**ASESORES ESPECIALIZADOS INFORME NH-015 / 01-2020**

**A:** Clínica veterinaria Patazas y Refugio para perros y gatos “El Edén”

**DE:** Pedro Gonzales Robles - Asesores Especializados

**ASUNTO:** Los problemas que atraviesa Patazas debido a su relación con El Edén.

**FECHA:** 25 de abril de 2021

# Objetivo

Identificar los principales problemas que está atravesando Patazas debido a su relación con El Edén

# Hechos

En las últimas semanas, se ha desatado una serie de denuncias contra El Edén en redes, lo que está afectando la reputación de la cadena de la veterinaria Patazas.

# Los problemas que atraviesa Patazas debido a su relación con El Edén

Los problemas que atraviesa la clínica veterinaria Patazas se han desatado a raíz de las denuncias contra el albergue El Edén en redes sociales. Su relación con el refugio durante las últimas semanas evidencia, por un lado, la ausencia de una planificación para enfrentar lo que ocurrirá en el futuro, así como la falta de roles y responsabilidades desde el inicio de la relación, La carencia de un sistema de información y seguimiento de los animales permite que muchos de los rescatados vuelvan a las calles. Por otro lado, han realizado un mal manejo de las relaciones públicas respecto a la verdadera vinculación entre la Clínica veterinaria y el refugio. La inexistencia de información sobre el tipo de nexo y corresponsabilidad con el refugio genera que los clientes manifiesten desconocer el tipo de vinculación entre ambas entidades, asumiendo una relación de tipo económica y complicidad en el abandono y maltrato de animales. Igualmente, la falta de sinceramiento entre el refugio y la clínica, con respecto al cuidado de los animales, evidencia otra realidad de la situación de ambos establecimientos, esto hizo que no se proyectaran las medidas que hubiera podido contribuir a mantener a los animales en condiciones óptimas hasta ser adoptados.

# Recomendaciones

Establecidos los problemas por los que atraviesan la clínica y el refugio, se plantea las siguientes recomendaciones.

1. Se recomienda desarrollar un sistema informático durante el primer trimestre del presente año, que permita dar seguimiento e información sobre la situación de los animales del albergue y de los adoptantes. Por consiguiente, se tendrá un mejor control de la información para los clientes y usuarios.
2. Se aconseja establecer los roles y responsabilidades de cada entidad cuanto antes, con el fin de facilitar el levantamiento de información y mejorar la productividad en sus procesos.
3. Se sugiere contratar a un experto en manejo de crisis lo más pronto posible, con amplia experiencia y con visión estratégica. Con esto se busca aclarar las especulaciones de los clientes.

Atentamente,

Pedro Gonzales Robles

Asesores especializados

# Esquema numérico

1.- Los problemas que atraviesa Patazas debido a su relación con El Edén

1.1 Ausencia de planificación

1.1.1 Falta de roles y responsabilidades

1.1.2 Carencia de un sistema de información y seguimiento de los animales

1.2 Mal manejo de las relaciones públicas respecto a la verdadera vinculación entre la Clínica veterinaria y el refugio

1.2.1 inexistencia de información sobre el tipo de relación y responsabilidad con el refugio

1.2.2 Falta de sinceramiento entre el refugio y la clínica con respecto al cuidado de los animales

Integrantes:

Izaguirre Peña Juan José

Mendoza Ibarra Cindy