VIC VET
Clínica Veterinaria

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

OBJETIVO

El presente manual de procesos y procedimientos está enfocado al área operativa, con el objetivo de establecer acciones a seguir e indicaciones para cada puesto y lograr un alto estándar de calidad en nuestro servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de algunos servicios.
- Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración.
- Identificar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Incrementar la eficiencia de los trabajadores, estableciendo parámetros claros sobre lo que deben hacer y cómo hacerlo.
- Ayudar a la coordinación de trabajo y evitar duplicidad de funciones.

PROCEDIMIENTO

Se puede definir como: la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos documentados establecen la forma adecuada y precisa de llevar a cabo las actividades y tareas de la empresa. Con lineamientos que deberán ser respetados por los empleados para lograr un resultado satisfactorio.

PROCESO

Un proceso se define como el conjunto de actividades sistematizadas generando una utilidad benéfica.

PERFILES Y PROCESOS DE TRABAJO

GERENTE GENERAL

PERFIL DE TRABAJO

Es responsable de toda el área operativa, sus funciones principales es ejercer un liderazgo sobre el personal, ordenar, delegar responsabilidades para cada puesto. Hacer evaluaciones periódicamente sobre el desempeño de cada área a su cargo, coordinarse con la dirección para contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo, atención al cliente y caja.

PERFIL DEL PUESTO

- Hombre o mujer (edad 30-40)
- Actitud de liderazgo
- Experiencia en el manejo de personal
- Toma de decisiones
- Responsable
- Equitativo
- Dinámico
- Profesional
- Emprendedor
- Proactivo

ADMINISTRACIÓN

PERFIL DE TRABAJO

Encargado de la dirección y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales de la empresa, con el fin de obtener la máxima eficiencia de cada uno.

PERFIL DEL PUESTO

- Hombre o mujer (edad 25-45)
- Experiencia en el control de los diversos Recursos de la empresa
- Capacidad de toma de decisiones
- Experiencia en manejo de personal
- Profesional
- Entusiasta
- Proactivo

MÉDICO VETERINARIO

PERFIL DE TRABAJO

Sus funciones principales son el servicio al cliente, consultas y cirugías.

PERFIL DEL PUESTO

- Hombre o mujer (edad 25-45)
- Formación profesional
- Experiencia en el manejo de pequeñas especies
- Organizado
- Responsble
- Honesto
- Ético

PROCESO DE TRABAJO

1. RECEPCIÓN. La recepción de la mascota iniciará con un diálogo de presentación (**saludo, presentación, transmitir empatía y confianza, preguntar**). **Ejemplo:** "Hola, buenos días. Mi nombre es: Fernando Ramírez, soy el médico veterinario que la estará atendiendo, ¿En qué te podemos ayudar?"

2. AMNESIS. Cuando una mascota (perro o gato) llega a consulta, el propietario deberá responder a tres preguntas básicas que ayudarán al veterinario a comprender qué es lo que le ocurre. **Estas preguntas son: ¿Qué le ocurre?, ¿Desde cuándo? y ¿Qué síntomas ha notado?.** Otras preguntas que se deben hacer van desde el nombre de la mascota, edad, enfermedades que padece o ha padecido, si está con algún tratamiento, está o no castrado, tipo de alimentación, todo esto para generar un historial clínico.

3. EXPLORACIÓN. La exploración abarca un análisis desde la trufa hasta el rabo de la mascota, palpando y observando para detectar cualquier anomalía, se deberá tomar temperatura y peso de la mascota.

4. Diagnostico. Se dará una explicación clara y precisa al propietario de la mascota, donde se le planteará la mejor solución para resolver el problema.

5. AUTORIZACIÓN. Para toda acción que genere un costo al propietario de la mascota, se le deberá pedir su aprobación para poder realizar la acción correspondiente que amerite.

6. RECETA. Expedir una receta con el medicamento correspondiente al caso, especificar cantidades e intervalos de tiempo para cada dosis, esta se le deberá entregar al propietario de la mascota.

7. REMISIÓN. El médico tendrá que elaborar una remisión de cobro con todos los importes que correspondan a la consulta de la mascota, dando una explicación sobre cada importe al propietario, con el objetivo de generar una satisfacción en este mismo. La original corresponde a caja y copia para el médico veterinario como respaldo para cualquier aclaración.

8. DESPEDIDA. Acompañar al propietario de la mascota a caja para la realización de su pago, entregar remisión de cobro al cajero en turno y dar un discurso de despedida(**agradecimiento, incitación para una próxima visita, buenos deseos**) **Ejemplo: "Gracias por venir a VICVET ha sido un gusto atenderlo, ¡Lo esperamos (intervalo de tiempo) que tenga muy buen día!"**

AUXILIAR MÉDICO

PERFIL DE TRABAJO

La principal función es apoyar en todas las áreas de veterinaria y asistir a los médicos.

PERFIL DEL PUESTO

- Hombre o mujer (edad 20-45)
- Conocimiento básico en pequeñas especies
- Activo
- Organizado
- Responsable
- Entusiasta
- Gusto por los animales

ESTILISTA

PERFIL DE TRABAJO

La función principal del estilista será cortar el pelo a las mascotas que le correspondan en su turno, aplicando las medidas de seguridad indicadas para evitar accidentes, también podrá fungir como bañador cuando la situación lo requiera.

PERFIL DEL PUESTO

- Hombre o mujer (edad 20-45)
- Profesional
- Entusiasta
- Organizado
- Responsble
- Emprendedor
- Gusto por los animales

PROCESO DE TRABAJO

1. RECEPCIÓN. La recepción de la mascota iniciará con un diálogo de presentación **(saludo, presentación, transmitir empatía y confianza, preguntar).** Ejemplo: “Hola, buenos días. Mi nombre es Gilberto Martínez, soy el estilista que la estará atendiendo. ¿Cómo se llama su perro?, ¿cómo va ser el corte de (nombre del perro)?”

2. EXPLORACIÓN. Se deberá explorar desde la trufa hasta la cola de la mascota con el objetivo de detectar alguna herida o parásitos y notificar obligatoriamente al propietario las condiciones en las que se está recibiendo, si la situación lo requiere pedir ayuda de un médico veterinario para la evaluación de la mascota y este decidirá si necesita atención medica antes de realizar el servicio de peluquería.

3. REGRISTRO. Registrar a la mascota con su nombre, raza y tipo de corte.

4. PRE CORTE. De acuerdo con la petición del propietario de la mascota procederemos a realizar el corte, utilizar máquina para las zonas donde se requiera, cepillar y desenredar. Si el estilista considera que las condiciones de la mascota son aptas para pasar a baño directamente está permitido.

5. PLAN DE CONTINGENCIA. En caso de detectar una infesta de parásitos externos que por obstrucción del pelaje no se haya percatado en la exploración, algún accidente de cortadura con tijera o máquina que sea muy notoria se deberá informar de manera inmediata al jefe directo para que se ponga en contacto con el propietario de la mascota y este enterado de la situación antes de su entrega.

6. BAÑO. Se dará un primer enjuague con champú desengrasante para quitar el exceso de grasa y suciedad del pelaje, el segundo enjuague será con un champú de uso general para dar textura y aroma al pelo, habrá excepciones donde se utilice champú de avena, medicado o insecticida, para esta acción habrá que lavar muy bien las patas (ya que estas guardan humedad y malos olores), drenar glándulas anales y evitar que entre agua en los oídos de la mascota. El estilista realizará el baño cuando la situación lo requiera, ya sea por falta de personal, alto volumen de trabajo de los bañadores o poca carga de trabajo para el estilista.

7. SECADO. Pasar una toalla para retirar el exceso de agua, se repetirá la acción hasta que sólo quede húmedo el pelo de la mascota. Para dar una mejor textura al pelo y realizar un secado rápido con secadora de mano, las secadoras de piso se permiten cuando exista un volumen alto de trabajo. Si al secar la mascota expide un mal olor será prueba de que el procedimiento de baño ha sido mal ejecutado.

8. DETALLADO. Aquí es donde se da el arreglo final a la mascota, utilizando las herramientas y técnicas adecuadas para lograr un mejor acabado y realizar el método que corresponda a cada raza, las uñas deberán estar cortas y limadas, orejas limpias y libres de secreción ocasionadas por alguna infección, cojinetes limpios, áreas genitales y panza rasurada, el límite de la panza será hasta donde se encuentra el ombligo. Aplicar perfume y poner adorno a la mascota una vez finalizado el arreglo.

9. ENTREGA. Para poder realizar la entrega, se solicitará el recibo de pago obligatoriamente al propietario de la mascota, si se detectó alguna anomalía en la mascota después de haberse realizado el servicio de peluquería, el estilista tiene la obligación de notificarle al propietario.

10. DESPEDIDA. Dar un dicurso de despedida **(agradecimiento, incitación para una próxima visita, buenos deseos)** Ejemplo: “Gracias por venir a VICVET ha sido un gusto atenderlo, ¡Lo esperamos (intervalo de tiempo) que tenga muy buen día!”

BAÑADOR

PERFIL DE TRABAJO

Responsable de realizar todos los baños de las mascotas que vayan a servicio de corte o baño, utilizando las medidas de seguridad indicadas para evitar accidentes.

PERFIL DEL PUESTO

- Hombre o mujer (edad 20-35)
- Dinámico
- Responsable
- Organizado
- Entusiasta
- Proactivo

PROCESO DE TRABAJO

1. RECEPCIÓN. La recepción de la mascota iniciará por un discurso de presentación **(saludo, presentación, transmitir empatía y confianza, preguntar). Ejemplo "Hola, buenos días. Mi nombre es Gilberto Martínez, soy el bañador que la estará atendiendo, ¿cómo se llama su perro?, ¿cómo va a ser el corte de (nombre del perro)?"**

2. EXPLORACIÓN. Se deberá explorar desde la trufa hasta la cola de la mascota con el objetivo de detectar alguna herida o parásitos, se le deberá notificar al propietario de la mascota las condiciones en las que se está recibiendo, si la situación lo requiere pedir ayuda de un médico veterinario para la evaluación de la mascota y este decidirá si necesita atención médica antes de realizar el servicio de baño.

3. BAÑO. Se dará un primer enjuague con un champú desengrasante para quitar el exceso de grasa y suciedad del pelaje, el segundo enjuague será con un champú de uso general para dar textura y aroma al pelo, habrá excepciones donde se utilice champú de avena, medicado o insecticida, para esta acción habrá que lavar muy bien las patas ya que estas guardan humedad y malos olores, drenar glándulas anales y evitar que entre agua en los oídos de la mascota. Es obligación del bañador realizar todos los baños que lleguen a estética ya sean para corte o baño, sólo habrá excepciones cuando el estilista tenga poco volumen de trabajo.

4. PLAN DE CONTINGENCIA. En caso de detectar una infestación de parásitos externos que por obstrucción del pelaje no se haya percatado en la exploración, se deberá informar de manera inmediata al jefe directo para que se ponga en contacto con el propietario de la mascota y este enterado de la situación antes de su entrega.

5. SECADO. Pasar una toalla para retirar el exceso de agua, se repetirá la acción hasta que solo quede húmedo el pelo de la mascota, para dar una mejor textura al pelo y realizar un secado rápido con secadora de mano, las secadoras de piso se permiten cuando exista un volumen alto de trabajo. Si al secar la mascota expide un mal olor será prueba de que el procedimiento de baño ha sido mal ejecutado.

6. DETALLADO. Aquí es donde se da el arreglo final a la mascota, utilizando las herramientas y técnicas adecuadas para lograr un mejor acabado y dar el arreglo que corresponda a cada raza, las uñas deberán estar cortas y limadas, orejas limpias y libres de secreción ocasionadas por alguna infección, cojinetes limpios, áreas genitales y panza rasurada, el límite de la panza será hasta donde se encuentra el ombligo, para esta acción podrá pedir apoyo al estilista en los casos que se requieran. Aplicar perfume y poner adorno a la mascota una vez finalizado el arreglo.

7. ENTREGA. Para poder realizar la entrega, se solicitará el recibo de pago obligatoriamente al propietario de la mascota, si se detectó alguna anomalía después de haber realizado el servicio de baño, el bañador tiene la obligación de notificarle al propietario.

8. DESPEDIDA. Dar un dicurso de despedida **(agradecimiento, incitación para una próxima visita, Buenos deseos). Ejemplo: “Gracias por venir a VICVET ha sido un gusto atenderlo, ¡Lo esperamos (intervalo de tiempo) que tenga muy buen día!”**

CAJERO

PERFIL DE TRABAJO

Responsable sobre el manejo del dinero en su turno, servicio al cliente y ventas.

PERFIL DEL PUESTO

- Hombre o mujer (edad 25-35)
- Confiable
- Amable
- Responsble
- Organizado
- Entusiasta
- Proactivo

PROCESO DE TRABAJO

1. INICIO DE TURNO. El cajero en turno deberá abrir su sesión en la caja ya que es el máximo responsable del dinero que entre y salga en su turno, no deberá permitir que nadie más tenga al acceso hasta que termine su turno.

2.RECEPCIÓN. Iniciará por un saludo con un discurso de presentación, aplica también para llamadas telefónicas **(saludo, bienvenida, presentación, transmitir empatía y confianza, preguntar)**. Ejemplo: "Hola, buen día. Bienvenido a VICVET, mi nombre es Julio Torres , ¿en qué te puedo ayudar?"

3. INFORMACIÓN. Dar la información correspondiente que el cliente requiera. La persona que esté a cargo deberá estar capacitado para poder realizar ventas y otorgar toda la información que se le solicite.

4. VENTA. Realizar la venta indicada, en esta acción se deberá tener mucha precaución con las cantidades que se manejan, cualquier error se manifestará en el inventario, el responsable de los faltantes será el cajero en turno.

5. COBRO. Solicitar la remisión de cobro a los médicos veterinarios de los clientes que hayan pasado a consulta. Para el cobro de ventas individuales se deberá tener la misma precaución como en la venta con el manejo del dinero, ya que cualquier faltante que haya en caja será cobrado al responsable de la caja en turno. Todos los servicios de estética sin excepción se deberán cobrar por adelantado para agilizar la entrega en el área de estética.

6. DESPEDIDA. Ya concluido el cobro al cliente, se le deberá dar un discurso de despedida **(agradecimiento, incitación para una próxima visita, transmitir empatía, buenos deseos). Ejemplo: "Gracias por venir a VICVET ha sido un gusto atenderlo, ¡Lo esperamos (intervalo de tiempo) que tenga muy buen día!"**

7. CIERRE DE CAJA. Realizar corte y cerrar sesión después del término de cada turno. Para situaciones extraordinarias que requieran el cambio de cajero se deberá de realizar la misma operación, se hará entrega del dinero al jefe directo para el depósito en caja fuerte.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para todos los miembros de la empresa que se vean involucrados en atención al cliente, por cualquier medio de comunicación se deberá aplicar el protocolo de atención al cliente con un discurso, ya sea de presentación o de despedida, con los siguientes elementos:

1. Saludo.
2. Presentación.
3. Mención de la empresa.
4. Transmitir empatía y confianza.
5. Agradecimiento.
6. Buenos deseos.
7. Incitación para una próxima visita.
8. Preguntar.