

CURSO SOBRE “IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA NORMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COVM COMO INSTRUMENTO PARA LA MEJORA Y COMPETITIVIDAD DE LOS CENTROS DE MEDICINA VETERINARIA

CURSO GRATUITO
JUEVES 16 Y 23 DE FEBRERO Y
15 Y 22 DE MARZO DE 2012

Objetivos

Adquirir los conocimientos necesarios de la Norma para su eficaz implantación en su centro.
Aclarar dudas y compartir experiencias con ejemplos prácticos, conocer el proceso de certificación de la Norma.

Conocer las experiencias reales de implantación y certificación de la Norma y sus ventajas y beneficios para su Centro.

Dirigido a

Veterinarios Colegiados y carné joven del Colegio de Veterinarios de Madrid.
Auxiliares de Clínica de Veterinarios presentados por un Veterinario Colegiado.

Contenidos

de 16 a 20 horas

1. Conceptos básicos de normalización y certificación en sistemas de gestión de calidad.
2. Descripción del proceso de certificación en base a la Norma del COVM.
3. Los requisitos de la norma. Ejemplos para la implantación de los distintos requisitos en su Centro.
4. Casos reales de implantación y certificación en Centros de Medicina Veterinaria.

Programa

Jueves 16 de febrero

16,00 a 20,00h. Presentación de los objetivos y contenidos del curso. “Introducción a los conceptos de Calidad, Sistemas de Gestión, Normalización y Certificación. Introducción a los distintos esquemas de calidad: ISO 9001:2008, Adqualitem, la Norma de Gestión de Calidad del COVM”

“Conceptos de la Norma de Gestión de Calidad del COVM. Marca de Certificación del COVM. Proceso de certificación de los Centros de Medicina Veterinaria. Ventajas y beneficios para los Centros de la obtención de la certificación del COVM”.

D^a Christel Kaberghs

D. Eliseo Gutiérrez Sota

AID Improve

Jueves 23 de febrero

16,00 a 18,00h. "Las relaciones con los Clientes: Factor clave para el éxito de los Centros. Cómo citar, recibir y despedir a los Clientes para fidelizarlos. Gestión de reclamaciones de clientes, gestión de presupuestos, etc". (Requisitos I y II de la Norma).

D. Eliseo Gutiérrez Sota

AID Improve

18,00 a 20,00h. "La infraestructura y los medios de los Centros: El lugar de trabajo. Los equipos necesarios. Los servicios subcontratados. La gestión y mantenimiento de los equipos de diagnóstico y de conservación de productos biológicos". (Requisitos III y XI de la Norma).

D. Juan Martínez Gil

Colegio de Veterinarios de Madrid

Jueves 15 de marzo

16,00 a 18,00h. "La Gestión de medicamentos, material y alimentos dietéticos. El bienestar de los pacientes del Centro". (Requisitos XII y XIII de la Norma).

D. Juan Martínez Gil

Colegio de Veterinarios de Madrid

18,00 a 20,00h. "Los procesos técnicos esenciales de los Centros: Consultas, Cirugía, Hospitalización, Urgencias, Animales referidos. La gestión de los procesos que subcontrata el Centro". (Requisitos V, VI, VII, VIII, IX y X de la Norma).

D. Manuel Lazaro Rubio

Propietario Centro de Medicina Veterinario

Jueves 22 de marzo

16,00 a 18,00h. "Los recursos humanos del Centro. Su titulación, formación y competencia. La gestión de los documentos y registros del Centro". (Requisitos IV, XIV y XV de la Norma).

D. Eliseo Gutiérrez Sota

AID Improve

18,00 a 20,00h. "Las experiencias reales de Centros certificados. Las mejoras obtenidas."
Mesa redonda de preguntas

D^a Christel Kaberghe

D. Eliseo Gutiérrez Sota

AID Improve

Información

Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid

c/ Maestro Ripoll, 8, 28006 Madrid

Tfno: 91 411 20 33 Ext. 224

Att: Teresa Alda

cursos@colvema.org



Inscripción

El boletín de inscripción se puede enviar a través de la web www.colvema.org o al e-mail: cursos@colvema.org

Plazo de inscripción

Hasta completar aforo.

Precio

Curso gratuito.

Duración

16 horas distribuidas en 4 sesiones de 4 horas cada una.
De 16 a 20 horas.