

TEMUCO,
07 NOV 2025

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20 de diciembre de 2023, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades que me confiere la Ley N° 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 "**ESCUELA TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO CANINO**", de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos internos institucionales.

DECRETO:

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

NOMBRE DEL MANUAL	"Escuela Tenencia Responsable de Mascotas y Adiestramiento Canino"
OBJETIVO DEL MANUAL	Implementar manual de procesos y procedimientos para cada uno de los lineamientos de la Escuela de Tenencia Responsable de Mascotas, ubicada en calle Imperial N°40.
AMBITO DE ACCION	La Escuela de Tenencia Responsable de mascotas realiza diversas actividades relacionadas con la prevención del abandono de mascotas, Rehabilitación canina, reubicación de canes rescatados, educación en TRM, Ley 21020 y Ordenanza Municipal N°005 brindando diferentes servicios en nuestra comuna por lo que la elaboración del manual cuenta con alcance a todo el Departamento Zoonosis y Bienestar Animal, y funcionarios del municipio.

- 2.- Se hace presente que el referido manual, se entiende formar parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 24 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



DISTRIBUCIÓN:

- Departamento de Acreditación y PMG
- Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato
- Departamento de Zoonosis y Bienestar Animal
- Oficina de Partes

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO CANINO DEPARTAMENTO DE ZOONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL, DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</p>	<p align="right">Código: MP - MT Revisión:01 Página 1 de 24 Fecha: septiembre 2025</p>
---	---	---

MANUAL DE PROCESOS

ESCUELA TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO CANINO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Carolina Ramos Peña	Víctor Bustos Barra	Miguel Acuña Emhart
Laura Fernández Represas		

	MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento CANINO DEPARTAMENTO DE ZOONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL, DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Código: MP - MT Revisión:01 Página 2 de 24 Fecha: septiembre 2025
---	---	--

ÍNDICE

CONTENIDOS	PAGINA
I ANTECEDENTES	3
I.1 DEFINICIONES	4-5
II FUNCIONES DPTO, ZOONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL	5-6
III OBJETIVO	6
IV ALCANCE DEL MANUAL	6
V CONTROL DEL MANUAL	6
VI REFERENCIA NORMATIVA	7
VII DOCUMENTACIÓN	7
VIII PRODUCTOS	7
IX USUARIOS	8
X PROVEEDORES	8
XI DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	9
XIV DIAGRAMAS	12-13
XV PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS	14
XVI ANEXOS Y FORMULARIOS	15-24

	MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento CANINO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Código: MP - MT Revisión: 01 Página 3 de 24 Fecha: septiembre 2025
---	--	---

I. ANTECEDENTES

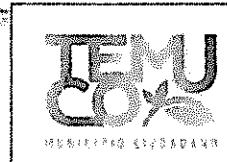
El Departamento de Zoonosis y Bienestar Animal está a cargo de promover la Tenencia Responsable y el bienestar de los animales de compañía de la comuna, a través de la atención médica veterinaria, esterilización, identificación en el registro nacional, educación y la fiscalización de denuncias por infracción a la Ordenanza Municipal N°005.

A partir del vínculo existente entre animales y humanos nace el concepto de tenencia responsable de mascotas, término que hace alusión a las responsabilidades y obligaciones del ser humano con los animales y que tienen directa relación con la vinculación del animal con su entorno. Un animal está en buenas condiciones de bienestar si está sano, cómodo, bien alimentado, en seguridad, puede expresar formas innatas de comportamiento y si no padece sensaciones desagradables de dolor, miedo o desasosiego.

El ministerio de Salud de Chile por medio de la ley N°21.020, sobre tenencia responsable de mascotas y animales de compañía (2017), une a los conceptos previos en una única definición señalando que la tenencia responsable es el “Conjunto de obligaciones que contrae una persona cuando decide aceptar y mantener una mascota o animal de compañía, y que consiste, entre otras, en registrarlo ante la autoridad competente cuando corresponda, proporcionarle alimento, albergue y buen trato. Brindar los cuidados veterinarios indispensables para su bienestar y no someterlo a sufrimiento a lo largo de su vida”. La tenencia responsable comprende también el respeto a las normas de salud y seguridad pública que sean aplicables, así como a las reglas sobre responsabilidad a que están sujetas las personas que incurran en la infracción de ellas, y la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para evitar que las mascotas o animales de compañía causen daños a las personas o propiedad de otros.

La existencia de perros callejeros en zonas y espacios públicos constituye un factor de riesgo en diferentes ámbitos de la vida tales como: salud pública, a través de la transmisión directa o indirecta de enfermedades Zoonóticas; la salud animal, a través de la transmisión de enfermedades a otros animales tanto domésticos, productivos o silvestres; la salud ambiental, por medio del aumento de deposiciones y a la vez generar el esparcimiento de basura en la vía pública, la seguridad ciudadana que podrían ser atacadas, arañadas o mordidas, además, para la seguridad vial, pudiendo generar accidentes de tránsito al cruzar de forma intempestiva en la vía pública.

El Departamento de Zoonosis y Bienestar Animal atendiendo a las necesidades de la comuna respecto la Tenencia Responsable de Mascotas (TRM) cuenta con diferentes unidades para abordar la temática: Clínica veterinaria municipal, Clínica veterinaria móvil, centros de esterilización, Fiscalización y denuncias, Centro de mantención temporal y Escuela de tenencia responsable de mascotas.



I.1. DEFINICIONES

Centros de mantención temporal de las mascotas o animales de compañía: Son aquellos lugares en los que, a cualquier título, se mantienen animales de manera no permanente, ya sea para tratamiento, hospedaje, adiestramiento, comercialización, exhibición o custodia, tales como criaderos de animales de compañía, hoteles para animales, hospitales, clínicas y consultas veterinarias, establecimientos destinados a la investigación y docencia sobre animales, centros de adiestramiento, centros de exposición, centros de venta de animales, albergues y centros de rescate.

Tenencia Responsable de Mascotas: 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.

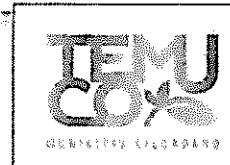
Mascotas o animales de compañía: Aquellos animales domésticos, cualquiera sea su especie, que sean mantenidos por las personas para fines de compañía o seguridad.

Médico Veterinario: Persona natural que posee el título de médico veterinario otorgado por una universidad del Estado o reconocida por éste; o aquella que ha obtenido su título en universidades extranjeras, que se encuentre habilitada para el ejercicio de la profesión en Chile.

Cuidados veterinarios: Conjunto de cuidados especializados y procedimientos, supervisados o realizados, según sea el caso, por el profesional médico veterinario en relación a la mascotas o animales de compañía y que dicen relación con acciones de medicina preventiva, curativa y paliativa.

Adiestramiento: Es cualquier ejercicio repetitivo que busca mejorar la condición física y cognitiva de un animal de compañía cuyo objetivo principal es su bienestar, por lo cual esto se entenderá por adiestramiento todas aquellas actividades terapéuticas dirigidas a modificar el comportamiento o conducta de un can, contribuyendo a su adecuada socialización, para lograr un repertorio conductual saludable y seguro respecto a las personas y otros animales.

Perro Potencialmente Peligroso: Aquellos que pertenezcan a alguna de las nueve razas clasificadas como tales. Estas son: Rottweiler, Doberman, Pitbull, Dogo Argentino, Bullmastiff, Fila Brasileiro, Presa Canario, Presa Mallorquín y Tosa Inu. También serán considerados peligrosos los canes que no sean de estas razas, pero que tengan un gran desarrollo de masa muscular corporal y de sus músculos masticadores, aquellos que hayan causado lesiones de distinta consideración o la muerte a una persona, o las mascotas que evidencien dos o más registros de mordeduras a personas en el Registro de Animales Mordedores del Ministerio de Salud.



Problemas de Conducta: Patrones de conducta que resultan peligrosos o molestos para el humano, constituyendo una disfunción en la comunicación entre ambas especies y prometiendo el bienestar mutuo.

Rehabilitación/Modificación de Conductas: Es la corrección de conductas que complican la coexistencia del perro con su misma especie o con el humano.

II. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ZONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL

Las funciones encomendadas al departamento según decreto alcaldicio N°5367 del 16 de diciembre de 2024 son:

Centro Temporal Canino: Administrar el Centro De Mantención Temporal Canino, Atendiendo las necesidades sanitarias, alimentación y de bienestar animal, de los caninos que se encuentran en el recinto, para su posterior adopción.

Escuela Tenencia Responsable de Mascotas: Promover la tenencia responsable de mascotas en pro de la salud pública y el bienestar animal, concientizando a la comunidad respecto a la responsabilidad que trae consigo ser tenedor de una mascota en conformidad a la normativa vigente, promoviendo la educación en TRM, prevención del abandono, reubicación de caninos rescatados por el municipio y ejecución de talleres y jornadas de vinculación tutor/mascota.

Clínica Veterinaria: Promover la tenencia responsable de mascotas en pro de la salud pública y el bienestar animal, concientizando a la comunidad respecto a la responsabilidad que trae consigo el ser propietario de animales de compañía, de conformidad a la normativa vigente.

Centro de Esterilización Municipal: Promover la tenencia responsable de mascotas en pro de la salud pública y el bienestar animal, concientizando a la comunidad respecto a la responsabilidad que trae consigo el ser propietario de animales de compañía, de conformidad a la normativa vigente. Además de implementar un proyecto de Centro de Esterilización Municipal, con el fin de aumentar el Número de esterilizaciones al año, para fortalecer el control de la población canina y felina en la comuna

Operativos Veterinarios: Promover la tenencia responsable de mascotas en pro de la salud pública y el bienestar animal, concientizando a la comunidad respecto a la responsabilidad que trae consigo el ser propietario de animales de compañía, de conformidad a la normativa vigente.

Las funciones generales del Depto. de Zoonosis y Bienestar Animal de acuerdo con el Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, corresponden a las siguientes funciones:

- Promover la tenencia responsable de mascotas o animales de compañía, a través de educación, fiscalización y control reproductivo.
- Administrar los servicios veterinarios municipales existentes.
- Promover la salud pública a través del desarrollo de operativos veterinarios masivos para la prevención de zoonosis, vacunación antirrábica, desparasitación, implantación de microchips de

	MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento CANINO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Código: MP - MT Revisión:01 Página 6 de 24 Fecha: septiembre 2025
---	--	--

- identificación y de campañas de esterilización, para animales de compañía.
- d) Inspeccionar y fiscalizar denuncias, relacionadas con la normativa legal vigente sobre tenencia responsable de mascotas.
 - e) Desarrollo de actividades educativas, campaña de adopción de mascotas y jornadas de entrenamiento canino.
 - f) Administrar el Registro Nacional de animales de compañía de la comuna.
 - g) Dar respuesta a las solicitudes de la comunidad oportunamente y llevar registro de ellas.
 - h) Gestionar e impulsar alianzas estratégicas con entidades públicas y/o privadas, para el desarrollo de acciones y actividades que fomenten la tenencia responsable de mascotas.

III. OBJETIVO

Implementar manual de procesos y procedimientos para cada uno de los lineamientos de la Escuela de Tenencia Responsable de Mascotas, ubicada en calle Imperial 40.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificación de procedimientos y procesos funcionales de la Escuela de Tenencia Responsable de Mascotas.
- Cumplimiento de normas y parámetros para evitar accidentes por procesos mal ejecutados.
- Cumplimiento de normas y parámetros para brindar un servicio de calidad y satisfacción al usuario.
- Definición de procedimientos para la realización de actividades de la Escuela de Tenencia Responsable de Mascotas.
- Establecer modelo organizacional del Departamento Zoonosis y Bienestar Animal.

IV. ALCANCE

La Escuela de Tenencia Responsable de mascotas realiza diversas actividades relacionadas con la prevención del abandono de mascotas, Rehabilitación canina, reubicación de canes rescatados, educación en TRM, Ley 21020 y Ordenanza Municipal N°005 brindando diferentes servicios en nuestra comuna por lo que la elaboración del manual cuenta con alcance a todo el departamento veterinario y funcionarios del municipio.

V. CONTROL DEL MANUAL

El departamento Zoonosis y Bienestar Animal a través del programa Escuela de Tenencia Responsable de Mascotas, 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 decreto alcaldicio correspondiente.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento CANINO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</p>	Código: MP - MT Revisión:01 Página 7 de 24 Fecha: septiembre 2025
---	---	--

VI. 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.
- Ley 20380 Sobre Protección de animales.
- Ordenanza Municipal N° 005 de fecha 22/11/2021, Sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía.

VII. DOCUMENTACIÓN

La documentación necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución en la Escuela de Tenencia Responsable de Mascotas son las siguientes:

- Fichas de asesorías por parte de entrenadores
- Registros de manejos y trabajo realizado con los canes
- Listas asistencia de jornadas o talleres
- Lista Asistencia Charlas Educativas de TRM
- Documentación de canes entregados en adopción.
- Material fotográfico.
- Registro de Seguimiento a canes entregados en adopción.
- Registro digital de Fichas Clínicas de canes internos en la escuela.

VIII. PRODUCTOS

- Educación en Tenencia Responsable de Mascotas: Realización de charlas o jornadas de educación en TRM dirigido a organizaciones comunitarias, como juntas de vecinos, establecimientos educacionales o cualquier agrupación de la comuna que lo solicite.
- Cursos y Talleres: Realizar talleres y cursos para promover la educación canina, mejorar vínculo tutor/mascota, cuidado e higiene de piel y pelaje y bienestar animal.
- Asesorías y manejo por entrenadores: Plan de manejos y socialización para canes que ingresan a la escuela a través de la Unidad de Denuncias y Fiscalización, así como asesorías a tutores/mascotas por parte de entrenadores de acuerdo a solicitudes del Departamento.
- Campañas de adopción: Buscar estrategias que ayuden a la adopción de canes que permanecen debidamente ingresados en instalaciones del municipio, como la realización de jornadas de adopción en lugares públicos o privados de alta concurrencia.

	MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO CANINO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA DIRECCION DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Código: MP - MT Revisión:01 Página 8 de 24 Fecha: septiembre 2025
--	--	--

IX. USUARIOS

Externos:

Para todas aquellas personas de la comuna de Temuco que participan de las actividades desarrolladas por la Escuela Tenencia Responsable de Mascotas (Escuela TRM).

Internos:

Los servicios prestados por la Escuela son proporcionados por Adiestradores caninos y Médico Veterinario a cargo de la escuela TRM.

X. PROVEEDORES

Externos: Farmacias Veterinarias, Imprentas, Distribuidoras y Comercializadoras de alimento y artículos caninos.

Internos: Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, y Departamento de Zoonosis y Bienestar animal.

	MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO CANINO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Código: MP - MT Revisión: 01 Página 9 de 24 Fecha: septiembre 2025
---	--	---

XI. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

A. ASESORÍAS Y MANEJO POR ENTRENADORES

Se elaborará un plan de manejos y socialización para cada uno de los canes que ingresan a la escuela a través de la Unidad de Denuncias y Fiscalización o por solicitud directa del departamento. Los caninos que ingresarán a la escuela corresponden a hembras gestantes, hembras en lactancia con cachorros, camada de cachorros o caninos ingresados por solicitud de la Unidad de Fiscalización para la realización del método TNR (trap- neuter- return/ atrapar-castrar-devolver).

A partir del ingreso de cada ejemplar los entrenadores establecerán un plan de manejos y procesos de socialización de acuerdo al tiempo que el can permanezca en la escuela y a las necesidades individuales que pueda requerir, registrándose en una ficha de plan de manejos.

Durante este mismo periodo el médico veterinario de la escuela establecerá el protocolo de vacunas, desparasitaciones e **IMPLANTE** de microchip; así como la esterilización en los casos que corresponda. Si un perro enferma durante la estadía en la escuela recibirá tratamiento adecuado y su estadía se prolongará hasta encontrarse en buena condición de salud registrándose en una ficha clínica.

Las hembras gestantes ingresadas recibirán atención médica veterinaria previo al parto, durante el parto y asistencia de los cachorros nacidos. Una vez se haya realizado el destete de los cachorros serán esterilizadas y recibirán vacunas y desparasitaciones previo a la realización del método TNR. Los cachorros destetados comenzarán a alimentarse con alimento adecuado y serán vacunados, desparasitados, identificados con microchip y esterilizados para promover su reubicación con un tutor responsable; en el caso que fueran adoptados previo a su esterilización el nuevo tenedor firmará un compromiso de esterilización que se llevará a cabo en alguno de los centros de esterilización del municipio.

En el caso de los métodos TNR, ingresados por la Unidad de Denuncias y Fiscalización, recibirán cuidados postquirúrgicos, vacunas y desparasitaciones previo al retorno del can a su nicho. El tiempo de permanencia de estos canes dependerá de la condición de salud al ingreso, fecha de la esterilización en los centros del municipio y recuperación postquirúrgica. La identificación de estos canes dependerá de la Unidad de Denuncias y Fiscalización, así como la captura y retorno del can.

Los entrenadores atenderán las necesidades conductuales de los canes ingresados y de acuerdo a cada caso podrán establecer los métodos de trabajo, individuales o de grupo (en caso de camadas) para favorecer el bienestar animal.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO CANINO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO</p>	<p>Código: MP - MT Revisión:01 Página 10 de 24 Fecha: septiembre 2025</p>
--	---	--

Las asesorías que los entrenadores realicen deberán ser solicitadas por las diferentes unidades o directamente por el Dpto. Zoonosis y Bienestar Animal registrándose en una ficha de asesorías, pudiendo realizarse una o más visitas de acuerdo a la necesidad que el tutor/canino requiera.

INGRESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Recepción de canes por denuncia a Unidad Fiscalización o por solicitud del Departamento de Zoonosis y bienestar Animal	Establecimiento de plan de manejos y procesos de socialización y registro en una ficha de plan de manejos, protocolo de vacunas, desparasitaciones e implante de microchip; esterilización en casos que corresponda	Médico Veterinario de Escuela y Entrenador	Ficha clínica animales y Plan de manejo de adiestradores

B. TALLERES O JORNADAS PARA PROMOVER LA TRM

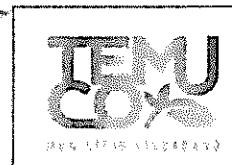
Se realizarán diversos talleres o jornadas dirigidas a usuarios de la comuna de Temuco con la finalidad de promover el vínculo tutor/mascota, educar respecto las necesidades fisiológicas y conductuales de los animales y procurar el bienestar animal.

Los talleres abiertos a la comunidad serán difundidos por las redes del municipio contando con un formulario de inscripción para registrar a los usuarios interesados.

Los talleres o jornadas dirigidos a grupos específicos tales como: Rescatistas de la comuna, alumnos de universidades, agrupaciones u otros se inscribirán de acuerdo a solicitudes.

Dentro de las jornadas o talleres a realizar se contemplan: Taller de peluquería, talleres de adiestramiento canino y jornadas para promover el vínculo tutor/mascota implementándose nuevas estrategias que favorezcan el bienestar animal.

Las actividades contemplarán una parte teórica y una parte práctica pudiendo extenderse la parte práctica de acuerdo a las cantidades de usuarios inscritos o por requerimiento de los asistentes. Los requisitos para participar a los talleres abiertos a la comunidad son: Ser mayor de edad, residir en la comuna de Temuco y contar con una encuesta social de hogares no mayor al 60%.



C. EDUCACIÓN EN TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS

Con el objetivo de promover y educar respecto la tenencia responsable de mascotas se dictarán charlas o exposiciones respecto la Ley Cholito 21020, Ordenanza Municipal N°005, necesidades fisiológicas y etológicas de las mascotas, entre otros, dando a conocer los diferentes servicios que el municipio presta en materia de zoonosis y bienestar animal, así como las vías de solicitar las prestaciones.

Las actividades educativas serán abiertas a la comunidad o dirigidas a juntas de vecinos, establecimientos educacionales, organizaciones, condominios, entre otros según sea el requerimiento. Se podrá gestionar a través de gestores territoriales de la comuna la programación de exposiciones en TRM con las juntas de vecinos u organizaciones según sean los requerimientos. En el caso de los establecimientos educacionales serán programados de acuerdo a solicitudes o invitación por parte de Escuela TRM contemplando una duración de 45 minutos equivalente a 1 hora pedagógica y atendiendo las necesidades de cada nivel educacional.

Las charlas serán dictadas por equipo de la escuela y se desarrollarán de manera participativa con apoyo de material audiovisual e incorporando un can con temperamento adecuado para interactuar con niños y de esta forma entregar la información de manera lúdica e interactiva.

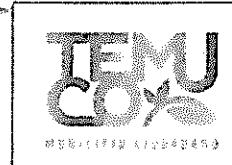
D. CAMPAÑAS DE ADOPCIÓN

Se realizarán jornadas que promuevan la reubicación de caninos alojados en nuestras dependencias o provenientes del Centro de Mantención Temporal. Los canes que participen de estas actividades tendrán controles médico veterinarios, vacunaciones y desparasitaciones al día, así como identificados con microchip para posteriormente ser inscritos en el registro nacional de mascotas en caso de ser adoptados. Todos los canes se encontrarán esterilizados o se entregarán al nuevo tenedor con compromiso de esterilización. En el caso de cachorros, participarán de las jornadas una vez hayan recibido la segunda dosis de vacuna séxtuple u óctuple, desparasitados y con microchip de identificación.

Se podrá incluir en las campañas a rescatistas de la comuna para favorecer la adopción de mascotas, estableciendo un protocolo para evitar accidentes y un buen desarrollo.

Las campañas de adopción se realizarán en lugares públicos o privados de alta concurrencia de manera presencial y se difundirán por redes del municipio los perfiles de los perros aptos para reubicar.

Posterior a la adopción se comprometerá al usuario a entregar información de su mascota adoptada para poder realizar seguimientos periódicos según lo indica la Ordenanza municipal N°005.

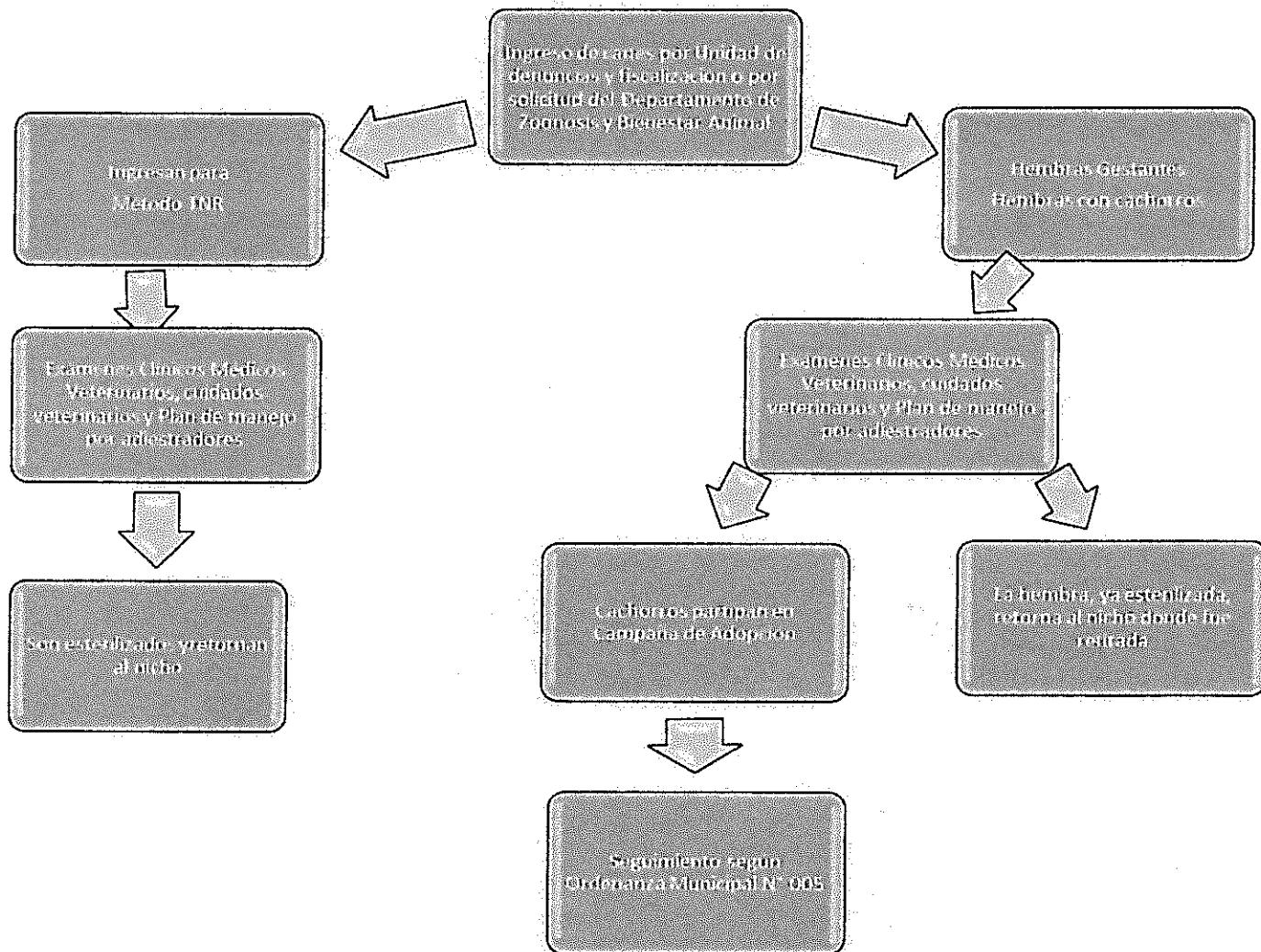


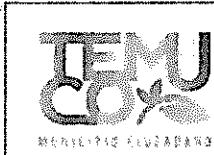
MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA.
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión:01
Página 12 de 24
Fecha: septiembre 2025

XII. DIAGRAMAS

1. PROCESO DE UN CAN INGRESADO A LA E-TRM

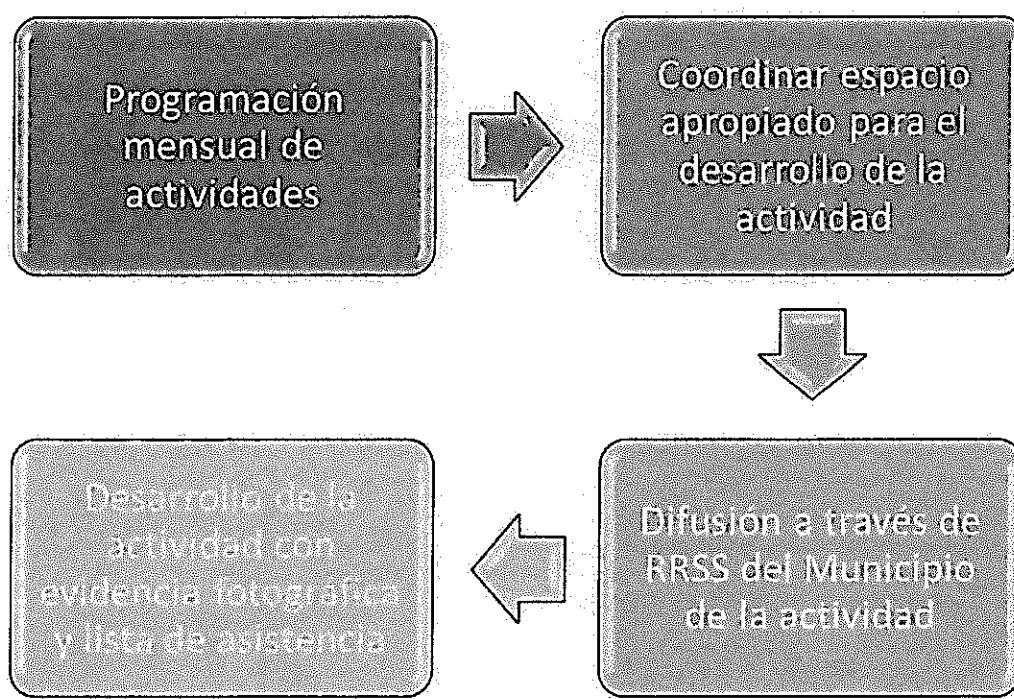


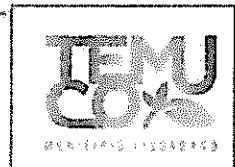


MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión:01
Página 13 de 24
Fecha: septiembre 2025

2. PROCESO DE ACTIVIDADES DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS





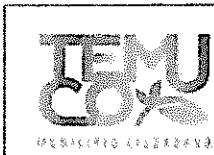
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS

- Presenta un aspecto profesional.
- Saluda de manera amable.
- Relacionate 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 jornada de entrenamiento.
- Establece contacto visual con el usuario, especialmente cuando le transmitas algún mensaje importante.
- Combina las explicaciones verbales con medios visuales, siempre que sea posible.
- Utiliza lenguaje cercano al usuario, pero sin caer en banalidades ni inexactitudes.
- Resume al usuario la información principal y asegúrate de que lo ha comprendido todo al momento de concluir la consulta.

Resumen

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

- Debemos asegurarnos de que todos los elementos que componen la interacción con usuarios a nuestra escuela (teléfono, recepción, trato personal, limpieza) resulten en una experiencia agradable para el visitante.
- La mejor manera de preparar una visita en terreno es informarnos previamente de los antecedentes del usuario y el can, del entrenamiento, su adopción y los servicios entregados; así como de los procesos pendientes.
- La entrega de información debe ser con un lenguaje claro, utilizando herramientas que permitan la mejor recepción de la información por parte del usuario.
- 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 de información para los usuarios.



MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión:01
Página 15 de 24
Fecha: septiembre 2025

XIII. ANEXOS Y FORMULARIOS.

ANEXO N° 1: FICHA DE ASESORIA CANINA

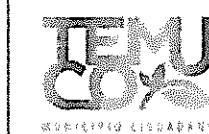
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS DEPARTAMENTO DE ZOONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL			
Ficha de Asesoria Canina			
FECHA: _____			
EDUCADOR CANINO: _____			
DATOS DEL CAN			
NOMBRE		EDAD	
MICROCHIP		RAZA	
ESTERILIZADO		SEXO	
DATOS TUTOR O RESPONSABLE			
Nombre		Mail	
Dirección		Teléfono:	
MOTIVO DE CONSULTA			

TRABAJO REALIZADO			

RECOMENDACIONES			

FIRMA USUARIO:			

FIRMA EDUCADOR CANINO:			

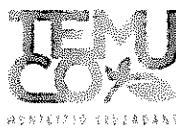


MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión: 01
Página 16 de 24
Fecha: septiembre 2025

ANEXO N° 2: REGISTRO DE MANEJOS Y TRABAJOS REALIZADOS CON LOS CANES

TEMU CO ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS DEPARTAMENTO DE ZOONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL		PLAN DE MANEJOS CANINOS	
PERRO:		Nº MICROCHIP:	
Semana del _____ al _____ -2026		ENTRENADOR:	
Trabajo realizado: 			
Recomendaciones: 			
Semana del _____ al _____		Trabajo realizado: 	
Recomendaciones: 			
Semana del _____ al _____		Trabajo realizado: 	
Recomendaciones: 			
Semana del _____ al _____		Trabajo realizado: 	
Recomendaciones: 			
FIRMA ADIESTRADOR: 			



MANUAL DE PROCESOS
**ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO
CANINO**
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

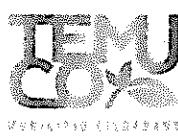
Código: MP - MT
Revisión:01
Página 17 de 24
Fecha: septiembre 202

ANEXO N° 3: LISTAS DE ASISTENCIA A JORNADAS O TALLERES

	MANUAL DE PROCESOS ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento CANINO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO	Código: MP - MT Revisión:01 Página 18 de 24 Fecha: septiembre 2025
---	---	---

ANEXO N° 4 LISTA DE ASISTENCIA A CHARLAS EDUCATIVAS DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS

	ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS DESPARTAMENTO DE ZONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL ACTIVIDAD EDUCATIVA EN TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS <u>LISTA DE ASISTENCIA</u>
EXPOSITORES:	/
Médico Veterinario.	Educador Canino.
FIRMA EXPOSITORES:	
ESTABLECIMIENTO:	FECHA:
DIRECCIÓN:	
DOCENTE O PERSONA RESPONSABLE:	
CARGO:	
NÚMERO DE ALUMNOS:	
FIRMA DOCENTE O PERSONA RESPONSABLE:	
TELÉFONO DOCENTE O PERSONA RESPONSABLE:	



MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión:01
Página 19 de 24
Fecha: septiembre 2022



ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS

DEPTO. ZOONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL

ACTIVIDAD EDUCATIVA EN TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTA

ACTIVIDAD: _____ **FECHA:** _____

DIRIGIDA A:

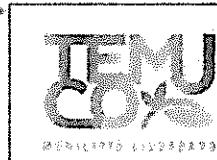
DIRECCIÓN: _____

COORDINADO CON:

CARGO:

TELÉFONO:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:



MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión:01
Página 20 de 24
Fecha: septiembre 2025

ANEXO N° 5 DOCUMENTACIÓN DE CANES ENTREGADOS EN ADOPCIÓN



ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS
DEPARTAMENTO DE ZOONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL
CONTRATO DE ADOPCIÓN

DATOS TUTOR

FECHA DE ADOPCIÓN:

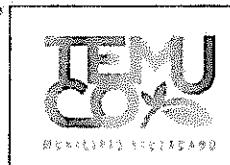
NOMBRE COMPLETO: _____
CÉDULA DE IDENTIDAD: _____
FECHA DE NACIMIENTO: _____
DOMICILIO PARTICULAR: _____ CIUDAD _____
FONO CONTACTO: _____ / _____
CORREO ELECTRÓNICO: _____

DATOS MASCOTAS

NOMBRE: _____
Nº MICROCHIP: _____
ESPECIE: _____
RAZA: _____
SEXO: _____

Persona responsable de la adopción:

FIRMA:



MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión: 01
Página 21 de 24
Fecha: septiembre 2025



MUNICIPIO CIUDADANO

CLAUSULAS

1º **EL TUTOR** se compromete a adoptar a la mascota individualizada en este documento y a cumplir con las obligaciones que dicta **La Ley 21020** sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía.

2º **EL TUTOR** haber sido informado respecto a las obligaciones para el cuidado de su mascota y que proporcionarle alimento, albergue y buen trato, brindarle los cuidados veterinarios indispensables para su bienestar y no someterlo a sufrimientos a lo largo de su vida. La tenencia responsable implica también la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para evitar que la mascota o animal de compañía cause daños a las personas o a la propiedad de otros. El propietario también es responsable de su alimentación, manejo sanitario, especialmente de la recolección y eliminación de sus fecas, y del cumplimiento de toda otra obligación dispuesta en la ley y sus normas complementarias".

3º **EN CASO DE EXTRAVÍO** **La Ley 21.020**, señala: "El tenedor que tenga a su cargo el cuidado de la mascota o animal de compañía, deberá levantar la alerta en la plataforma de inscripción" teniendo un plazo de tres días corridos desde su extravío.

4º **EL TUTOR**, facilitará, al personal de la Escuela de Tenencia Responsable, toda la documentación que le sea requerida para el Registro Nacional de Mascotas del canino que adopta.

5º **EL EQUIPO DE LA ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS** velará por que este Contrato de Adopción sea cumplido a cabalidad, por lo que realizarán seguimientos en el domicilio del tutor o por otros medios de comunicación con el fin de verificar el bienestar del perro; por un período de 3 años, según lo que dicta La Ordenanza Municipal 005 de la Municipalidad de Temuco. Por su parte, en el caso de ser necesario la Escuela de Tenencia Responsable de Mascotas, se compromete con el **TUTOR**, a orientarlo y proporcionarle herramientas teóricas y prácticas que lo ayuden en la adaptación del can a su nuevo entorno y la interacción con su nueva familia, además de ayudar a prevenir situaciones indeseadas como podría ser una fuga.

6º **EL TUTOR** declara que NO SE ENCUENTRA INHABILITADO para adoptar una mascota ni mantiene causas pendientes contempladas en el ART. 21 del Código Penal (Maltrato animal).

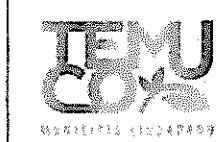
7º **EL TUTOR**, a solicitud propia, podrá participar de un Taller de Adiestramiento Básico y Charla de Tenencia Responsable de Mascotas impartido por la escuela.

DECLARO HABER SIDO INFORMADO DEL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO Y DE LA LEY 21.020 SOBRE OBLIGACIONES Y DEBERES DE LA TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS

NOMBRE: _____

RUT: _____

FIRMA: _____



MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión: 01
Página 22 de 24
Fecha: septiembre 2025

	Registro Mascotas Consentimiento, Ficha de identificación y Declaración Simple	Código Proyecto
		Etiqueta del Microchip
Datos Animal		
Nombre:	Fecha de Nacimiento:	Raza:
Especie: <input type="checkbox"/> canino <input type="checkbox"/> felino	Color:	Patrón:
Sexo: <input type="checkbox"/> macho <input type="checkbox"/> hembra	Esterilizado: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Modo de obtención: <input type="checkbox"/> Compra <input type="checkbox"/> Reubicación <input type="checkbox"/> Regalo <input type="checkbox"/> Nacido en casa <input type="checkbox"/> Recogido		
Razón tenencia: <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Reproducción <input type="checkbox"/> Compañía <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Deporte <input type="checkbox"/> Terapia <input type="checkbox"/> Exposición <input type="checkbox"/> Asistencia <input type="checkbox"/> Trabajo		
¿El microchip ha sido implantado hoy?: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Ha asistido antes al médico veterinario <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/S		
Datos médico veterinario		
Nombres:	Apellidos:	
Rut:	Comuna:	
Fecha Procedimiento:		
Firma y Timbre		
Datos dueño		
Nombre completo:		
Fecha de nacimiento:		
Profesión u oficio:	Teléfono fijo:	RUT:
Dirección:	Móvil:	
Comuna:	Mail:	
Región:		
Declaración simple		
Mediante el presente documento:		
<input type="checkbox"/> Declaro que soy poseedor de la mascota individualizada en esta ficha.		
<input type="checkbox"/> Declaro entender que a mi mascota se le ha implantado un microchip, dispositivo electrónico subcutáneo que contiene un número único que será vinculado a mis datos personales.		
<input type="checkbox"/> Declaro no me encuentro afecto a la Inhabilidad absoluta y perpetua para la Tenencia de Animales, pena por simple delito contemplada en el Artículo 21 del Código Penal, para las personas que sean condenadas por el Delito de Maltrato o Crueldad Animal tipificado en el Artículo 291 Bis y Ter del Código Penal.		
Autorización		
<input type="checkbox"/> Autorizo a la municipalidad para efectuar la inscripción de mi mascota en el Registro Nacional de Mascotas o Animales de Compañía y a desplegar mis datos: teléfono fijo, teléfono celular y correo electrónico cuando mi mascota se encuentre extraviada.		
Firma Nombre declarante		



MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADiestramiento
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión: 01
Página 23 de 24
Fecha: septiembre 2025

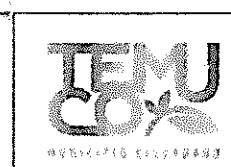
ANEXO N° 6: FICHA CLINICA VETERINARIA CANES INTERNADOS EN LA ESCUELA



Ficha Clínica Veterinaria

	Escuela TRM		Fecha	
Datos Propietario				
Nombre	Escuela Tenencia Responsable	Rut		
Dirección	Imperial 40	Teléfono	452/973690	
Datos Mascota				
Nombre		Especie		
Color		Sexo		
Raza		Edad		
Peso		Est. Repro.		
Microchip		Fecha Ester.		
Motivo Consulta				
Anamnesis				
Constantes				
t ^e	Fc	Fr	Pc	
CC	Pulso	R. tisigeno	Tlc	
Hallazgos Clínicos				
Prediagnósticos				
Tratamiento				

Médico veterinario responsable



MANUAL DE PROCESOS
ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS Y ADIESTRAMIENTO
CANINO
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNATO

Código: MP - MT
Revisión: 01
Página 24 de 24
Fecha: septiembre 2025

ANEXO N° 7: REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE CANES ENTREGADOS EN ADOPCIÓN



ESCUELA DE TENENCIA RESPONSABLE DE MASCOTAS

DEPARTAMENTO DE ZOONOSIS Y BIENESTAR ANIMAL

Ficha Seguimiento de Adopción

PERRO:

Chip:

ENTREVISTADOR:

Motivo Seguimiento:

Método:

Fecha:

DATOS PROPIETARIO

Nombre		Rut:	
Dirección:		Teléfono:	

Observaciones:

Recomendaciones:

**FIRMA
RESPONSABLE:**