

DECRETO N° **3984**

TEMUCO, **22 OCT. 2019**

**VISTOS:**

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

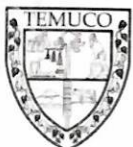
**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de Atenciones Médicas Primarias Clínica Veterinaria, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

**DECRETO:**

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

<b>NOMBRE DEL MANUAL</b>	<b>Atenciones Médicas Primarias de la Clínica Veterinaria Municipal.</b>
<b>OBJETIVO DEL MANUAL</b>	Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas acciones y actividades que se realizan en la atención primaria de mascotas de la clínica veterinaria municipal.
<b>AMBITO DE ACCIÓN</b>	El manual está diseñado para ser aplicado en la Clínica Veterinaria Municipal específicamente en el proceso de atención primaria de mascotas.  Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro de la unidad para la consecución de los objetivos planteados.



MUNICIPALIDAD DE  
**TEMUCO**

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 19 hojas.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

**MIGUEL BECKER ALVEAR**  
**ALCALDE**

JOB/EAS/VEB/SCF/scf.

C.C. Oficina de Partes  
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG  
Todas las unidades

**MUNICIPALIDAD DE TEMUCO**  
**DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y**  
**MEJORAMIENTO A LA GESTION**





**MANUAL DE PROCESOS  
ATENCIONES VETERINARIAS  
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO  
Y ALUMBRADO PÚBLICO**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 1 de 19

Fecha: Octubre 2019

# **MANUAL DE PROCESOS**


## **“ATENCIONES MÉDICAS PRIMARIAS, CLÍNICA VETERINARIA MUNICIPAL”**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Víctor Bustos Barra Scarlett Carter Fuentes	Eduardo Araneda Schüller	Juan Carlos Bahamondes Poo



## INDICE

	<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁGINA</b>
I	ANTECEDENTES	3-6
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	7
III	OBJETIVO DEL MANUAL	8
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	8
V	ALCANCE DEL MANUAL	8
VI	CONTROL DEL MANUAL	9
VII	REFERENCIA NORMATIVA	9
VIII	DOCUMENTACIÓN	9
IX	PRODUCTOS	10
X	USUARIOS	10
XI	PROVEEDORES	11
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	11-12
XIII	DIAGRAMA	13
XIV	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA ATENCIÓN DE MASCOTAS	14
XV	ANEXOS Y FORMULARIOS	15-19

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>ATENCIONES VETERINARIAS</b> <b>UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE</b> <b>DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO</b> <b>Y ALUMBRADO PÚBLICO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 19
		Fecha: Octubre 2019

## I. ANTECEDENTES

La Unidad de Medio Ambiente”, es una instancia mediante la cual el Municipio acoge y busca dar respuesta a las necesidades de los habitantes de la Comuna, grupos y comunidad en general, respecto a la temática medioambiental, promoviendo la realización de actividades conforme a sus líneas de acción, a través de la participación, educación, capacitación y sensibilización de la Comunidad.

Para dar cumplimiento a los objetivos de la unidad se desarrollan proyectos que contribuyan al mejoramiento de la calidad del aire, al uso racional y protección de los recursos hídricos, a la minimización de los residuos sólidos domiciliarios en disposición final, a la protección de la biodiversidad, así como también generar campañas educativas que instruyan a la población en temas **como tenencia responsable de mascotas**, normativa ambiental, educación ambiental, entre otros.

La Unidad cuenta con 9 líneas estratégicas, una de las cuales es la **Tenencia Responsable de Mascotas**, cuyo fin es contribuir a la educación y fortalecimiento de una cultura de tenencia responsable y prevención de las enfermedades asociadas a los animales de compañía y mascotas felinos y caninos.

Las líneas de acción de este eje estratégico son las siguientes:

- **Atenciones médicas primarias Clínica Veterinaria**
- Cirugías de Mediana complejidad
- Vacunaciones



- Identificación de caninos
- Esterilizaciones de perros y gatos
- Adiestramiento de perros de asistencia
- Realización de campañas de adopción
- Prevención de zoonosis a través de educación en todos los sectores de la comuna.
- Desarrollo y aplicación de metodologías para identificación y enrolado de caninos con información personalizada.

El siguiente documento dará cuenta de la línea de acción Atenciones Médicas Primarias de la Clínica Veterinaria.

### I.1. DEFINICIONES

Conceptos claves que son parte del procedimiento.

**Usuarios:** es quien porta al paciente, puede ser su dueño, o un encargado. Es quien decide si los tratamientos sobre el paciente serán efectuados.

**Clínica Veterinaria:** lugar físico donde cuya función es cuidar la salud de los animales.

**Atenciones veterinarias:** es un servicio que contempla procedimientos básicos y de mediana complejidad. Las principales atenciones que ofrece la Clínica Veterinaria Municipal son control sanitario, implantación de microchips, diagnóstico clínico de enfermedades y tratamiento de estas, quimioterapias, urgencias, inmovilizaciones de extremidades fracturadas, esterilizaciones, etc.



**Veterinario o médico veterinario:** es el profesional que se ocupa de prevenir, diagnosticar y curar en forma clínica o quirúrgicamente, las patologías que afectan a los animales.

**Paciente:** por ser una clínica veterinaria, los pacientes son exclusivamente animales. Véase Mascota.

**Ficha Clínica de Atención de Mascota:** formulario donde se registran los datos del propietario y su mascota, los procedimientos que fueron realizados, el tipo de sangre, su paso por la hospitalización, si fallece, etc. Tiene además número identificador (el mismo que tiene el usuario cliente). Son documentos almacenado de forma digital.

**Mascota:** un término que procede del francés *mascotte* y que se utiliza para nombrar al animal de compañía. Estos animales, por lo tanto, acompañan a los seres humanos en su vida cotidiana, por lo que no son destinados al trabajo ni tampoco son sacrificados para que se conviertan en alimento.

**Felino:** se refiere a la especie *Felis silvestris catus*, llamado simplemente gato, minino, entre otros nombres coloquiales, es un mamífero carnívoro de la familia *Felidae*. Es una subespecie domesticada por la convivencia con el ser humano. Sus sentidos del olfato y oído son superiores en muchos aspectos a los del ser humano. Estos, junto con avanzados receptores de la visión, gusto y tacto, lo hacen uno de los mamíferos con un sistema sensorial más sofisticado. Junto con el perro, es el animal doméstico más popular, como mascota.

**Canino:** se refiere a la especie *Canis lupus familiaris*, llamado perro doméstico o can, y coloquialmente tuso, y también choco, es un mamífero




carnívoro de la familia de los cánidos, que constituye una subespecie del lobo (*Canis lupus*).

Posee un oído y olfato muy desarrollados, siendo este último su principal órgano sensorial. Su longevidad media es de unos trece a quince años, aunque las razas pequeñas pueden alcanzar hasta veinte años o más, mientras que las razas gigantes solo viven nueve o diez años.

**Tenencia Responsable:** es el conjunto de obligaciones que contrae una persona cuando decide aceptar y mantener una mascota, es decir, proporcionarle alimento, hogar y buen trato; brindarle los cuidados veterinarios y no someterlos a sufrimientos; además de respetar las normas de salud y seguridad pública.

**Zoonosis:** es cualquier enfermedad y/o infección que es naturalmente "transmisible desde animales vertebrados al hombre", es clasificada como una zoonosis de acuerdo a la publicación de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) "Zoonosis y enfermedades transmisibles comunes al hombre y los animales". Más de 200 zoonosis han sido descritas y son conocidas desde siglos atrás. Ellas involucran todo tipo de agentes: bacteria, parásitos, virus y agentes no convencionales.



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>ATENCIONES VETERINARIAS</b> <b>UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE</b> <b>DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO</b> <b>Y ALUMBRADO PÚBLICO</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 19
		Fecha: Octubre 2019

## II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

De acuerdo al Reglamento N° 1 de fecha 16.08.2012, las funciones generales de la Unidad son las siguientes:

- Proponer la implementación y creación de políticas, ordenanzas y reglamentos para la protección del medio ambiente de la comuna
- Coordinar la acción del municipio en materia de aplicación de políticas ambientales
- Velar por el cumplimiento de la Ley de Bases del Medio Ambiente y el Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto ambiental, en lo pertinente al municipio.
- Inspeccionar el estricto cumplimiento de las normas vigentes en materias de extracción de áridos en la comuna.
- Evaluar técnicamente e informar sobre el impacto ambiental de los proyectos que sean presentados al municipio para su aprobación.
- Aplicar normas legales y técnicas para prevenir el deterioro ambiental.
- Incentivar actividades de reciclaje, que tiendan a disminuir el impacto ambiental comunal.
- Efectuar estudios ambientales comunales.



### **III. OBJETIVO DEL MANUAL**

Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas acciones y actividades que se realizan en la atención primaria de mascotas de la Clínica Veterinaria Municipal.

### **IV. OBJETIVO DEL PROCESO**

Definir claramente todos los procedimientos que se realizan en la atención primaria de mascotas, técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso de este servicio que se presta en la Clínica Veterinaria Municipal.

### **V. ALCANCE DEL MANUAL**

El presente manual está diseñado para ser aplicado en la Clínica Veterinaria Municipal específicamente en el proceso de atención primaria de mascotas.

Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro de la unidad para la consecución de los objetivos planteados.



## VI. CONTROL DEL MANUAL

La unidad responsable es Medio Ambiente, a través del programa Clínica Veterinaria, responsable de velar por el cumplimiento de lo que se establece en el presente manual, además de su revisión y actualización según corresponda.

La vigencia del presente manual será de 4 años a contar de la fecha de su aprobación mediante el Decreto Alcaldicio correspondiente.

Al término del período se evaluará la necesidad de modificar, actualizar o bien mantener los términos y procesos vigentes.

## VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículo 4 letra c) la protección del medio ambiente.
- Ley 21.020 sobre Tenencia responsable de mascotas y Animales de Compañía vigente.

## VIII. DOCUMENTACIÓN

La documentación necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución son las siguientes:

- Fichas Clínica de mascotas
- Libro de Horas Clínica Veterinaria
- Comprobante de hora agendada
- Registro social de hogares



## IX. PRODUCTOS

- Servicios clínicos: tratamiento de animales enfermos y control de enfermedades.
- Servicios preventivos de enfermedades.
- Suministro de medicamentos, vacunas y otros.
- Protección de la salud humana (zoonosis)

## X. USUARIOS

### Externos:

Las atenciones veterinarias están orientadas a los propietarios de mascotas (felinos y caninos) que integran la población más vulnerable de la comuna, específicamente a las personas que presentan hasta un 60% de vulnerabilidad por lo que se requiere presentar el Registro Social de Hogares (Cartola Hogar) para comprobar domicilio y situación de vulnerabilidad.

### Interno:

Las atenciones veterinarias son prestadas por los médicos veterinarios de la Unidad de Medio Ambiente y funcionarios de la unidad que colaboran en la asignación de horas para la atención de las mascotas.



## XI. PROVEEDORES

Externos: Clínicas Veterinarias, Farmacias Veterinarias y Droguerías y Comercializadoras.

Internos: Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público, Unidad de Medio Ambiente, Clínica Veterinaria.

## XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Usuarios	1	Ingresa solicitud presencial de horas en la Dirección de Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Alumbrado Público - Unidad de Medio Ambiente, ubicada en Freire N° 1270, en horario de atención de público, lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas y de 14:30 a 17:00 horas, debe presentar su cartola ficha hogar, la cual permite verificar la situación de vulnerabilidad (menor o igual al 60%) y residencia en Temuco.	
Profesional o Administrativo de la Unidad Medio Ambiente	2	Comprobar residencia en Temuco y porcentaje de Vulnerabilidad	Cartola Hogar
Profesional o Administrativo de la Unidad Medio Ambiente	3	Búsqueda de horas disponibles y agendar hora de atención veterinaria a conveniencia del usuario.	Libro de Horas Clínica Veterinaria
Profesional o Administrativo de la	4	Entrega de Comprobante de Hora agendada de mutuo acuerdo	Comprobante Hora Agendada



**MANUAL DE PROCESOS  
ATENCIONES VETERINARIAS  
UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO, ORNATO  
Y ALUMBRADO PÚBLICO**

Código: MP- MT

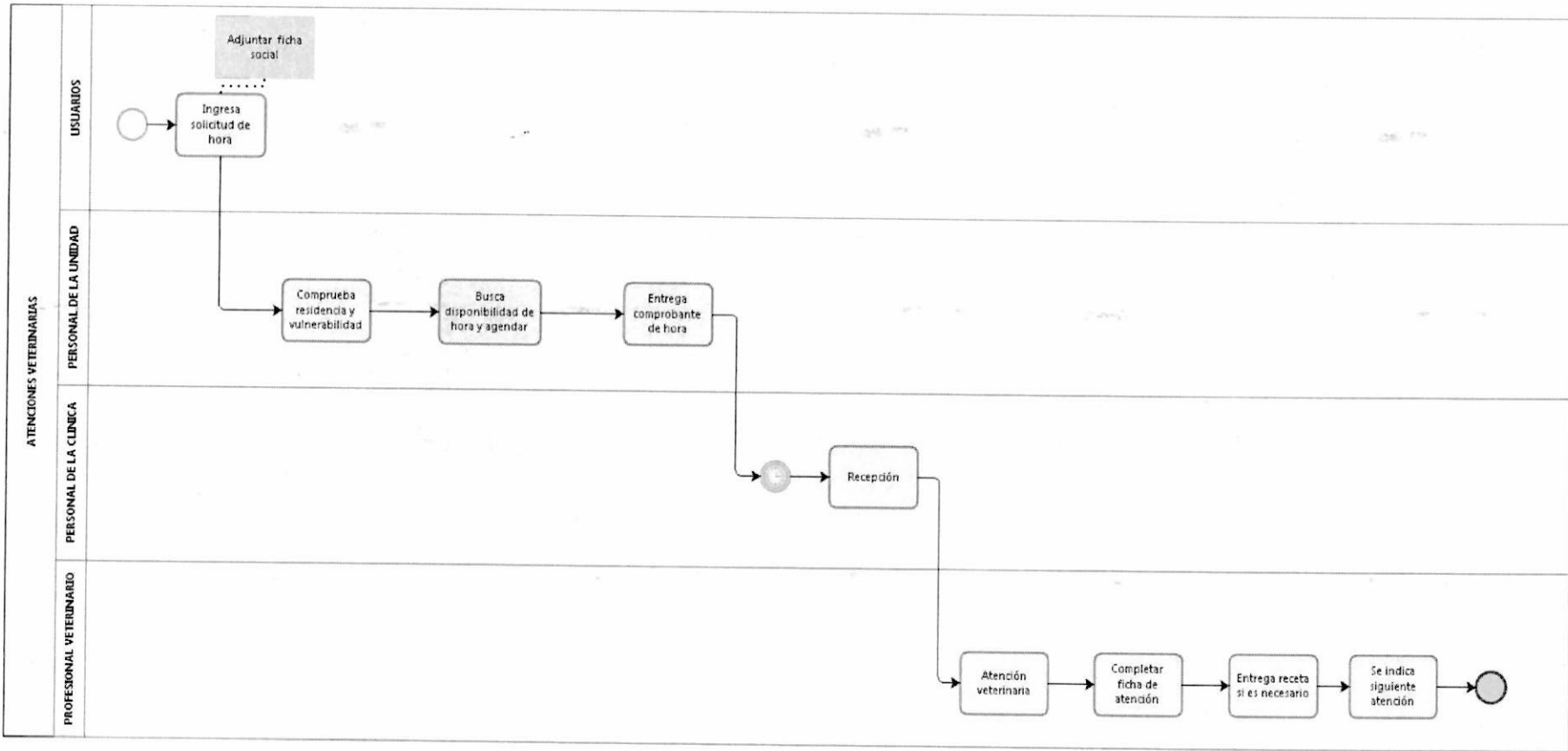
Revisión: 01

Página 12 de 19

Fecha: Octubre 2019

<b>Unidad Medio Ambiente</b>			
<b>Profesional de la Clínica Veterinaria</b>	5	Recepción el día y horario programado con el usuario, en la Clínica Veterinaria Municipal, ubicada en calle Imperial N°40.  Para ello se nombra al usuario que reservó la hora y se le invita a ingresar a la clínica veterinaria.	Ficha Clínica de mascotas
<b>Profesional Veterinario</b>	5	Atención veterinaria y Completar la ficha de atención de mascotas con los datos del propietario y de la mascota. Luego registra el motivo de la atención y anamnesis, para inmediatamente proceder a la examinación y evaluación de la mascota, pre-diagnosticar y proceder con el tratamiento (por ejemplo, vacunación, ingesta de medicamentos, antiparasitarios o futura intervención quirúrgica).	Ficha de atención
<b>Profesional Veterinario</b>	6	Si fuese necesario se entrega receta veterinaria para continuar tratamiento en el hogar, se instruye al dueño respecto de los cuidados y se refuerza respecto de la tenencia responsable de mascotas (alimentación adecuada, vacunas, paseos, etc.)	Receta
<b>Profesional Veterinario</b>	7	Se le indica la periodicidad de la siguiente atención primaria la que deberá ser solicitada presencialmente en la Unidad de Medio Ambiente.	

**XIII. DIAGRAMA.**



#### **XIV. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA ATENCIÓN DE MASCOTAS**

- Presenta un aspecto profesional.
- Saluda de manera amable.
- Relaciónate con la mascota desde el principio.
- Discúlpate si vas con retraso.
- Utiliza el nombre del propietario y de la mascota al menos una vez en el transcurso de la visita.
- Realiza una exploración física completa, explicando en todo momento al propietario lo que estás haciendo y tus hallazgos.
- Entrega siempre alguna información escrita.
- Establece contacto visual con el usuario o cliente, especialmente cuando le transmitas algún mensaje importante.
- Combina las explicaciones verbales con medios visuales, siempre que sea posible.
- Utiliza lenguaje cercano al cliente, pero sin caer en banalidades ni inexactitudes.
- Resume al cliente la información principal y asegúrate de que lo ha comprendido todo al momento de concluir la consulta.

#### **En resumen**

Para poder decir que tenemos realmente nuestro protocolo veterinario de trabajo, hay que tener en cuenta estos cuatro puntos:

- Debemos asegurarnos de que todos los elementos no-médicos que componen la visita de un usuario o cliente a nuestro centro (teléfono, recepción, trato personal, limpieza) resultan en una experiencia agradable.
- La mejor manera de preparar una visita es comenzar a trabajar antes de que el cliente llegue a nuestro centro. Para ello resulta imprescindible organizar la agenda con un sistema de citas programadas, y repasar las historias médicas para detectar áreas de salud pendientes de actuación.



- Al igual que ocurre con los procedimientos médicos, resulta necesario protocolizar la atención que reciben los clientes en nuestras consultas. Debemos definir claramente qué les decimos y cómo se lo decimos.
- El teléfono no es un instrumento de entrada de llamadas molestas de nuestros clientes para interrumpir nuestro trabajo. Bien utilizado, el teléfono puede ser el principal canal de nuestros servicios y una fuente información para los usuarios.

#### **XV. ANEXOS Y FORMULARIOS.**

1. ANEXO N° 1: Libro de Horas Clínica Veterinaria
2. ANEXO N° 2: Comprobante Hora Atención Clínica Veterinaria Municipal
3. ANEXO N° 3: Ficha Clínica de Atención Mascotas
4. ANEXO N° 4: Registro Social de Hogares



### ANEXO N° 1

#### LIBRO DE HORAS CLINICA VETERINARIA

DÍA:

HORARIO	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
8:40 - 09:20				
9:20 - 10:00				
10:00 - 10:40				
10:40 - 11:00				

DÍA:

HORARIO	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
8:40 - 09:20				
9:20 - 10:00				
10:00 - 10:40				
10:40 - 11:00				

DÍA:

HORARIO	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
8:40 - 09:20				
9:20 - 10:00				

DÍA:

HORARIO	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
8:40 - 09:20				
9:20 - 10:00				
10:00 - 10:40				
10:40 - 11:00				



ANEXO N° 2

COMPROBANTE HORA DE ATENCIÓN CLÍNICA VETERINARIA MUNICIPAL



COMPROBANTE HORA ATENCIÓN CLÍNICA VETERINARIA MUNICIPAL

SI NO HARÁ USO DE SU HORA MÉDICA VETERINARIA, POR FAVOR  
AVISAR A LOS TELÉFONOS: 45 2973459 – 452 973458 – 45 2973830

NOMBRE USUARIO	
% REGISTRO SOCIAL	% DE VULNERABILIDAD SOCIAL (OBLGATORIO TRAER CERTIFICADO)
DÍA ATENCIÓN	
HORA DE ATENCIÓN	

**IMPORTANTE**

ESTA HORA CORRESPONDE SOLO PARA ATENCIÓN  
MÉDICA VETERINARIA, "NO PARA ESTERILIZACIÓN"

\_\_\_\_\_  
FIRMA FUNCIONARIO MUNICIPAL



ANEXO N° 3

FICHA CLÍNICA DE ATENCIÓN MASCOTAS



MUNICIPALIDAD DE  
 TEMUCO

Ficha Clínica Veterinaria

FPS		Fecha	
-----	--	-------	--

<b>Datos Propietario</b>			
Nombre		Rut	
Dirección		Teléfono	

<b>Datos Mascota</b>			
Nombre		Especie	
Color		Sexo	
Raza		Edad	
Peso		Est. Repro.	
Microchip		Fecha Ester.	

<b>Motivo Consulta</b>	
------------------------	--

<b>Anamnesis</b>	
------------------	--

<b>Constantes</b>							
tº	38	FC	76	Fr	30	Pc	<1

<b>Hallazgos Clínicos</b>	
---------------------------	--

<b>Prediagnósticos</b>	
------------------------	--

<b>Tratamiento</b>	
--------------------	--



ANEXO N° 4

REGISTRO SOCIAL DE HOGARES



CARTOLA HOGAR  
 REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

El Ministerio de Desarrollo Social, certifica que ella misma, YANNELLA ANDREA PAVEZ JARA, RUN N° 17894640-8, es parte del Registro Social de Hogares N° 30113877 y la información registrada se indica a continuación:

**Información del domicilio del hogar**

Calle: \_\_\_\_\_  
 Número: \_\_\_\_\_ Block: \_\_\_\_\_ Depto: \_\_\_\_\_ Casa: \_\_\_\_\_  
 Pdvilla: \_\_\_\_\_  
 Comuna: \_\_\_\_\_ Región: LA ARAUCANÍA  
Información declarada por el Informante Ficha Social

**Integrantes de hogar: 4 personas**

RUN	Nombre	Parentesco con el Jefe(a) de hogar
		1. Jefe(a) de hogar
		2. Cónyuge o pareja
		3. Hijo(a) de ambos
		3. Hijo(a) de ambos

Información declarada por el Informante Ficha Social

**Ingreso promedio mensual del hogar**

En base a información disponible de los últimos 12 meses.

Fuente de ingreso	Rango de Ingresos	Características Integrantes del hogar
Ingreso del trabajo	Entre \$660.000 y \$675.000	1. Menores de 18 años: 0
Ingreso de pensiones	Menor que \$50.000	2. De 60 años y más: 0
Ingreso de capital	Menor que \$50.000	3. Dependencia o discapacidad: 0
Total de ingresos del hogar	Entre \$660.000 y \$675.000	

Mayor Vulnerabilidad Menores Ingresos ← 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100% → Menor Vulnerabilidad Mayores Ingresos

**Su hogar está calificado entre el 51% y el 60% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica.**

Fuente del Dato: Registro Social de Hogares - 27/09/2019

**Datos complementarios que influyeron en la calificación del hogar**

No hay datos complementarios que influyan en la calificación del hogar

Esta cartola ha sido construida con información actualizada y aprobada por el municipio hasta el día 22 de Agosto de 2019 a las 00:30 horas. Los cambios de información aprobados con posterioridad a esa fecha se verán reflejados en su cartola el primer día hábil de Octubre 2019

Se le recuerda que mantener actualizada esta información es de su responsabilidad. Por tanto, si la información incorporada en este documento es distinta a su situación actual, debe ingresar a la sección Mi Registro de la página web [www.registrosocial.gob.cl](http://www.registrosocial.gob.cl) o dirigirse a su Municipalidad para solicitar su actualización.  
 Fecha de emisión: 27 de Septiembre de 2019