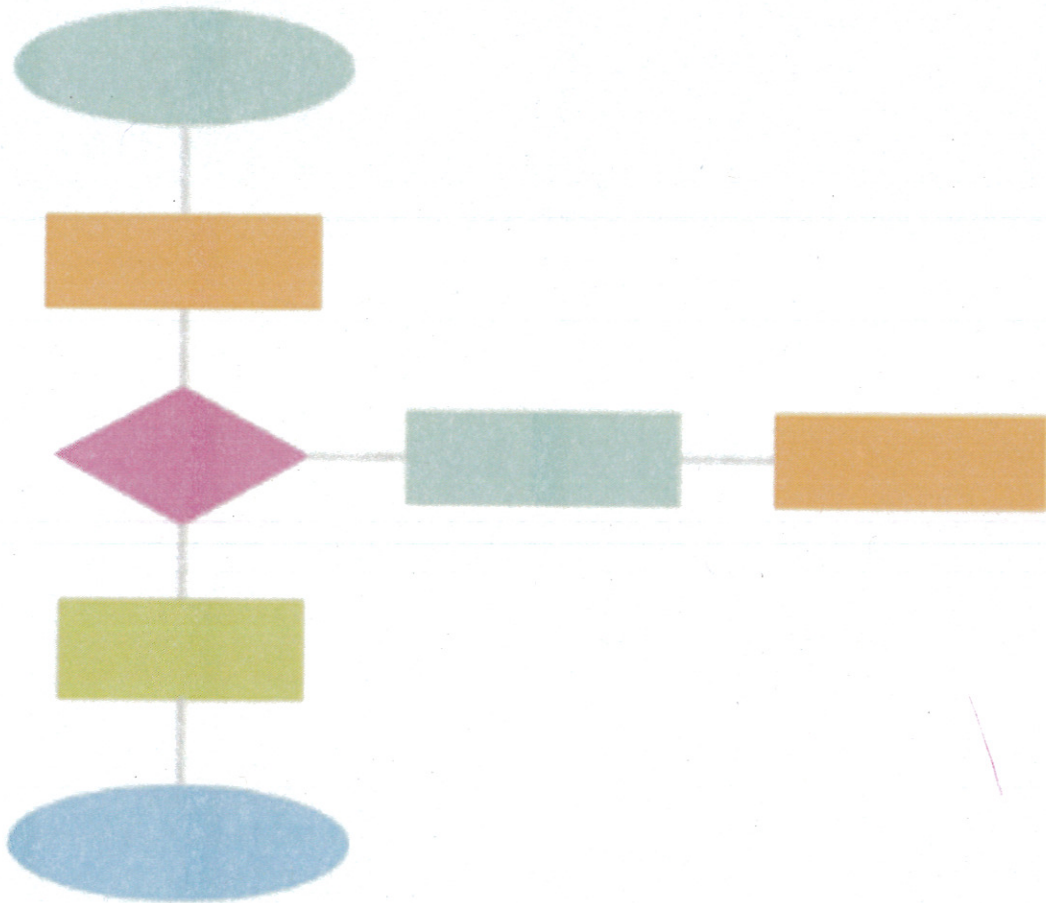


Manual de Procedimientos



Dirección de Protección Animal



Yash

ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Inventario de procedimientos	5
IV	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	7
V	Glosario de términos	58
VI	Autorizaciones	60

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de ésta Área del Municipio de Zapopan; y así servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar que este documento está sujeto a actualización en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento técnico operativo que apoya en las actividades cotidianas de ésta Área, el cual contiene información en forma cronológica y detallada de las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

III. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ANIMAL	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PC-07-13-01	Agresión
PC-07-13-02	Almacén
PC-07-13-03	Apoyo para las capacitaciones para el Área de Protección Animal
PC-07-13-04	Atención médica veterinaria
PC-07-13-05	Callejeros
PC-07-13-06	Campaña de vacunación antirrábica
PC-07-13-07	Cirugía veterinaria
PC-07-13-08	Concientización de tendencia responsable de mascotas para escuelas primarias
PC-07-13-09	Constancia de salud
PC-07-13-10	Control vehicular
PC-07-13-11	Eutanasia
PC-07-13-12	Extracción y envío de muestras al laboratorio
PC-07-13-13	Manejo de residuos patológicos (R.P.B.I)
PC-07-13-14	Atención a emergencias de captura de animales silvestres
PC-07-13-15	Recorridos guiados y visitas al zoológico
PC-07-13-16	Atención médica, alimentación y mantenimiento
PC-07-13-17	Devolución de perro callejero
PC-07-13-18	Devolución de perro agresor

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

PC-07-13-19	Adopción
-------------	----------

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-01
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Agresión		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Recibe el reporte por vía presencial.	Dirección de Protección Animal	N/A	
2. Solicita al ciudadano la notificación de lesiones del afectado expedido por la unidad de emergencias.	Dirección de Protección Animal	N/A	
3. Realiza levantamiento de datos según expediente.	Dirección de Protección Animal	N/A	
4. ¿Valoración?			
En caso de que si requiera valoración, pasa a la actividad 5.			
En caso de que no requiera valoración, pasa a la actividad 8.			
5. Remite notificación al Sector de Salud para valoración médica conforme a lo que indica la guía de rabia y pasa a la actividad 6.	Salud Animal	N/A	
6. Elabora oficio. y cierra expediente.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
7. ¿Cierra expediente?			
En caso de que si cierra expediente, pasa a la actividad 21.			
En caso de que no cierra expediente, pasa a la actividad 8.			
8. ¿Localiza perro?			
En caso de que no localice perro, pasa a la actividad 5.			
En caso de que si localice perro, pasa a la actividad 9.			
9. Genera notificación de contacto para los dueños.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	Word	
10. Turna al responsable para visita.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
11. Recibe expediente el responsable y firma en bitácora de recepción de expediente.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
12. Acude al domicilio señalado.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
13. Notifica al propietario la agresión.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
14. Recaba la información faltante del propietario.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
En caso de ser recepción en el área, pasa a la actividad 15.			
En caso de ser que se queda en domicilio, pasa a la actividad 22.			
En caso de ser presentación de responsiva, pasa a la actividad 26.			
En caso de ser captura, pasa a la actividad 24.			
15. ¿Recibe en el área?			
En caso de que si se reciba en el área, pasa a la actividad 16.			
En caso de que no se reciba en el área, pasa a la actividad 22.			
16. Agenda 3 visitas durante un período de 10 días.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
17. Espera el tiempo para las visitas agendadas.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
18. Realiza las visitas en las tres fechas acordadas en la última visita.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

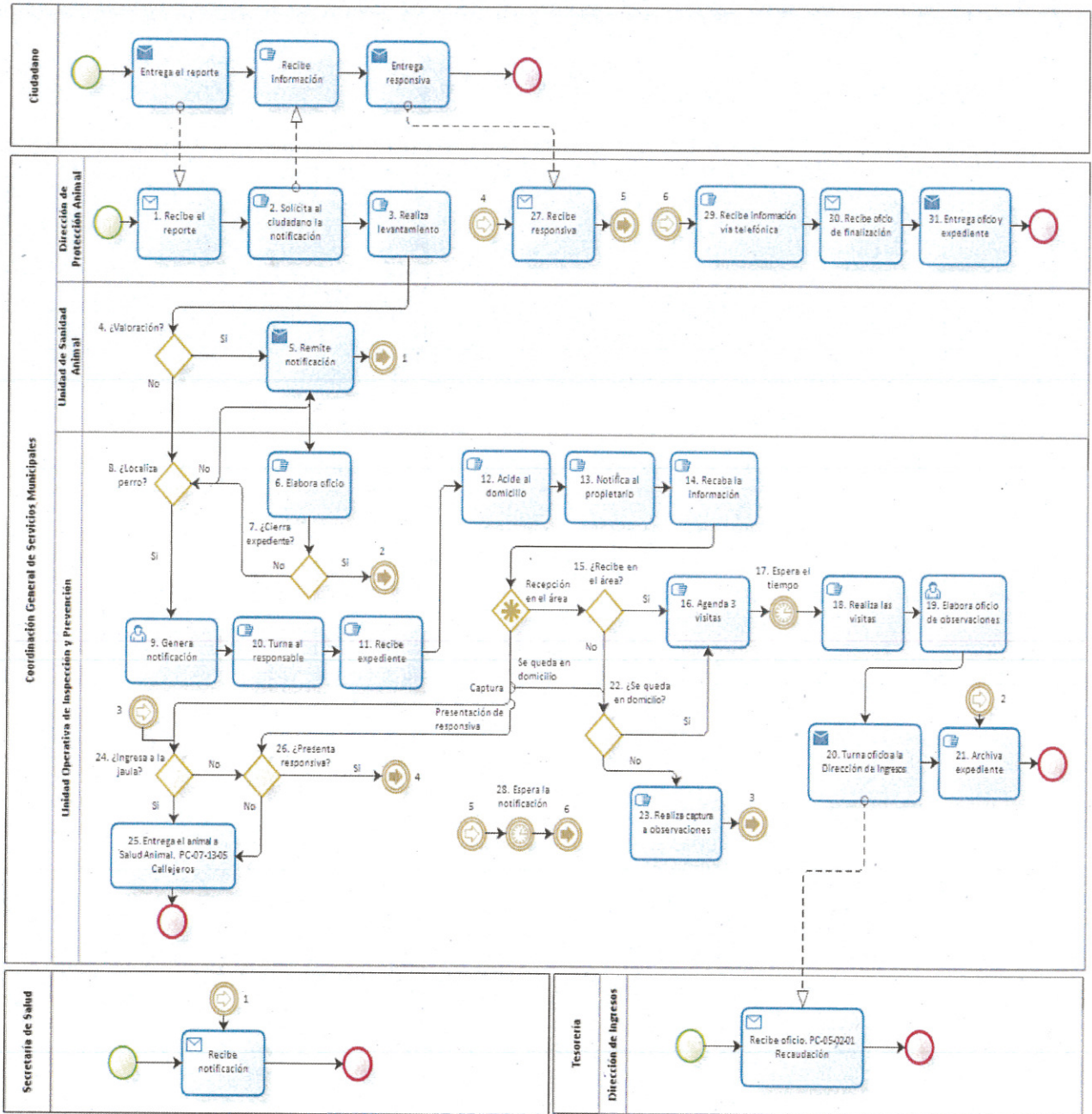
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-01
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Agresión		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
19. Elabora oficio de observaciones domiciliarias para su cobro.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	Word	
20. Turna oficio a la Dirección de Ingresos. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
21. Archiva expediente en proceso de archivo general y termina procedimiento.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
22. ¿Se queda en domicilio?			
En caso de que sí se quede en domicilio, pasa a la actividad 16.			
En caso de que no se quede en domicilio, pasa a la actividad 23.			
23. Realiza captura a observaciones de la mascota en el domicilio.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
24. ¿Ingresa a la jaula?			
En caso de que si ingrese a la jaula, pasa a la actividad 25.			
En caso de que no ingrese a la jaula, pasa a la actividad 26.			
25. Entrega el animal a Salud Animal y termina procedimiento. Ver procedimiento PC-07-13-05 Callejeros.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
26. ¿Presenta responsiva?			
En caso de que no presente responsiva, pasa a la actividad 25.			
En caso de que si presente responsiva, pasa a la actividad 27.			
27. Recibe responsiva por el propietario.	Dirección de Protección Animal	N/A	
28. Espera la notificación del estado del animal	Unidad Operativa de Inspección y Prevención	N/A	
29. Recibe información vía telefónica de la evolución de un MVZ.	Dirección de Protección Animal	N/A	
30. Recibe oficio de finalización de observaciones del MVZ.	Dirección de Protección Animal	N/A	
31. Entrega oficio y expediente para archivo a la Unidad Operativa de Inspección y Prevención y termina procedimiento.	Dirección de Protección Animal	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

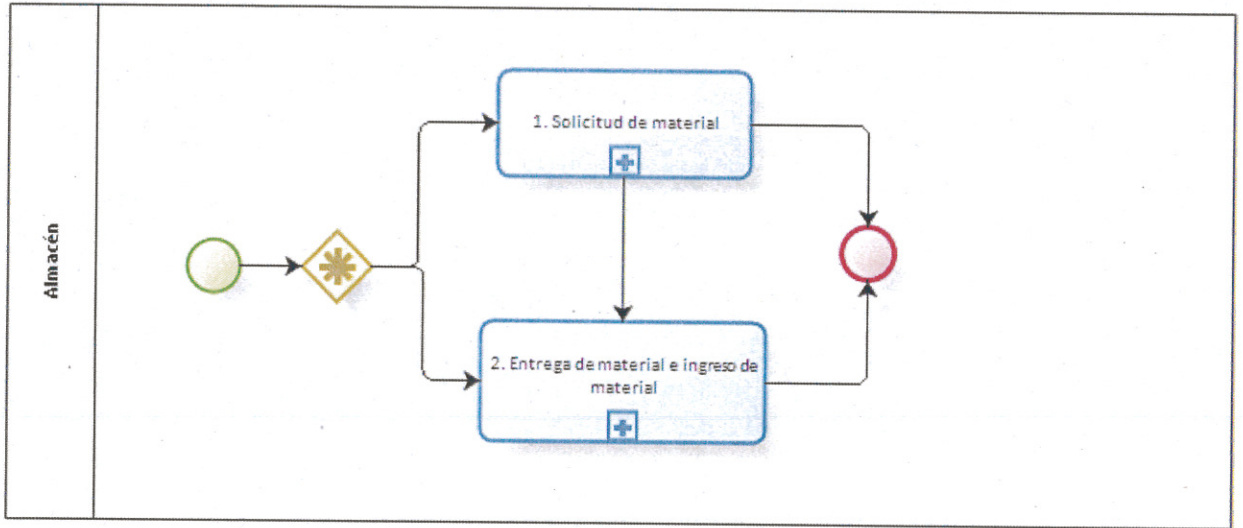
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-02
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Fecha de Emisión:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Almacén		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Solicitud de material.	1.1 Recibe la solicitud de las necesidades.	Dirección de Protección Animal	N/A
	1.2 Analiza la solicitud.	Dirección de Protección Animal	N/A
	1.3 ¿Tiene todo lo necesario? En caso de que no tenga lo necesario, pasa a la actividad 1.4. En caso de que sí tenga lo necesario, pasa a la actividad 1.6.		
	1.4 Realiza llamada telefónica al área.	Dirección de Protección Animal	N/A
	1.5 Da material similar y pasa a la actividad 1.7.	Dirección de Protección Animal	N/A
	1.6 Abastece solicitud en base a lo necesitado.	Dirección de Protección Animal	N/A
	1.7 Captura en el sistema Oracle formulario de "salida de miscelánea".	Dirección de Protección Animal	Oracle
	1.8 Imprime salida para respaldo y responsable.	Dirección de Protección Animal	N/A
	2.- Entrega de material e ingreso de material.	2.1 Coteja que el material corresponda con el documento impreso de "salida de miscelánea".	Dirección de Protección Animal
2.2 Recaba firma de recepción de material.		Dirección de Protección Animal	N/A
2.3 Firma de entrega materiales.		Dirección de Protección Animal	N/A
2.4 Recibe material del proveedor mediante documento soporte (factura, vale de salida).		Dirección de Protección Animal	N/A
2.5 Coteja que el material recibido corresponda al documento soporte así como al antecedente de petición (orden de compra, solicitud, etc.).		Dirección de Protección Animal	N/A
2.6 Captura en el sistema Oracle, formulario "entrada de miscelánea".		Dirección de Protección Animal	Oracle
2.7 Imprime documento "entrada de miscelánea" y adjunta soporte documental (factura, vale de salida, nota de remisión, etc.)		Dirección de Protección Animal	N/A
2.8 Recaba firma de autorización e ingreso almacén.		Dirección de Protección Animal	N/A
2.9 Genera informe mensual de movimientos de almacén (entradas, salidas).		Dirección de Protección Animal	N/A
2.10 Anexa copia de soporte para cotejo, archivo y firma de Vo.bo.		Dirección de Protección Animal	N/A
2.11 Entrega informe mensual a la Dirección.		Dirección de Protección Animal	N/A
2.12 Recibe informe mensual de la Unidad.		Dirección de Protección Animal	N/A
2.13 Archiva informe con visto bueno y termina procedimiento.		Dirección de Protección Animal	N/A

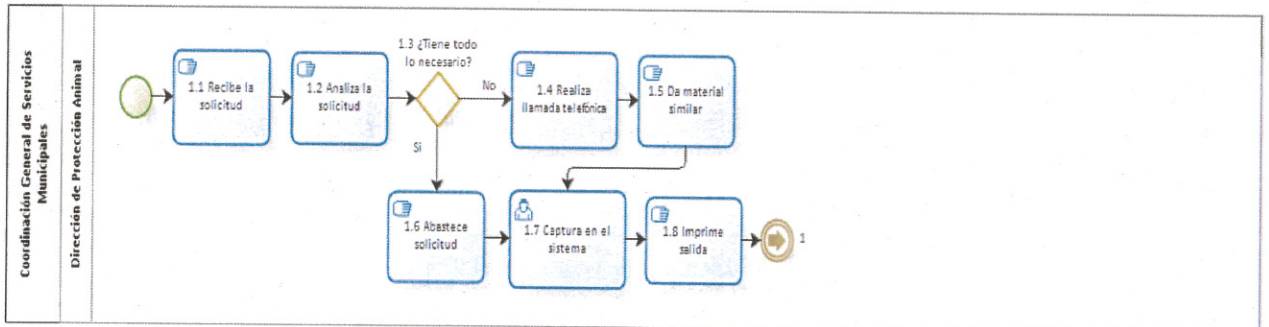
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo
Índice



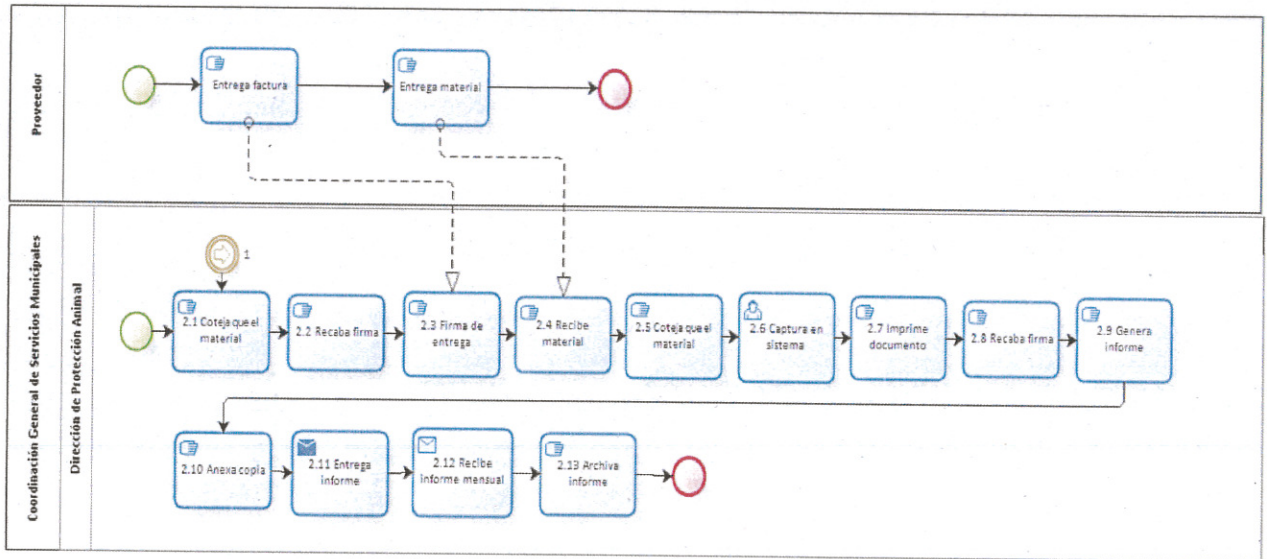
Etapa 1. Solicitud de material.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Etapa 2. Entrega de material e ingreso de material.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

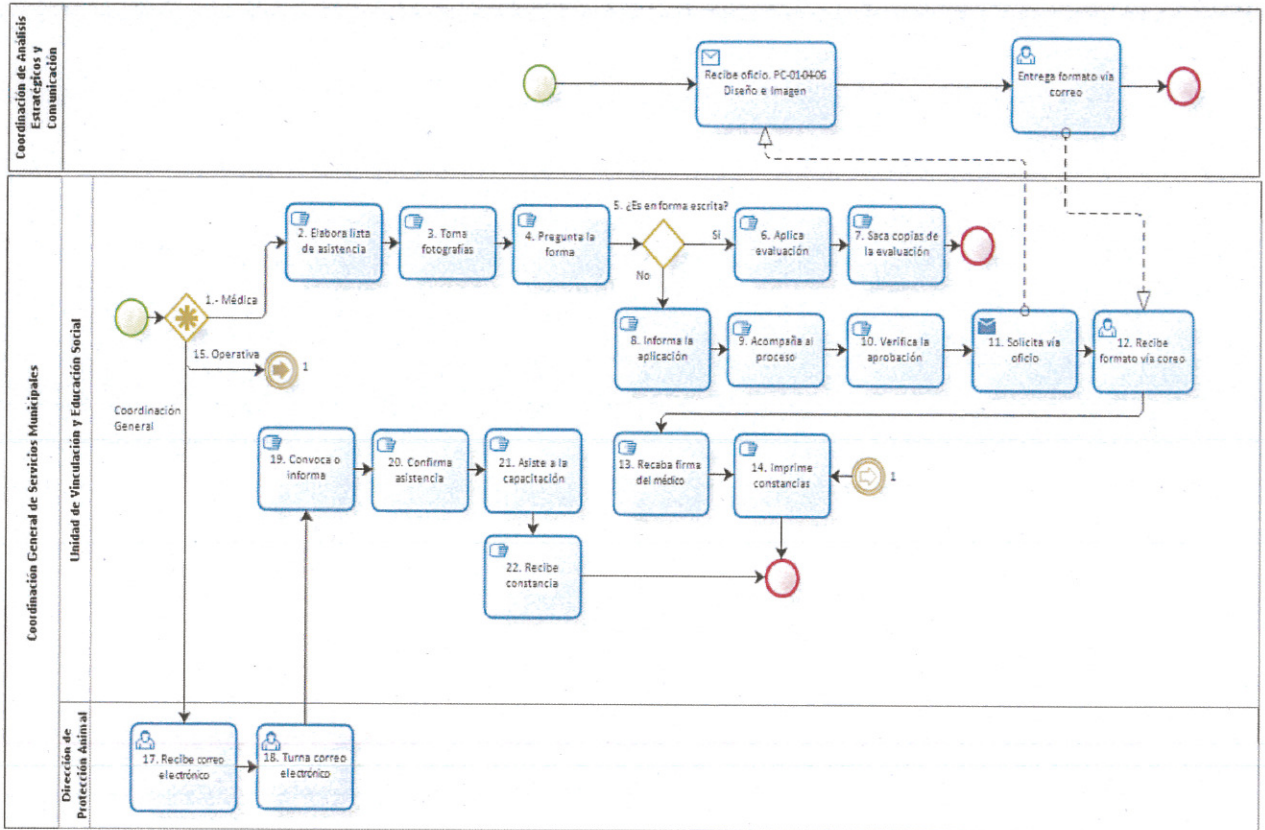
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-03
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Emisión:	28-FEB-2017
Unidad:	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Apoyo para las capacitaciones para el área de Protección Animal.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. En caso de ser médica, pasa a la actividad 2.			
2. Elabora lista de asistencia.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
3. Toma fotografías de los asistentes y exponentes.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
4. Pregunta la forma de realizar la evaluación.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
5. ¿Es en forma escrita?			
En caso de que si sea en forma escrita, pasa a la actividad 6.			
6. Aplica evaluación en forma escrita.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
7. Saca copias de la evaluación y termina procedimiento.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
En caso de que no sea escrita, pasa a la actividad 8.			
8. Informa la aplicación de equipo de seguridad.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
9. Acompaña al proceso de la práctica.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
10. Verifica la aprobación de la evaluación en: examen, lista de asistencia y la práctica.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
11. Solicita vía oficio la elaboración de constancia a la Coordinación de Análisis Estratégicos y Comunicación. Ver procedimiento PC-01-04-06 Diseño e Imagen.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Word	
12. Recibe formato vía correo de las constancias de la capacitación aplicada.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Internet	
13. Recaba firmas del médico y exponente.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
14. Imprime constancias enviadas y termina procedimiento.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
15. En caso de ser área operativa, pasa a la actividad 14.			
16. En caso de ser Coordinación General, pasa a la actividad 17.			
17. Recibe correo electrónico para la capacitación programada.	Dirección de Protección Animal	Internet	
18. Turna correo electrónico.	Dirección de Protección Animal	Internet	
19. Convoa o informa a las Unidades para la capacitación.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
20. Confirma asistencia a la capacitación.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
21. Asiste a la capacitación en la Coordinación General.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	
22. Recibe constancia de la capacitación otorgada y termina procedimiento.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

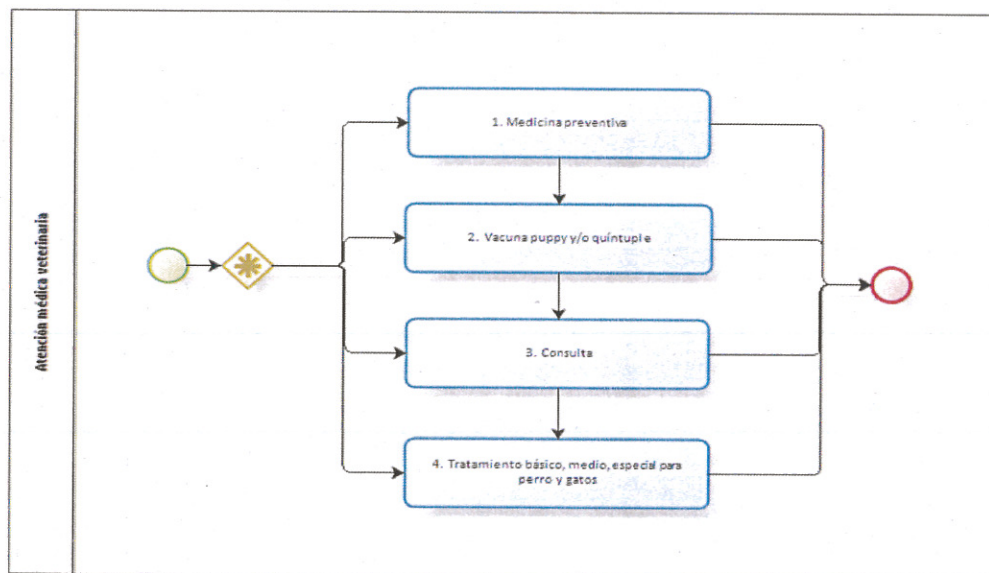
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL		
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-04	
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB.2017	
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015	
Departamento:	N/A	Versión:	01	
Nombre del Procedimiento:	Atención médica veterinaria			
DATOS DE MAPEO				
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1.- Medicina Preventiva.	1.1 Recibe al ciudadano y entrega ficha para atención.	Salud Animal	N/A	
	1.2 Pregunta el médico al ciudadano el servicio requerido.	Salud Animal	N/A	
	1.3 ¿Mascota sana?			
	En caso de estar sano, pasa a la actividad 1.4.			
	1.4 Pesa a la mascota y determina el tipo de desparasitante de acuerdo a su edad cachorro o adulto.	Salud Animal	N/A	
	1.5 Envía al ciudadano a realizar pago para la desparasitación.	Salud Animal	N/A	
	1.6 Elabora orden de pago en base a la indicación del médico.	Salud Animal	N/A	
	1.7 Entrega orden de pago. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal	N/A	
	1.8 Aplica desparasitación.	Salud Animal	N/A	
	1.9 Entrega receta y tratamiento y programa fecha para vacunación.	Salud Animal	N/A	
	1.10 Registra en bitácora el servicio, medicamento utilizado, el número de folio del recibo y el nombre del médico.	Salud Animal	N/A	
	1.11 Elabora informe semanal y mensual de servicios, para la Dirección así como a la Secretaría de Salud.	Salud Animal	Excel	
	1.12 Espera que se cumpla la fecha programada para vacunación 2.1.	Salud Animal	N/A	
1.13 En caso de que no esté sano, pasa a la actividad 3.1.				
2.- Vacuna puppy y/o quíntuple.	En caso de ser vacuna puppy 2.1.			
	2.1 Determina el tipo de Vacuna.	Salud Animal	N/A	
	2.2 Envía a realizar pago.	Salud Animal	N/A	
	2.3 Elabora orden de pago en base a la indicación del médico.	Salud Animal	N/A	
	2.4 Entrega orden de pago. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal	N/A	
	2.5 Aplica vacuna.	Salud Animal	N/A	
	2.6 Elabora carnet y registra vacuna aplicada.	Salud Animal	N/A	
2.7 Anota en carnet la fecha del siguiente procedimiento médico preventivo, ya sea desparasitación o vacuna, según el protocolo de medicina preventiva veterinaria del departamento, pasa a la actividad 1.10.	Salud Animal	N/A		
3.- Consulta.	3.1 Envía a pago para consulta.	Salud Animal	N/A	
	3.2 Revisa el médico a la mascota y determina si requiere tratamiento.	Salud Animal	N/A	
	3.3 ¿Requiere estudios?			
	En caso de que si requiera estudios, pasa a la actividad 3.4.			
	3.4 Entrega receta con orden de los estudios solicitados.	Salud Animal	N/A	
	3.5 Espera a que regrese el ciudadano para el seguimiento y pasa a la actividad 3.6.	Salud Animal	N/A	
	En caso de que no requiera estudios, pasa a la actividad 3.6.			
	3.6 ¿Requiere otro tratamiento?			
	En caso de que no requiera tratamiento, pasa a la actividad 3.7.			
	En caso de que si requiera tratamiento, pasa a la actividad 3.9.			
3.7 Aplica medicamento.	Salud Animal	N/A		
3.8 Entrega receta y pasa a la actividad 1.10	Salud Animal	N/A		

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-04
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB.2017
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención médica veterinaria		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
4.- Tratamiento básico, medio, especial para perros y gatos.	3.9 Realiza el cobro del tratamiento especial, pasa a la actividad 4.1. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal	N/A
	4.1 Determina el tipo de tratamiento.	Salud Animal	N/A
	4.2 Envía a pago al ciudadano.	Salud Animal	N/A
	4.3 Elabora orden de pago.	Salud Animal	N/A
	4.4 Entrega orden de pago. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal	N/A
	4.5 Aplica tratamiento.	Salud Animal	N/A
	4.6 Entrega receta.	Salud Animal	N/A
	4.7 Cita al ciudadano para el seguimiento.	Salud Animal	N/A
	4.8 Espera a que el ciudadano regrese con su mascota para el seguimiento.	Salud Animal	N/A
	4.9 Revisa evolución de la mascota.	Salud Animal	N/A
	4.10 Determina continuidad del tratamiento.	Salud Animal	N/A
	4.11 ¿Requiere darse de alta?		
	En caso de que si sea alta, pasa a la actividad 4.12.		
	En caso de que no sea alta, pasa a la actividad 3.3.		
4.12 Elabora bitácora de los servicios otorgados, pasa a la actividad 1.11.	Salud Animal	N/A	

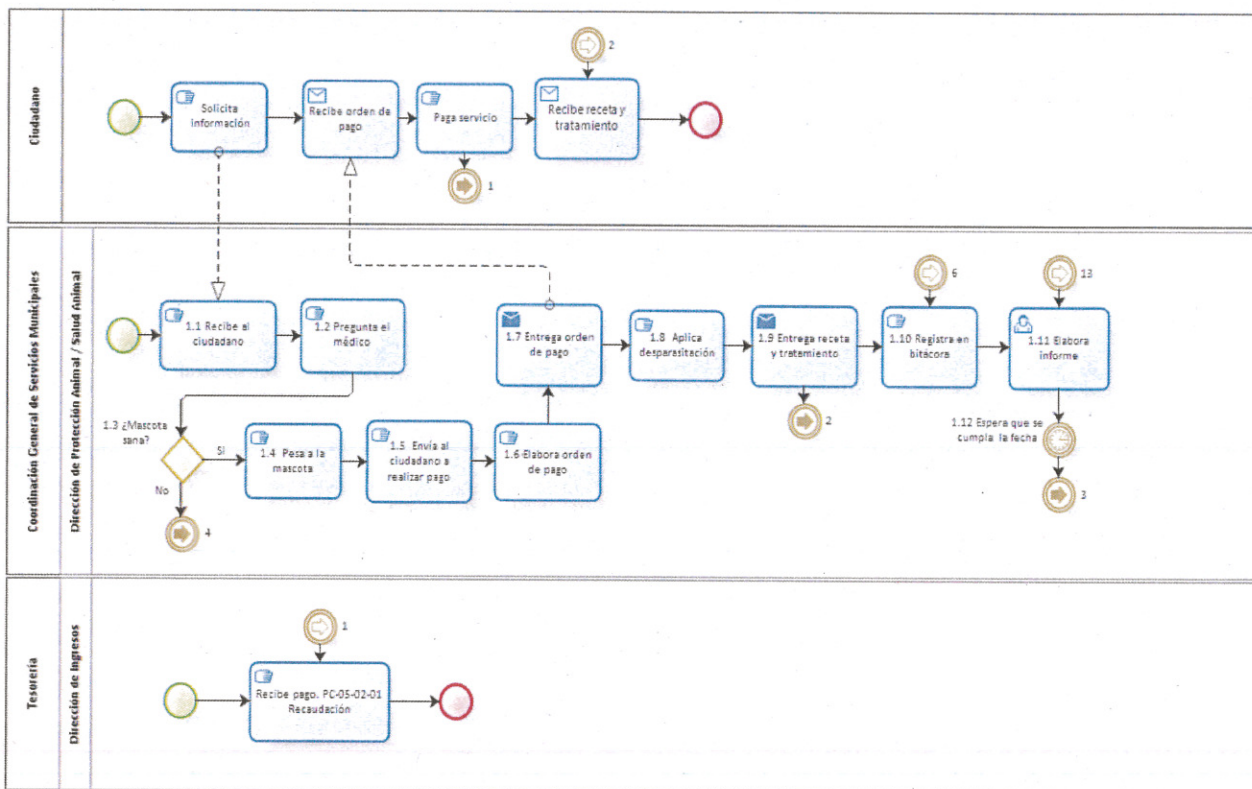
Flujo Índice



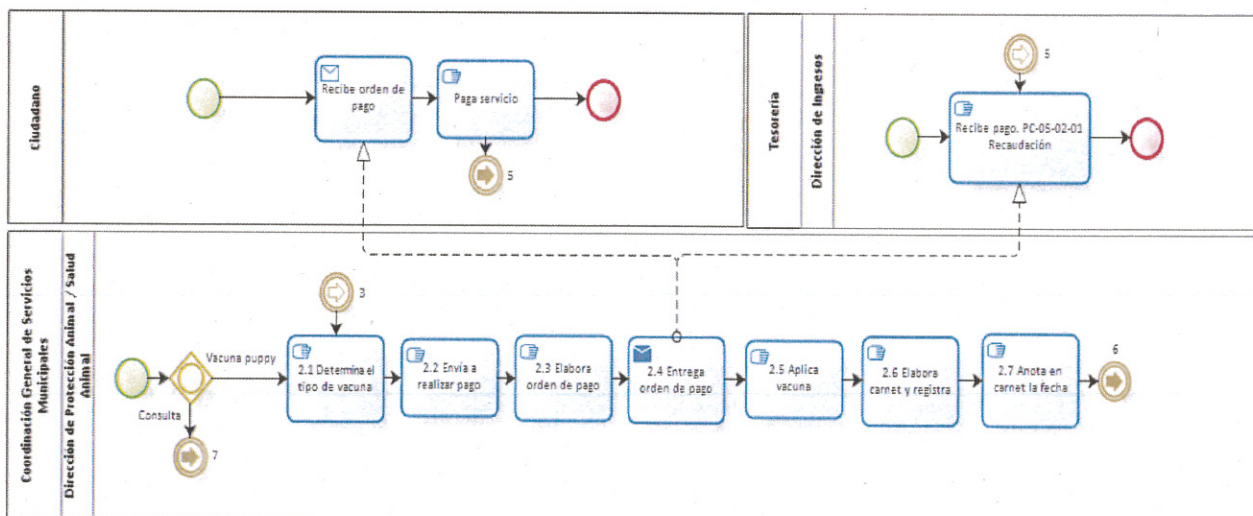
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Etapa 1. Medicina Preventiva.



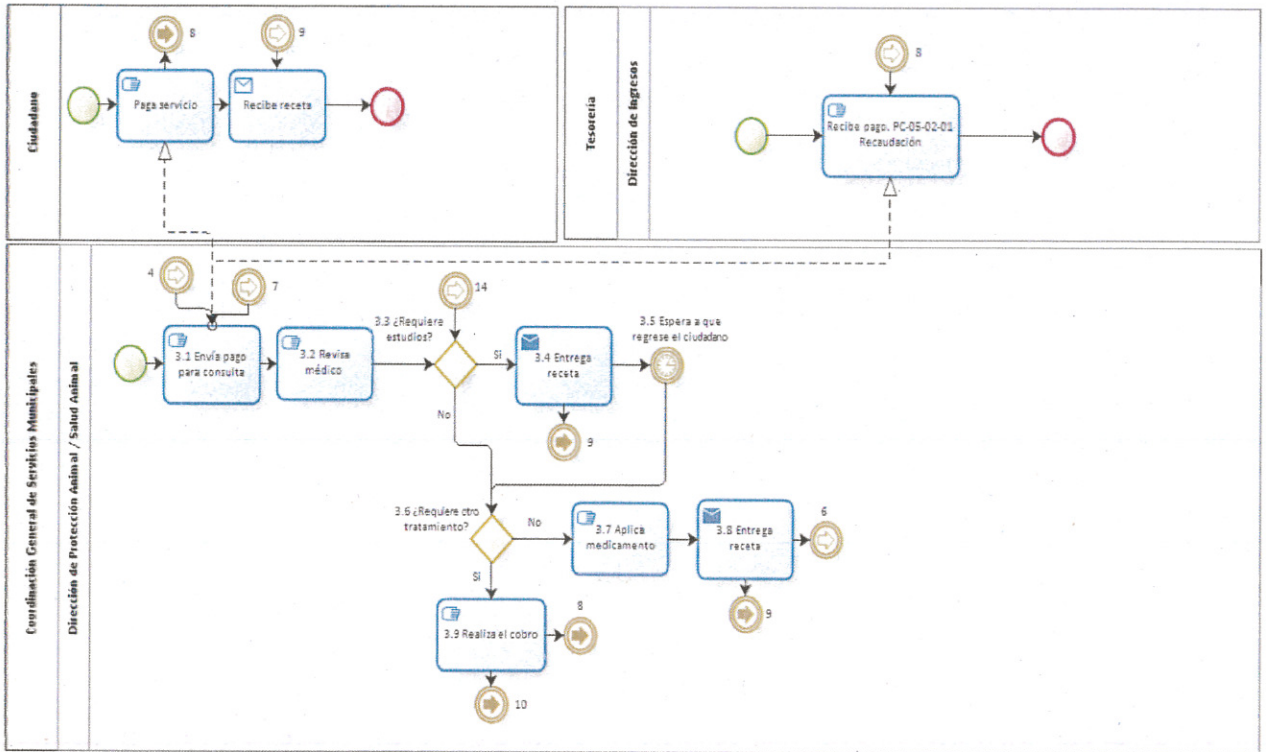
Etapa 2. Vacuna puppy y/o quíntuple.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

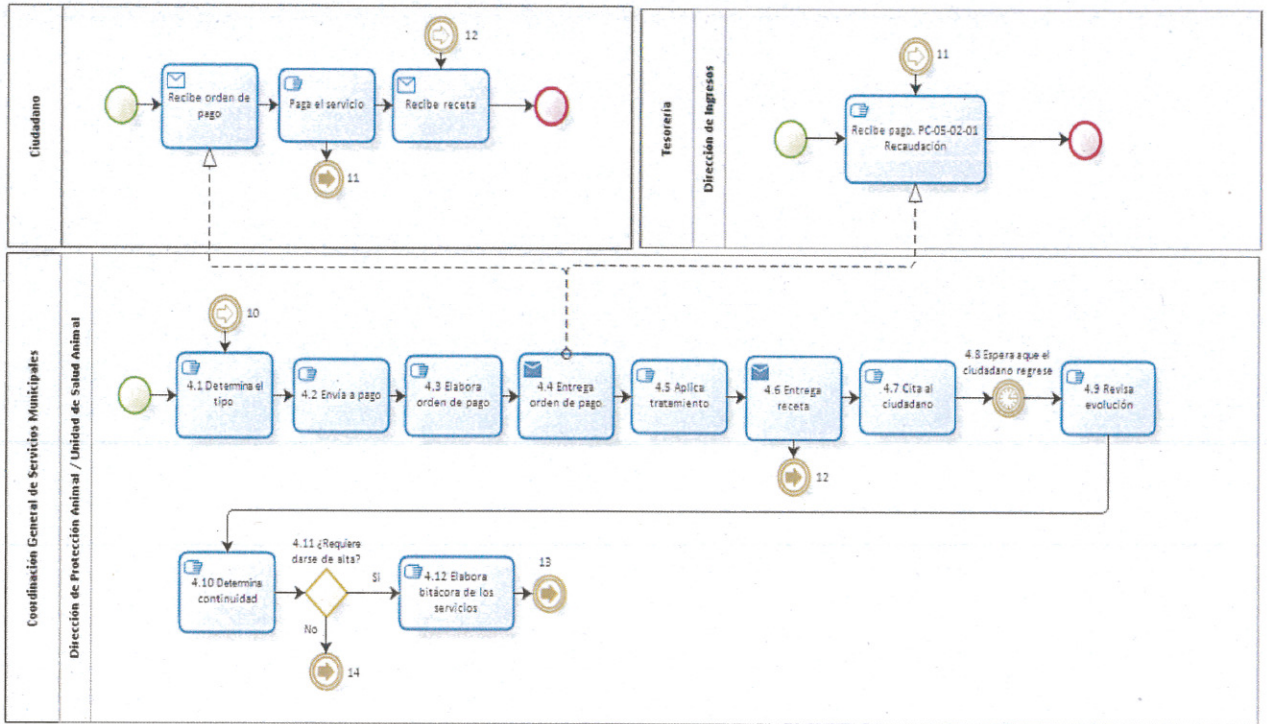
Etapa 3. Consulta.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Etapa 4. Tratamiento básico, medio, especial para perros y gatos.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-05
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Unidad:	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Callejeros		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recepción y asignación de reporte.	1.1 Realiza el levantamiento de reporte por parte del ciudadano vía 24/7 telefónica, Bomberos/ oficio. Ver procedimiento PC-07-07-05 Seguimiento y calidad.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Siebel
	1.2 Solicita al ciudadano que reporten sus datos personales, datos del lugar, denuncia y cuál es el problema.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Siebel
	1.3 Asigna folio al ciudadano.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Siebel
	1.4 Analiza y clasifica los reportes por zonas y tipo de servicio.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	1.5 Entrega a la cuadrilla los reportes para su realización mediante la bitácora de recepción diaria.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	1.6 Firma de recibido de reportes para atención.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
2.- Atención y solución del reporte	2.1 Acude al domicilio del problema.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.2 Investiga y/o observa la problemática.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.3 Realiza el servicio.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.4 En caso de ser retiro de perro, pasa a la actividad 2.5.		
	2.5 Captura y retira al perro.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.6 Traslada a la Unidad de Salud Animal para su entrega.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.7 Realiza el llenado de la bitácora individual de caninos.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención / Salud Animal	N/A
	2.8 Ingres a la jaula y entrega al médico veterinario responsable asignado.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención / Salud Animal	N/A
	2.9 Firma el reporte por caninos capturados y pasa a la actividad 2.15.	Salud Animal	N/A
	2.10 En caso de ser socialización, pasa a la actividad 2.11.		
	2.11 Orienta a los propietarios del cumplimiento del reglamento y pasa a la actividad 2.14.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.12 En caso de que no localizaron animales, pasa a la actividad 2.14.		
	2.13 En caso de que no se encontró domicilio, pasa a la actividad 2.14.		
	2.14 Turna el reporte realizado.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.15 Revisa el reporte en el llenado de datos del ciudadano, captura y firmas.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.16 Verifica mediante el reporte a la bitácora.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
	2.17 Da de baja el reporte en el sistema Siebel.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Siebel

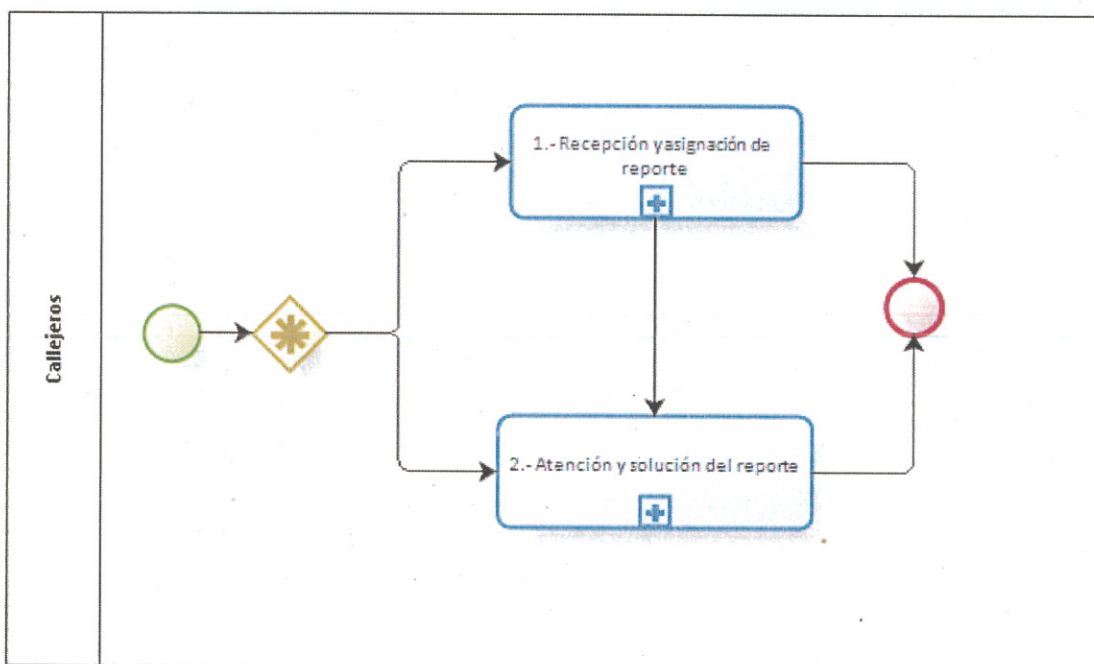
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-05
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Unidad:	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Callejeros		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.18 Archiva reporte y termina procedimiento.	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A

Flujo

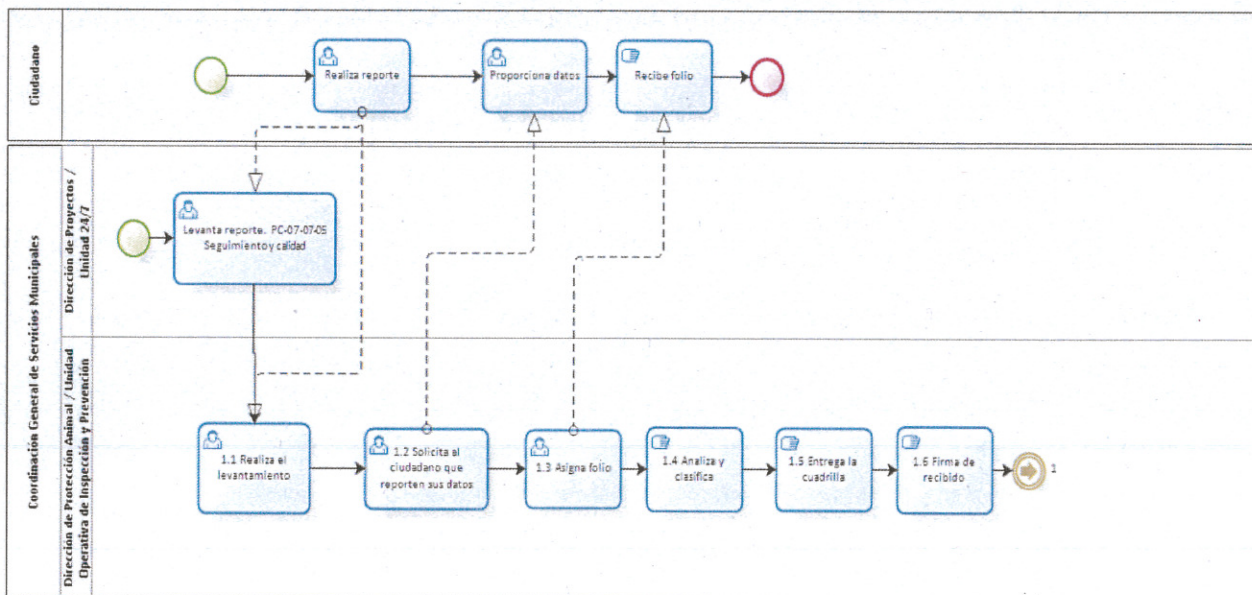
Índice



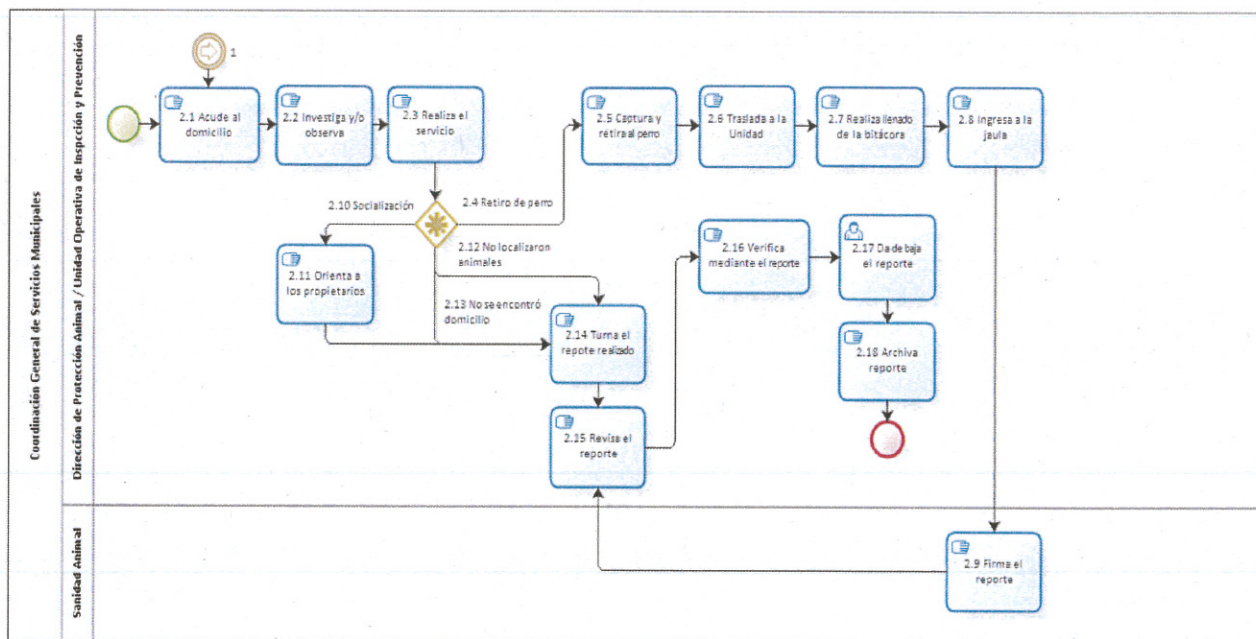
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Etapa 1. Recepción y asignación de reporte.



Etapa 2. Atención y solución del reporte.

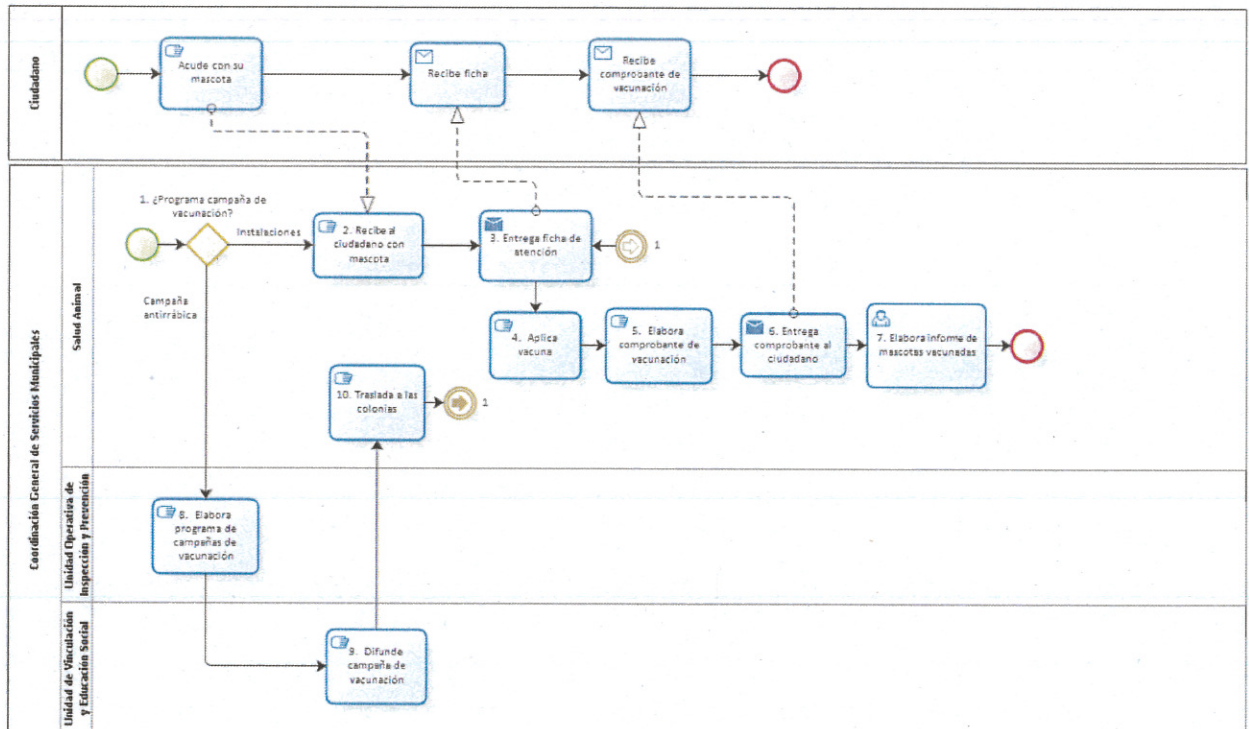


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-06
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Campaña de vacunación antirrábica.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. ¿Programa campaña de vacunación?			
En caso de que sea en las instalaciones, pasa a la actividad 2.			
2. Recibe al ciudadano con su mascota.	Salud Animal	N/A	
3. Entrega ficha de atención de medicina preventiva	Salud Animal	N/A	
4. Aplica la vacuna antirrábica a las mascotas.	Salud Animal	N/A	
5. Elabora comprobante de vacunación antirrábica con su respectiva placa.	Salud Animal	N/A	
6. Entrega comprobante al ciudadano	Salud Animal	N/A	
7. Elabora informe de las mascotas vacunadas y termina el procedimiento.	Salud Animal	Excel	
En caso de que si sea campaña antirrábica, pasa a la actividad 8.			
8. Elabora programa de campañas de vacunación en conjunto con el Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Salud Animal/ Unidad Operativa de Inspección y Prevención	Excel	
9. Difunde la campaña de vacunación en escuelas, Asociación Vecinal, Párrocos, Salubridad, Padres de Familia y Medios de Difusión.	Salud Animal/ Unidad de Vinculación y Educación Social	N/A	
10. Traslada a las colonias y pasa a la actividad 3	Salud Animal	N/A	

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-07
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Cirugía veterinaria.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Cirugías de esterilización en perros y gatos.	1.1 En caso de ser campaña, pasa a la actividad 1.2.		
	1.2 Recibe oficio, correo electrónico o visita ciudadana para solicitar el servicio de campaña de esterilización en colonia.	Salud Animal	Internet
	1.3 Determina fecha de campaña de esterilización.	Salud Animal	N/A
	1.4 Envía mediante correo electrónico requisitos para campaña de esterilización.	Salud Animal	Internet
	1.5 Solicita vehículo para la fecha de campaña.	Salud Animal	N/A
	1.6 Informa al personal la programación de las campañas.	Salud Animal	N/A
	1.7 Solicita material e insumos para llevar a cabo la campaña.	Salud Animal	N/A
	1.8 Recibe material e insumos.	Salud Animal	N/A
	1.9 Acude a la colonia para llevar a cabo la campaña.	Salud Animal	N/A
	1.10 Recibe al ciudadano.	Salud Animal	N/A
	1.11 Llena formato autorización de cirugía.	Salud Animal	N/A
	1.12 Firma ciudadano el formato de autorización de cirugía.	Salud Animal	N/A
	1.13 Inicia proceso de cirugía.	Salud Animal	N/A
	1.14 Determina peso del animal para administrar el sedante a aplicar.	Salud Animal	N/A
	1.15 Limpia el área de quirófano para proceder a operar.	Salud Animal	N/A
	1.16 Aplica anestesia conforme al protocolo para el uso de fármacos veterinarios del departamento.	Salud Animal	N/A
	1.17 Rasura, limpia y desinfecta el área a intervenir.	Salud Animal	N/A
	1.18 Realiza cirugía.	Salud Animal	N/A
	1.19 Aplica medicamento postoperatorio.	Salud Animal	N/A
	1.20 Espera que regrese de anestesia para entregar al animal.	Salud Animal	N/A
	1.21 Elabora receta.	Salud Animal	N/A
	1.22 Entrega receta y cuidados post quirúrgicos.	Salud Animal	N/A
	1.23 Entrega el animal al ciudadano y termina procedimiento.	Salud Animal	N/A
	1.24 En caso de solicitar la cirugía en el departamento, pasa a la actividad 1.25.	Salud Animal	
	1.25 Solicita cita mediante llamada telefónica, correo electrónico o de manera presencial en departamento.	Salud Animal	Internet
	1.26 Agenda fecha y hora de la cirugía.	Salud Animal	N/A
	1.27 Informa requisitos (mascota aseada, ayuno de 8 horas, retiro previo de collar anti pulgas de 8 horas, sano, copia de identificación oficial por cada mascota y una frazada para la entrega de su mascota, se le pide al ciudadano no retirarse durante el proceso).	Salud Animal	N/A
	1.28 Espera que se presente el ciudadano con su mascota en la fecha y hora señalada y pasa a la actividad 1.10.	Salud Animal	N/A
2.- Cirugía especial.	2.1 En caso de ser cirugía especial, pasa a la actividad 2.2.		
	2.2 Recibe a la mascota para cirugía.	Salud Animal	N/A
	2.3 ¿Urgente?		
	En caso de no ser urgente, pasa a la actividad 2.4.		
	2.4 Programa cirugía en agenda.	Salud Animal	N/A
	2.5 Recibe al ciudadano.	Salud Animal	N/A
	2.6 Elabora hoja de autorización de cirugía.	Salud Animal	N/A
2.7 Recaba firma del dueño de la mascota.	Salud Animal	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

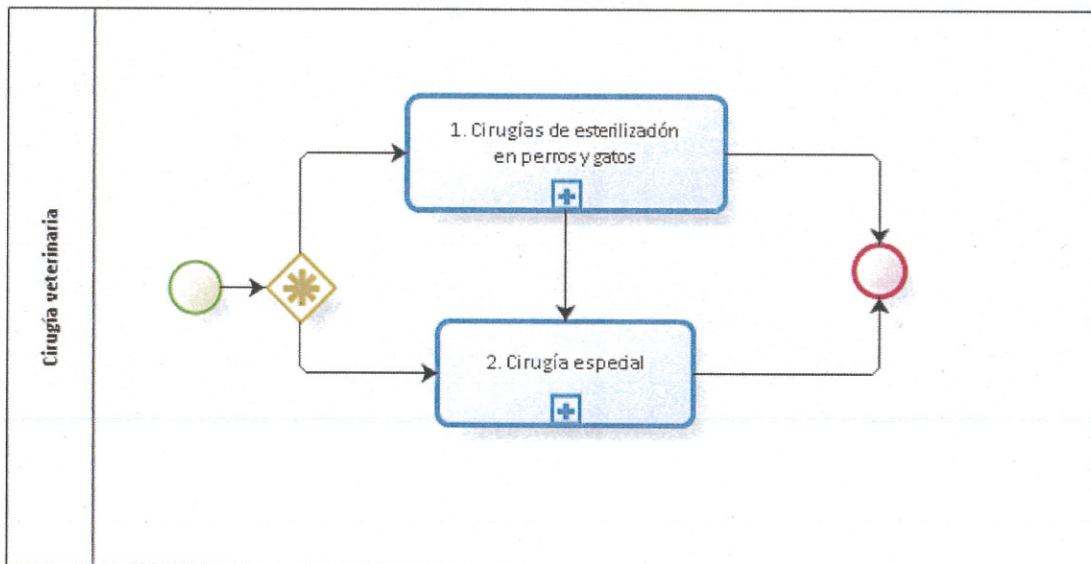
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-07
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Cirugía veterinaria.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.8 Elabora orden de pago.	Salud Animal	N/A
	2.9 Entrega orden de pago al ciudadano. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal	N/A
	2.10 Aplica pre anestésico/sedante a la mascota en área de recepción.	Salud Animal	N/A
	2.11 Espera a que haga efecto el pre anestésico/sedante.	Salud Animal	N/A
	2.12 Aplica anestésico a la mascota, en base al protocolo para el uso de fármacos veterinarios del departamento.	Salud Animal	N/A
	2.13 Limpia y desinfecta a la mascota.	Salud Animal	N/A
	2.14 Traslada a la mascota a quirófano	Salud Animal	N/A
	2.15 Realiza técnica quirúrgica, en base al protocolo quirúrgico del departamento.	Salud Animal	N/A
	2.16 Aplica medicamento postoperatorio	Salud Animal	N/A
	2.17 Elabora receta con indicaciones para la mascota.	Salud Animal	N/A
	2.18 Entrega mascota y receta al dueño.	Salud Animal	N/A
	2.19 Da indicaciones al ciudadano de los cuidados que debe tener con su mascota.	Salud Animal	N/A
	2.20 Llena y firma formato de autorización de cirugía anotando lo que realizó y aplicó a la mascota.	Salud Animal	N/A
	2.21 Entrega formatos elaborados de Autorización de cirugía a personal de recepción.	Salud Animal	N/A
	2.22 Captura la base de datos de cirugía.	Salud Animal	Excel
	2.23 Elabora informe mensual de servicios para la Dirección así como a la Secretaría de Salud y termina procedimiento.	Salud Animal	Excel
	En caso de ser urgente, pasa a la actividad 2.24.		
	2.24 Envía al ciudadano a realizar pago, pasa a la actividad 2.5.	Salud Animal	N/A
	2.25 En caso de no tener la capacidad de realizar la cirugía, pasa a la actividad 2.26.		
	2.26 Deriva a la mascota a otro nivel de atención. Termina procedimiento.	Salud Animal	N/A

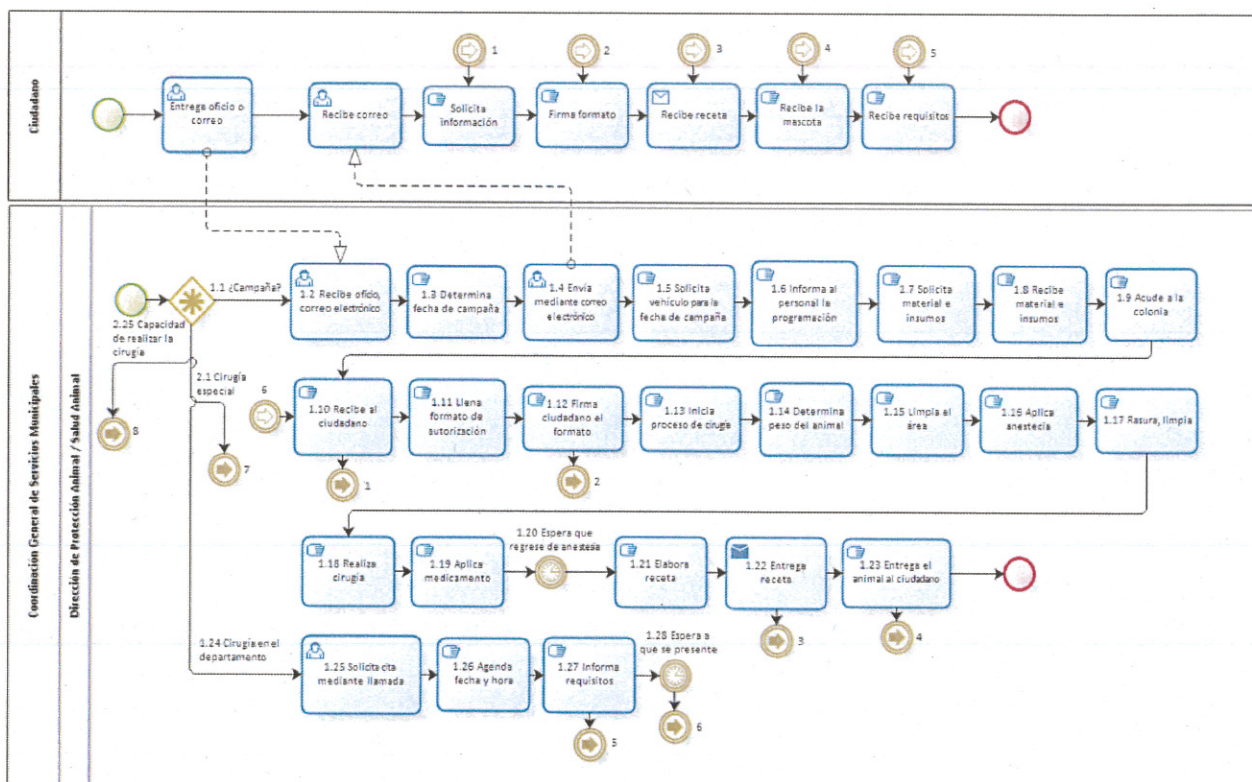
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo
Índice



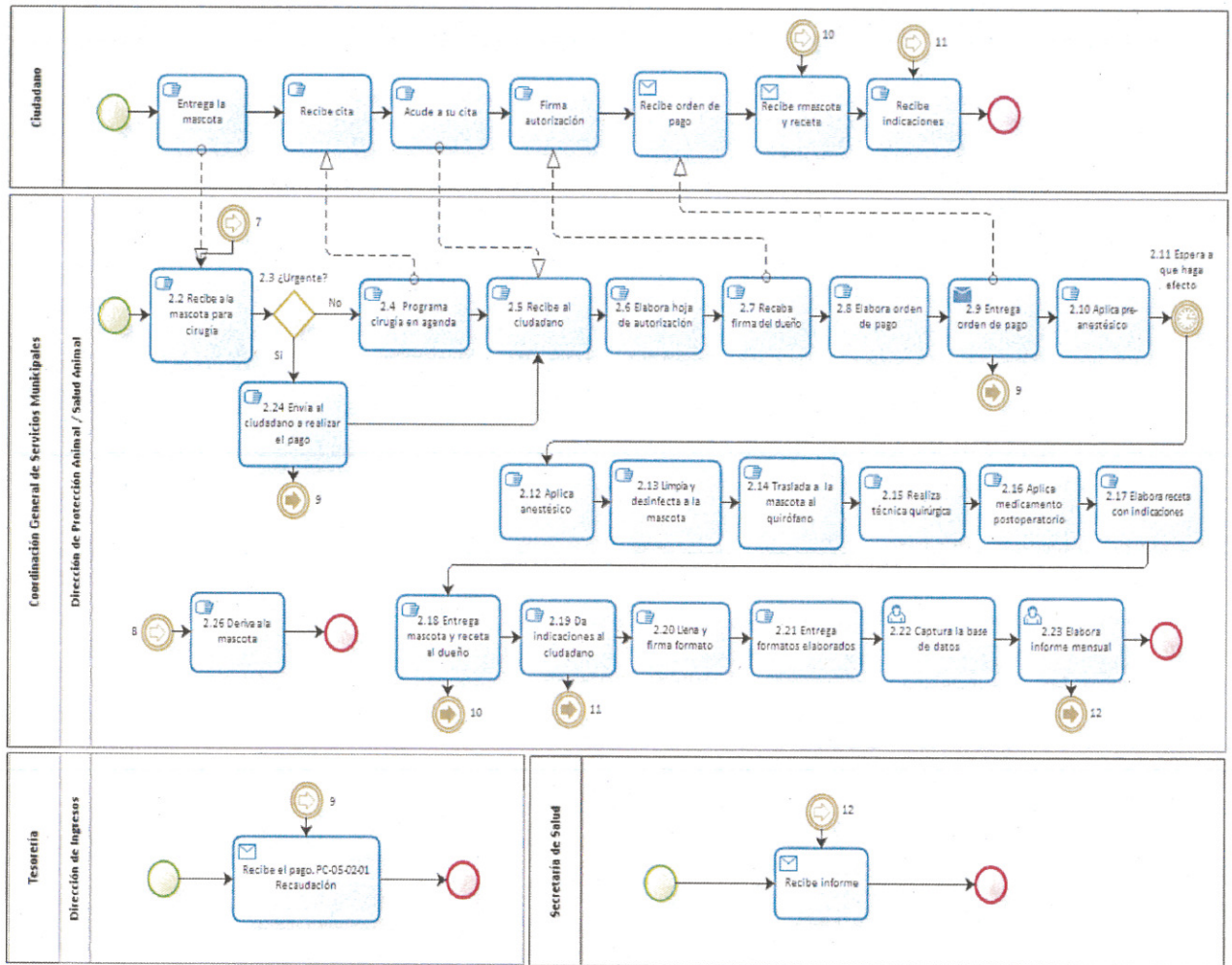
Etapa 1. Cirugías de esterilización en perros y gatos.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Etapa 2. Cirugía especial.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

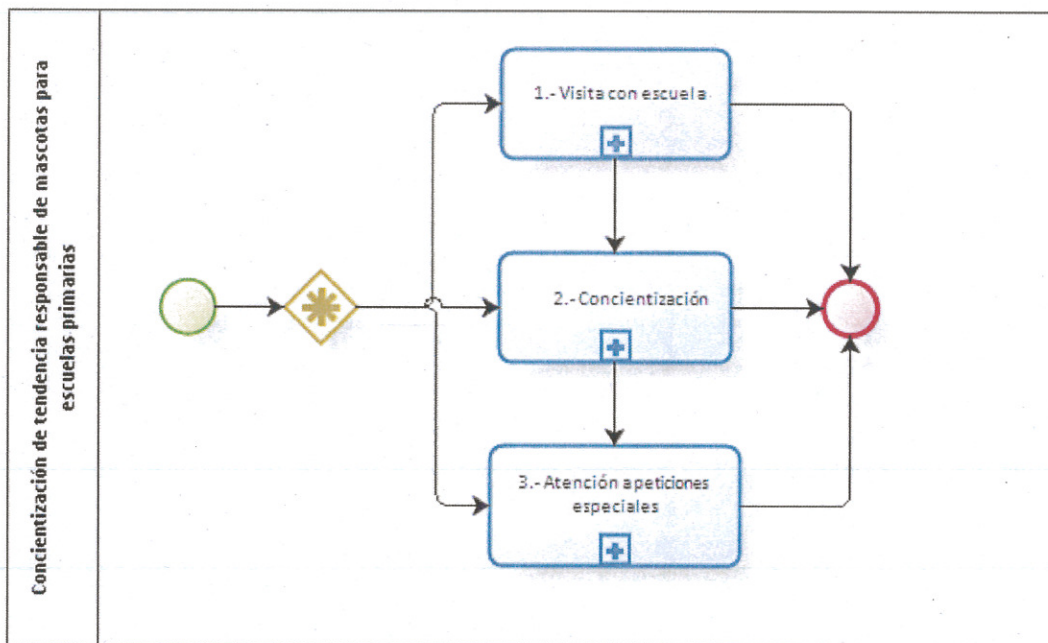
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-08
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Fecha de Emisión:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Concientización de tendencia responsable de mascotas para escuelas primarias.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Visita con escuela.	1.1 Busca teléfonos de escuelas vía internet.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Internet
	1.2 Selecciona escuelas por colonias.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	1.3 Confirma vía telefónica el conocimiento del proyecto.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	1.4 Realiza calendarización de confirmación de visita.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Word
	1.5 Traslada a la visita con la escuela.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	1.6 Entrevista con el director (a) de la escuela para dar a conocer el proyecto.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	1.7 Entrega copia de oficio para formalizar las visitas para el proyecto.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	1.8 Agenda visita a la escuela para dar a conocer el proyecto.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Word
	1.9 Confirma vía telefónica la visita para el proyecto.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
2.- Concientización.	2.1 Revisa material didáctico.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	2.2 Revisa presentación del contenido de la información.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	2.3 Prepara material de cómputo y lista de asistencia.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	2.4 Espera a la fecha de visita a la escuela.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	2.5 Traslada a la escuela.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	2.6 Imparte concientización a los alumnos y padres de familia.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	2.7 Recaba firmas en la lista de asistencia.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	2.8 Informa a la escuela las visitas a Villa Fantasía.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	2.9 Explica el proceso de condonación por escuela para la visita a Villa Fantasía.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
3.- Atención a peticiones especiales.	3.1 Recibe la petición vía verbal sobre los casos de asistencia a escuelas, vacunación, pláticas a padres de familia.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	En caso de ser pláticas, pasa a la actividad 1.8.		
	En caso de ser vacunación, pasa a la actividad 3.2.		
	En caso de ser plática a padres de familia, pasa a la actividad 3.10.		
	3.2 Solicita vía correo, médico, vehículo, vacunas, material e insumos.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Internet
	3.3 ¿Aprueba aplicación?		
	En caso de que sí se apruebe, pasa a la actividad 3.4.		
	En caso de que no se apruebe, pasa a la actividad 3.9.		
3.4 Confirma vía telefónica a la escuela.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-08
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Vinculación y Educación Social.	Fecha de Emisión:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Concientización de tendencia responsable de mascotas para escuelas primarias.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.5 Revisa materiales, vehículo y con el médico programado.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	3.6 Traslada a la escuela.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	3.7 Aplica vacuna a las mascotas.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	3.8 Entrega comprobante de vacunación y termina procedimiento.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	3.9 Informa vía telefónica a la escuela la negativa de la petición y termina procedimiento.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	3.10 Revisa los reglamentos de sanidad animal.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A
	3.11 Saca copia de los artículos referentes al trato de animales y pasa a la actividad 2.4.	Unidad de Vinculación y Educación Social.	N/A

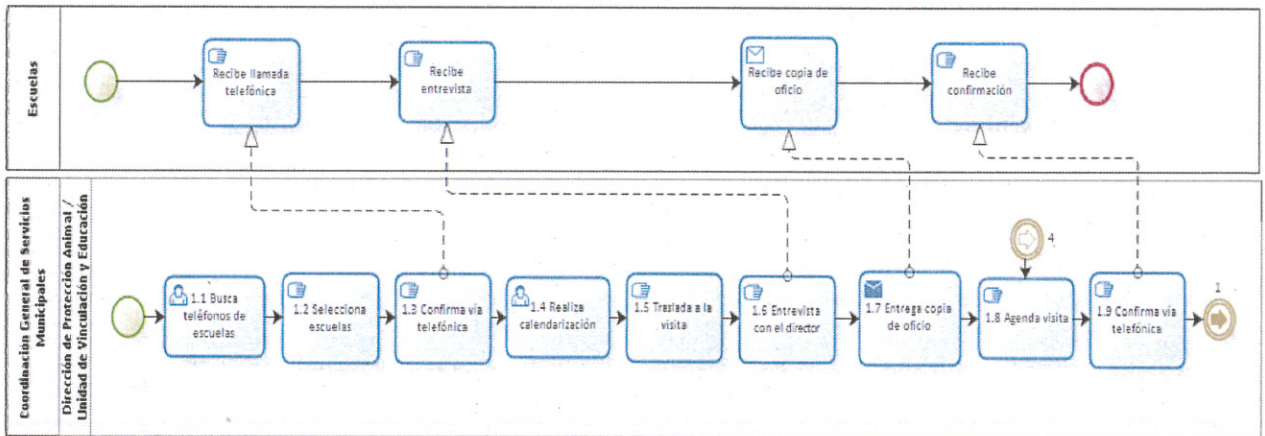
Flujo Índice



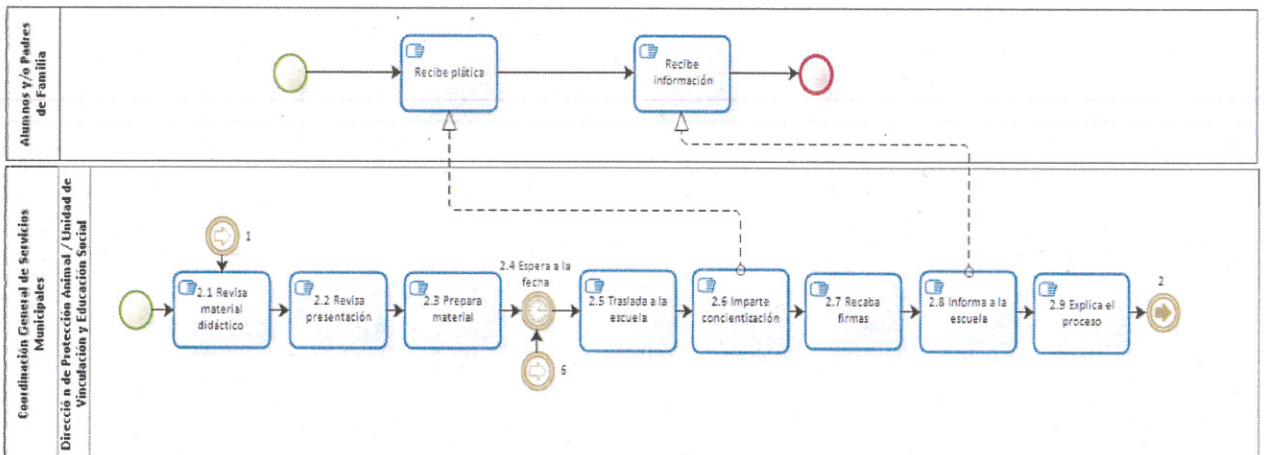
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Etapa 1. Visita con escuela.



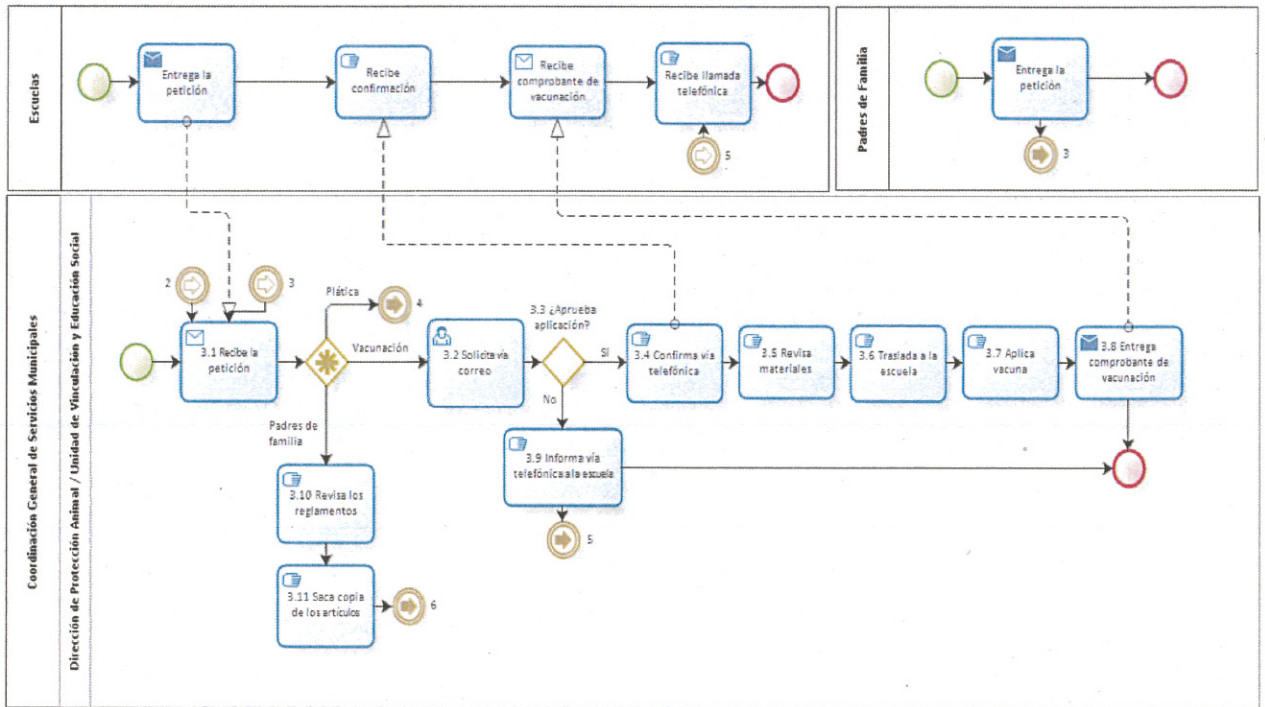
Etapa 2. Concientización.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Etapa 3. Atención a peticiones especiales.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

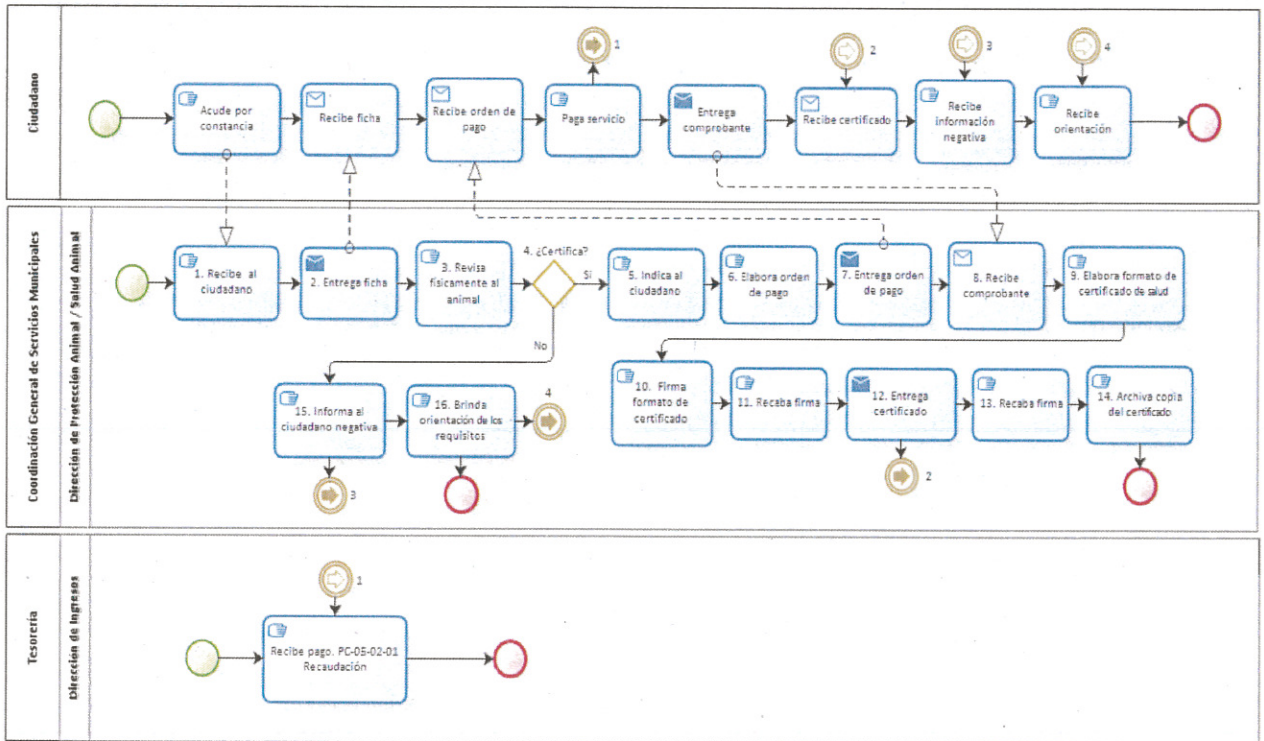
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-09
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Constancia de salud.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Recibe al ciudadano solicitando el servicio	Salud Animal	N/A	
2. Entrega ficha para consulta	Salud Animal	N/A	
3. Revisa físicamente al animal, calendario de vacunación, signos vitales del animal.	Salud Animal	N/A	
4. ¿Certifica?			
En caso de que si certifique que está sana la mascota, pasa a la actividad 5.			
5. Indica al ciudadano que pase a pagar.	Salud Animal	N/A	
6. Elabora orden de pago.	Salud Animal	N/A	
7. Entrega orden de pago al ciudadano. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal	N/A	
8. Recibe el comprobante para anexar datos.	Salud Animal	N/A	
9. Elabora formato de certificado de salud del animal.	Salud Animal	N/A	
10. Firma formato de certificado de salud del animal.	Salud Animal	N/A	
11. Recaba firma del jefe de la unidad.	Salud Animal	N/A	
12. Entrega certificado.	Salud Animal	N/A	
13. Recaba firma del ciudadano de entrega	Salud Animal	N/A	
14. Archiva copia del certificado de salud del animal y termina procedimiento.	Salud Animal	N/A	
En caso de que no certifique la salud de la mascota, pasa a la actividad 15.			
15. Informa al ciudadano la negativa de la expedición de la constancia de salud.	Salud Animal	N/A	
16. Brinda orientación de los requisitos faltantes para poder cumplir la certificación y termina procedimiento.	Salud Animal	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

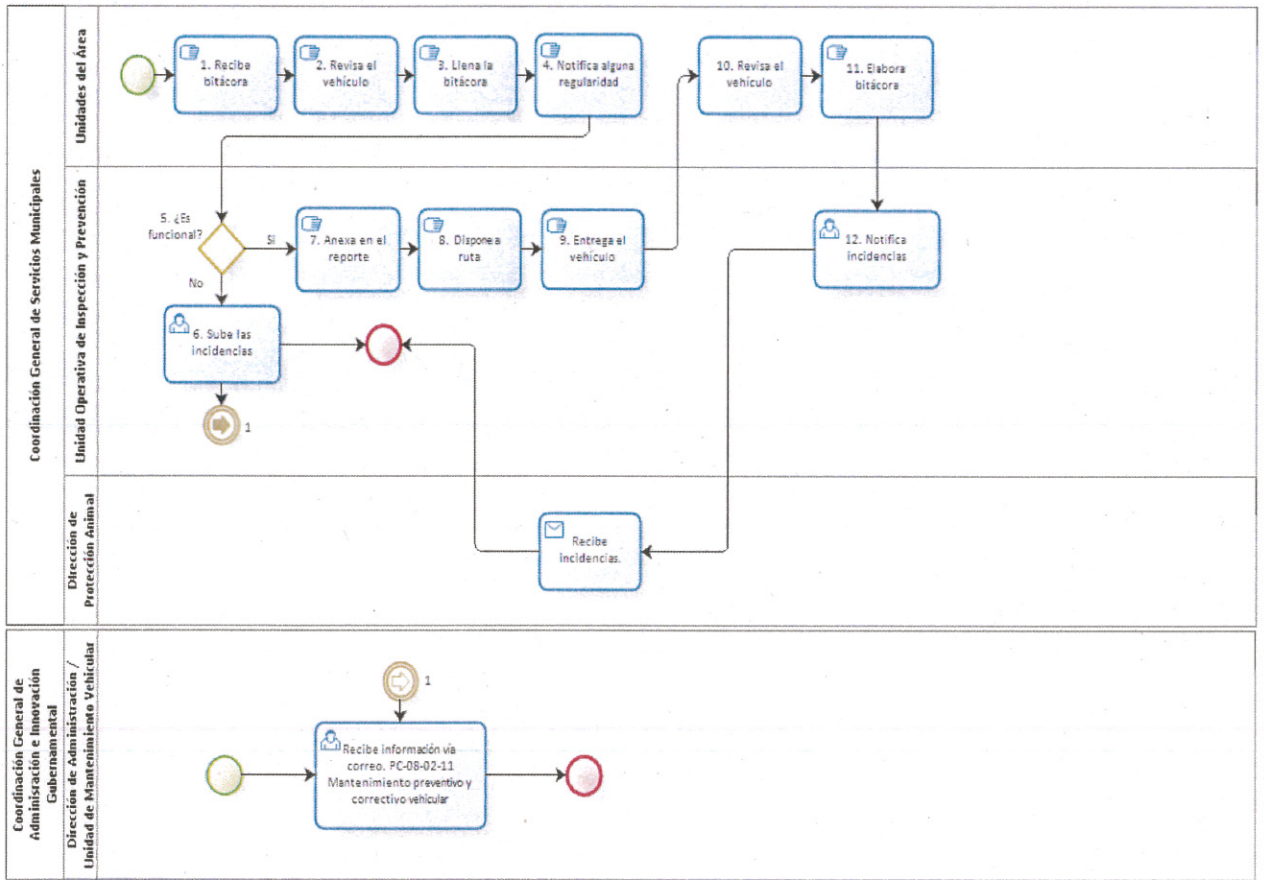
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-10
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Emisión:	28-FEB-2017
Unidad:	Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Control vehicular.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1. Recibe bitácora y llaves del vehículo.		Unidades del Área	N/A
2. Revisa el vehículo en golpes, kilometraje, gasolina y observaciones.		Unidades del Área	N/A
3. Llena la bitácora indicaciones y en su caso observaciones.		Unidades del Área	N/A
4. Notifica alguna regularidad o falla.		Unidades del Área	N/A
5. ¿Es funcional?			
En caso que no sea funcional, pasa a la actividad 6.			
En caso de que si sea funcional, pasa a la actividad 7.			
6. Sube las incidencias al sistema Oracle para informar a la Unidad de Mantenimiento Vehicular y termina procedimiento. Ver procedimiento PC-08-02-11 Mantenimiento preventivo y correctivo vehicular.		Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Oracle
7. Anexa en el reporte de incidentes.		Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
8. Dispone a ruta conforme al reglamento.		Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
9. Entrega el vehículo.		Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	N/A
10. Revisa el vehículo.		Unidades del Área	N/A
11. Elabora bitácora con los datos correspondientes.		Unidades del Área	N/A
12. Notifica incidencias a la Dirección y termina procedimiento.		Unidad Operativa de Inspección y Prevención.	Excel

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

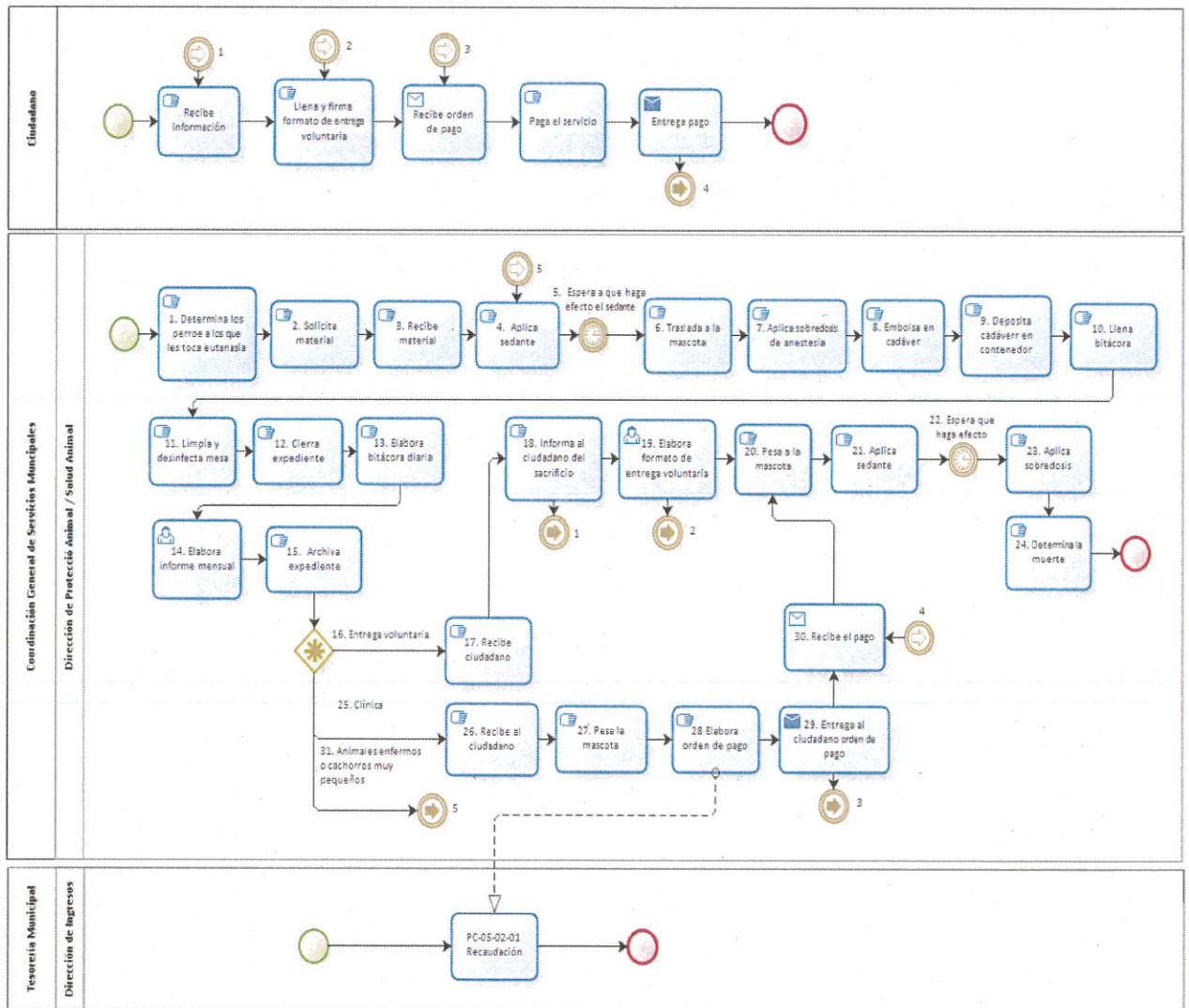
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-11
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Eutanasia		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Determina los perros a los que les toca eutanasia de acuerdo a los tiempos establecidos por reglamento.	Salud Animal.	N/A	
2. Solicita material para realizar eutanasia.	Salud Animal.	N/A	
3. Recibe material.	Salud Animal.	N/A	
4. Aplica sedante a la mascota en la jaula.	Salud Animal.	N/A	
5. Espera a que haga efecto el sedante.	Salud Animal.	N/A	
6. Traslada a la mascota a la jaula de eutanasia.	Salud Animal.	N/A	
7. Aplica sobredosis de anestesia intracardiaca.	Salud Animal.	N/A	
8. Embolsa el cadáver en bolsa amarilla cumpliendo con especificaciones de Secretaría de Salud.	Salud Animal.	N/A	
9. Deposita cadáver en contenedor de R.P.B.I.	Salud Animal.	N/A	
10. Llena bitácora de movimientos de animales por día.	Salud Animal.	N/A	
11. Limpia y desinfecta mesa e instrumentos de trabajo.	Salud Animal.	N/A	
12. Cierra expediente con las anotaciones de sacrificio del animal.	Salud Animal.	N/A	
13. Elabora bitácora diaria.	Salud Animal.	N/A	
14. Elabora informe mensual.	Salud Animal.	Excel	
15. Archiva expediente.	Salud Animal.	N/A	
16. En caso de ser Entrega Voluntaria, pasa a la actividad 17.	Salud Animal.	N/A	
17. Recibe al ciudadano.	Salud Animal.	N/A	
18. Informa al ciudadano del sacrificio del animal.	Salud Animal.	N/A	
19. Elabora formato de entrega voluntaria de la mascota, con firmas del ciudadano.	Salud Animal.	N/A	
20. Pesa a la mascota y pasa al consultorio	Salud Animal.	N/A	
21. Aplica sedante a la mascota.	Salud Animal.	N/A	
22. Espera que haga efecto el sedante.	Salud Animal.	N/A	
23. Aplica sobredosis de anestesia.	Salud Animal.	N/A	
24. Determina la muerte del animal y termina procedimiento.	Salud Animal.	N/A	
25. En caso de ser clínica, pasa a la actividad 26.			
26. Recibe al ciudadano.	Salud Animal.	N/A	
27. Pesa a la mascota.	Salud Animal.	N/A	
28. Elabora orden de pago para la recaudación.	Salud Animal.	N/A	
29. Entrega al ciudadano orden de pago. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal.	N/A	
30. Recibe el pago para que el médico anexe datos tales como: nombre del ciudadano, tipo de servicio, número de recibo, material utilizado en bitácora y pasa a la actividad 20.	Salud Animal.	N/A	
31. En caso de recibir animales enfermos o cachorros muy pequeños que no sean compatibles con la vida, pasa a la actividad 4.			

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

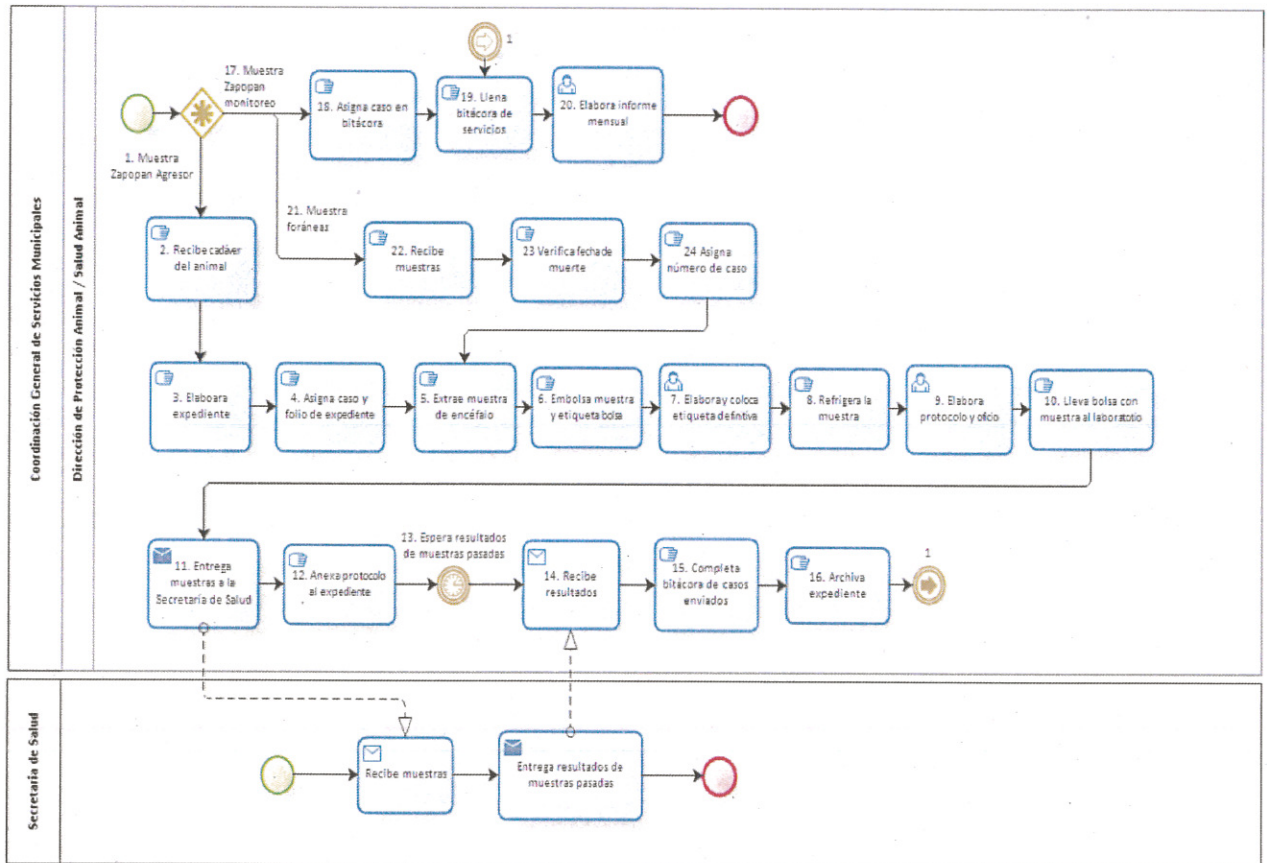
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-12
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Extracción y envío de muestras al laboratorio.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. En caso de ser muestra Zapopan agresor, pasa a la actividad 2.			
2. Recibe cadáver del animal.	Salud Animal	N/A	
3. Elabora expediente.	Salud Animal	N/A	
4. Asigna caso y folio de expediente en bitácora de casos enviados a laboratorio.	Salud Animal	N/A	
5. Extrae muestras de encéfalo.	Salud Animal	N/A	
6. Embolsa muestra y etiqueta la bolsa.	Salud Animal	N/A	
7. Elabora y coloca etiqueta definitiva.	Salud Animal	Excel	
8. Refrigerera la muestra extraída.	Salud Animal	N/A	
9. Elabora protocolo y oficio.	Salud Animal	Word	
10. Lleva bolsas con las muestras al laboratorio.	Salud Animal	N/A	
11. Entrega muestras al laboratorio estatal de la Secretaría de Salud.	Salud Animal	N/A	
12. Anexa protocolo al expediente.	Salud Animal	N/A	
13. Espera resultados de muestras pasadas.	Salud Animal	N/A	
14. Recibe resultados.	Salud Animal	N/A	
15. Completa bitácora de casos enviados a laboratorio y anota resultado en expediente.	Salud Animal	N/A	
16. Archiva expediente y pasa a la actividad 19.	Salud Animal	N/A	
17. En caso de ser muestra Zapopan monitoreo, pasa a la actividad 18.	Salud Animal		
18. Asigna caso en bitácora de casos enviados a laboratorio y pasa al punto 5.	Salud Animal	N/A	
19. Llena bitácora de servicios diarios.	Salud Animal	N/A	
20. Elabora informe mensual de servicios, anual para la dirección, así como a la Secretaría de Salud y termina procedimiento.	Salud Animal	Excel	
21. En caso de ser muestras foráneas, pasa a la actividad 22.			
22. Recibe muestra de zonas foráneas	Salud Animal	N/A	
23. Verifica fecha de muerte y determina si se recibe	Salud Animal	N/A	
24. Asigna número caso en bitácora de casos enviados a laboratorio, pasa el punto 5.	Salud Animal	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	01

Flujo

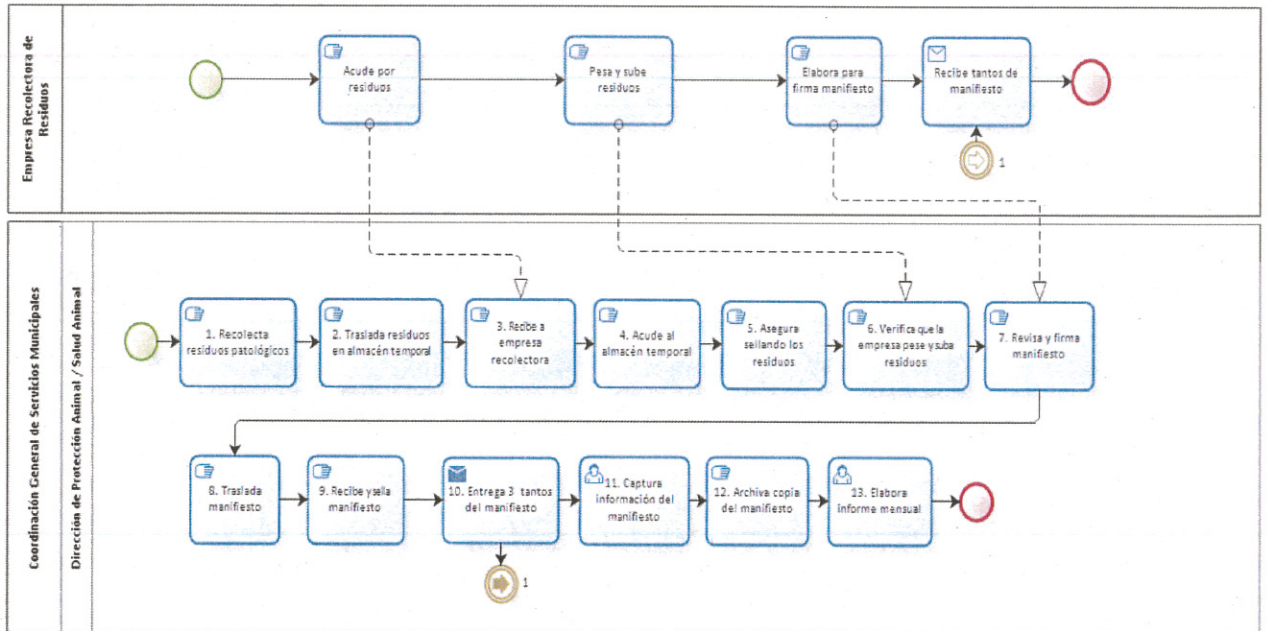


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-13
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Manejo de residuos patológicos (R.P.B.I.)		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Recolecta residuos patológicos biológicos infecciosos generados internamente.	Salud Animal	N/A	
2. Traslada residuos al almacén temporal.	Salud Animal	N/A	
3. Recibe a empresa recolectora de residuos.	Salud Animal	N/A	
4. Acude al almacén temporal junto con personal de la empresa recolectora.	Salud Animal	N/A	
5. Asegura con sellado los residuos para evitar derrames.	Salud Animal	N/A	
6. Verifica que la empresa pese los R.P.B.I. y suba a vehículo recolector para el cobro por kilo.	Salud Animal	N/A	
7. Revisa y firma Manifiesto de R.P.B.I.	Salud Animal	N/A	
8. Traslada Manifiesto de R.P.B.I a recepción.	Salud Animal	N/A	
9. Recibe y sella manifiesto de R.P.B.I.	Salud Animal	N/A	
10. Entrega 3 tantos del Manifiesto de R.P.B.I firmado y sellado (empresa, área administrativa) quedándose con una copia.	Salud Animal	N/A	
11. Captura información del manifiesto de R.P.B.I.	Salud Animal	Excel	
12. Archiva copia del manifiesto.	Salud Animal	N/A	
13. Elabora informe mensual y termina procedimiento.	Salud Animal	Excel	

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

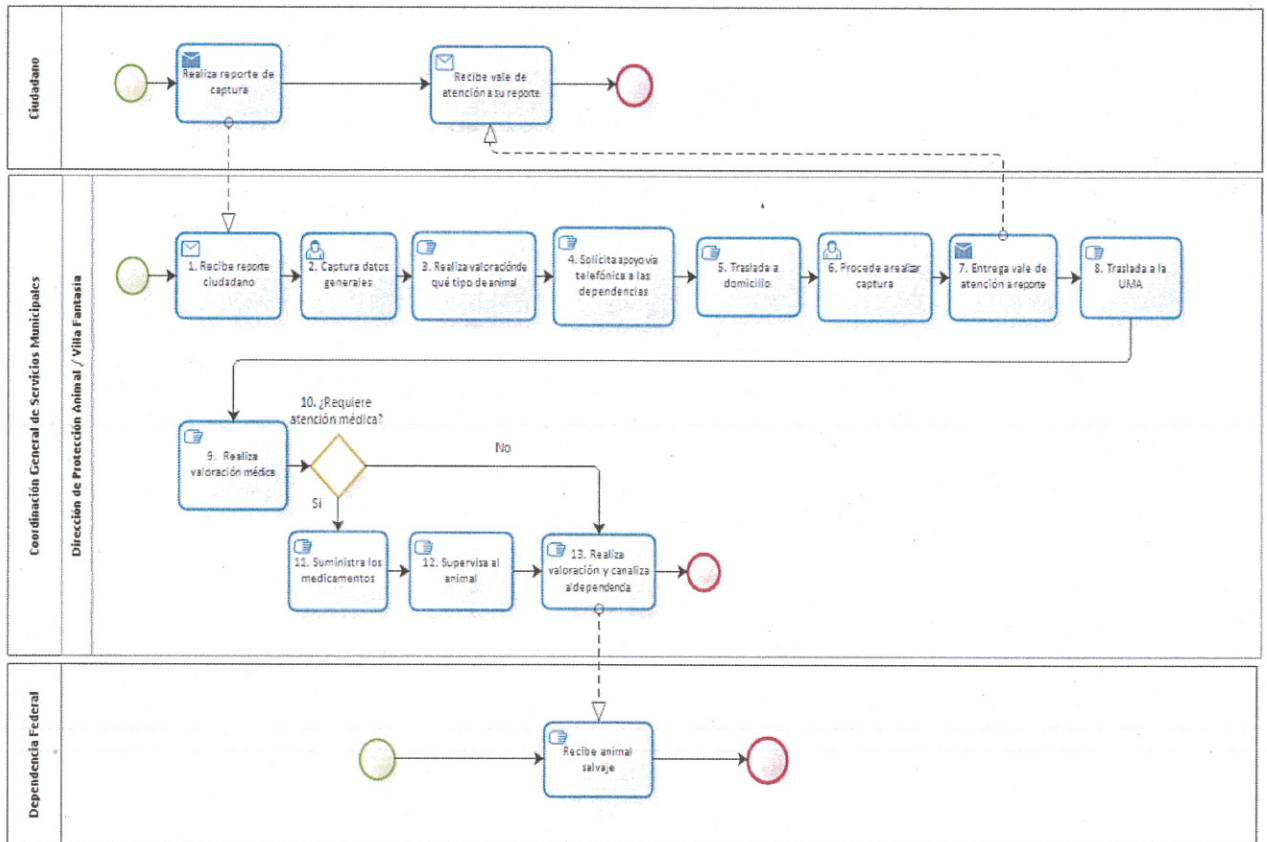
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-14
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Villa Fantasía	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención a emergencias de captura de animales silvestres.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Recibe reportes vía telefónica del ciudadano o dependencia.	Villa Fantasía	N/A	
2. Captura datos generales de domicilio, nombre, tipo de animal a tratar.	Villa Fantasía	Excel	
3. Realiza valoración de qué tipo de animal se trata, que herramientas se necesita medicamento y personal.	Villa Fantasía	N/A	
4. Solicita apoyo vía telefónica a las dependencias que competan para la captura del animal.	Villa Fantasía	N/A	
5. Traslada al domicilio para la captura del animal.	Villa Fantasía	N/A	
6. Procede a realizar la captura del animal.	Villa Fantasía	N/A	
7. Entrega vale de atención de reporte al ciudadano, donde firma de conformidad de la atención.	Villa Fantasía	N/A	
8. Traslada a la UMA para la valoración del animal.	Villa Fantasía	N/A	
9. Realiza valoración médica inmediata.	Villa Fantasía	N/A	
10. ¿Requiere atención médica?			
En caso de si requiera atención médica, pasa a la actividad 11.			
11. Suministra los medicamentos necesarios.	Villa Fantasía	N/A	
12. Supervisa al animal el estado en que se encuentra con el tratamiento suministrado.	Villa Fantasía	N/A	
13. Realiza valoración y canaliza al animal a la dependencia federal competente y/o libera el animal a su medio natural y termina procedimiento.	Villa Fantasía	N/A	
En caso de que no requiera atención médica, pasa a la actividad 13.			

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

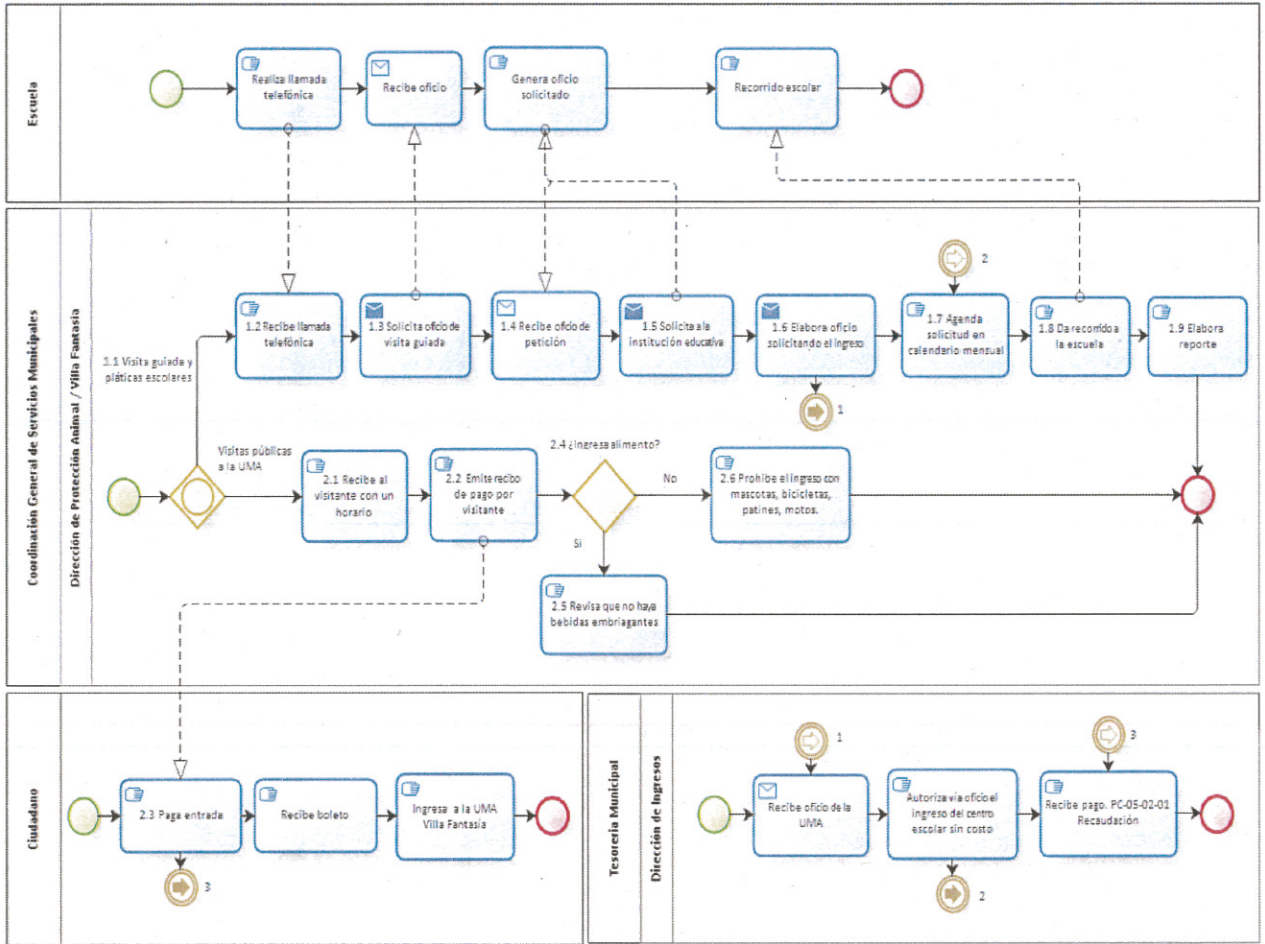
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-15
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Unidad:	Villa Fantasía.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Recorridos guiados y vistas al zoológico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Visitas guiadas y pláticas escolares en la UMA Villa Fantasía.	1.1 ¿Visitas guiadas en la UMA Villa Fantasía? En caso de que sean visitas guiadas y pláticas escolares en la UMA Villa Fantasía pasa a la actividad 1.2. En caso de que no sean visitas guiadas y pláticas escolares en la UMA Villa Fantasía pasa a la actividad 2.1.		
	1.2 Recibe llamada telefónica solicitando visita.	Villa Fantasía.	N/A
	1.3 Solicita oficio de visita a la UMA por parte de la Institución Educativa.	Villa Fantasía.	N/A
	1.4 Recibe oficio solicitando visita.	Villa Fantasía.	N/A
	1.5 Solicita la Institución Educativa mediante oficio la autorización para el acceso sin costo.	Villa Fantasía.	N/A
	1.6 Elabora oficio solicitando el ingreso sin costo a la escuela a la Dirección de Ingresos.	Villa Fantasía.	Word
	1.7 Agenda solicitud en calendario mensual.	Villa Fantasía.	N/A
	1.8 Da recorrido a la escuela solicitante proporcionando una plática de los animales albergados en la UMA ya sea en el recorrido y/o en el foro.	Villa Fantasía.	N/A
	1.9 Elabora reporte de actividades de recorridos guiados UMA "Villa Fantasía" y termina procedimiento.	Villa Fantasía.	N/A
	2.- Visitas públicas a la UMA Villa Fantasía	2.1 Recibe al visitante con un horario de atención de 10:00 a 18:00 horas de miércoles a domingo; vacaciones y días festivos de lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas.	Villa Fantasía.
2.2 Emite recibo de pago por visitante según se establece en la Ley de Ingresos del Municipio.		Villa Fantasía.	N/A
2.3 Paga derecho de acceso a la UNMA. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.		Villa Fantasía.	N/A
2.4 ¿Ingresa alimento? En caso de que si ingrese alimentos pasa a la actividad 2.5. En caso de que no ingrese alimentos pasa a la actividad 2.6.			
2.5 Revisa que no haya bebidas embriagantes, envases de vidrio, asadores u objetos inflamables y se termina el procedimiento.		Villa Fantasía.	N/A
2.6 Prohíbe el ingreso con mascotas, bicicletas, patines, motos, pelotas, globos, piñatas, juguetes bélicos y termina procedimiento.		Villa Fantasía.	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-16
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Unidad:	Villa Fantasía.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención médica, alimentación y mantenimiento.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Elaboración de dietas alimenticias.	1.1 ¿Elaboración de dietas alimenticias?		
	En caso de que sea elaboración de dietas alimenticias pasa a la actividad 1.2.		
	1.2 Recolecta charolas.	Villa Fantasía.	N/A
	1.3 Lava charolas.	Villa Fantasía.	N/A
	1.4 Pesa fruta, verduras y carnes.	Villa Fantasía.	N/A
	1.5 Desinfecta fruta y verdura	Villa Fantasía.	N/A
	1.6 Pica fruta, verduras y carne cruda.	Villa Fantasía.	N/A
	1.7 Cuece verduras y cereales.	Villa Fantasía.	N/A
	1.8 Acomoda charolas en carro repartidor para su distribución en cada estancia animal de acuerdo a la dieta de cada especie.	Villa Fantasía.	N/A
1.9 Registra en bitácora de alimentación la cantidad ingerida por cada especie y termina procedimiento.	Villa Fantasía.	N/A	
2.- Atención médica.	En caso de no ser elaboración de dietas alimenticias pasa a la actividad 2.1.	Villa Fantasía.	N/A
	2.1 Realiza observación de los animales para detectar anomalías mediante recorrido para atención médica.	Villa Fantasía.	N/A
	2.2 ¿Detecta anomalías?		
	En caso de que no detecte ninguna anomalía pasa a la actividad 2.3.		
	2.3 Reporta en bitácora el buen estado del animal y termina procedimiento.	Villa Fantasía.	N/A
	En caso de detectar anomalía pasa a la actividad 2.4.		
	2.4 Realiza diagnóstico presuntivo.	Villa Fantasía.	N/A
	2.5 ¿Requiere traslado?	Villa Fantasía.	N/A
	En caso de que no requiera traslado por el tipo de enfermedad detectada mediante el diagnóstico presuntivo pasa a la actividad 2.6.		
	2.6 Trata al animal en su estancia y continúa en actividad 2.13.	Villa Fantasía.	N/A
	En caso de si requiera traslado por el tipo de enfermedad detectada mediante el diagnóstico presuntivo pasa a la actividad 2.7.		
	2.7 Prepara material de sujeción.	Villa Fantasía.	N/A
	2.8 Sujeta o captura al animal dependiendo de su tipo.	Villa Fantasía.	N/A
	2.9 ¿Requiere hospitalización?		
	En caso de que no requiera hospitalización pasa a la actividad 2.10.		
2.10 Aísla al animal en área de cuarentena para su observación.	Villa Fantasía.	N/A	
2.11 Suministra tratamiento al animal para su recuperación y pasa al punto 2.16.	Villa Fantasía.	N/A	
En caso de que si requiera hospitalización pasa a la actividad 2.12.			
2.12 Traslada al animal al hospital.	Villa Fantasía.	N/A	
2.13 Realiza revisión clínica exhaustiva para corroborar diagnóstico presuntivo.	Villa Fantasía.	N/A	
2.14 Prepara al animal para aplicar tratamiento (limpieza, sedante, etc.).	Villa Fantasía.	N/A	
2.15 Aplica al animal tratamiento médico (medicamento, sutura, etc.).	Villa Fantasía.	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-16
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Unidad:	Villa Fantasía.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención médica, alimentación y mantenimiento.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.16 Traslada al animal a jaula de recuperación.	Villa Fantasía.	N/A
	2.17 Sujeta al animal dependiendo de su tipo, cuando éste ya se ha recuperado.	Villa Fantasía.	N/A
	2.18 Traslada al animal a su estancia.	Villa Fantasía.	N/A
	2.19 Libera al animal en su estancia.	Villa Fantasía.	N/A
3.- Aplicación médica preventiva.	3.1 ¿Aplicación médica preventiva?		
	En caso de ser aplicación médica preventiva pasa a la actividad 3.2.		
	3.2 Realiza calendario para vacunación y/o desparasitación.	Villa Fantasía.	N/A
	3.3 ¿Vacunación?		
	En caso de ser vacunación pasa a la actividad 3.4.		
	3.4 Prepara el material de vacunación.	Villa Fantasía.	N/A
	3.5 Prepara el material de sujeción.	Villa Fantasía.	N/A
	3.6 Acude al área de estancia de cada animal.	Villa Fantasía.	N/A
	3.7 Sujeta al animal para aplicación de la vacuna.	Villa Fantasía.	N/A
	3.8 Aplica vacuna al animal.	Villa Fantasía.	N/A
	3.9 Libera al animal de la sujeción.	Villa Fantasía.	N/A
	En caso de no ser vacunación pasa a la actividad 3.10.		
	3.10 Acude por medicamento para desparasitación.	Villa Fantasía.	N/A
	3.11 ¿Desparasitación intramuscular?		
	En caso de que no sea desparasitación intramuscular pasa a la actividad 3.12		
	3.12 Prepara medicamento oral en área de hospital para ser administrado en la dieta del animal.	Villa Fantasía.	N/A
	3.13 Coloca medicamento en la dieta del animal, pasa a la actividad 1.8 y termina procedimiento.	Villa Fantasía.	N/A
	En caso de que la desparasitación sea intramuscular pasa a la actividad 3.14.		
	3.14 Prepara el material de sujeción.	Villa Fantasía.	N/A
	3.15 Traslada medicamento preparado y material de sujeción al área de estancia de cada animal.	Villa Fantasía.	N/A
3.16 Sujeta al animal para aplicación de desparasitación intramuscular.	Villa Fantasía.	N/A	
3.17 Aplica el medicamento al animal.	Villa Fantasía.	N/A	
3.18 Libera al animal de la sujeción.	Villa Fantasía.	N/A	
3.19 Elabora bitácora y reporte médico diario y termina procedimiento.	Villa Fantasía.	N/A	
4.- Mantenimiento de la UMA Villa Fantasía.	4.1 ¿Mantenimiento de la UMA Villa Fantasía?		
	En caso de ser mantenimiento de la UMA Villa Fantasía, pasa a la actividad 4.2.		
	4.2 Asigna áreas a limpiar (jaulas, dormitorios, parque).	Villa Fantasía.	N/A
	4.3 Entrega herramientas (diablos, tambos, escobas, recogedores y arañas).	Villa Fantasía.	N/A
	4.4 ¿Limpieza en área de jaulas?		
	En caso de ser limpieza en área de jaulas pasa a la actividad 4.5.		
4.5 Realiza aseo de exhibidores (barrido, limpieza y desinfección de pilas).	Villa Fantasía.	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

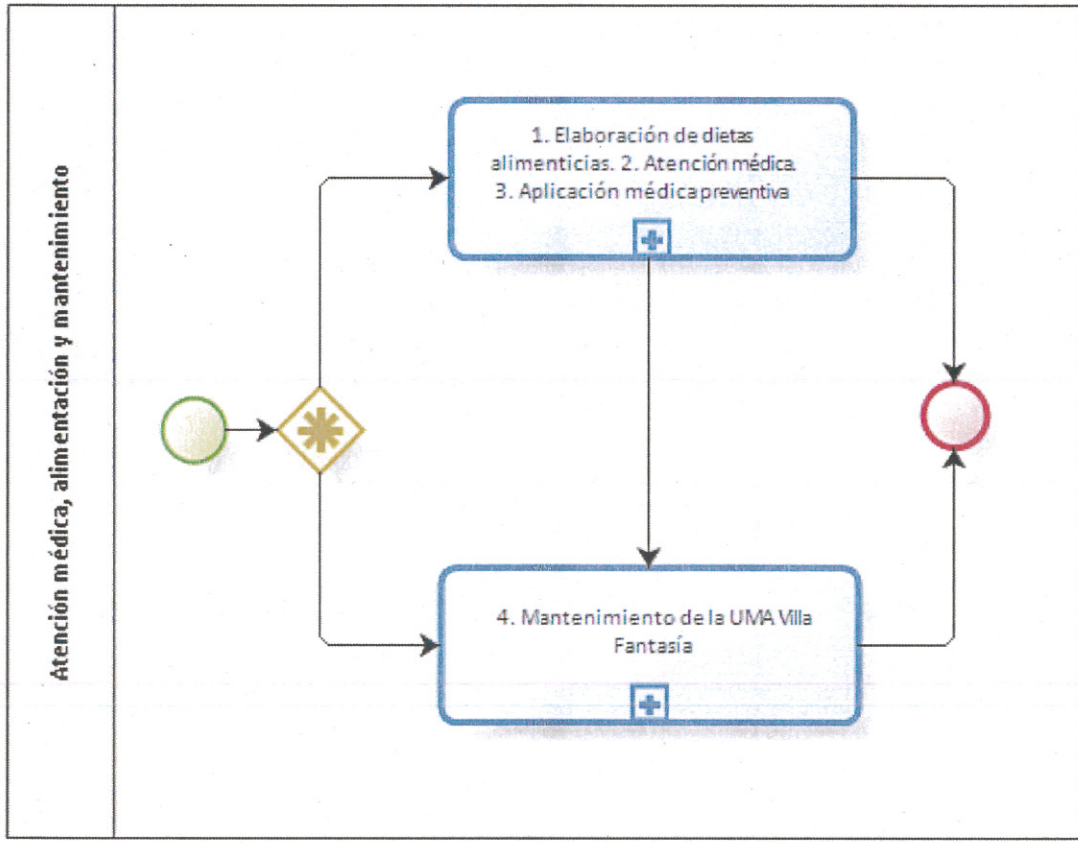
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales.	Código:	PC-07-13-16
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal.	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Unidad:	Villa Fantasía.	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención médica, alimentación y mantenimiento.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	En caso de no ser limpieza en área de jaulas (corrales), pasa a la actividad 4.6.		
	4.6 Realiza limpieza de área de corrales y termina procedimiento.	Villa Fantasía.	N/A
	4.7 ¿Limpieza en área de dormitorio?		
	En caso de que sea limpieza en área de dormitorios, pasa a la actividad 4.8.		
	4.8 Saca al animal al área de exhibidor.	Villa Fantasía.	N/A
	4.9 Desinfecta el área de dormitorio.	Villa Fantasía.	N/A
	4.10 Realiza aseo de dormitorio (barrido, limpieza y desinfección de pilas) y termina procedimiento.	Villa Fantasía.	N/A
	En caso de que no sea limpieza en área de dormitorios, pasa a la actividad 4.11.		
	4.11 Realiza limpieza en áreas comunes del parque.	Villa Fantasía.	N/A
	4.12 ¿Cuenta con herramienta especializada?		
	En caso de que si cuenta con la herramienta especializada, pasa a la actividad 4.13.		
	4.13 Realiza barrido y riego de explanada, juegos, pasillos y auditorio.	Villa Fantasía.	N/A
	4.14 Realiza barrido y limpieza de área perimetral (barrido manual y sopladora) y termina procedimiento	Villa Fantasía.	N/A
	En caso de que no cuente con herramienta especializada, pasa a la actividad 4.15.		
	4.15 Solicita apoyo vía oficio a la Dirección de Parques y Jardines para podas y derribos.	Villa Fantasía.	Word
	4.16 Envía oficio a la dirección de Parques y Jardines para el apoyo. Ver procedimiento PC-07-05-01 Control forestal.	Villa Fantasía.	N/A
	4.17 ¿Limpieza en áreas verdes?		
	En caso de que sea mantenimiento de áreas verdes, pasa a la actividad 4.18.		
	4.18 Entrega herramientas (tijeras, desbrozadora y podadora).	Villa Fantasía.	N/A
	4.19 Realiza tarea asignada y termina procedimiento.	Villa Fantasía.	N/A
	En caso de que no sea mantenimiento de áreas verdes pasa a la actividad 4.1.		

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

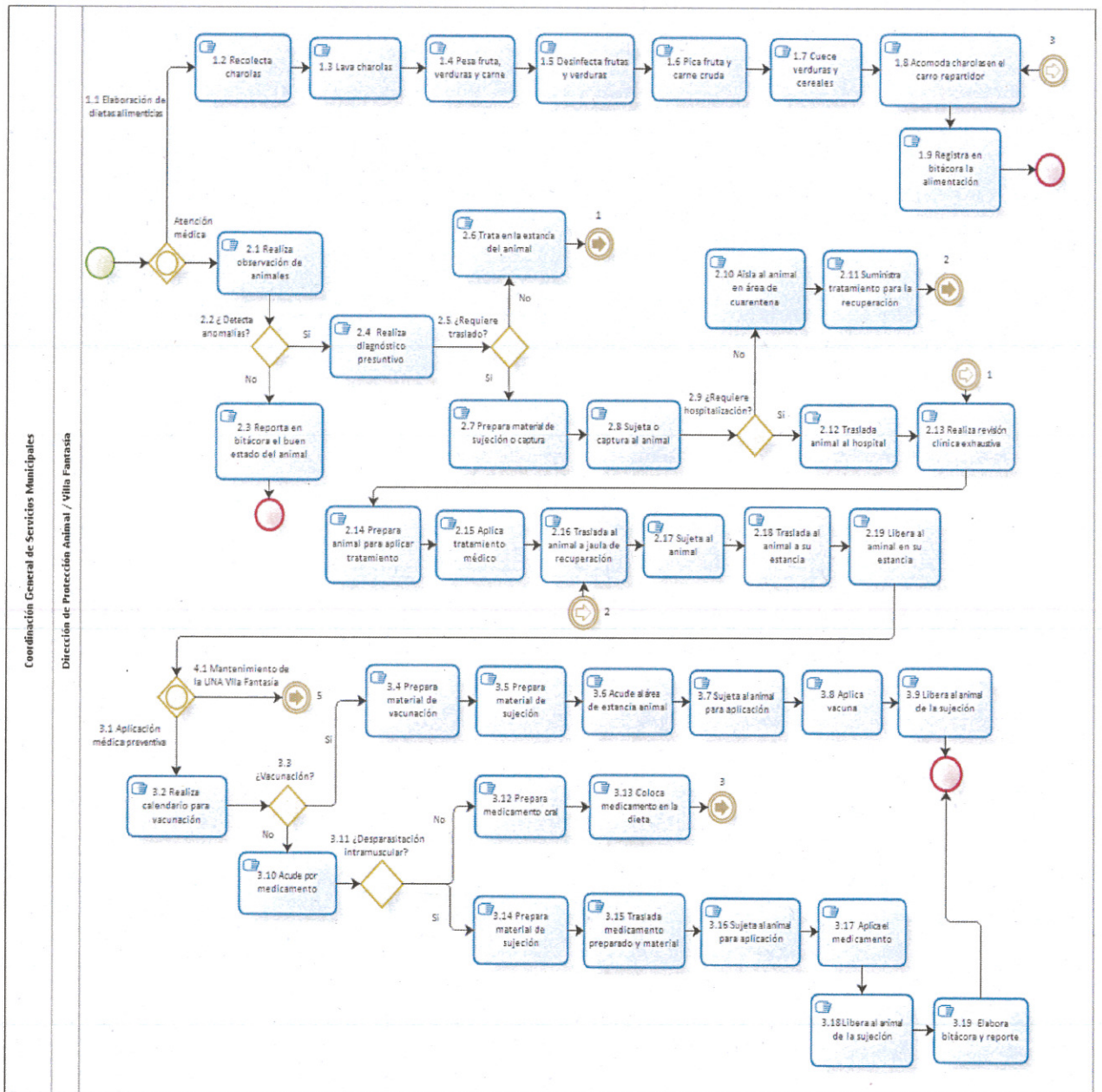
Flujo
Índice



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

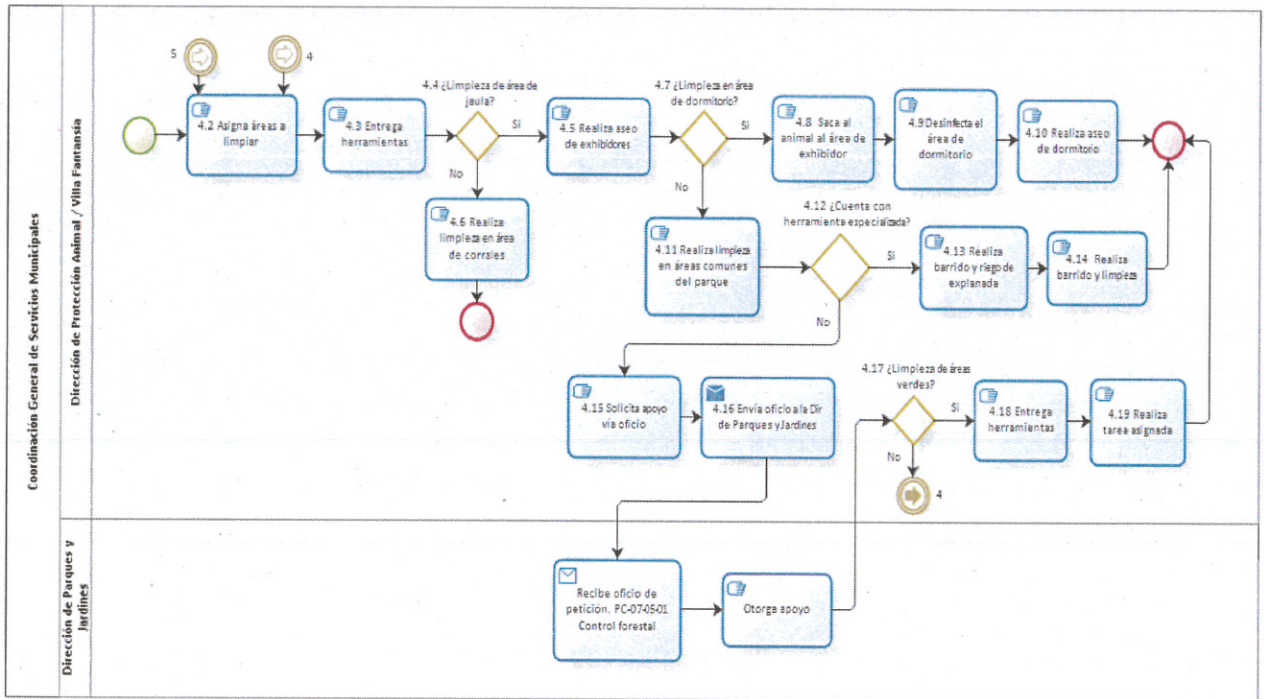
Etapa 1. Elaboración de dietas alimenticias, etapa 2. Atención médica y etapa 3. Aplicación médica preventiva.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Etapa 4. Mantenimiento de la UMA Villa Fantasía.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

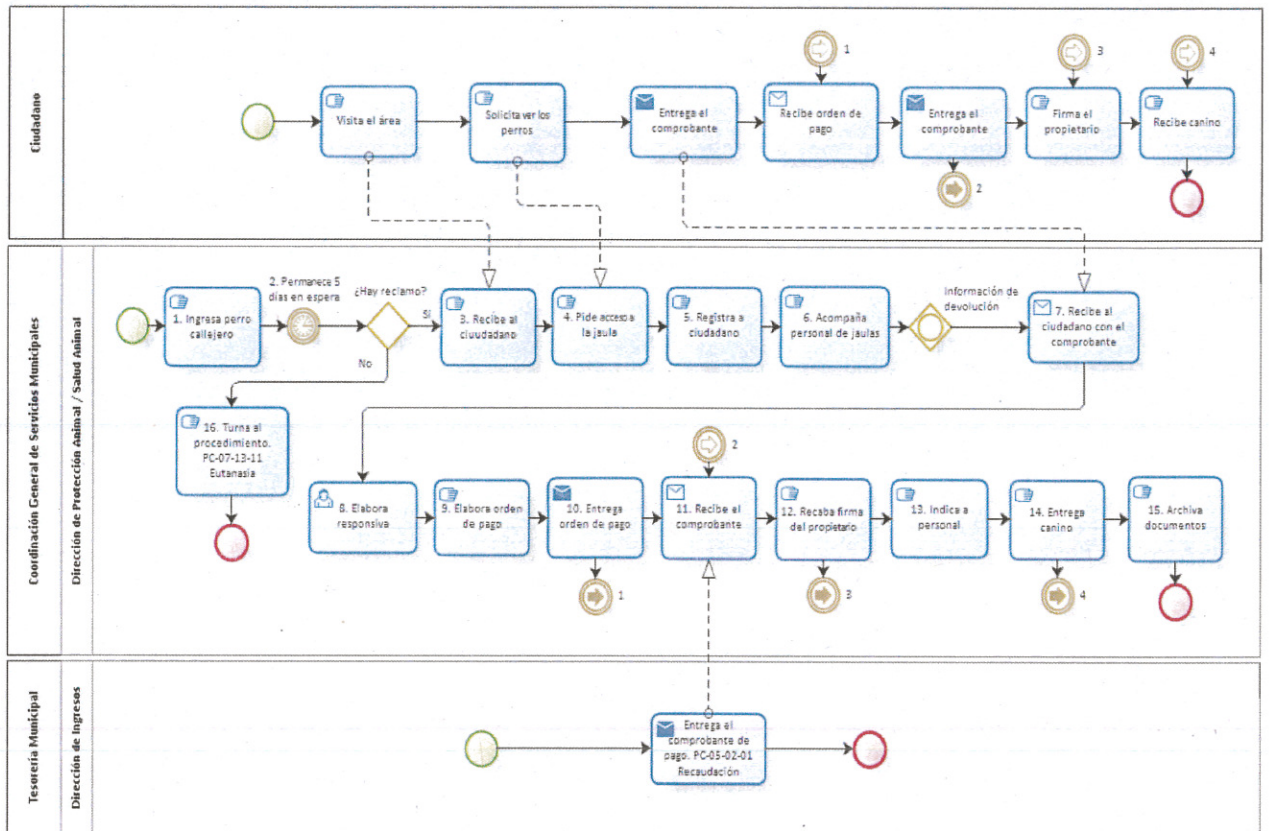
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-17
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Devolución de perro callejero		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Ingresa perro callejero.	Salud Animal	N/A	
2. Permanece 5 días en espera de ser reclamado por su dueño.	Salud Animal	N/A	
En caso de ser reclamado por su dueño, pasa a la actividad 3.			
3. Recibe al ciudadano.	Salud Animal	N/A	
4. Pide acceso a jaulas para identificar a su perro.	Salud Animal	N/A	
5. Registra a ciudadano para su ingreso.	Salud Animal	N/A	
6. Acompaña personal de jaulas al ciudadano, pasa a la actividad 7.	Salud Animal	N/A	
En caso que si este informa al ciudadano los requisitos para la devolución, pasa a la actividad 7.			
7. Recibe al ciudadano con el comprobante de propiedad.	Salud Animal	N/A	
8. Elabora responsiva de devolución.	Salud Animal	Word	
9. Elabora orden de pago.	Salud Animal	N/A	
10. Entrega orden de pago al ciudadano.	Salud Animal	N/A	
11. Recibe el comprobante para anexar datos. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal	N/A	
12. Recaba firma del propietario en responsiva médica.	Salud Animal	N/A	
13. Indica a personal de jaulas la entrega del canino.	Salud Animal	N/A	
14. Entrega canino a ciudadano.	Salud Animal	N/A	
15. Archiva documentos de devolución y termina procedimiento.	Salud Animal	N/A	
En caso de no ser reclamado por su dueño pasa a sacrificio humanitario.			
16. Turna al procedimiento de Eutanasia y termina procedimiento. Ver procedimiento PC-07-13-11 Eutanasia.	Salud Animal	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

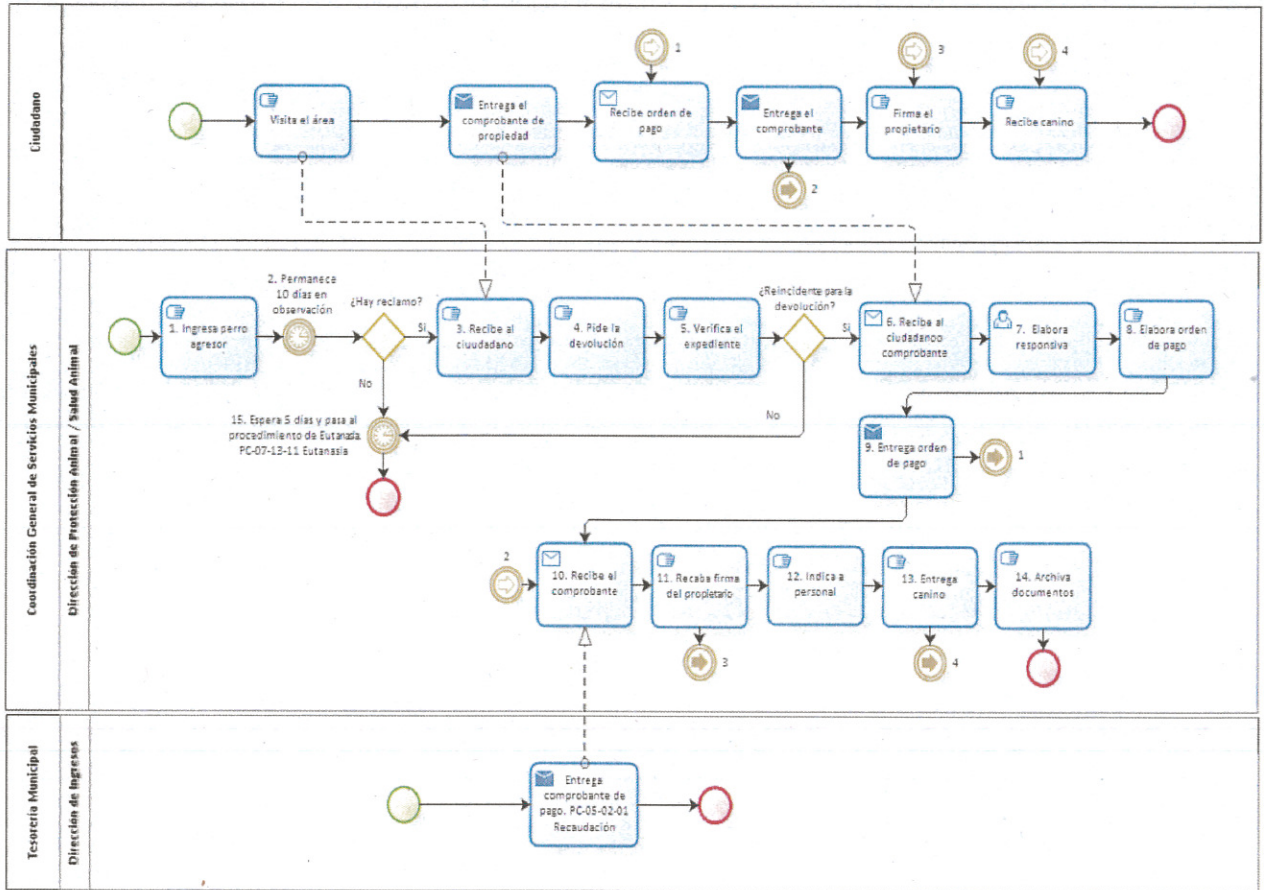
ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-18
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Emisión:	28-ENE-2015
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Actualización:	28-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Devolución de perro Agresor		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Ingresar perro Agresor	Salud Animal	N/A	
2. Permanece 10 días en observación para descartar Rabia. En caso de ser reclamado por su dueño, pasa a la actividad 3.	Salud Animal	N/A	
3. Recibe al ciudadano al término de la observación.	Salud Animal	N/A	
4. Pide la devolución de su perro con el número de expediente.	Salud Animal	N/A	
5. Verifica el expediente, pasa a la actividad 6. En caso de no ser reincidente se le notifican los requisitos para la devolución, pasa a la actividad 6.	Salud Animal	N/A	
6. Recibe al ciudadano comprobante de propiedad y copia de identificación oficial.	Salud Animal	N/A	
7. Elabora responsiva de devolución.	Salud Animal	Word	
8. Elabora orden de pago.	Salud Animal	N/A	
9. Entrega orden de pago al ciudadano.	Salud Animal	N/A	
10. Recibe el comprobante para anexar datos. Ver procedimiento PC-05-02-01 Recaudación.	Salud Animal	N/A	
11. Recaba firma del propietario en responsiva de devolución.	Salud Animal	N/A	
12. Indica a personal de jaulas la entrega del canino.	Salud Animal	N/A	
13. Entrega canino a ciudadano.	Salud Animal	N/A	
14. Archiva documentos de devolución y termina procedimiento. En caso de ser perro reincidente se procede conforme a Norma, pasa a la actividad 15. En caso de no ser reclamado por su dueño, pasa a la actividad 15.	Salud Animal	N/A	
15. Espera 5 días se procede a su sacrificio humanitario y pasa al procedimiento de Eutanasia, y termina procedimiento. Ver procedimiento PC-07-13-11 Eutanasia.	Salud Animal	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Flujo

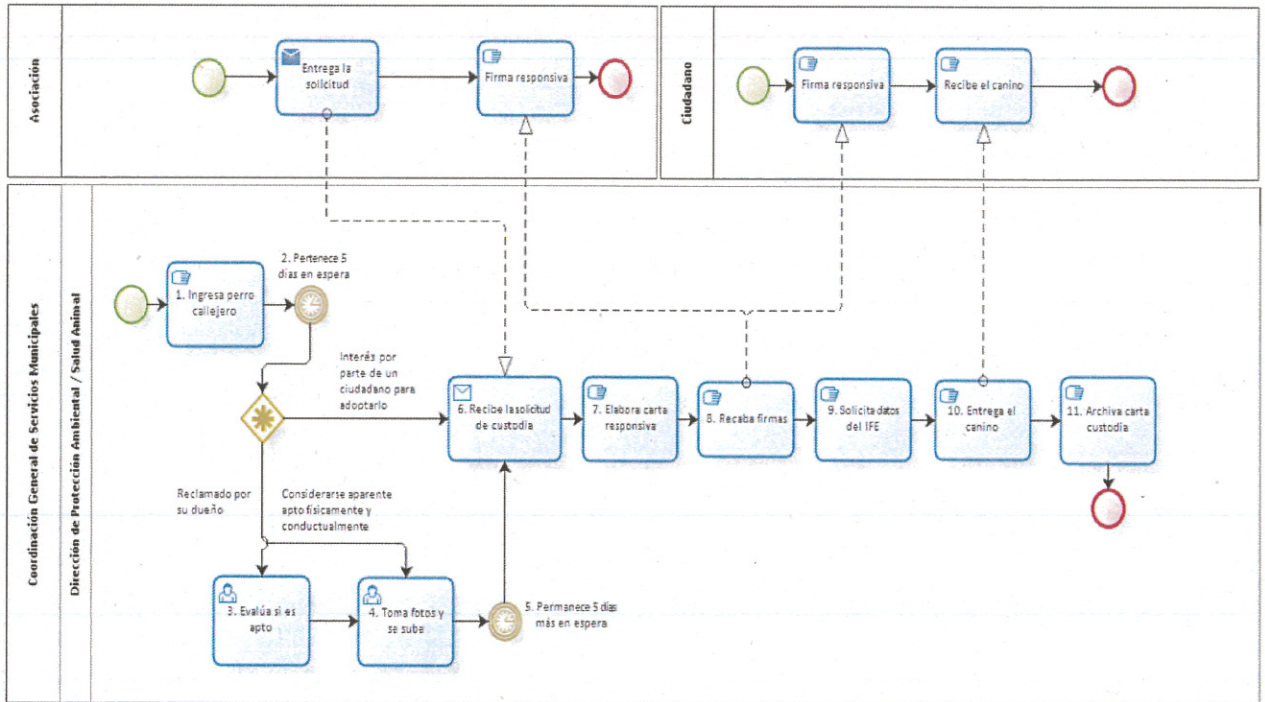


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-13-19
Dirección de Área:	Dirección de Protección Animal	Fecha de Emisión:	28-FEB-2017
Unidad:	Salud Animal	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Adopción		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Ingresar perro callejero.	Salud Animal	N/A	
2. Permanece 5 días en espera de ser reclamado por su dueño.	Salud Animal	N/A	
En caso de no ser reclamado por su dueño, pasa a la actividad 3.			
3. Evalúa si es apto para adopción, pasa a la actividad 4.	Salud Animal	Word	
En caso de considerarse aparente apto físicamente y conductualmente, pasa a la actividad 4.			
4. Toma fotos y se sube a la página de Facebook de Protección Animal.	Salud Animal	Internet	
5. Permanece 5 días más en espera de ser adoptado, pasa a la actividad 6.	Salud Animal	N/A	
En caso de haber interés por parte de un ciudadano para adoptarlo, pasa a la actividad 6.			
6. Recibe la solicitud de custodia del animal de la Asociación.	Salud Animal	N/A	
7. Elabora carta responsiva de animal de adopción entre la Asociación y el Ciudadano.	Salud Animal	N/A	
8. Recaba firmas de la Asociación y Ciudadano.	Salud Animal	N/A	
9. Solicita datos del IFE para la carta responsiva.	Salud Animal	N/A	
10. Entrega el canino al Ciudadano.	Salud Animal	N/A	
11. Archiva carta custodia de la Asociación y carta responsiva y termina procedimiento	Salud Animal	N/A	

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Políticas

- Los perros y gatos que se entreguen en el Departamento como Entrega Voluntaria sin costo para el ciudadano no pasarán a jaula colectiva, se sacrifican en ese momento para evitar el sufrimiento de estar 5 días en jaulas.
- Se realizarán campañas masivas de esterilización de acuerdo a como lo establezca la dependencia en función de las metas de cirugías propuestas en los POA'S y de los materiales disponibles para la realización de dichas cirugías, en función de la demanda de la ciudadanía.
- La recolección de perros callejeros será exclusivamente de animales que se encuentren en situación de abandono en la vía pública y que ocasionen molestias a los vecinos.
- Para la solicitud de cualquier servicio de clínica es necesario que se presente un mayor de edad.
- En visitas guiadas el Departamento requiere que la escuela interesada realice la visita previa agenda en coordinación con Villa Fantasía, lo anterior para poder brindar una atención óptima.
- En caso de requerir la condonación de entrada a las instalaciones, la escuela deberá solicitarlo mediante oficio a la Jefatura del Departamento, mencionando la cantidad de niños y maestros que visitarán Villa Fantasía, lo anterior se requiere de preferencia 8 días antes para poder realizar el trámite correspondiente ante la Dirección de Ingresos del Municipio.
- La Unidad requiere que el maestro responsable del grupo escolar haga el llenado de un formato de reporte de la atención recibida, mismo que sirve para el control interno.
- Se prohíbe la entrada con envases de vidrio, bebidas alcohólicas, bicicletas, patines, pelotas y/o con mascotas, lo anterior para la seguridad de los visitantes y de los animales albergados dentro de Villa Fantasía.
- Se prohíbe ingresar con producto para venta al interior de las instalaciones, ya que se requiere contar con un permiso otorgado para la realización de ventas comerciales por parte de la Auditoría o Dirección competente.
- Se prohíbe alimentar a los animales ya que cuentan con una dieta especializada según la especie establecida por un Médico Veterinario especialista.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

- Un Médico Veterinario con conocimiento en fauna silvestre es quién determina la dieta por especie y/o por individuo según sea el caso, las dietas pueden ser modificadas por factores de temporada estacional, edad del ejemplar y/o por enfermedad del animal.
- El médico en turno realiza supervisión general a los animales albergados, en caso de detectar alguna anomalía el ejemplar es tratado médicamente en el momento según se requiera. El manejo realizado al animal en cuestión deberá ser reportado en la bitácora médica así como en el expediente del ejemplar.
- Dentro de la medicina preventiva existe la vacunación, desparasitación y con suministro de vitaminas a los ejemplares, la aplicación de estos son calendarizados anual o semestralmente. El manejo realizado al animal en cuestión deberá ser reportado en bitácora médica así como en el expediente del ejemplar.
- Se realiza limpieza y desinfección todos los días a las jaulas, dormitorios, corrales y/o exhibidores.
- Se mantienen pasillos y áreas de descanso limpias, realización de mantenimiento a jardines y barrido manual a la periferia de las instalaciones, desinfección y limpieza de pilas.
- Se provee a los empleados de uniforme, material de protección y herramienta para la realización de las actividades.
- La dependencia atiende a reportes telefónicos que realiza el ciudadano en las oficinas administrativas del departamento, en caso de contar con material de captura propio para el animal en cuestión, se encomienda la tarea de captura del animal a un Médico Veterinario así como a algún Auxiliar Operativo para que se apoye en la labor encomendada.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Animal Agresor.-** Perro o gato que haya agredido a una persona, con o sin causa aparente.
- Bitácora.-** Es un cuaderno o publicación que permite llevar un registro escrito de diversas acciones. Su organización es cronológica, lo que facilita la revisión de los contenidos anotados.
- Cuarentena.-** Aislamiento o separación al que se confina a un ser humano o a un animal por cuestiones sanitarias para evitar posibles brotes.
- Desparasitación.-** Práctica dirigida a eliminar los parásitos gastrointestinales que pudieran estar alojados en el sistema digestivo de las mascotas y que pueden provocarles diarreas, desnutrición y en algunos casos la muerte.
- Entrega Voluntaria de Animales.-** Actividad que llevan a cabo los propietarios adultos de los animales de compañía, que consiste en cederlos por voluntad propia a las autoridades de los centros de atención canina para su posterior sacrificio humano.
- Esterilización.-** Es el método que hace que un ser vivo se vuelva estéril e infecundo, lo que evita su reproducción. Se trata de una anticoncepción permanente y, por lo general, irreversible.
- Eutanasia/Sacrificio.-** La eutanasia es la acción humanitaria que acelera la muerte de un paciente con la intención de evitar sufrimientos. El concepto está asociado a la muerte sin sufrimiento físico.
- Incineración.-** Combustión completa de materia orgánica hasta su combustión en cenizas.
- Intracardiaca.-** Consiste en introducir un fármaco en las cavidades auriculares o ventriculares del corazón, por medio de una aguja.
- Necropsia.-** Herramienta diagnóstica sobre animales muertos.
- Orquitectomía.-** Técnica que consiste en la extirpación quirúrgica de los testículos.
- Ovariohisterectomía.-** Es el término médico utilizado para la esterilización de las perras y gatas. El procedimiento consiste en la extirpación quirúrgica de los ovarios y el útero o matriz.
- Perro Callejero.-** Aquel que deambule libremente por la vía pública sin placa de identidad u otra forma de identificación.
- Protocolo.-** Es un reglamento a una serie de instrucciones que se fijan por tradición o por convenio.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

Rabia.- Enfermedad infectocontagiosa, aguda y mortal, que afecta al sistema nervioso central, causada por un virus del género Lyssavirus de la familia Rhabdoviridae, presente en los fluidos de personas o animales susceptibles de transmitir la enfermedad como son perro, gato, zorrillo, murciélago u otro animal.

Residuos Patológicos Biológicos Infecciosos (R.P.B.I.).- Son la sigla correspondiente a residuos peligrosos biológicos infecciosos. Se trata de una clasificación que existe en México para denominar a cierta clase de desechos que, por sus características, implican un riesgo para la salud y para el medio ambiente.

Sedante.- Medicamento o fármaco que calma los dolores o disminuye la excitación o el estado de ansiedad de un animal previo a un manejo clínico o anestésico.

Tratamiento Básico.- Aplicación de medicamentos sintomatológicos y antimicrobianos.

Tratamiento Medio.- Limpieza, desinfección, debridación y satura de heridas.

UMA.- Unidad para la Conservación, Manejo y Aprovechamiento Sustentable de la Vida Silvestre.

Vacuna Puppy.- Inmunización activa de cachorros jóvenes contra el moquillo canino y la parvovirus canina.

Vacuna Quintuple.- La vacuna quintuple para perros es una combinación de antígenos o capas atenuadas contra el distemper o moquillo canino, la hepatitis y tos de las perreras, las dos causadas por adenovirus, la parainfluenza, la parvovirus y contra el coronavirus para generar inmunización activa.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0

VI. AUTORIZACIONES

Autorización




Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

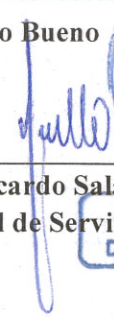

**PRESIDENCIA
MUNICIPAL**

Autorización



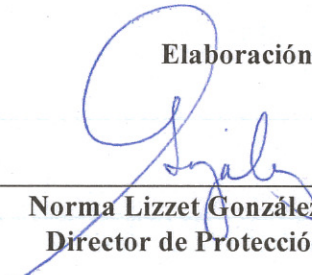


Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

Mtro. Hugo Ricardo Salazar Silva
Coordinación General de Servicios Municipales

Elaboración

Norma Lizzet González González
Director de Protección Animal

**DIRECCIÓN DE
PROTECCIÓN ANIMAL**

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Protección Animal		
FECHA DE EMISIÓN:	28-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-13-00	VERSIÓN:	0