**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 planificación, la cual está produciendo conflictos de organización y gestión e impidiendo el buen funcionamiento del negocio, así como la falta de roles y responsabilidades que viene ocasionando la deficiencia y la falta productividad en sus procesos. La carencia de un sistema de información y seguimiento, de los animales dados en adopción, permite que muchos de los rescatados vuelvan a las calles. Por otro lado, se ha realizado un mal manejo de las relaciones públicas respecto a la verdadera vinculación entre la clínica veterinaria y el refugio, por lo cual un grupo de personas piensan denunciar a la clínica por complicidad de maltrato animal. La inexistencia de información sobre el tipo de relación y responsabilidad está generando que los clientes asuman una relación de tipo económica entre la veterinaria y el refugio. Igualmente, la falta de sinceramiento entre Patazas y El Edén origina que no se proyecten las medidas para mantener a los animales en óptimas condiciones 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 obtner información y dar seguimiento a la situación de los animales del albergue y de los adoptantes. Por consiguiente, se tendrá un mejor control de los datos, de los animales, para los clientes y usuarios.
2. Se aconseja establecer los roles y responsabilidades de cada entidad en un plazo máximo de un mes, 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, dentro de los próximos quince días, 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

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