



HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLAN DE EMPRESA AÑO 2023

Consejo de Administración de 16 de diciembre de 2022

0. ANTECEDENTES

1. RESUMEN EJECUTIVO

2. IDENTIDAD

- 2.1. VISIÓN
- 2.2. MISIÓN
- 2.3. CULTURA CORPORATIVA
- 2.4. OBJETIVOS / METAS
- 2.5. FORMA JURÍDICA
- 2.6. OBJETO SOCIAL
- 2.7. ESTRUCTURA / ORGANIGRAMA (RRHH)

3. PRODUCTOS / SERVICIOS

- 3.1. CARTERA DE PRODUCTOS / SERVICIOS
- 3.2. CONSUMIDORES (CLIENTES)
- 3.3. PLAN DE MARKETING (PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN)

4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

- 4.1. ENTORNO SOCIOECONÓMICO COMPETITIVO
- 4.2. MERCADO Y SEGMENTACIÓN
- 4.3. COMPETENCIA
- 4.4. TENDENCIAS
- 4.5. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO. ANÁLISIS DAFO
- 4.6. MEDIDAS / ACCIONES

5. OBJETIVOS

- 5.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
- 5.2. OBJETIVOS DE EXPLOTACIÓN

6. DATOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS PARA 2023

- 6.1. CUENTA DE RESULTADOS PREVISTA PARA 2023

0. ANTECEDENTES

El proyecto del Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba se inició en 1998, respaldado por los 175 años de experiencia de la Facultad de Veterinaria de nuestra ciudad, la única en Andalucía (<https://cordobaspain.home.blog/2020/01/07/%f0%9f%93%b8-facultad-de-veterinaria/>).

Se encuentra situado en el Campus Universitario de Rabanales, siendo uno de los más importantes complejos docentes y de investigación de Andalucía y España.

La Facultad de Veterinaria de la Universidad de Córdoba realiza, a través del Hospital Clínico Veterinario (HCV-UCO), una labor social de referencia a la sociedad andaluza y nacional, teniendo como objetivo la formación de profesionales que satisfagan plenamente las necesidades que la sociedad actual demanda, entre otros, en el campo de la Medicina y Cirugía Animal. Así mismo, el HCV-UCO es el único centro de investigación clínica veterinaria de Andalucía.

1. RESUMEN EJECUTIVO

El Hospital Clínico Veterinario, que está abierto durante todos los días del año las 24 horas del día, desarrolla su actividad con el propósito del alcanzar tres objetivos fundamentales:

- Potenciar los estudios clínicos de los alumnos de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Córdoba.
- Ofrecer una alta atención clínica especializada de referencia.
- Servir de apoyo para el desarrollo de proyectos de investigación de los diversos departamentos de la Universidad de Córdoba, especialmente en su vinculación con el Departamento de Medicina y Cirugía Animal.

El Hospital Clínico Veterinario ofrece varios servicios bien diferenciados: actividades docentes, atención clínica general o de primera opinión, atención clínica especializada o de referencia y actividades de formación de postgrado. Además, el HCV-UCO apuesta por estrategias en el campo de la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica.

Su actividad se lleva a cabo a través de un amplio grupo de profesionales, entre los que se encuentran 34 trabajadores en plantilla y un gran número de veterinarios docentes (actualmente

son 26), profesores de la Universidad de Córdoba, adscritos a la empresa mediante contrato OTRI para la prestación de servicios veterinarios.

En este año 2022, en respuesta a esta vinculación con la Universidad de Córdoba, el Hospital Clínico Veterinario ya se ha constituido en medio propio de la Universidad de Córdoba. Realizando todos los trámites necesarios para ello, por lo que desde 1 de enero de 2022 hemos facturado por los servicios prestados a la UCO (en base a lo acordado y estipulado en el encargo realizado por la Universidad de Córdoba a HCV-UCO, como medio propio de esta), modificando el sentido de las aportaciones de la Universidad de Córdoba a la empresa, pasando a realizarse como pago por servicios prestados, en lugar de subvención de explotación, como se venía haciendo durante los últimos años y como quedaba recogido en su presupuesto, tanto en el de la empresa como en el de la Universidad de Córdoba.

En esta nueva etapa, en la que estamos inmersos, pretendemos utilizar la experiencia del pasado para mejorar nuestro presente y hacer posible un futuro de crecimiento. Hemos aprendido de nuestra experiencia y de nuestros errores durante estos más de veinte años ya de trayectoria. Durante este complicado último ejercicio, hemos centrado todos nuestros esfuerzos en potenciar nuestras fortalezas como empresa. Esfuerzos que parecen llevarnos por el buen camino, ya que, a pesar de lo convulso de la situación económica actual y de las dificultades por las que las empresas del entorno están atravesando, el Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba ha conseguido incrementar tanto el nivel de casos como su facturación anual.

Somos conscientes y estamos convencidos que seremos capaces de seguir mejorando, a pesar del momento en el que nos encontramos, siempre dirigiendo toda nuestra energía hacia la consecución de este objetivo final.

Con todos estos activos, tanto humanos como materiales, el Hospital tiene una base envidiable para armar y organizar una institución hospitalaria de primer orden que, en definitiva, termine concretándose en unos servicios sanitarios y hospitalarios de referencia para la oferta pública. Todo ello organizado para avanzar en el campo de la innovación y el desarrollo social, dotando de valor a lo producido por la Universidad de Córdoba, mejorando la gestión de sus recursos mediante la búsqueda permanente de una mejora en la productividad de los mismos, intentando conseguir no sólo ser eficaces, sino también lo más eficientes posible.

2. IDENTIDAD

El Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba tiene por objeto servir de apoyo instrumental a la Universidad de Córdoba para:

- ✓ Explotar y gestionar las instalaciones del citado Hospital.
- ✓ Desarrollar las actividades clínicas y docentes en el área veterinaria necesarias para la correcta explotación de nuestras instalaciones.
- ✓ Prestar todos los servicios comprendidos en la actividad clínica veterinaria, dentro o fuera de las instalaciones del Hospital Clínico Veterinario, así como cualquier otra actividad que directa o indirectamente los mejore.
- ✓ Promocionar, desarrollar y realizar cualquier otra actividad de explotación y gestión de los activos de naturaleza y uso análogos a las anteriores.

No debemos olvidar que el Hospital Clínico Veterinario es una herramienta, en manos de la Universidad de Córdoba, para alcanzar el nivel de docencia clínica práctica exigido en el Plan de Estudios del Grado de Veterinaria. Este nivel de docencia debe perseguir y alcanzar las directrices de homologación de los títulos universitarios establecidos por la Normativa de la Unión Europea, cuyo examen de homologación se ha desarrollado satisfactoriamente y ha permitido la obtención de un reconocimiento importante de la labor hasta ahora llevada a cabo para que los estudios de veterinaria de la Universidad de Córdoba estén en línea con los de las mejores facultades de veterinaria europeas.

La calidad de la docencia durante el periodo lectivo (en su vertiente práctica) dependerá de la cuota de mercado que el Hospital Clínico Veterinario sea capaz de alcanzar y de su capacidad para generar recursos que le permitan mantener su nivel técnico actual e incrementarlo. Por tanto, el Hospital, que nació con el objetivo de prestar tres servicios importantes dentro de los Estudios de Veterinaria, tiene la voluntad de mantenerse firme en el propósito de mejorarlos y potenciarlos. Este triple objetivo abarca:

- ✓ La docencia reglada y asistencial.
- ✓ La investigación.
- ✓ La atención clínica.

2.1. Visión

La visión del Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba se puede resumir en “ser referente en su sector por el valor añadido y la calidad de sus servicios, por la innovación tecnológica y por el servicio al cliente, orientándose hacia la mejora continua de su gestión y hacia la búsqueda de la estabilidad y desarrollo profesional de su personal”.

2.2. Misión

Es necesario destacar como principal misión del Hospital la gestión de las instalaciones y equipos cedidos por la Universidad de Córdoba, orientada al servicio de la docencia e investigación clínica. Siendo importante esta función, el mayor valor añadido de la empresa es proporcionar el marco organizativo y de recursos humanos para que los facultativos adscritos puedan realizar una asistencia clínica competitiva y de calidad, que les permita mejorar su formación clínica, aumentar la calidad y horas prácticas de docencia y, al mismo tiempo, generar recursos económicos.

La misión del Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba es proporcionar asistencia clínica veterinaria, con especial orientación a los casos derivados de otros centros veterinarios (de profesionales veterinarios que remitan casos al HCV-UCO). Además de la atención directa a los propietarios de animales, también pretende convertirse, principalmente, en un hospital de referencia o de segunda opinión en la atención de animales enfermos y en técnicas de reproducción, tanto de pequeños animales como en équidos.

En este sentido creemos que es conveniente y oportuna la colaboración y entendemos que una participación conjunta en la asistencia clínica veterinaria nos beneficia a todos y es el mejor camino para conseguir ofrecer un servicio integral y de excelencia. Para ello, la intención del HCV-UCO no es otra que establecer con todos los profesionales del sector unos lazos que favorezcan esta colaboración de la forma más eficaz y eficiente, buscando la mejor atención clínica veterinaria posible y la satisfacción máxima de los clientes.

Con el fin de alcanzar el grado de especialización requerido para ofrecer servicios clínicos veterinarios de referencia y segunda opinión con la máxima calidad posible, actualmente su actividad está organizada, como veremos más adelante, en un Área de Pequeños Animales, un Área de Grandes Animales y unos Servicios Transversales; contando para ello con una Dirección Clínica, cuatro Coordinadores de Área y diez Jefes de Servicio.

2.3. Cultura Corporativa

El Hospital Clínico Veterinario representa un escaparate de la Universidad de Córdoba a la sociedad. Por ello, es esencial que su personal se identifique con el carácter de centro público y de servicio, tanto a la comunidad veterinaria como a dicha sociedad en general.

Esto se ha de plasmar de igual manera en el organigrama y en las actividades que realiza el HCV-UCO como empresa, de forma que la formación continua y el ejemplo a los alumnos, así como la satisfacción de los clientes, sean la esencia de la misma.

Un compromiso del Hospital Clínico Veterinario es la mejora continua de la calidad, prestada tanto a nivel clínico como docente. Calidad en su sentido más amplio, orientada a conquistar la satisfacción de los clientes externos e internos, adelantándose y superando sus expectativas.

En este sentido, el HCV-UCO mantiene un sistema de gestión de calidad con los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, pasando satisfactoriamente año tras año la auditoría anual de certificación (realizada inicialmente por AENOR y durante los últimos años por la empresa certificadora SGS, nº ES-13/14712), lo que evidencia la conformidad de su sistema con dicha norma.

Se pretende, con la utilización de un sistema de este tipo, obtener una mejora de los costes, eliminando los errores a través del ciclo de mejora continua y aumentando la productividad con una mejor gestión de los recursos, a partir de la implicación del personal y del mayor control de los proveedores integrados en nuestro sistema de calidad. De modo que, asumiendo el control de todos los parámetros relacionados anteriormente, logremos una mayor satisfacción de nuestros clientes y su fidelización: objetivo final para la permanencia y crecimiento de nuestra empresa.

Este sistema de calidad, desarrollado en un Manual de Calidad y Protocolos, recoge todas las medidas adoptadas para el control de calidad en el Hospital Clínico Veterinario. El certificado del sistema de Gestión de Calidad adoptado por la empresa alcanza la atención clínica y hospitalaria abarcando las siguientes especialidades: medicina, cirugía, reproducción, anestesiología, diagnóstico por imagen, hospitalización y análisis clínicos.

2.4. Objetivos / Metas

El HCV-UCO es una herramienta docente e investigadora de la Universidad de Córdoba focalizada en alcanzar los siguientes objetivos generales:

- Potenciar los estudios clínicos de los estudiantes de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Córdoba.
- Potenciar los estudios de postgrado relacionados con el Área de Medicina y Cirugía Animal de la Universidad de Córdoba.
- Servir de apoyo para el desarrollo de proyectos de investigación de los diversos departamentos de la Universidad de Córdoba, especialmente de los grupos de investigación adscritos al Área de Medicina y Cirugía Animal.
- Ofrecer una atención clínica especializada de referencia a la sociedad, a propietarios, ganaderos y veterinarios referentes.
- Promocionar la atención, cuidado y bienestar de los animales domésticos, exóticos y de vida libre.

Para la consecución de los fines expuestos, recogidos en distintas directivas nacionales y europeas relativas a la formación veterinaria (Directiva Europea 2005/36/CE, Directiva Europea 2013/55/UE, Orden ECI/333/2008, Estatutos de la Universidad de Córdoba, Ley Orgánica de Universidades, Acreditación Europea EAEVE), el HCV-UCO presta atención clínica a pequeños animales, grandes animales y animales exóticos siguiendo la normativa del Consejo Andaluz de Colegios Veterinarios y de la Organización Colegial Veterinaria Española.

En el próximo ejercicio se llevarán a cabo las siguientes actividades académicas:

Docencia curricular de grado

- ✓ Actividades prácticas de las siguientes asignaturas del Grado de Veterinaria: Propedéutica Clínica, Diagnóstico por Imagen, Anestesiología y Cuidados Intensivos, Patología Quirúrgica, Medicina Interna, Reproducción y Obstetricia, Clínica de Animales Exóticos, Oftalmología Veterinaria, Medicina Deportiva Equina, Equine Medicine, Itinerario Clínico del Rotatorio, Estancias clínicas de estudiantes Erasmus de otros países.
- ✓ Actividad de apoyo para la realización de las prácticas de las siguientes asignaturas del Grado de Veterinaria: Etnología, Etología y Bienestar Animal, Fisiología Animal,

Patología General, Enfermedades Parasitarias, Enfermedades Infecciosas y Anatomía Patológica.

Docencia extracurricular de grado

- ✓ Programa de formación clínica para los estudiantes del Grado de Veterinaria, consistente en la inmersión laboral en clínica veterinaria durante 12 meses.

Docencia de postgrado

- ✓ Desarrollo de los programas propios HCV-UCO de formación clínica veterinaria, de 12 meses de duración, dirigidos por el personal docente de la Universidad de Córdoba y vehiculados por el Instituto de Estudios Propios de la Universidad de Córdoba: Programa de Internado en Pequeños Animales, Programa de Internado en Grandes Animales, Programa de Internado en Anestesiología, Programa de Internado en Cirugía de Pequeños Animales, Programa de Internado en Medicina Interna de Pequeños Animales, Programa de Internado en Oftalmología y Programa de Internado en Medicina Deportiva Equina.
- ✓ Desarrollo del programa de prácticas del Máster de Medicina Deportiva Equina de la Universidad de Córdoba, y del Máster Propio de Oncología Clínica Veterinaria de la Universidad de Córdoba.
- ✓ Cursos y talleres prácticos de postgrado en medicina veterinaria propuestos por el personal docente del Área de Medicina y Cirugía Animal de la Universidad de Córdoba.
- ✓ Estancias de veterinarios procedentes de otras universidades nacionales, europeas y latinoamericanas.

Investigación y desarrollo

- ✓ Realización de proyectos de investigación del personal docente del Área de Medicina y Cirugía Animal (tesis doctorales, trabajos fin de máster, trabajos fin de grado), e instrumento para la actividad experimental de otros departamentos de la Universidad de Córdoba, para profesionales del Hospital Universitario Reina Sofía,

investigadores del Instituto Maimónides de Investigación Biomédica (Imibic) así como para otras instituciones sanitarias.

- ✓ Apoyo técnico en proyectos de transferencia con empresas del sector veterinario o de medicina humana que sean vehiculados por el personal docente de la Universidad de Córdoba, estableciéndose convenios de colaboración con instituciones y empresas.

Las metas que se marca el Hospital Clínico Veterinario para el próximo año 2023 son las siguientes:

- ✓ Aumentar la oferta de docencia y práctica clínica a los alumnos de Veterinaria de la Universidad de Córdoba.
- ✓ Proporcionar una asistencia clínica veterinaria de gran calidad a toda la sociedad.
- ✓ Promover la investigación clínica y la formación de postgrado en el Área de Veterinaria.
- ✓ Cumplir las perspectivas de equilibrio económico-financiero establecidas por la Universidad de Córdoba.

Todo ello con el fin último de conseguir un mayor prestigio de la Facultad de Veterinaria y de la Universidad de Córdoba en general.

2.5. Forma Jurídica

La constitución del Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba, S. L. M. P., fue aprobada en el Consejo de Administración de Corporación Empresarial de la Universidad de Córdoba, S. A. U., entidad gestora, con fecha 5 de Diciembre de 2000. Asimismo, se ratificó su constitución en la Junta de Gobierno de la Universidad de Córdoba de fecha 22 de diciembre de 2000.

Finalmente se constituyó como sociedad limitada unipersonal el 28 de diciembre de 2000, procediéndose a su inscripción en el Registro Mercantil en el tomo 1.487, folio 100, hoja número co-15.973, inscripción 1ª. Su capital social actual, después de la ampliación de capital efectuada el

año 2003, asciende a 60.000 euros, siendo el 100% de su capital propiedad de Corporación Empresarial de la Universidad de Córdoba, S. A. U.

El 12 de julio de 2021 el Consejo de Gobierno de la UCO aprobó el reconocimiento de Hospital Clínico Veterinario de la UCO como medio propio de la Universidad de Córdoba, así como la modificación de articulado de los Estatutos de dicha sociedad a efectos de su configuración como tal. Posteriormente, el 15 de julio, el Consejo Social, aprobó también este reconocimiento.

El 15 de julio de 2021 la Junta General de Hospital Clínico Veterinario de la UCO aprobó la modificación estatutaria, firmándose la escritura el 21 de julio de 2021, pasando a denominarse Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba, S. L. M. P., medio propio de la UCO.

2.6. Objeto social

El objeto social del Hospital Clínico Veterinario de la UCO está compuesto por los siguientes apartados:

- A) *Explotar y gestionar las instalaciones del Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba.*
- B) *Desarrollar las actividades clínicas y docentes en el área veterinaria necesarias para la correcta explotación de las instalaciones anteriores.*
- C) *Prestar todo tipo de servicios relacionados con la actividad clínica veterinaria, dentro o fuera de las instalaciones de Hospital Clínico Veterinario, así como cualquier otra actividad que directa o indirectamente mejore estos servicios.*
- D) *Promocionar, desarrollar y realizar cualquier otra actividad de explotación y gestión de los activos de naturaleza y uso análogas a las anteriores.*

La Sociedad, en las materias que constituyen sus fines, ostenta la condición de medio propio personificado de la Universidad de Córdoba, cumpliendo todos y cada uno de los requisitos establecidos para ello en la normativa reguladora de contratos del sector público y en el resto de normas que resulten de aplicación.

La Universidad de Córdoba, de acuerdo a las instrucciones que fije unilateralmente, puede conferirle a la Sociedad encargos que serán de ejecución obligatoria para ella. El régimen de dichos encargos será el que establezca en cada caso la Universidad de Córdoba.

En orden a ello, en el art. 2 de sus Estatutos, expresamente dedicado a su objeto social, se ha añadido lo siguiente:

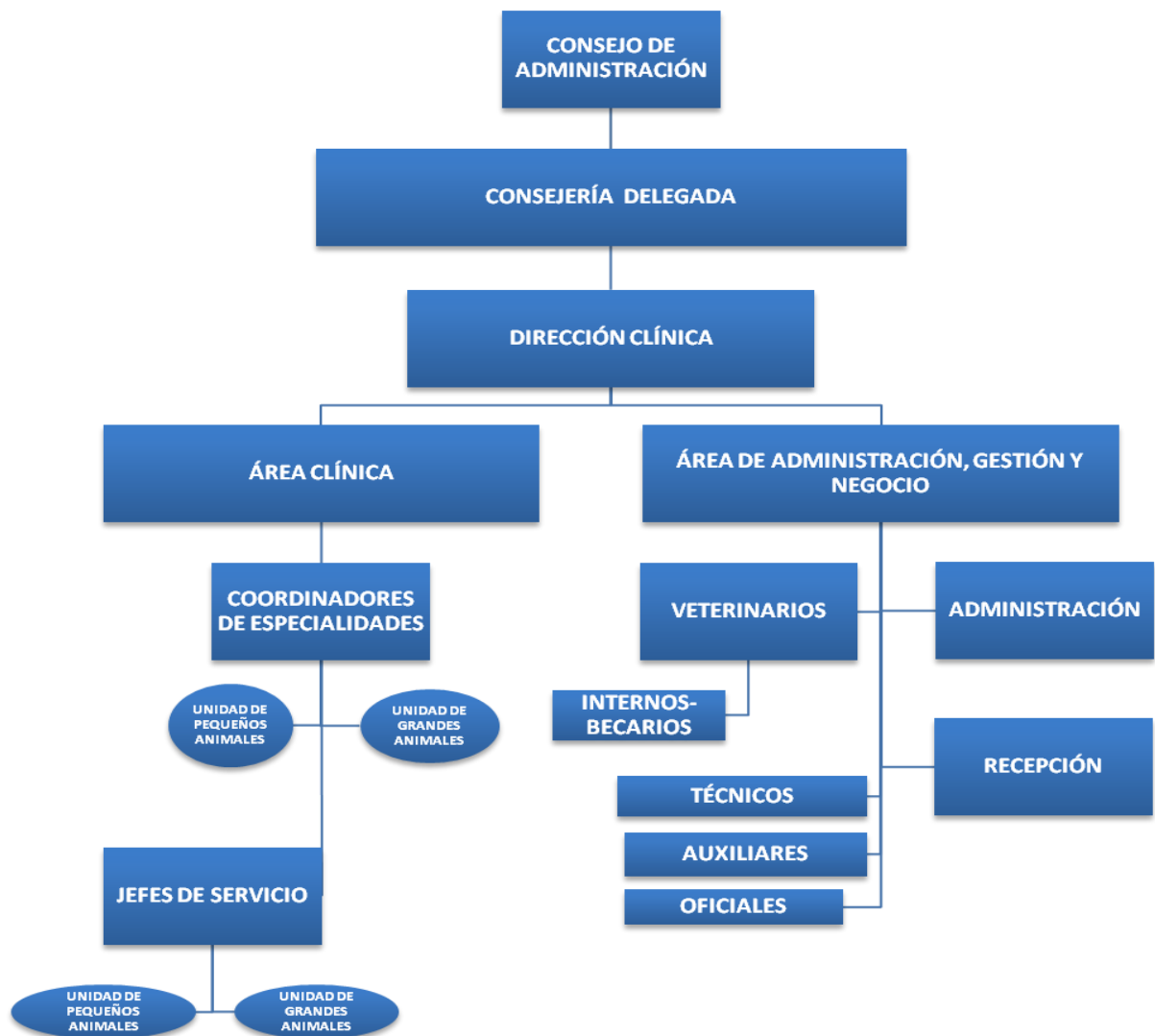
Además de lo anterior, la sociedad realizará los servicios que hayan sido objeto de encargo por parte de la Universidad y podrá desarrollar las actividades económicas cuyo objeto esté relacionado con su objeto social o que sean complementarias o accesorias de las mismas, con sometimiento a las normas reguladoras de la defensa de la competencia y con las limitaciones que, por su condición de medio propio, sean establecidas legalmente.

La compensación que recibirá la Sociedad por los encargos realizados se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la Universidad de Córdoba, aplicando a las unidades ejecutadas las tarifas correspondientes. Las tarifas, que se concretarán en los documentos en los que se formalicen los encargos, se calcularán de manera que representen los costes reales de realización de las actividades, garantizando el equilibrio que excluya un perjuicio patrimonial a la Sociedad.

Además, la Sociedad podrá obtener ingresos por sus actividades siempre que ello no implique una limitación injustificada del ámbito de sus posibles beneficiarios y con las limitaciones que, por su condición de medio propio, sean establecidas legalmente.

2.7. Estructura / Organigrama (RR.HH.)

El organigrama funcional establecido en el Hospital Clínico Veterinario es el siguiente:



Nota: La Dirección Clínica abarca y es responsable de la organización clínica (Área Clínica) y del desarrollo de la actividad y el negocio (Área de Administración, Gestión y Negocio).

3. PRODUCTOS / SERVICIOS

3.1. Cartera de productos / Servicios

El Hospital Clínico Veterinario ofrece varios servicios bien diferenciados:

- ✓ **Atención clínica general o de primera opinión.** Existe poca demanda de esta clase de atención, ya que el propietario suele buscarla en su centro veterinario habitual o en el más próximo, al tratarse de intervenciones frecuentes y para las que la mayoría de clínicas están capacitadas.
- ✓ **Atención de urgencias 24 horas.** Es también un producto que marca la diferencia con el resto de las clínicas veterinarias.
- ✓ **Atención clínica especializada o de referencia.** Es el producto que marca la diferencia con el resto de clínicas veterinarias y por el que puede diferenciarse a nivel de mercado. Aunque muchos propietarios demandan directamente este tipo de servicios, son los veterinarios los que, en la mayoría de los casos, pueden aconsejar a sus clientes sobre la necesidad de realizar técnicas de diagnóstico especializadas o de obtener una segunda opinión de un especialista. Por su carácter docente y el prestigio adquirido, el Hospital debe asumir la responsabilidad de liderar este tipo de atención clínica en nuestra zona de influencia.
- ✓ **Actividades formativas.** Dirigidas principalmente a licenciados/graduados en veterinaria. También se incluyen en este grupo otros profesionales sanitarios (médicos, DUE, etc.). Estarían organizadas por el propio Hospital u otras entidades con las que se concierte previamente, aunque su impartición se realizaría en las instalaciones del Hospital.

Por otro lado, conviene destacar que el Hospital Clínico Veterinario, como medio propio de la Universidad de Córdoba, tiene como encargo la gestión de las siguientes actividades:

- ✓ Apoyo a la docencia respecto a las prácticas clínicas veterinarias curriculares del Grado de Veterinaria.
- ✓ Apoyo a la docencia respecto a las prácticas clínicas veterinarias extracurriculares del Grado de Veterinaria.

- ✓ Apoyo a la docencia respecto a las prácticas clínicas veterinarias de postgrado de Veterinaria

3.2. Consumidores (Clientes)

Los canales de acceso que se utilizan son muy simples: relación directa con el dueño del animal de forma voluntaria o inducida por el veterinario de cabecera (referidos). Esto nos lleva a la siguiente tipología de clientes o consumidores directos de los servicios prestados en el Hospital:

- ✓ **Propietarios que acuden al Hospital como su clínica habitual.** Suelen ser clientes con algún tipo de relación con el entorno universitario (comunidad universitaria).
- ✓ **Propietarios que buscan una segunda opinión y que acuden referidos por otros propietarios o por la garantía que el carácter universitario del Hospital les ofrece.** Buscan ser atendidos por profesionales en quienes reconozcan cierta experiencia.
- ✓ **Profesionales veterinarios.** En este caso el veterinario es realmente el consumidor de los servicios ofrecidos. Exige ser informado de los resultados obtenidos, que su opinión sea tenida en cuenta y que el cliente quede satisfecho. Los veterinarios demandan buena comunicación con el personal del Hospital, que sea accesible a sus consultas, que responda a sus llamadas y que esté disponible durante los periodos vacacionales. En algunas ocasiones los veterinarios demandan servicios de hospitalización y de uso de instalaciones.
- ✓ **Profesionales sanitarios (veterinarios, médicos, etc.).** Este tipo de consumidores demandan principalmente actividades de formación de postgrado, cuya parte práctica necesita para su desarrollo contar con instalaciones y equipamiento que solo pueden ser ofrecidos por centros como el Hospital Clínico Veterinario. Como hemos comentado anteriormente, estamos colaborando, entre otros, con proyectos de investigación y de formación desarrollados por profesionales del Hospital Reina Sofía de Córdoba.

3.3. Plan de Marketing (Promoción y Comunicación)

La asistencia veterinaria ha variado de manera radical en los últimos años, consecuencia no sólo del elevado número de veterinarios y clínicas, sino también de las crecientes exigencias de un público que, poseedor de una mayor información, reclama más y mejores servicios. De esta

forma, para afrontar el reto que nos ofrecen los nuevos tiempos, debemos ser capaces de detectar a tiempo las lagunas que existen en la actividad, de modo que sepamos mantener la fidelidad de nuestra clientela.

En el Hospital mantenemos una política de no realizar ningún tipo de promoción o publicidad. Pero tenemos un objetivo claro de ser referente de excelencia y conseguir:

- ✓ El incremento de los ingresos.
- ✓ La captación y fidelización de clientes.
- ✓ La mejora de la imagen frente a la competencia, a la comunidad universitaria y a la sociedad andaluza y cordobesa, en general.

El Programa de Fidelización de clientes, basa su razón de ser en que desde todos los estamentos del HCV-UCO se entienda como prioritario el trato de calidad al cliente. La concreción de este Programa se fundamenta, entre otras medidas, en la realización de las siguientes acciones:

- ✓ Establecer canales de comunicación fluidos con los veterinarios remitentes.
- ✓ Realizar formación a veterinarios. Estamos estudiando participar en los cursos de formación del ICOV de Córdoba a través de su plataforma online basada en *Moodle*, uno de los sistemas más usados en la docencia actualmente.
- ✓ Mejorar la confortabilidad de recepción para las mascotas y clientes. Se ha creado una zona especial para propietarios de gatos dentro de la recepción del Hospital.
- ✓ Reducir el tiempo de espera, fomentando la solicitud de cita previa.
- ✓ Dar una atención personalizada y profesional de alto nivel.

El programa de Captación de nuevos clientes, teniendo en cuenta la sensibilidad que las clínicas veterinarias/os tienen ante cualquier acción puramente comercial que el HCV-UCO pueda acometer, se fundamenta en la implementación de las siguientes acciones:

- ✓ Activar los Convenios de Colaboración firmados con diferentes asociaciones (Asociaciones Cordobesa, Andaluza y Nacional de Criadores de Caballos de Pura Raza Española...).

- ✓ Acometer las acciones necesarias de cara a celebrar nuevos convenios con otras asociaciones que se estimen de interés (Asociación Española de Caballos Árabes, Asociación Española de Propietarios de Caballos de Carreras...).
- ✓ Dinamizar aún más nuestra página Web y redes sociales.
- ✓ Participar (seguir participando) en Ferias y Congresos vinculadas al sector veterinario.

Finalmente, debemos mantenernos alerta sobre los datos aportados por los cuestionarios de satisfacción de los clientes y por las reseñas que éstos dejan en Google, de modo que podamos obtener una información relevante acerca de nuestras debilidades y fortalezas, y poder emprender las acciones correctivas oportunas.

4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

4.1. Entorno socioeconómico competitivo

El HCV-UCO se encuentra ubicado en Córdoba capital, ocupa, por tanto, una situación geográfica central dentro de Andalucía y relativamente próxima a los grandes núcleos de población de nuestra Comunidad (Sevilla y Málaga). En este análisis debemos distinguir entre los animales de compañía y los animales para ocio y deporte, como son los caballos.

El sector veterinario de los animales de compañía ha crecido mucho en las últimas décadas. Existen numerosos centros veterinarios que ofrecen servicios similares y que atraen a sus clientes únicamente por motivos de proximidad. Actúan como centros de primera opinión y la relación directa con el veterinario es muy apreciada. Como hemos comentado anteriormente, la tendencia actual es la de crear centros especializados que actúan como centros de segunda opinión, donde se ofrecen servicios que requieren, tanto una mayor formación del personal clínico, como un incremento en la inversión tecnológica y, en consecuencia, aportan un mayor valor añadido.

Existe, por tanto, un volumen de propietarios que demandan una atención clínica más especializada, aunque el gasto medio en animales de compañía no alcanza las cifras de otras autonomías con mayor renta per cápita.

El segmento del ganado equino en Andalucía cuenta con gran tradición popular, con numerosas ganaderías dedicadas a la cría del caballo de pura raza español, como las pertenecientes a la Asociación de Criadores de Caballos de Pura Raza Española (ANCCE). La atención clínica de estas ganaderías la realizan veterinarios que demandan el apoyo de

Hospitales Clínicos Veterinarios para la realización de intervenciones quirúrgicas, técnicas de diagnóstico y hospitalización, así como segunda opinión.

4.2. Mercado y Segmentación

El mercado potencial de la empresa difiere en función del tipo de producto. La demanda de atención clínica general está basada en la proximidad. Su localización actual, a varios kilómetros del centro de la ciudad, así como el número de clínicas que ofrecen este tipo de atención, reducen mucho las posibilidades de mercado en el sector de animales de compañía. De igual forma, la visita veterinaria general al equino se realiza en la misma explotación, desplazándose el propio veterinario al lugar *in situ*. Por lo que entendemos que ofertar servicios urgencias y de hospitalización a clínicas del entorno andaluz puede incentivar este tipo de atención clínica.

El mercado potencial para ofertar servicios especializados de referencia es mucho mayor al ser el único hospital clínico veterinario universitario de Andalucía. La captación de clientes depende fundamentalmente del prestigio clínico de los especialistas en el sector profesional veterinario y no tanto de la proximidad. El volumen de este mercado está únicamente limitado por la disponibilidad de Veterinarios Especialistas reconocidos con alta dedicación clínica.

4.3. Competencia

El HCV-UCO se enfrenta a una dura competencia. Por una parte, existe un gran número de veterinarios que se dedican al ejercicio libre de la profesión. Por otro lado, ya existen Hospitales no Universitarios que ofrecen atención 24 horas y un alto grado de especialización que cuentan con una amplia plantilla de veterinarios especializados.

Si bien el Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba cuenta con un personal altamente cualificado, la falta de recursos para renovar y ampliar el material e instrumental limitan su labor.

4.4. Tendencias

El número de casos atendidos ha venido creciendo durante los últimos años debido a los casos de segunda opinión, ya sean referidos o no.

En cuanto a la previsión futura, la tendencia es a contar con unos clientes cada vez con más conocimiento y exigencias sobre la asistencia clínica a su animal. Por lo que esto supone un reto para el Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba.

Se observa un crecimiento de centros especializados u hospitales de referencia, donde se encuentra el Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba, que actúan como centros de especialidades o como centros de segunda opinión, en los que se ofrecen servicios que requieren tanto una mayor formación del personal clínico, como un incremento en la inversión tecnológica.

Pero el sector de empresas hospitalarias no responde de una manera determinista sino que, como todos, detecta oportunidades de negocio (nuevas o basadas en fallos del “tejido” ya existente). En nuestro caso, el Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba debe conseguir mantener una absoluta orientación al mercado más estratégico: la red capilar de veterinarios primarios que envían casos referidos.

En cuanto a las tendencias para el sector relativo al segmento de Grandes Animales en general y, específicamente, para los equinos, se vislumbra un panorama menos pesimista que durante la profunda crisis que se ha vivido en estos últimos años.

4.5. Diagnóstico estratégico. Análisis DAFO.

Con el diagnóstico estratégico se trata de, además de buscar la forma de generar mayor rentabilidad en el presente, establecer las bases estratégicas que permitan seguir generándola en el futuro. En el caso del Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba la rentabilidad no sólo ha de ser económica, sino que, preferentemente, ha de ser de tipo docente y social.

La finalidad del proceso de reflexión estratégica es mejorar la posición competitiva de la empresa; pero para que eso ocurra es necesario que la compañía tenga una o más ventajas competitivas; en definitiva, que tenga una posición competitiva favorable, sostenible a largo plazo y difícil de imitar por la competencia.

Un instrumento muy válido para analizar la potencialidad mercadotécnica del Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba, una vez analizadas tanto la situación externa como interna, es la matriz DAFO, que corresponde a la fase de diagnóstico de la situación.

En dicha matriz resaltamos los puntos débiles y fuertes que tiene la empresa, para ponerlos en correlación con las amenazas y las oportunidades que detectamos en el mercado en el que se desenvuelve la empresa. Se trata de identificar y analizar las Debilidades, las Amenazas, las Fortalezas y las Oportunidades.

Oportunidades son aquellos factores externos a la propia empresa (es decir que no son controlables por ésta) que favorecen o pueden favorecer el cumplimiento de los objetivos que nos podamos proponer en el futuro. Por lógica, consideramos como amenazas aquellos factores externos a la empresa (y, por tanto, no controlables por ésta) que perjudican o pueden perjudicar el cumplimiento de los objetivos trazados o futuribles.

Fortalezas son los factores internos propios de la empresa que favorecen o pueden favorecer el cumplimiento de nuestros objetivos presentes o futuribles. Por contraposición, denominamos debilidades a los factores de orden interno que perjudican o pueden perjudicar el cumplimiento de dichos objetivos.

Para la consecución de nuestros objetivos estratégicos, debemos partir de un estudio exhaustivo de la situación y el marco de referencia en que se encuentra el Hospital Clínico Veterinario.

Por ello, hemos elaborado una matriz DAFO, para que, a través del análisis de las debilidades y fortalezas (variables controlables por el Hospital Clínico) y las amenazas y oportunidades (variables no controlables por el Hospital Clínico), podamos definir una serie de objetivos que nos ayuden a determinar la estrategia más viable y/o significativa que el Hospital Clínico Veterinario de la Universidad de Córdoba debe seguir.

Debilidades

1. Necesidades de equipamiento (la renovación del equipamiento es lenta en comparación con el sector privado, mucho más dinámico).
2. Ausencia de un modelo actualizado de vinculación del PDI al HCV-UCO.
3. Merma de la calidad y fluidez asistencial en consultas y quirófanos (el aumento de la casuística está desbordando la actividad del personal en distintos servicios).
4. Mayor carga de trabajo por gestión del CEMEDE (la distancia física entre el CEMEDE y el HCV-UCO supone la división de esfuerzos en personal y recursos).

5. Deuda acumulada del HCV (su alto nivel de exigible a corto plazo refleja un desequilibrio patrimonial que puede incidir negativamente sobre su estabilidad financiera).

Amenazas

1. Mayor competencia (por la mejora de muchas clínicas en dotación de equipamiento).

Fortalezas

1. Capital humano de la empresa (el profesorado y personal del HCV-UCO mantienen una actividad encomiable en sus distintas especialidades y servicios).
2. Buen clima laboral (en el HCV-UCO se respira armonía).
3. Satisfacción de clientes (la satisfacción de propietarios y veterinarios referentes con la atención recibida en el HCV-UCO es muy elevada, no habiéndose detectado en estos dos últimos años ninguna queja, reclamación o denuncia).
4. Actividad en U.G.A. (la Unidad de Caballos está a pleno rendimiento, experimentando un incremento en posicionamiento y visibilidad social. El Servicio de Medicina Deportiva equina también está experimentando un crecimiento que debe consolidarse a medio plazo).
5. Alta actividad y rendimiento en U.P.A. (la Unidad de Pequeños Animales está igualmente a pleno rendimiento. El Servicio de Hospitalización, Urgencias y Cuidados Intensivos se ha constituido como un gran soporte de atención interna y externa. La "Clínica Amable con los Gatos" está creciendo en casuística y en referencia asistencial. Toda la unidad goza de liderazgo en el ámbito social y veterinario).

Oportunidades

1. Conciencia social sobre bienestar animal (actualmente existe una mayor concienciación social sobre el bienestar animal y su salud).
2. Mejora de instalaciones (en la idea de ubicar a toda la Unidad de Caballos en las instalaciones del CEMEDE -para lo que se requiere ampliación, adaptación, traslado de materiales y la adquisición de equipamiento- como acción estratégica, que podría ayudar a posicionar al HCV-UCO como líder a nivel nacional).

4.6. Medidas / Acciones

La propuesta de acciones a llevar a cabo en 2023 la podemos sintetizar en las siguientes:

Acciones urgentes

- Establecer un plan plurianual para la renovación de infraestructuras y equipamiento.
- Proceder a la convocatoria de 2 veterinarios en el Servicio de Cirugía y Oftalmología de Pequeños Animales.
- Evaluar y aprobar un documento de vinculación del PDI al HCV-UCO basado en el encargo que se realiza por parte de la UCO al HCV como Medio Propio.
- Incrementar las tarifas de los servicios asistenciales prestados a propietarios.

Acciones a medio plazo

- Evaluar un plan para tratar de integrar la Unidad de Caballos en las actuales instalaciones del CEMEDE (con el objetivo de unificar las acciones de esta Unidad del HCV-UCO y CEMEDE).

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos de la empresa son los que se describen a continuación:

- Facilitar al alumnado de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Córdoba una formación práctica de gran calidad a través de una oferta de docencia clínica adecuada, con un claro enfoque a la especialización y profesionalización de los alumnos, al objeto de facilitar su inserción profesional futura.
- Promover la formación de postgrado en Veterinaria.
- Contribuir al fomento de la I+D+i en el Área de Medicina y Cirugía Animal.
- Proporcionar al profesional veterinario apoyo en su actividad clínica y sanitaria.

- Asegurar una atención clínica 24 horas al día durante todo el año mediante personal cualificado.
- Mantener el informe favorable del equipo de expertos de la Comisión Europea para la Homologación Veterinaria.
- Cumplir las directrices de equilibrio económico-financiero establecidas por la Universidad de Córdoba.
- Implantar servicios clínicos operativos en la estructura hospitalaria.
- Modificación del organigrama clínico y el reconocimiento académico-económico del profesorado, estableciendo la UCO un proceso de vinculación del profesorado al HCV.

5.2. Objetivos de explotación

Los objetivos de explotación para el presente año son:

- Incrementar las tarifas de los servicios asistenciales prestados a propietarios.
- En la unidad de pequeños animales aumentar la facturación y casuística: implementando más prestaciones en los servicios de cirugía, oftalmología e imagen; renovando equipamiento y ampliando zonas de consulta y hospitalización UCI.
- En la unidad de grandes animales aumentar la facturación y casuística: climatizando la hospitalización, mejorando el quirófano y renovando equipamiento.
- Programación de acciones relacionadas con el 25º aniversario del Hospital
- Seguir Modernizando la gestión de la recepción para adaptarla a las necesidades actuales.

6. DATOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS PARA 2023

6.1. Cuenta de Resultados prevista para 2023

La cuenta de resultados prevista, que es la que se ha enviado a la Universidad de Córdoba como presupuesto previsto para 2023, es la siguiente:

	PRESUPUESTO 2023
CONCEPTOS	IMPORTE (€)
1. Importe neto de la cifra de negocios	2.049.000,00
a) Ventas	1.292.000,00
b) Prestaciones de servicios	57.000,00
b) Prestaciones de servicios Medio Propio UCO	700.000,00
2. Variación de existencias de productos terminados y en curso	0,00
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo	0,00
4. Aprovisionamientos	-684.300,00
a) Consumo de mercaderías	-560.000,00
b) Consumo de materias primas y otros mat. consumibles	-43.100,00
c) Trabajos realizados por otras empresas	-81.200,00
d) Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprov.	0,00
5. Otros ingresos de explotación	600,00
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	600,00
b) Subvenciones de explotación incorporadas al resultado	0,00
6. Gastos de personal	-965.000,00
a) Sueldos, salarios y asimilados	-670.000,00
b) Retribución Becarios	-105.000,00
c) Cargas sociales	-190.000,00
d) Provisiones	0,00
7. Otros gastos de explotación	-360.000,00
a) Servicios exteriores	-320.000,00
b) Tributos	-22.000,00
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por op. com.	-18.000,00
d) Otros gastos de gestión corriente	0,00
8. Amortización del inmovilizado	-48.000,00
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	7.700,00
10. Exceso de provisiones	0,00
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	0,00
12. Ingresos y gastos excepcionales	0,00
A) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	0,00
13. Ingresos financieros	0,00
14. Gastos financieros	0,00
15. Variación de valor razonable en instrumentos financieros	0,00
16. Diferencias de cambio	0,00
17. Deterioro y resultado por enajenaciones de instr. financieros	0,00
B) RESULTADO FINANCIERO	0,00
C) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	0,00
18. Impuestos sobre beneficios	0,00
D) RESULTADO DEL EJERCICIO	0,00