



## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	1 de 16

### SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

ELABORA	REvisa	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Claudia Miriam Martínez Garza Directora de Salud	Juan Armando Pacheco González Secretario de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

#### I. OBJETIVO

Ofrecer servicios de salud de calidad para perros y gatos en el Centro de Salud Animal y Centro de Bienestar Animal como:

- Consulta médica veterinaria general.
- Cirugías de esterilización.
- Vacunación antirrábica.
- Baño garrapaticida.
- Adopciones de animales en resguardo.
- Atención a reportes de animales en situación de calle.
- Atención a reportes de maltrato animal.

#### II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Salud de la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva.

El presente documento es de observancia para la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva, la cual, por conducto de la Dirección de Salud, le corresponderá la aplicación y supervisión de su cumplimiento.

#### III. DEFINICIONES

**Animal de compañía.** Es un animal doméstico que se conserva con el propósito de brindar compañía a la persona cuidadora o tutora del mismo, en el presente documento, se hace referencia específicamente a los perros o gatos.

**Padrón de Personas Beneficiarias (PPB).** Lista en la que se capturan los datos de las personas que hacen uso de algún servicio o programa que brinda la Dirección de Salud.



## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	2 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

### IV. COMPETENCIAS

- **Recepcionista del Centro de Salud Animal o del Centro de Bienestar Animal de la Dirección de Salud de la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva**
  - Brindar información sobre los servicios que se ofrecen en el Centro de Salud Animal o en el Centro de Bienestar Animal.
  - Registrar a la persona tutora en el **SDH-SAL-03 Registro PPB de Productividad**.
  - Referir a la persona tutora y a su animal de compañía con el personal médico.
  - Reservar una cita para la persona tutora y su animal de compañía, en el caso de que requiera una cirugía de esterilización.
  - Entregar el **SDH-SAL-13 Formulario de Consentimiento para realizar una Cirugía de Riesgo** a la persona tutora para su llenado.
  - Entregar a la persona interesada en adoptar un animal de compañía que se encuentre en resguardo la **SDH-SAL-15 Solicitud de Adopción** para su llenado.
  - Tomar las llamadas telefónicas para levantar los reportes de animales en situación de calle y de maltrato animal.
  - Crear un folio interno y agregar los reportes a la lista de ruta de la persona en el puesto de Chofer y la persona Capturadora.
  
- **Personal Médico del Centro de Salud Animal o del Centro de Bienestar Animal de la Dirección de Salud de la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva**
  - Recibir al animal de compañía y recabar los datos para el llenado del **SDH-SAL-18 Formato Historia Clínica Veterinaria**.
  - Brindar los servicios de consulta médica veterinaria general, cirugías de esterilización, vacunación antirrábica y baño garrapaticida.
  - Brindar a la persona tutora indicaciones de cuidado post operatorio y una receta médica después de la cirugía de esterilización.
  - Brindar la atención médica necesaria a los animales que lleguen por reporte de abandono o maltrato.
  
- **Personal Promotora de Adopciones del Centro de Salud Animal o del Centro de Bienestar Animal de la Dirección de Salud de la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva**
  - Realizar la visita en el día acordado y realizar la entrevista a profundidad a la persona interesada con base en la **SDH-SAL-15 Solicitud de Adopción** para revisar si es factible concretar la adopción de acuerdo a las necesidades particulares del animal de compañía elegido.
  - Agendar el día que se hará la entrega del animal de compañía comunicándose vía telefónica con la persona interesada.



## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	3 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

- **Personal del Centro de Salud Animal o del Centro de Bienestar Animal de la Dirección de Salud de la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva**
  - Llevar a la persona interesada en adoptar al área de resguardo de los perros o gatos para que pueda elegir a quien adoptará.
  
- **Persona en el puesto de Chofer y persona Capturadora del Centro de Salud Animal o del Centro de Bienestar Animal de la Dirección de Salud de la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva**
  - Acudir por el animal de compañía al lugar del reporte.
  - Trasladar al animal de compañía al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal, según corresponda.
  - Dejar el aviso con el número telefónico del Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal, según corresponda, para que la persona reportada se comuniquen.
  - Hablar con la persona reportada, informarle sobre el motivo de su visita y dejar un aviso.

### V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

#### A. TRATADOS INTERNACIONALES

- N/A.

#### B. NIVEL FEDERAL

- Ley Federal de Sanidad Animal.

#### C. NIVEL ESTATAL

- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección y Bienestar Animal para la Sustentabilidad del Estado de Nuevo León.

#### D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.
- Reglamento de Protección y Bienestar Animal del Municipio de Monterrey, Nuevo León.



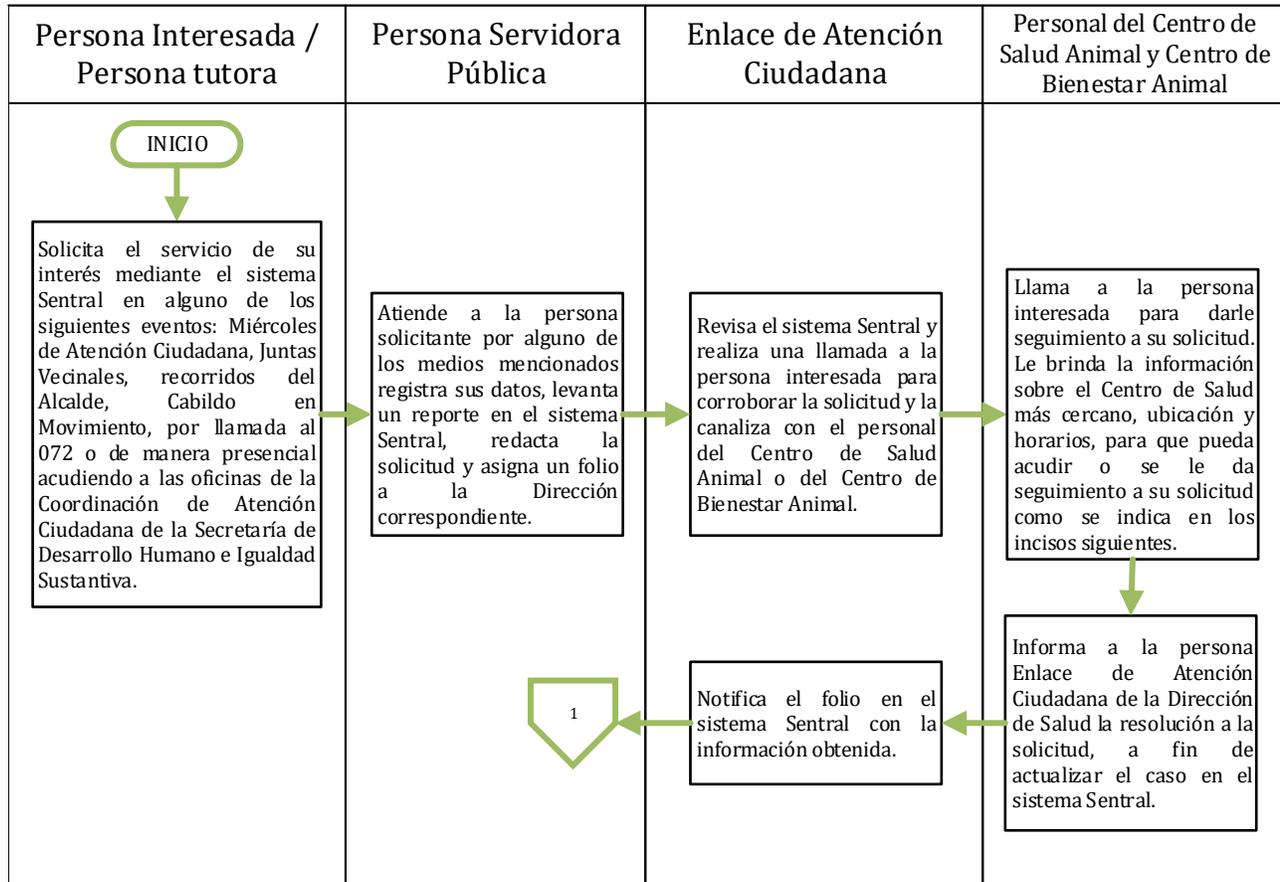
# SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	4 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO

### a) Solicitud de los servicios brindados en el Centro de Salud Animal y Centro de Bienestar Animal a través del sistema Sentral.



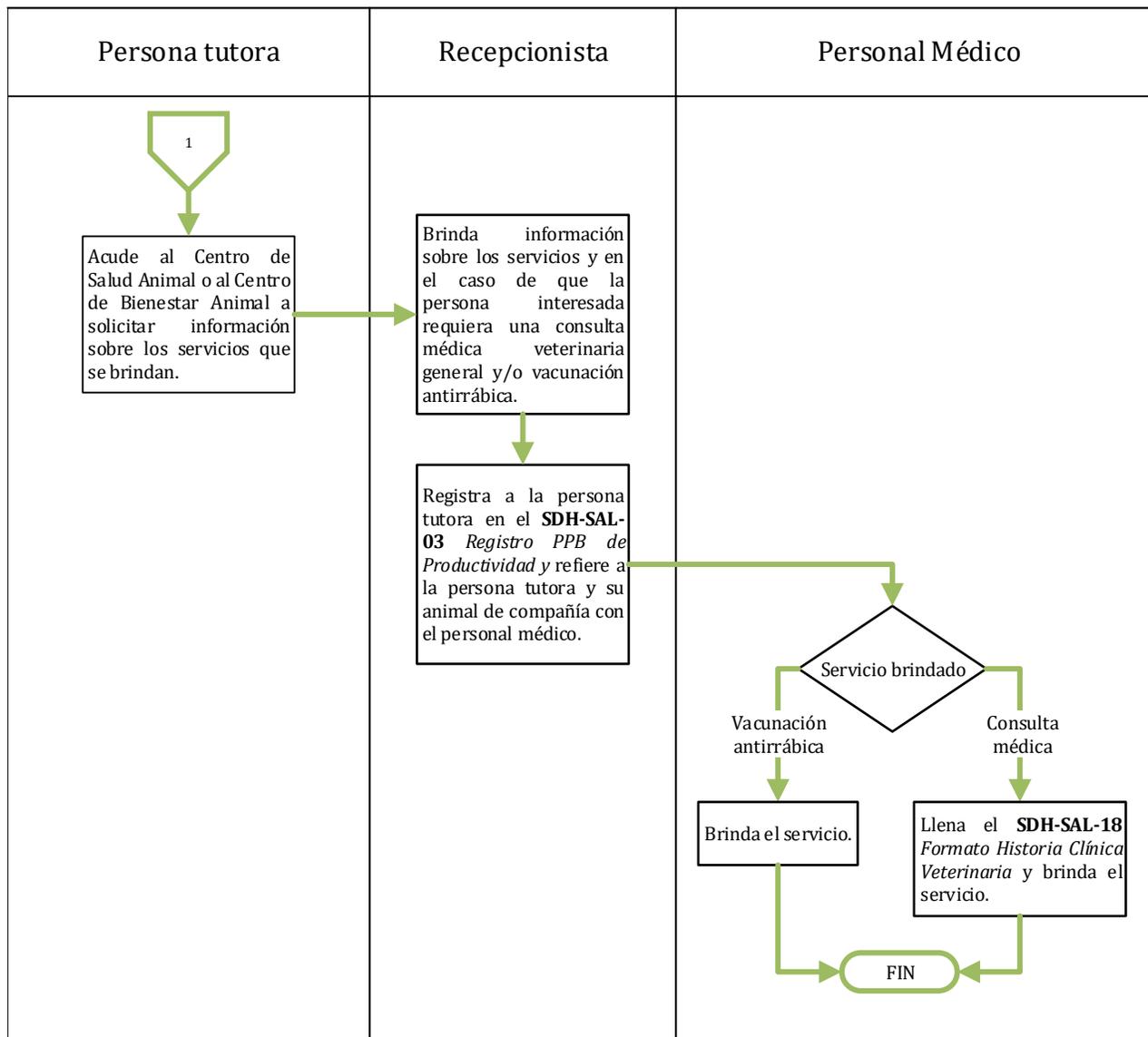


# SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	5 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

## b) Consulta médica veterinaria general y vacunación antirrábica.



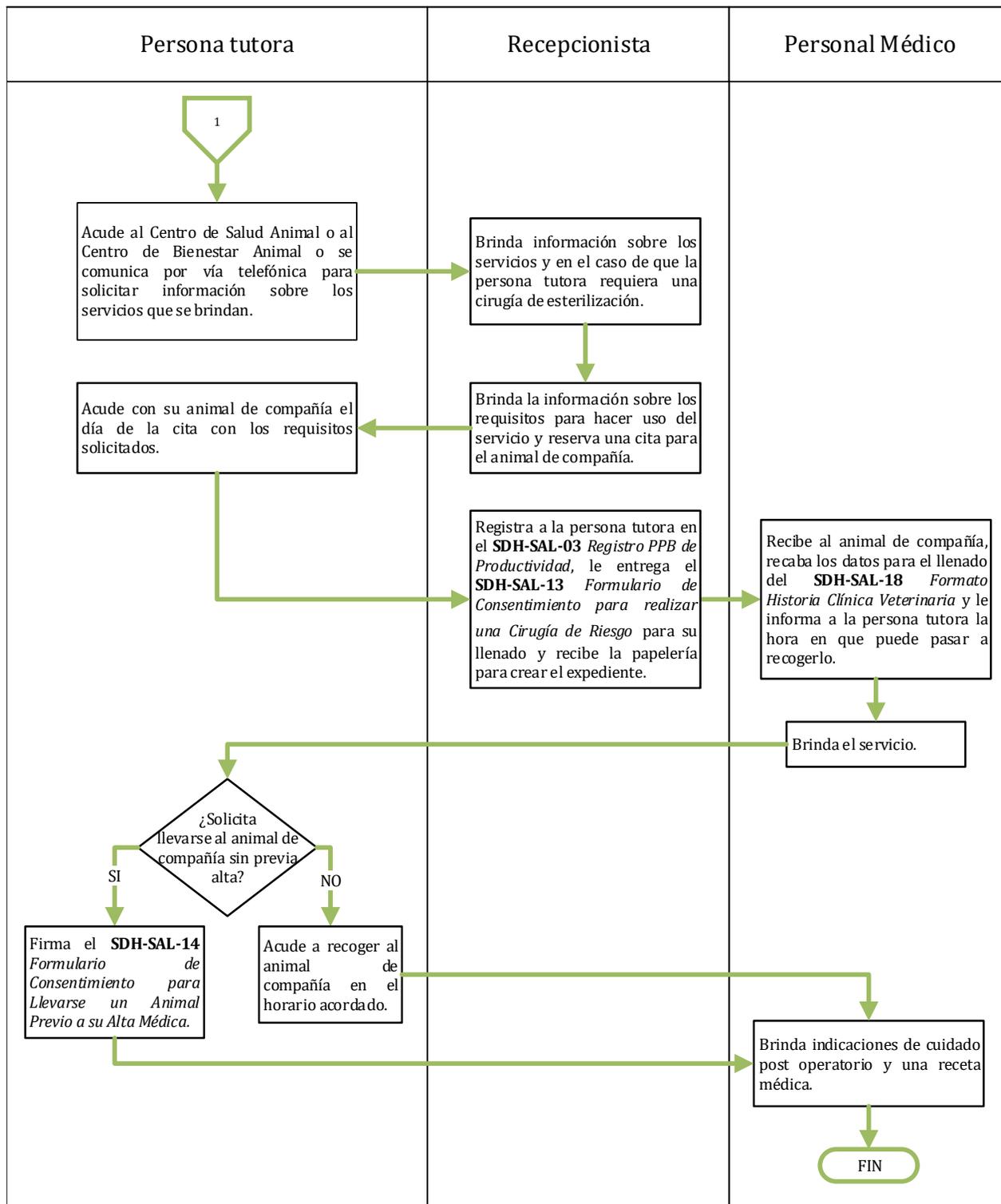


# SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	6 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

## c) Cirugías de esterilización.



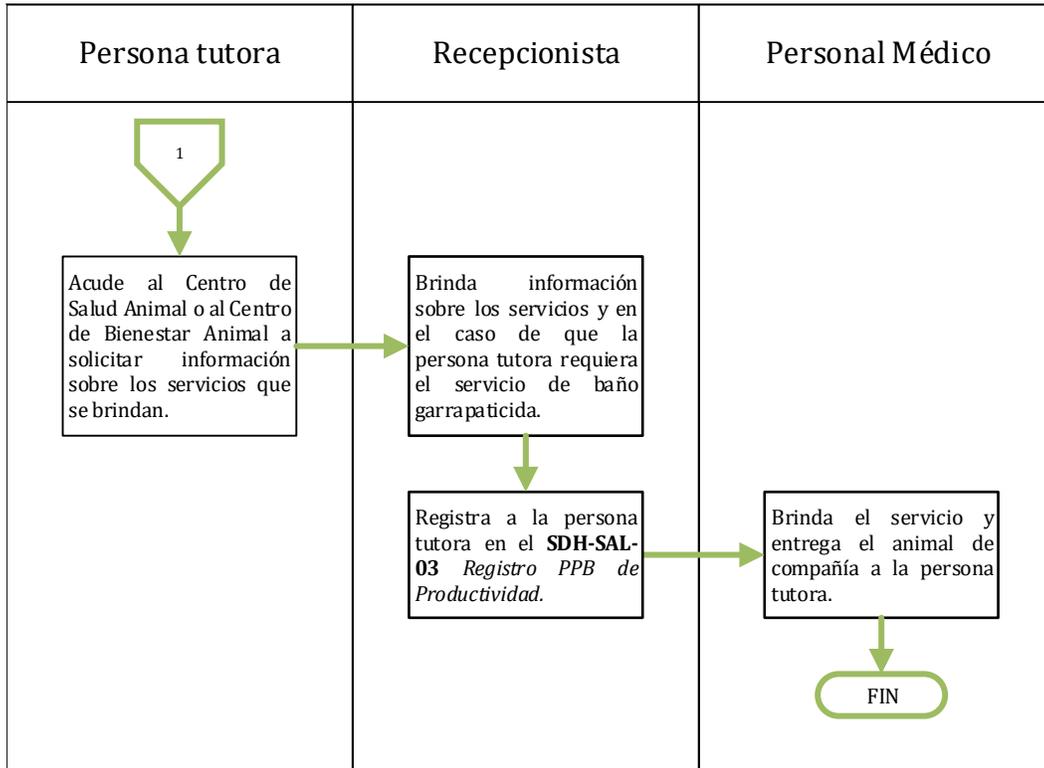


# SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	7 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

## d) Baño garrapaticida.



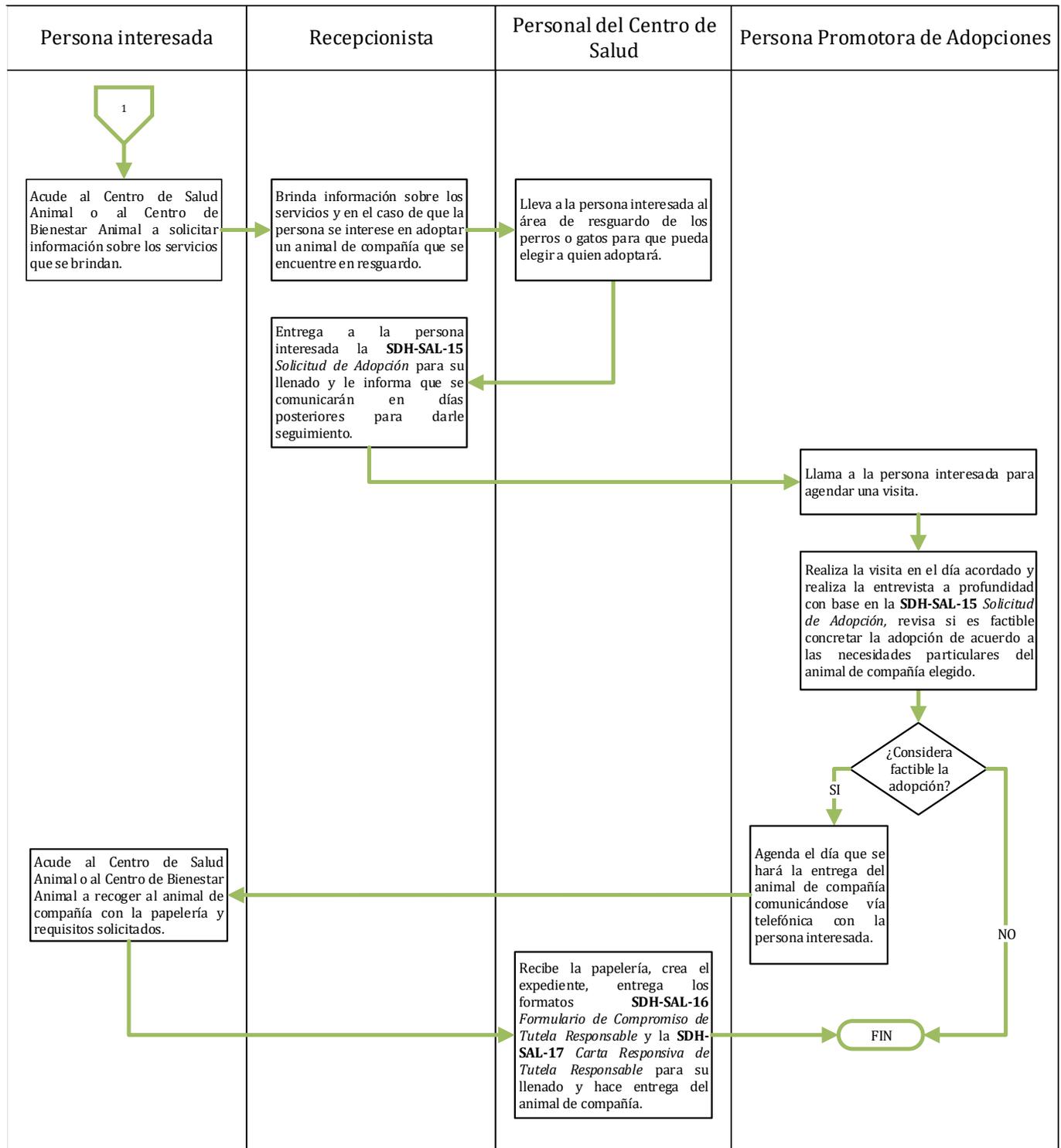


# SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	8 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

## e) Adopciones de animales en resguardo.



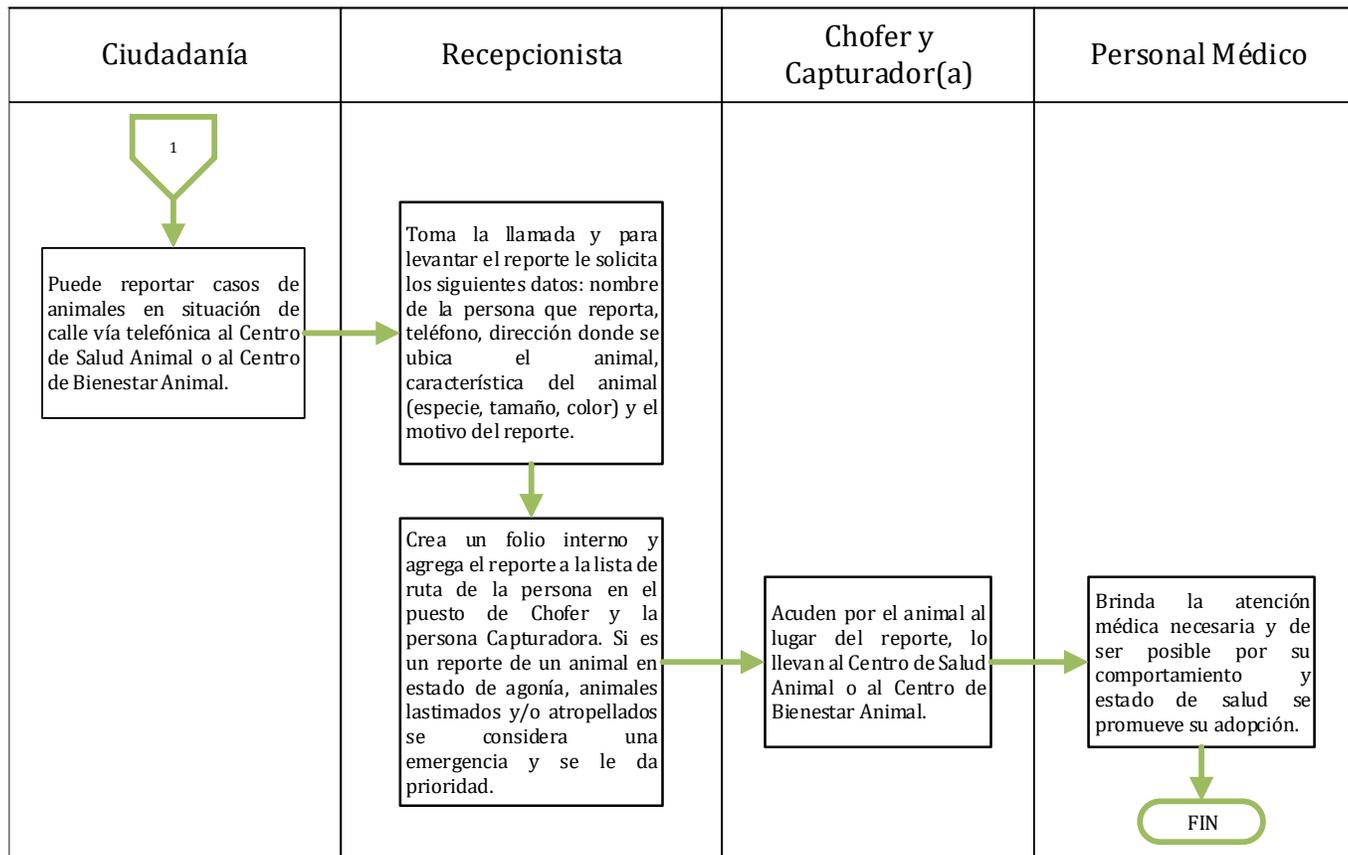


# SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	9 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

## f) Atención a reportes de animales en situación de calle.



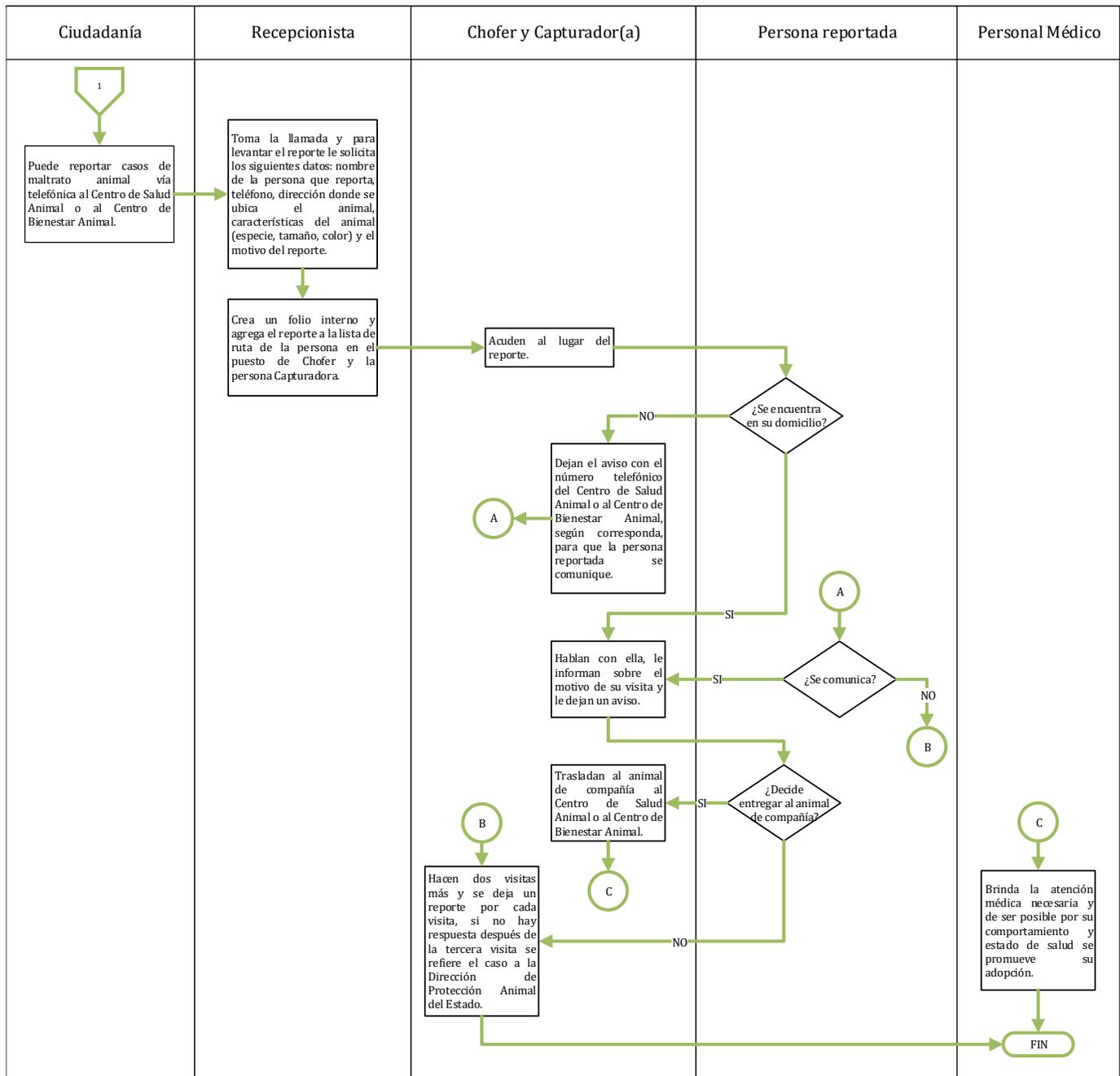


# SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	10 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

## g) Atención a reportes de maltrato animal.





## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	11 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

### VII. DESCRIPCIÓN

#### a) Solicitud de los servicios brindados en el Centro de Salud Animal y Centro de Bienestar Animal a través del sistema Sentral.

- 7.1. La persona interesada en alguno de los servicios puede solicitarlo mediante el sistema Sentral en alguno de los siguientes eventos: Miércoles de Atención Ciudadana, Juntas Vecinales, recorridos del Alcalde, Cabildo en Movimiento, por llamada al 072 o de manera presencial acudiendo a las oficinas de la Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva.
- 7.2. La persona Servidora Pública que atiende a la persona interesada por alguno de los medios mencionados registra sus datos, levanta un reporte en el sistema Sentral, redacta la solicitud y asigna un folio a la Dirección correspondiente.
- 7.3. La persona Enlace de Atención Ciudadana de la Dirección de Salud revisa el sistema Sentral y realiza una llamada a la persona interesada para corroborar la solicitud y la canaliza con el personal del Centro de Salud Animal o del Centro de Bienestar Animal.
- 7.4. El personal del Centro de Salud Animal o del Centro de Bienestar Animal, se comunica con la persona interesada para darle seguimiento a su solicitud. Se le brinda la información sobre el Centro de Salud más cercano, ubicación y horarios, para que pueda acudir o se le da seguimiento a su solicitud como se indica en los incisos siguientes.
- 7.5. El personal del Centro de Salud Animal o del Centro de Bienestar Animal informa a la persona Enlace de Atención Ciudadana de la Dirección de Salud la resolución a la solicitud, a fin de actualizar el caso en el sistema Sentral.
- 7.6. La persona Enlace de Atención Ciudadana de la Dirección de Salud notifica el folio en el sistema Sentral con la información obtenida.

#### b) Consulta médica veterinaria general y vacunación antirrábica.

- 7.7. La persona tutora acude al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal a solicitar información sobre los servicios que se brindan.
- 7.8. La persona Recepcionista brinda información sobre los servicios y en el caso de que la persona interesada requiera una consulta médica veterinaria general y/o vacunación antirrábica (el servicio se puede brindar en ese momento, no es necesario tener cita previa).



## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	12 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

- 7.9. La persona Recepcionista registra a la persona tutora en el **SDH-SAL-03 Registro PPB de Productividad** y refiere a la persona tutora y su animal de compañía con el personal médico.
- 7.10. Si el servicio a brindar es la consulta médica veterinaria, el personal médico llena el **SDH-SAL-18 Formato Historia Clínica Veterinaria**, brinda el servicio y finaliza el proceso.
- 7.11. Si solo es la vacunación antirrábica, se brinda el servicio y finaliza el proceso.

### c) Cirugías de esterilización.

- 7.12. La persona tutora acude al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal o se comunica por vía telefónica para solicitar información sobre los servicios que se brindan.
- 7.13. La persona Recepcionista brinda información sobre los servicios y en el caso de que la persona tutora requiera una cirugía de esterilización.
- 7.14. La persona Recepcionista brinda la información sobre los requisitos (ver Anexo 1) para hacer uso del servicio y reserva una cita para el animal de compañía.
- 7.15. La persona tutora acude con su animal de compañía el día de la cita con los requisitos solicitados.
- 7.16. La persona Recepcionista registra a la persona tutora en el **SDH-SAL-03 Registro PPB de Productividad**, le entrega el **SDH-SAL-13 Formulario de Consentimiento para realizar una Cirugía de Riesgo** para su llenado y recibe la papelería para crear el expediente.
- 7.17. El personal médico recibe al animal de compañía, recaba los datos para el llenado del **SDH-SAL-18 Formato Historia Clínica Veterinaria** y le informa a la persona tutora la hora en que puede pasar a recogerlo.
- 7.18. El personal médico brinda el servicio.
- 7.19. En caso de que la persona tutora solicite llevarse al animal de compañía sin previa alta médica deberá firmar el **SDH-SAL-14 Formulario de Consentimiento para Llevarse un Animal Previo a su Alta Médica**.
- 7.20. Cuando la persona tutora acude a recoger al animal de compañía en el horario acordado el personal médico le brinda indicaciones de cuidado post operatorio, una receta médica y finaliza el servicio.



## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	13 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

### d) Baño garrapaticida.

Nota: Este servicio solo está disponible de mayo a septiembre.

- 7.21. La persona tutora acude al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal a solicitar información sobre los servicios que se brindan.
- 7.22. La persona Recepcionista brinda información sobre los servicios y en el caso de que la persona tutora requiera el servicio de baño garrapaticida (el servicio se puede brindar en ese momento, no es necesario tener cita previa).
- 7.23. La persona Recepcionista registra a la persona tutora en el **SDH-SAL-03** *Registro PPB de Productividad*.
- 7.24. El personal médico brinda el servicio, entrega el animal de compañía a la persona tutora y finaliza el proceso.

### e) Adopciones de animales en resguardo.

- 7.25. La persona interesada acude al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal a solicitar información sobre los servicios que se brindan.
- 7.26. La persona Recepcionista brinda información sobre los servicios y en el caso de que la persona se interese en adoptar un animal de compañía que se encuentre en resguardo.
- 7.27. El personal del Centro de Salud lleva a la persona interesada al área de resguardo de los perros o gatos para que pueda elegir a quien adoptará.
- 7.28. La persona Recepcionista entrega a la persona interesada la **SDH-SAL-15** *Solicitud de Adopción* para su llenado y le informa que se comunicarán en días posteriores para darle seguimiento.
- 7.29. La persona Promotora de Adopciones se comunica vía telefónica con la persona interesada para agendar una visita.
- 7.30. La persona Promotora de Adopciones realiza la visita en el día acordado y realiza la entrevista a profundidad con base en la **SDH-SAL-15** *Solicitud de Adopción*, revisa si es factible concretar la adopción de acuerdo a las necesidades particulares del animal de compañía elegido. En caso de que no se considere factible la adopción finaliza el proceso.



## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	14 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

- 7.31. Si se considera factible, la persona Promotora de Adopciones se comunica vía telefónica con la persona interesada para agendar el día que se hará la entrega del animal de compañía.
- 7.32. La persona interesada acude al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal a recoger al animal de compañía con la papelería: copia de identificación oficial y copia de comprobante de domicilio, además si el animal de compañía adoptado es un perro es necesario acudir con collar y correa para llevárselo y si es gato debe traer un collar y transportadora por cuestiones de seguridad.
- 7.33. El personal del centro de salud recibe la papelería, crea el expediente, entrega los formatos **SDH-SAL-16** *Formulario de Compromiso de Tutela Responsable* y la **SDH-SAL-17** *Carta Responsiva de Tutela Responsable* para su llenado, hace entrega del animal de compañía y finaliza el proceso.

### f) Atención a reportes de animales en situación de calle.

- 7.34. La ciudadanía puede reportar casos de animales en situación de calle vía telefónica al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal.
- 7.35. La persona Recepcionista toma la llamada y para levantar el reporte le solicita los siguientes datos: nombre de la persona que reporta, teléfono, dirección donde se ubica el animal, característica del animal (especie, tamaño, color) y el motivo del reporte.
- 7.36. La persona Recepcionista crea un folio interno y agrega el reporte a la lista de ruta de la persona en el puesto de Chofer y la persona Capturadora. Si es un reporte de un animal en estado de agonía, animales lastimados y/o atropellados se considera una emergencia y se le da prioridad.
- 7.37. La persona en el puesto de Chofer y la persona Capturadora acuden por el animal al lugar del reporte, lo llevan al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal.
- 7.38. El personal médico le brinda la atención médica necesaria y de ser posible por su comportamiento y estado de salud se promueve su adopción y finaliza el proceso.



## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	15 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

### g) Atención a reportes de maltrato animal.

- 7.39. La ciudadanía puede reportar casos de maltrato animal vía telefónica al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal.
- 7.40. La persona Recepcionista toma la llamada y para levantar el reporte le solicita los siguientes datos: nombre de la persona que reporta, teléfono, dirección donde se ubica el animal, característica del animal (especie, tamaño, color) y el motivo del reporte.
- 7.41. La persona Recepcionista crea un folio interno y agrega el reporte a la lista de ruta de la persona en el puesto de Chofer y la persona Capturadora.
- 7.42. La persona en el puesto de Chofer y la persona Capturadora acuden al lugar del reporte. Si la persona reportada no está en su domicilio dejan el aviso con el número telefónico del Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal, según corresponda, para que se comunique, si la persona no se comunica y, por ende, no entrega al animal de compañía se hacen dos visitas más y se deja un reporte por cada visita, si no hay respuesta después de la tercera visita se refiere el caso a la Dirección de Protección Animal del Estado y finaliza el proceso.
- 7.43. Si la persona reportada se comunica vía telefónica al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal o se encuentra en su domicilio cuando la persona en el puesto de Chofer y la persona Capturadora acuden al lugar del reporte, hablan con la persona reportada, le informan sobre el motivo de su visita y le dejan un aviso. Si la persona reportada decide entregar al animal de compañía estos lo trasladan al Centro de Salud Animal o al Centro de Bienestar Animal.
- 7.44. El personal médico le brinda la atención médica necesaria y de ser posible por su comportamiento y estado de salud se promueve su adopción y finaliza el proceso.

### VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **SDH-SAL-03** *Registro PPB de Productividad.*
- **SDH-SAL-13** *Formulario de Consentimiento para realizar una Cirugía de Riesgo.*
- **SDH-SAL-14** *Formulario de Consentimiento para Llevarse un Animal Previo a su Alta Médica.*
- **SDH-SAL-15** *Solicitud de Adopción.*
- **SDH-SAL-16** *Formulario de Compromiso de Tutela Responsable.*
- **SDH-SAL-17** *Carta Responsiva de Tutela Responsable.*
- **SDH-SAL-18** *Formato Historia Clínica Veterinaria.*



## SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE SALUD ANIMAL Y EN EL CENTRO DE BIENESTAR ANIMAL

CÓDIGO:	P-SDH-SAL-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	24/07/23
PÁGINA:	16 de 16

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E IGUALDAD SUSTANTIVA

### IX. ANEXOS

#### 9.1. Anexo 1. Requisitos para cirugía de esterilización.

- Ayuno de 8 horas.
- Mayor a 4 meses de edad.
- Hembras no estar embarazadas, amamantando, o en celo.
- Si es gato, traerlo en jaula/cajita o en algo para que no se salga.
- Si es perro, deben traerlo con correa.
- Sin pulgas o garrapatas.

#### Medios de presentación del trámite y requisitos.

<https://tramites.monterrey.gob.mx/modules/ventanillaDigital/procedures/serviciosBrindadosEnElCentroDeAtencionCaninaYFelina>

### X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	12/02/19	Creación del procedimiento.
02	24/07/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 – 2024 de P-SDS-SAP-06 a P-SDH-SAL-02.