
Administ.

9 personas
Vinculados

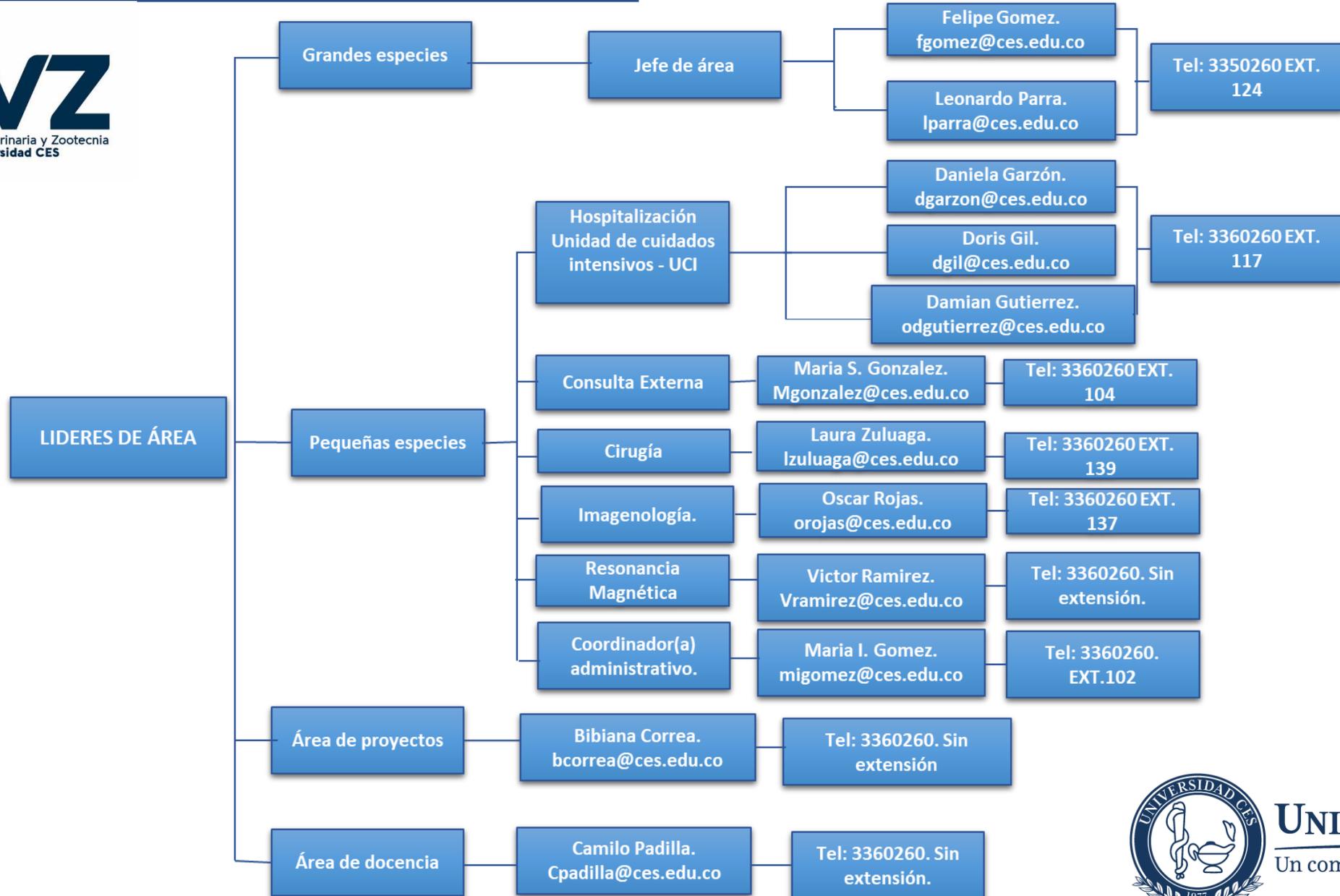
Proyectos

7 personas
Vinculados

Organigrama

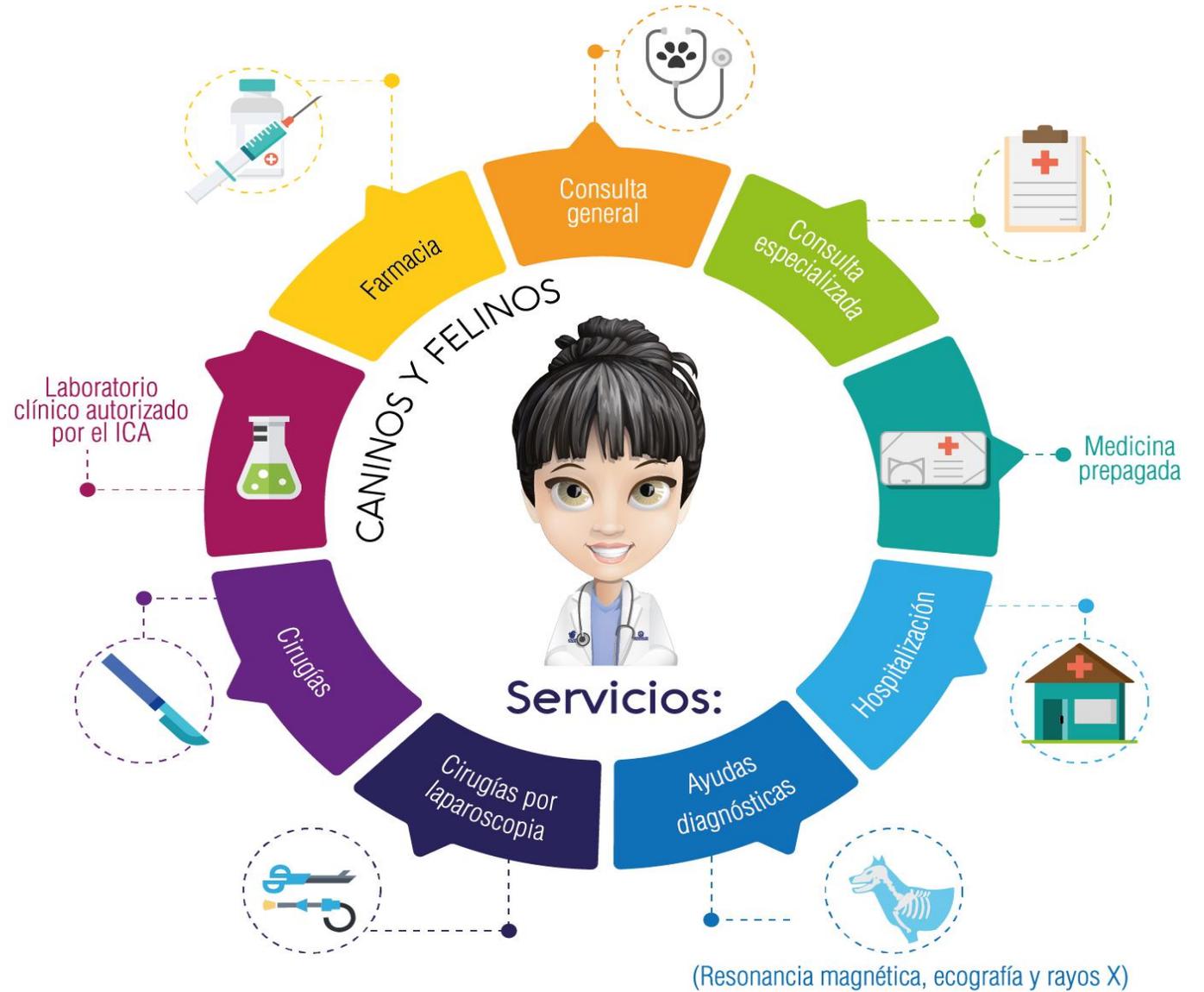


Cliente (estudiantes y propietarios)

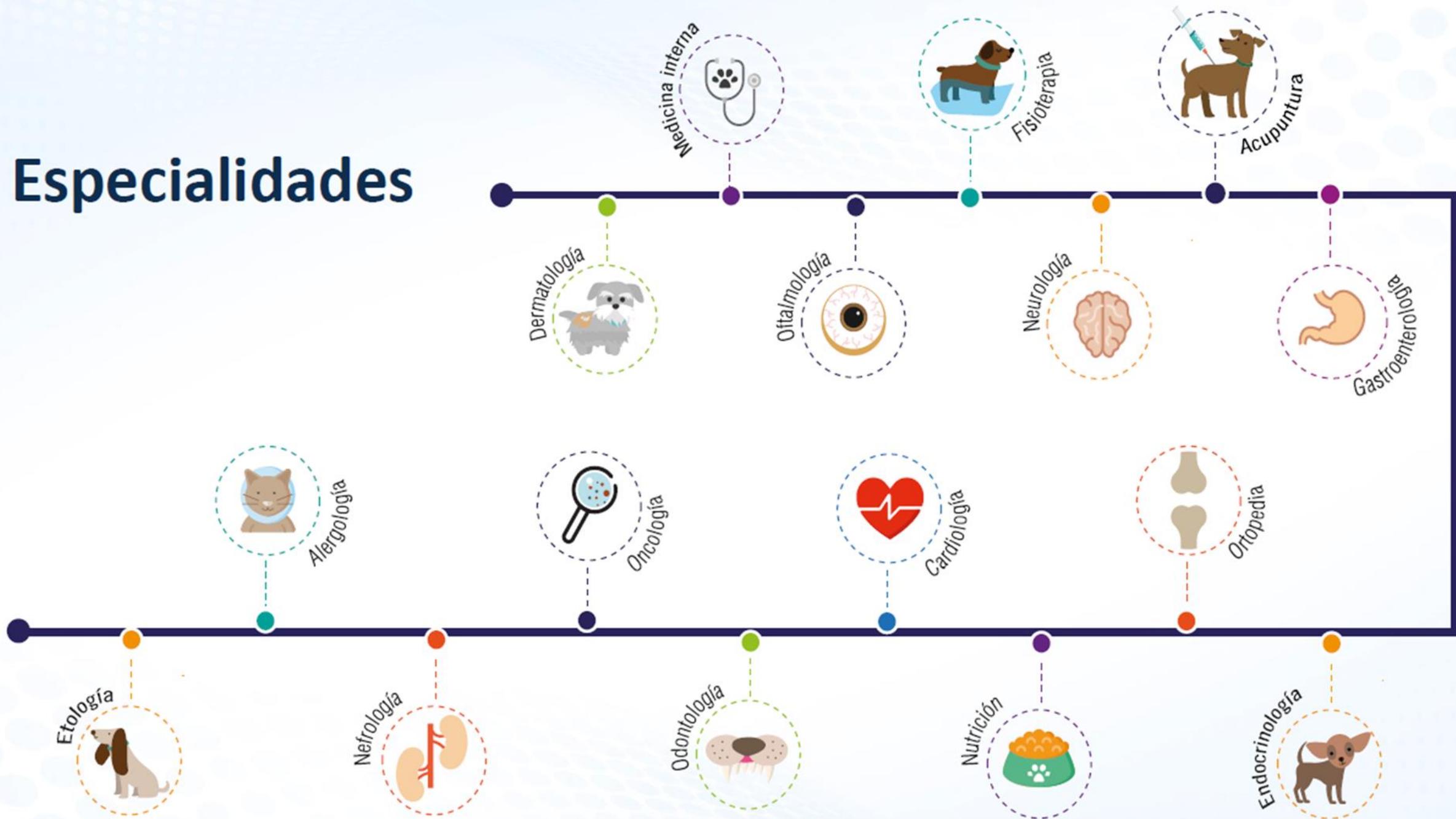


PEQUEÑAS ESPECIES

26.000 pacientes atendidos en el año 2018.



Especialidades

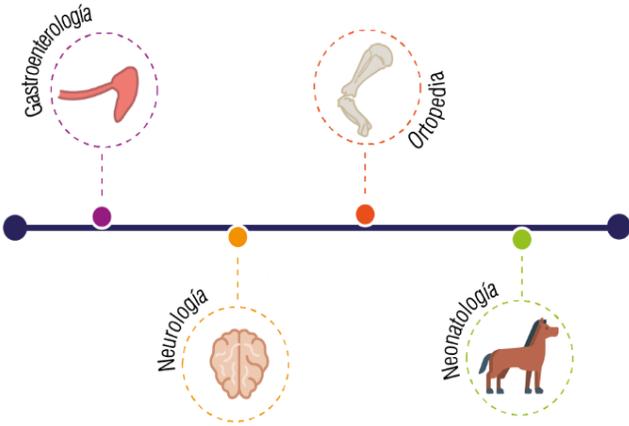


GRANDES ESPECIES

EQUINOS Y BOVINOS

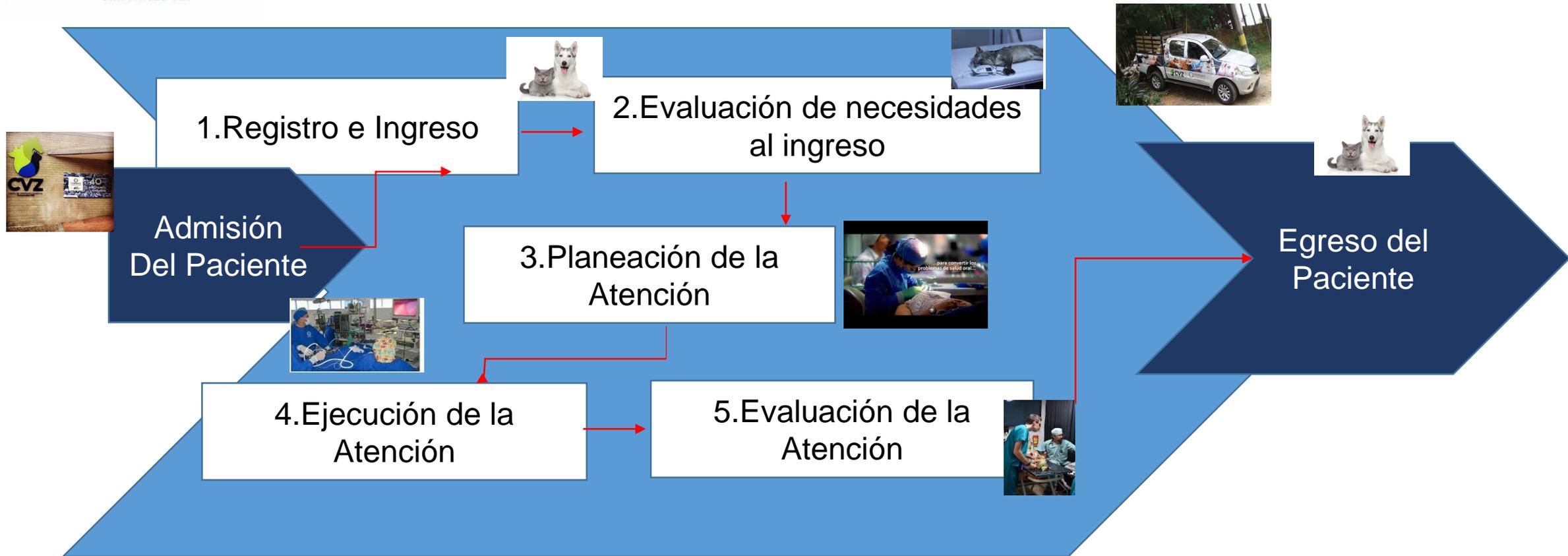


Especialidades:



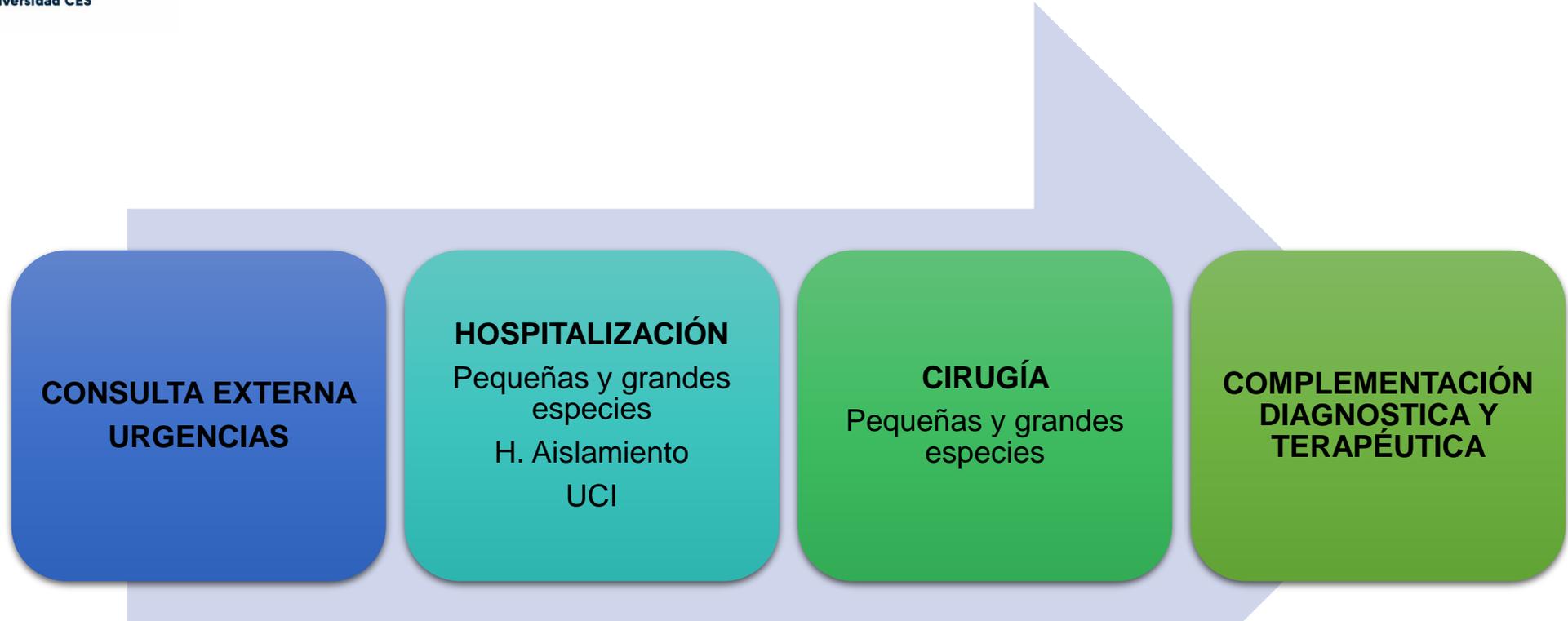
¡Escuela de servicio para la excelencia!

PROCESO DE ATENCIÓN EN SALUD



**OPORTUNA, INTEGRAL, SEGURA , BASADA EN EVIDENCIA CIENTÍFICA
QUE SATISFAGA A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS**

SERVICIOS A PEQUEÑAS Y GRANDES ESPECIES



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN MEDICINA VETERINARIA .



BUENAS PRACTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.



Utilice correctamente los medicamentos.



Utilice adecuadamente los servicios



Lávate las manos, por tu salud y la de tus pacientes



Identifique a la mascota en cada proceso asistencial

BUENAS PRACTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.

- ✓ En las instalaciones.
- ✓ En las competencias del talento humano que atiende a las mascotas.
- ✓ En los equipos.
- ✓ En la historia clínica y registros de cada paciente.
- ✓ En los procesos, procedimientos, protocolos, guías de práctica clínica, prácticas seguras en la atención de las mascotas.
- ✓ En la selección, adquisición, almacenamiento, uso y disposición final, de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos.



NORMAS DE CONDUCTAS PARA EMPLEADOS

Tenemos presente tu comportamiento

						
<p>No corras</p>	<p>No grites</p>	<p>Usa auriculares</p>	<p>No fumes</p>	<p>Amor y respeto por los demás</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluda y despídete siempre • Ten adecuado vocabulario • Regula tu tono de voz • Pide permiso • Ofrece disculpas • Di gracias 	<p>Autocuidado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuida de ti mismo y de los demás siguiendo las normas de seguridad • Mantén un equilibrio físico-mental-social 	<p>Siempre a tiempo en el lugar de trabajo</p>

PRESENTACIÓN PERSONAL

Uniforme completo, limpio y nunca descocido

Mantén tus uñas cortas

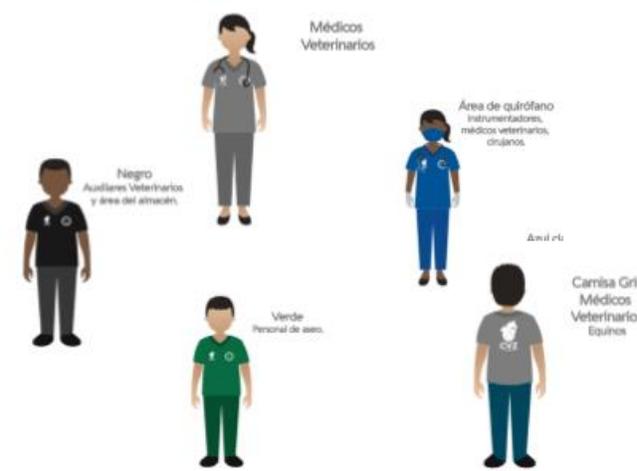
Utiliza poco maquillaje

Cabello limpio y peinado

Si tienes un buzo sobre el uniforme, que sea institucional

No uses accesorios que puedan generar un riesgo

Cámbiate siempre antes de salir de la clínica



Médicos Veterinarios

Área de quirófano
Instrumentadores,
médicos veterinarios,
cirujanos.

Negro
Auxiliares Veterinarios
y área del almuerzo.

Verde
Personal de apoyo.

Camisa Gris
Médicos Veterinarios
Equinos



La clínica es de TODOS

- Ordena constantemente tu área de trabajo.
- Usa adecuadamente los recursos (No desperdicies).
- Cuida y conserva en buen estado los equipos de la clínica.
- En las noches el encargado de la clínica eres





CVZ

Centro de Veterinaria y Zootecnia
Universidad CES



El centro de veterinaria y zootecnia CVZ es propietario y titular de todos los derechos de propiedad intelectual asociados al presente contenido. La comunicación pública del mismo se realiza, única y exclusivamente, con fines de divulgación e información. Por lo tanto, el material no se podrá usar para propósitos diferentes a los indicados. La presente divulgación no implica licencia, cesión o autorización de uso o explotación de ningún tipo de derechos de propiedad intelectual diferentes sobre el mismo. La copia, reproducción total o parcial, modificación, adaptación, traducción o distribución, infringe los derechos de la Universidad y causa daños por los que se podrá ser objeto de las acciones civiles y penales correspondientes y de las medidas cautelares que se consideren pertinentes o necesarias. Las opiniones expresadas por los autores o partícipes no constituyen ni comprometen la posición oficial o institucional de la Universidad CES.



Gracias



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

¡Escuela de servicio para la excelencia!