

entidad mexicana de acreditación, a. c.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GUÍA DE VERIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS VETERINARIAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ANIMALES DE COMPAÑÍA GUÍA

ÍNDICE

CAPÍTULO	TEMA	HOJA
0	PRESENTACIÓN	1
1	MISIÓN	2
2	ALCANCE	2
3	OBJETIVO	2
4	ABREVIATURAS	2
5	GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
6	ASPECTOS DEONTÓLOGICOS DEL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN	5
7	MARCO JURÍDICO Y REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	6
8	INSTALACIONES: ESPECIFICACIONES Y EQUIPAMIENTO	7
9	RECURSOS HUMANOS	10
10	BUENAS PRÁCTICAS VETERINARIAS DEL ESTABLECIMIENTO	11
11	BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y BIENESTAR ANIMAL	17
12	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO	18
13	ATENCIÓN AL CLIENTE	20
	ANEXO A	23

0 PRESENTACIÓN

Este documento es una guía para que los propietarios, encargados y/ o médicos veterinarios zootecnistas cumplan con los mínimos de operación bajo la estrategia de la mejora continua para ser certificados por los organismos pertinentes o en su defecto implementen un sistema de gestión de calidad, así como para que conozcan y ejerzan sus derechos y obligaciones en el marco de la legalidad nacional y evitar prácticas indeseables que se hagan acreedores a sanciones administrativas y penales.

El documento consta de 8 apartados en los que se engloban los diversos aspectos del ejercicio profesional y en los cuales se desarrollan los puntos de mayor importancia para la prestación de servicios eficientes, eficaces y efectivos a la sociedad.

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: EMISIÓN
2016-10-14	2016-10-17	1 DE 23	DOCTO No. MP-DE004-00

entidad mexicana de acreditación, a. c.

1 MISIÓN

Reforzar los valores y conductas deseables de los profesionistas de la medicina veterinaria y su personal auxiliar para que actúen de manera legal, ética, legítima, honesta y responsable para dignificar y profesionalizar ante la sociedad el ejercicio de la medicina veterinaria.

2 ALCANCE

La presente guía está destinada para ser utilizada, como una pauta o marco de referencia, por las diversas ramas del ejercicio de la medicina veterinaria de animales de compañía, desde las instituciones de enseñanza, las asociaciones y colegios ligados a la medicina veterinaria hasta los profesionales que laboran en las diversas dependencias del sector público y en el ejercicio privado de la profesión.

3 OBJETIVO

Establecer una guía metodológica de buenas prácticas de atención médica en establecimientos dedicados a la prestación de servicios para animales de compañía para: instaurar un sistema de gestión de calidad u obtener la certificación por organismos debidamente acreditados, mediante el diseño y cumplimiento de estándares mínimos de operación acordes a las normas legales existentes en México.

4 ABREVIATURAS

- 4.1 AIF: Aviso de Inicio de Funcionamiento
- 4.2 CNSNS: Comisión Nacional de Seguridad Nuclear y Salvaguardias
- 4.3 COFEPRIS: Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
- 4.4 ECOP: Examen Clínico Orientado a Problemas
- 4.5 IMCO: Instituto Mexicano para la Competitividad
- 4.6 ISO: Organización Internacional de Normalización (*International Organization for Standardization*)
- 4.7 LFMN: Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- 4.8 LFSA: Ley Federal de Sanidad Animal
- 4.9 LFT: Ley Federal del Trabajo
- 4.10 LGEEPA: Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- 4.11 LGPGIR: Ley General de Protección y Gestión Integral de Residuos
- 4.12 MV: Médico Veterinario
- 4.13 MVRA: Médico Veterinario Responsable Autorizado
- 4.14 NMX: Norma Mexicana
- 4.15 NOM: Norma Oficial Mexicana
- 4.16 PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor
- 4.17 RFC: Registro Federal de Contribuyentes
- 4.18 RLFA: Reglamento de la Ley Federal de Sanidad Animal
- 4.19 SAGARPA: Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
- 4.20 SEMARNAT: Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales
- 4.21 SENASICA: Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria
- 4.22 SENER: Secretaría de Energía

HOJA 2 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 4.23 SIEM: Sistema de Información Empresarial Mexicano
4.24 STPS: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 5.1. **Acreditación:** Acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de los organismos de certificación, de los laboratorios de prueba, de los laboratorios de calibración y de las unidades de verificación para la evaluación de la conformidad (LFMN)
- 5.2. **Aislamiento:** Consiste en la separación de animales enfermos y sus contactos directos, en lugares y bajo condiciones que eviten la transmisión directa o indirecta del agente infeccioso desde los animales infectados a otros susceptibles. (NOM-054-ZOO-1996)
- 5.3. **Animales de Compañía:** Todo animal, autóctono o alóctono, que convive con el humano en un ambiente doméstico o es mantenido por el hombre por gusto y compañía y dentro del marco de la legalidad. Estos son también denominados mascotas y pueden corresponder a diversas especies (normalmente a especies menores como perros, gatos, hurones, roedores, reptiles, aves o peces de ornato). Se considera a todo aquel que convive estrechamente con los humanos, mediante una relación afectiva en la que ambos resultan beneficiados, sin ningún interés lucrativo ni utilitario. (NOM-033-SAG/ZOO-2014)
- 5.4. **Buenas prácticas pecuarias:** Conjunto de procedimientos, actividades, condiciones y controles que se aplican en las unidades de producción de los animales y en los establecimientos Tipo Inspección Federal, con el objeto de disminuir los peligros asociados a agentes físicos, químicos o biológicos, así como los riesgos zoonosarios en los bienes de origen animal para consumo animal; sin perjuicio de otras disposiciones legales aplicables en materia de salud pública. (LFSA)
- 5.5. **Buenas Prácticas Veterinarias en Pequeñas Especies:** Conjunto de procedimientos, actividades, condiciones y controles que se aplican en los consultorios, clínicas y hospitales veterinarios de animales de compañía con la finalidad de reducir los riesgos zoonosarios, mitigar el sufrimiento y preservar la salud y bienestar de los animales.
- 5.6. **Certificación:** Es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos especificados (ISO 8402)
- 5.7. **Clínica:** Establecimiento fijo en donde se ofrecen servicios clínicos, quirúrgicos, terapéuticos y/o servicios especializados y diagnósticos. Incluye albergar animales bajo ciertas circunstancias.
- 5.8. **Código:** Conjunto de normas y reglas sobre cualquier materia. Estas pueden ser morales, jurídicas o de otra índole.
- 5.9. **Consulta:** Acto en el cual se pide opinión, consejo o información sobre su campo de competencia a un Médico Veterinario Zootecnista o MV. Normalmente con la finalidad de establecer el diagnóstico, prevenir o tratar una enfermedad.
- 5.10. **Consultorio:** Espacio físico en el cual un médico veterinario desempeña actividades encaminadas a la atención primaria, sin contar con hospitalizaciones. Estos podrán tener instalaciones móviles o fijas.

HOJA 3 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 5.11. Cuarentena:** Conjunto de medidas preventivas, restrictivas y de actividades zoonositarias, que se desarrollan para evitar la propagación de una enfermedad en una región a partir de un foco notificado; o bien, para impedir la introducción de una enfermedad a una región, entidad federativa o el territorio nacional. (NOM-054-ZOO-1996)
- 5.12. Diagnóstico:** Identificación de la causa de un padecimiento y clasificación del mismo mediante un juicio médico basado en la signología clínica presentada por el paciente y pruebas confirmatorias.
- 5.13. Establecimientos:** Las instalaciones ubicadas en territorio nacional en donde se desarrollan actividades de sanidad animal; que prestan servicios veterinarios; así como aquellas instalaciones en las que se sacrifican animales o procesan bienes de origen animal, incluidos aquellos donde se procesan, manejan, acopian, envasan, empaquetan, refrigeran o industrializan bienes de origen animal, sujetos a regulación zoonositaria o de buenas prácticas pecuarias en términos de esta ley y su reglamento (LFSA)
- 5.14. Eutanasia:** Procedimiento empleado para terminar con la vida de los animales, por medio de la administración de agentes químicos o métodos mecánicos, que induzcan primero pérdida de la conciencia, seguida de paro cardio-respiratorio, sin producirles dolor; con el fin de que éstos dejen de sufrir por lesiones o enfermedades graves e incurables, así como por dolor o sufrimiento que no puedan ser aliviados. (NOM-033-SAG/ZOO-2014)
- 5.15. Expediente clínico:** Conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables. (NOM-004-SSA3-2012)
- 5.16. Hospital:** Establecimiento fijo en donde se ofrece todo tipo de servicios clínicos, quirúrgicos, terapéuticos o especializados, diagnósticos y hospitalización (durante recuperación, convalecencia o tratamiento), con servicio las 24 horas. Estos pueden y suelen tener programas de enseñanza e investigación.
- 5.17. Hospitalización:** Internamiento de un paciente con fines médicos, durante la enfermedad, recuperación y convalecencia. Involucra tanto el alojamiento como proporcionar cuidados médicos veterinarios y la administración de tratamientos, por personal calificado.
- 5.18. Informalidad laboral:** Es la proporción de los profesionales ocupados que tienen un trabajo informal, esto es, un empleo no amparado por el marco legal, por ejemplo: trabajos sin protección de la seguridad social. (IMCO, 2016)
- 5.19. Manejo:** Conjunto de prácticas para la captura, traslado, cuarentena, carga y descarga, sujeción, aturdimiento y muerte de los animales, que les garanticen niveles de bienestar y les eviten dolor, sufrimiento, ansiedad, traumatismos y estrés. (NOM-033-SAG/ZOO-2014)
- 5.20. Manual del Establecimiento:** Documento referencial del establecimiento en el que se establece su estructura, alcances, objetivos, políticas y estándares, así como los instrumentos, sistemas y vías que empleará para alcanzar los objetivos fijados.

HOJA 4 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 5.21. Medicina Preventiva:** Todas aquellas prácticas y consejos médicos veterinarios destinados al fomento de la salud, así como para evitar y limitar riesgos de enfermedad en los animales.
- 5.22. Médico Veterinario Zootecnista:** Persona física con estudios en Medicina Veterinaria y Zootecnia o Medicina Veterinaria, en el país o en el extranjero, que cuenta con una cédula profesional emitida por la Secretaría de Educación Pública que lo autoriza a ejercer en territorio nacional.
- 5.23. Médico Veterinario Responsable Autorizado:** Profesionista autorizado por la Secretaría, para prestar sus servicios de coadyuvancia y emisión de documentos en unidades de producción, establecimientos que industrializan o comercializan productos biológicos, químicos, farmacéuticos, plaguicidas o alimenticios para uso en animales o consumo por éstos, laboratorios autorizados, establecimientos TIF destinados al sacrificio y procesamiento, u otros que determine la Secretaría, para garantizar que se lleve a cabo lo establecido en las disposiciones que derivan de esta Ley. Dicho profesionista fungirá como responsable ante la Secretaría (LFSA)
- 5.24. Plan:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico. (Basado en ISO 9000:2005)
- 5.25. Procedimiento:** Forma especificada (en el marco de esta guía, siempre por escrito) para llevar a cabo una actividad o proceso. (ISO 9000:2005)
- 5.26. Programa:** Planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar. En esta se exponen, con antelación, las actividades planificadas para cierta materia o rubro.
- 5.27. Protocolo:** Son las instrucciones, pautas de trabajo o consignas necesarias para asegurar el resultado de una actividad. Es el nivel de mayor detalle en la especificación de la ejecución de una determinada actividad.
- 5.28. Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. (ISO 9000:2005)
- 5.29. Tranquilización:** Es la disminución del miedo, la aprensión y la ansiedad mientras que el animal permanece despierto, calmándolo cuando es expuesto a un bajo nivel de estímulo. No tienen efecto analgésico y el animal es fácilmente excitado por un estímulo doloroso. (NOM-033-SAG/ZOO-2014)
- 5.30. Tratamiento:** Conjunto de medios de los que dispone el MVZ para curar o mitigar los malestares y las enfermedades de los animales de compañía.
- 5.31. Unidad Económica:** Son todas aquellas entidades productoras de bienes y servicios, llámense establecimientos, hogares, personas físicas (INEGI, 2016)

6 ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DEL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN

- 6.1.** El establecimiento deberá contar con un código propio de ética o conducta de su personal, debiendo añadirse a este, cartas de confidencialidad en materia de la información del establecimiento, así como sobre el manejo de aquella proporcionada por los clientes. Estos deben ser de conocimiento y libre acceso del personal y constar en el registro, firmados por aquellos que laboren en el establecimiento.

HOJA 5 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

6.2. El establecimiento deberá incluir en sus políticas (incluidas en el Manual del Establecimiento) el enfoque “una Salud”, así como tener una política de colaboración, de ser requerida, con investigaciones realizadas por instituciones y dependencias.

7 MARCO JURÍDICO Y REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

7.1 El establecimiento deberá proporcionar evidencia del cumplimiento con los siguientes requerimientos legales*:

***NOTA:** El Organismo de Certificación que evaluará a los consultorios, clínicas y hospitales no tiene jurisdicción ni poder legal para sancionar a estos. Sin embargo, con base en que se considera a la legalidad de un establecimiento como un punto esencial en las buenas prácticas, este esquema privado y voluntario solicitará evidencia del cumplimiento ante las diversas dependencias, únicamente a modo comprobatorio y jamás atribuyéndose funciones de verificación o inspección que le corresponden a las dependencias respectivas por ley.

7.2 Médico Veterinario Responsable Autorizado (MVRA): Conforme a los Artículos 195 y 237 del RLFA.

7.3 Aviso de inicio de funcionamiento ante SENASICA: Conforme al Art. 110 de la LFSA. En este punto se constatará la correspondencia de los datos declarados (nombre, domicilio, razón social y RFC).

7.4 Autorización y/o Licencia para COFEPRIS y Entidades Federativas (según actividades, ver cuadro)

Clave SCIAN	Descripción de la Actividad	ENT. FED.	COFE PRIS	LICEN CIA
434112	Comercio al por mayor de medicamentos veterinarios y alimentos para animales, excepto mascotas (Sólo si venden estupefaciente y psicotrópicos)			X
541941	Servicios veterinarios para mascotas prestados por el sector privado	X	X	
541942	Servicios veterinarios para mascotas prestados por el sector público	X	X	

7.5 Inspección bianual por Unidades de Verificación del SENASICA: Conforme a lo descrito en el Art. 210 del Reglamento de la LFSA **Actualmente a petición de parte.

7.6 Contratos de servicios/adhesión (PROFECO): Se deberá contar con los contratos de adhesión que se apliquen en el establecimiento registrados ante PROFECO (Prestación de Servicios, Comercialización de Animales y sus Accesorios y/o de Servicio de Adiestramiento de Animales, si aplica). Conforme a los Art. 85 y 86 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

7.7 Alta en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM): Conforme al Art. 30 de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones.

7.8 Plan de Manejo de Residuos (SEMARNAT): Debe elaborarse uno para cada establecimiento y registrarse ante la SEMARNAT (trámite SEMARNAT-07-024)

HOJA 6 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 7.9** Registro como pequeños productores de residuos peligrosos y bitácora de residuos (SEMARNAT): Con base en el Decreto por el que se reforma el Art. 47 de la LGPGIR (DOF 2015-05-22)
- 7.10** Convenio o contrato con empresa autorizada por la SEMARNAT subcontratada, evidencia de su legalidad y autorización para operar, datos de la misma y manifiestos de recolección: En el caso de emplear a terceros para el traslado, recolección o disposición de los residuos, deben contratarse empresas autorizadas por la SEMARNAT. Se debe verificar la razón social, domicilio y aprobaciones de estas empresas antes de contratar sus servicios.
- 7.11** Programa Interno de Protección Civil: Conforme a la Ley General de Protección Civil, en sus Artículos 39 y 40, todo establecimiento debe contar con un Programa Interno de Protección Civil y una Unidad Interna de Protección Civil.
- 7.12** Visto Bueno de Prevención de Incendios y alta ante el H. Cuerpo de Bomberos o la autoridad competente (En las entidades donde aplique)
- 7.13** Alta o Aviso como establecimiento mercantil y alta en el Sistema de Apertura Inmediata de Empresas (SAINE) (Ciudad de México y en aquellas entidades donde se exija la Alta como Establecimiento Mercantil o Comercial)
- 7.14** Licencia de operación de equipo de rayos X (SENER – CNSNS) (si aplica)
- 7.15** Registro de equipos radiológicos del establecimiento y del personal que lo opera (SENER-CNSNS) (si aplica)
- 7.16** Seguro de Responsabilidad Civil Profesional (o fondo que dé cobertura para el ejercicio del establecimiento).

8 INSTALACIONES: ESPECIFICACIONES Y EQUIPAMIENTO

- 8.1** Para fines del esquema de certificación, el establecimiento deberá proporcionar un documento donde se detalle la estructura del establecimiento y emitir una Declaratoria de Actividades (incluida en el Manual del Establecimiento), donde detalle todos los servicios que se ofrecen (incluyendo especialidades, cirugías, procedimientos especiales, técnicas diagnósticas, etc.). -

TIPO	CARACTERÍSTICAS Y ÁREAS MÍNIMAS REQUERIDAS	FUNCIONES	EQUIPO BÁSICO
CONSULTORIO	<ul style="list-style-type: none"> - Móvil o fijo - Sin hospitalizaciones • Recepción • Consultorio • Almacén de medicamentos, biológicos y material de curación • Bodega para material y equipo de limpieza • Instalaciones sanitarias 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulta General - Consulta de Especialidad (si aplica) - Medicina Preventiva - Pruebas rápidas de laboratorio - Atención de urgencias - Tratamientos (que no requieran hospitalización) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa de exploración - Gabinetes y anaqueles (con resguardo adecuado para fármacos Grupo I) - Refrigerador - Estetoscopio - Termómetro - Máquina rasuradora con navajas - Porta suero - Jaulas - Negatoscopio - Martillo de reflejos - Báscula

HOJA 7 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

			<ul style="list-style-type: none"> - Refractómetro - Tapetes térmicos - Dispositivo de esterilización - Contenedor de residuos - Contenedor de punzocortantes - Instrumental (estuche de disección) - Lámpara de Wood* - Computadora personal* - Microscopio* - Centrífuga*
CLÍNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones fijas - Alojamiento en ciertas condiciones <p>Áreas de Consultorio más:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cirugía • Hospitalización • Lavandería 	<p>Funciones Consultorio más:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cirugías ambulatorias - Pruebas Imagenología (si aplica) - Pruebas de Laboratorio (si aplica) - Área de Recuperación de animales * 	<p>Equipo de consultorio más:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jaulas de recuperación y para infecciosos - Mesa de cirugía - Iluminación para cirugía - <i>Cavitron</i> - Equipo radiológico - Ultrasonido*
HOSPITAL	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones fijas - Hospitalización - Servicio 24 horas <p>Áreas de Clínica más:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagenología • Laboratorio interno (si aplica) 	<p>- Funciones Clínica más:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cirugía y Tratamiento <p>Todo tipo de servicios clínicos, quirúrgicos, diagnósticos, terapéuticos o especializados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hospitalización - Emergencias y servicio 24 h 	<p>Equipo de clínica más:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Endoscopio - ECG - Equipo de intubación - Monitores - Oxímetro de pulso - Ambú - Anestesia inhalada - Juegos completos de sondas (endotraqueales, Foley, etc.) - Instrumental quirúrgico completo y especializado si aplica (Ortopedia, dental, oftálmico, entre otros); o bien, evidencia de convenios con especialistas <p>**En el caso de contar con laboratorio interno: microscopio de campo oscuro, centrífuga, microhemocitómetro, refractómetro, cámara de <i>Neubauer</i>, glucómetro, aparato de rayos X, aparato de química sanguínea, báscula, análisis de orina, tiras reactivas, kits y pruebas rápidas.</p>
<p>NOTA: Para efectos legales y regulatorios, estos 3 tipos de establecimientos, aunque distintos, son considerados por SENASICA como lugares con actividades de prescripción y uso de productos químicos, farmacéuticos, biológicos y alimenticios terminados para uso o consumo en animales. Es por esto que, aunado al ofrecimiento de servicios veterinarios o zoonosanitarios, todos, sin excepción, se encuentren sometidos a la regulación federal (conforme a la LFSA, el RFSA y las NOM y Acuerdos aplicables).</p> <p>* Recomendables, no obligatorios</p> <p>**Todos los establecimientos deben tener extintores, bolsas RPBI's, botes de basura, material para curación, señalización y división de áreas (NOM-001-STPS)</p>			

8.2 Aspectos Generales de las instalaciones

8.2.1. Localización: Los establecimientos pueden ubicarse en zonas urbanas, suburbanas y rurales, quedando supeditadas a los lineamientos ecológicos, de salud pública y a los estudios de impacto y riesgo ambiental que establezcan las entidades federativas o las dependencias gubernamentales. Deben tener vías fáciles de acceso y contar con servicios de agua potable, electricidad, gas y teléfono.

8.2.2. Diseño y construcción: Los establecimientos deberán estar diseñados, construidos o acondicionados de acuerdo a las operaciones a que se destinen, para facilitar su limpieza, mantenimiento y evitar la entrada de fauna nociva. No deberán tener comunicación directa ni entrada común con casa-habitación u otro giro comercial.

HOJA 8 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

8.2.2.1. Pisos: Deben ser lisos, de material impermeable, fácil de limpiar y resistente a corrosión y desinfectantes. En las zonas donde se emplee agua, deberán ser pisos antiderrapantes o contar con implementos con estas características y no debe haber encharcamientos.

8.2.2.2. Ángulos de encuentro entre pisos y paredes: Preferentemente deben ser redondeados, aunque los zoclos con material impermeable son aceptables.

8.2.2.3. Paredes: Deben tener superficie lisa, de fácil limpieza o desinfección y no liberar polvo o residuos. Si son pintadas, la pintura debe resistir el lavado y los desinfectantes. Para zonas donde se emplea agua deberán emplearse materiales impermeables.

8.2.2.4. Techos: Deben ser de superficie lisa, sin grietas y recubiertos de pintura o materiales resistentes al lavado y desinfección y que no liberen polvo o residuos.

8.2.2.5. Drenaje: Se debe contar con sistema de drenaje y con coladeras con trampas o filtros para materiales sólidos.

8.2.2.6. Instalaciones eléctricas: Deben estar ocultas (en canaletas o muros), no expuestas al agua y no deben estar en áreas de lavado (o bien, deben estar debidamente protegidas).

8.2.2.7. Iluminación: Deberá estar en cumplimiento con la NOM-025-STPS-2008 (Condiciones de iluminación en los centros de trabajo)

8.2.2.8. Instalaciones sanitarias: Los establecimientos deben contar con baños, regaderas (de ser necesario) y lavabos con agua corriente fría y caliente, jabón, toallas desechables o secadores de aire y un recipiente para basura. Se deberá cumplir con lo estipulado en la NOM-001-STPS-2008 (Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo. Condiciones de seguridad)

8.2.2.9. Ventilación: Se debe contar con una ventilación eficiente, que favorezca el intercambio de aire y la regulación de la temperatura del ambiente. Las ventanas deben estar provistas de mosquiteros para evitar la entrada de fauna nociva. Y de ser necesario, puede emplearse clima artificial, tomando en cuenta las disposiciones de la NOM-001-STPS-2008 (Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo. Condiciones de seguridad).

8.2.2.10. Señalización y códigos de colores de tuberías: Conforme a la NOM-026-STPS-2008 (Colores y señales de seguridad)

8.2.3. Servicios

8.2.3.1. Agua: El agua potable de la red pública es aceptable para el establecimiento. Se deberá contar con instalaciones adecuadas para almacenarla y distribuirla. Las líneas o tuberías de agua no deberán pasar por los almacenes, los quirófanos y la recepción, para evitar riesgos de contaminación cruzada.

8.2.3.2. Gas: Las instalaciones de gas deberán estar en cumplimiento con la normatividad vigente aplicable y mantenerlas en buen estado, debidamente identificadas y con llaves de control de paso y seguridad.

8.2.3.3. Electricidad: Deben contar con suministro de energía eléctrica de un voltaje adecuado y continuo, en cumplimiento con la normatividad vigente. Los contactos no deben estar en zonas de riesgo de ser salpicados por líquidos, tendrán que estar lejos de llaves de agua, lavabos, tarjas y/o fregaderos.

HOJA 9 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
-----------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

8.2.3.4. Eliminación de residuos: En el caso de residuos peligrosos biológico-infecciosos y químicos, se hará de conformidad con la NOM-087-SEMARNAT-2002, la NOM-052-SEMARNAT-2005, así como con la LGEEPA y la LGPGIR. Se debe contar con métodos adecuados para su contención (contenedores, bolsas plásticas, etc.) y un sitio para su almacenamiento temporal que garantice la bioseguridad. No deberán descargarse o depositarse en los sistemas de drenaje y alcantarillado urbano o municipal sustancias que puedan obstruirlos o que constituyan un riesgo.

8.3. Consideraciones generales de equipo: Deberán considerarse las normas vigentes de la STPS sobre centros de trabajo y cualquier otra aplicable. El equipo deberá localizarse de tal forma que:

- No obstaculice los movimientos del personal, los clientes y los pacientes
- Se asegure el orden durante su utilización y se eviten riesgos de confusión u omisiones
- Pueda ser limpiado o desinfectado adecuadamente y de manera sencilla
- Se facilite su mantenimiento

9 RECURSOS HUMANOS

9.1. Requerimientos mínimos: El establecimiento debe tener un documento donde estipule el personal mínimo requerido para su operación, así como los perfiles de los puestos de trabajo, especificando sus funciones y las competencias requeridas para el mismo. Además, se deberán tener por escritos los procesos y criterios de reclutamiento y selección y los tipos de contratación que se manejarán.

9.2. Se tendrá registro de la comprobación de estudios, experiencia y capacitación del personal que labore en el establecimiento (*Curriculum Vitae*, copias de documentos probatorios de estudios y empleos, etc.).

9.3. El personal que labore en el establecimiento deberá estar debidamente identificado, con nombre y cargo (Médico Veterinarios, Auxiliar, Recepcionista, etc.) a simple vista.

9.4. Médicos Veterinarios: Todo establecimiento (consultorio, clínica u hospital) deberá contar con un Médico Veterinario o Médico Veterinario Zootecnista en todo momento en que se encuentre en operación. Este debe ser un profesional titulado, con cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública. En caso de ofrecer servicios de especialidad, el Médico Veterinario debe contar también con la cédula que lo acredite como especialista. Todos los establecimientos deben contar también con un Médico Veterinario Responsable Autorizado (MVRA) (ver Requerimientos legales)

9.5. Ayudantes/Asistentes/Auxiliares médicos: Se deben establecer claramente los roles de cualquier ayudante o auxiliar en los manuales del establecimiento, así como en el acuerdo o contrato (según sea el caso) que se suscriba con el mismo. Deben aclararse sus funciones (incluyendo si realizarán actividades médicas o no), los horarios, días y periodo que cubrirá el personal, la remuneración percibida (en caso de haberla) y el tipo de convenio, en el caso de tratarse de practicantes, becarios o pasantes. Estos últimos deberán estar en regla con las disposiciones de la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública, así como con aquellas que sus respectivas instituciones educativas demanden.

9.5.1. Cuando los asistentes o ayudantes participen en actividades médicas, deben ser estudiantes o pasantes de Medicina Veterinaria y no realizar procedimientos sin la supervisión de un Médico Veterinario titulado. Estos deben recibir entrenamiento previo para las actividades que desempeñarán.

HOJA 10 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- 9.5.2.** Conforme a la Ley Federal del Trabajo (Art. 343-C, Fracción IX) no se deberá contratar a menores de edad (18 años), a menos que sean mayores de 15 años, menores de 18 y se cuente con autorización por escrito del tutor legal o bien, del sindicato al que pertenecen, de la Junta de Conciliación y Arbitraje, del Inspector del Trabajo o de la Autoridad Política.
- 9.5.3.** Se deberá contar con convenios o contratos por escrito donde se estipulen sus funciones, responsabilidades, facultades, horarios y tiempo de duración del acuerdo..
- 9.6. Capacitación/ Educación Continua:** Contar con planes de capacitación constante para el personal médico, asistentes y demás trabajadores del establecimiento. Asimismo, debe darse una inducción al personal de nuevo ingreso y capacitación a los asistentes o estudiantes. Se contará con un registro documental de estos procesos (constancias, cartas de estancias, internados, etc.)

10 BUENAS PRÁCTICAS VETERINARIAS DEL ESTABLECIMIENTO

- 10.1 Bioseguridad y protección del personal:** Los establecimientos deben tener un Plan de Bioseguridad y Protección, este debe cubrir 3 metas principales:
- La protección del personal
 - La protección del medio ambiente
 - El cuidado y preservación de equipos, materiales e instalaciones
- 10.1.1.** Los equipos de seguridad personal deberán ser adecuados para cada actividad realizada y el personal debe estar capacitado sobre su uso, conforme a la Ley Federal del Trabajo, en su Art. 343-C Fracción IV
- 10.2. Riesgo radiológico** (si aplica): Deberá contarse con un listado que identifique a los miembros del personal que estarán expuestos a radiación, con protocolos y equipos adecuados de protección (mandil plomado, collarín de protección para tiroides, blindajes, etc.), así como programas de capacitación para mitigar los riesgos.
- 10.2.1.** En materia de protección, se sugiere que el establecimiento se rija bajo el llamado principio ALARA (*As Low As Reasonably Achievable*), "Tan bajo como sea razonablemente posible", que indica que sólo se debe exponer lo menos posible y de manera justificada a los trabajadores, manteniendo un control de dicha exposición.
- 10.2.2.** Las instalaciones deben contar con blindaje, pantallas protectoras entre la fuente y las personas (muros de hormigón, láminas de plomo o acero, cristales enriquecidos con plomo) suficientes para mitigar el riesgo. Asimismo, deben contar con la señalización correspondiente que indique el riesgo radioactivo en la zona.
- 10.2.3.** Los equipos con fuentes de radiación, así como el personal que los empleará, deberán registrarse ante la CNSNS de la SENER, registrando su nivel de estudios y capacitación, de acuerdo con el Reglamento General de Seguridad Radiológica (Art. 148). El establecimiento debe contar con evidencia de esto.
- 10.2.4.** El establecimiento deberá informar a su personal sobre los riesgos de la exposición a la radiación. Deben existir Consentimientos informados del riesgo firmados por aquellos que operarán los equipos que generan radiación. Además, se llevará registro de la exposición del personal en

HOJA 11 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

bitácoras y entregará reportes de los mismos a los empleados, permitiéndoles conocer su grado de exposición.

10.2.5. De conformidad con el Reglamento General de Seguridad Radiológica, en su Art. 56, el establecimiento debe tener sistemas de seguridad para evitar que los equipos generadores de radiación ionizante no puedan ser utilizados por personal no autorizado. Asimismo, cualquier modificación en el diseño de instalaciones, uso de los equipos, cambios o transferencias de los mismos, requiere del aviso a y autorización de la CNSNS (Art. 57 y 58). En caso de accidentes, robo o extravíos del equipo de radiación ionizante, se debe notificar de inmediato a la Comisión (Art. 148).

10.2.6. Contar con registros de los informes anuales de actividades relevantes en seguridad radiológica y garantía de calidad, que se entregan a la Secretaría de Salud, de conformidad con el punto 7.2.8 de la NOM-229-SSA1-2002. Este debe contener altas y bajas de equipos radiológicos, modificaciones a la instalación, dosimetría anual y su análisis.

10.3. Inmunización del personal: Se debe contar con un programa de inmunización vigente para el personal que labore directamente con animales en el establecimiento, al menos contra la rabia y el tétanos.

10.4. Promoción/Fomento de la Salud/ Educación para la Salud: El Médico Veterinario debe ser siempre promotor de la salud, tanto animal como pública y ambiental; esto debe incluirse en las políticas del establecimiento. Y siempre que sea posible, se participará en actividades de promoción de prácticas de la salud (pláticas, elaboración de carteles, actividades comunitarias, campañas, asesorías, etc.).

10.5. Limpieza, desinfección y esterilización: Los establecimientos deben contar con programas de limpieza y desinfección, adecuados particularmente para cada establecimiento, donde se estipulen los siguientes puntos:

- Protocolos de limpieza y desinfección, redactados como Procedimientos de Operación Estandarizada de Saneamiento (POES), paso a paso, de manera clara y detallando cada proceso (p.e. preparación de las soluciones, diluciones de los detergentes, manera de limpiar, lavados, secado, tiempo de exposición, temperaturas empleadas, etc.)
- Productos empleados y sus hojas de seguridad
- Métodos de verificación y registro de las actividades

10.5.1. Se debe seguir un orden para la limpieza, particularmente cuando se tienen grupos diversos de animales, esto debe estar debidamente estipulado en los protocolos y planes de limpieza y desinfección. Se contará con hojas de registro por área, para la verificación del cumplimiento de los protocolos.

10.6. Inmunización:

10.6.1. Se deberá contar con evidencia escrita en el registro de la historia clínica, anamnesis y el examen practicado a cada animal al que se apliquen vacunas.

10.6.2. Cadena Fría: El establecimiento presentará los registros de temperatura de refrigeradores y mostrará su capacidad de mantener la cadena fría (refrigeradores, refrigerantes, hieleras, etc.)

10.6.3. No deberán existir vacunaciones injustificadas o aplicadas en intervalos de tiempo que no correspondan (se siguen las recomendaciones del fabricante y/o estudios epidemiológicos de la zona de influencia).

HOJA 12 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

10.6.4. Se debe presentar una bitácora de los productos aplicados (no sólo en el carnet que conserva en propietario) reportando a qué paciente se aplicó, por qué vía, tipo y lote del biológico, si se presentaron reacciones adversas o complicaciones, etc. En el caso de reacciones adversas es importante que el Médico Veterinario participe activamente reportando esto a los fabricantes o bien, a las autoridades sanitarias competentes.

10.7. Desparasitación: Con la salvedad de casos particulares, la falta de recursos o la negativa del cliente, siempre que sea posible, se recomendará realizar las desparasitaciones (para aquellos parásitos intestinales) con base en resultados de estudios coproparasitológicos, cuya frecuencia deberá fijarse de acuerdo a los factores de riesgo identificados para cada caso (estilo de vida del animal y propietario: grado de exposición a otros perros y sus heces, parques, otros animales, salud del animal, etc.).

10.7.1. Se deberá contar con evidencia escrita de estos estudios en los expedientes de cada paciente. Los puntos de vigilancia en este aspecto serán los mismos aplicables a la vacunación (evidencia de historia clínica, anamnesis y examen físico practicado a cada animal desparasitado, registros de temperatura (aplicable a algunos biológicos), ausencia de aplicaciones injustificadas o con intervalos anormales entre estas, registro de productos aplicados). A estos puntos debe anexarse la presentación de registros de los exámenes coproparasitológicos y otros estudios realizados a cada animal.

10.8. Aislamiento y cuarentena: Se debe tener un adecuado control de los animales con enfermedades infecciosas (o sospechosos) que ingresen a los establecimientos. Deberán identificarse siempre de manera adecuada y tendrán que existir áreas específicas para su permanencia en el lugar (áreas de aislamiento y cuarentena) para impedir la propagación de las enfermedades infecciosas. Se tendrá que evitar emplear las mismas jaulas y transportadoras para servicios que se brindan a animales sanos, como pensión y rehabilitación. De igual forma, no deben compartirse instrumentos de limpieza entre estas áreas.

10.8.1. En caso de tener que utilizar las jaulas en dos servicios como pensión y hospitalización de pacientes infectados, se deberá contar con estrictos protocolos de limpieza y desinfección de las mismas, siempre con procedimientos por escrito y registro de que se efectúen antes de volver a utilizar una jaula o transportadora.

10.9. Eutanasia: Se tendrá que hacer conforme a la NOM-033-SAG/ZOO-2014 (Métodos para dar muerte a los animales domésticos y salvajes) (Puntos: 6.1. Perros y Gatos; 6.4. Conejos y Roedores; 7. Fauna silvestre) Se tendrá evidencia por escrito de la realización de los procedimientos de eutanasia (en expediente del paciente).

10.9.1. Se deberá contar con un registro de fármacos aplicados por cada paciente al que se aplique la eutanasia. Asimismo, deberá constar en los registros el consentimiento informado por escrito debidamente firmado por el propietario o responsable legal del animal.

10.10. Disposición de cadáveres: Se realizará conforme a la Ley General de Salud establece, en su Art. 155 y la NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002

10.11. Saneamiento básico

10.11.1. Desechos: Los establecimientos veterinarios requieren un plan de manejo de residuos debido a que sus actividades pueden incluir las fracciones VIII, IX, XII, XIII, XIV y XV del citado artículo.

HOJA 13 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

Asimismo, el Plan de Manejo de Residuos Peligrosos debe ser registrado ante las autoridades, como indica el Art. 33 de la LGPGIR.

10.11.2. Fauna nociva: El establecimiento deberá contar con un programa para la prevención, control y erradicación de fauna nociva detallado y por escrito, que contenga: descripción del programa, responsables del mismo y de las actividades, las acciones preventivas y correctivas que se implementarán, los productos que se utilizarán junto con sus hojas de seguridad, sistemas de registros, croquis del lugar y de colocación de trampas, cebos u otros productos. En caso de que el plan sea operado por el personal del establecimiento, se deberá contar con POE para cada actividad del mismo.

Podrán contratarse empresas especializadas en el manejo de fauna nociva y plagas mientras estén en cumplimiento con la normatividad vigente y debidamente registradas ante las autoridades correspondientes. El establecimiento deberá presentar evidencia del convenio con esta empresa, de su constitución legal (licencia sanitaria y autorización gubernamental para que esta opere), su domicilio y datos de contacto. Asimismo, se debe solicitar siempre el certificado de cada servicio, que deben hallarse almacenados en el registro y que debe contener las especificaciones indicadas por la NOM-256-SSA1-2012.

10.11.3. Protección alimentos: Los establecimientos deberán presentar un plan para la protección de alimentos, con la finalidad de evitar su contaminación o que estos favorezcan el establecimiento y desarrollo de poblaciones de fauna nociva, transmisora potencial de agentes patógenos. Las medidas descritas en este plan serán verificadas en sitio.

10.11.4. Diagnóstico: En los establecimientos de servicios veterinarios debe practicarse la medicina basada en evidencias. Esta visión debe hallarse en las políticas del establecimiento y deberá demostrarse además, mediante la presentación de registros y expedientes clínicos.

El establecimiento deberá contar con un protocolo estandarizado para la realización del diagnóstico. Como sistema sugerido, se recomienda la implantación de la metodología del Expediente Clínico Orientado a Problemas (ECOP).

Los expedientes clínicos deberán contar con una correcta identificación, un orden, estar disponibles fácilmente para el personal médico y contener todos los procedimientos, exámenes, pruebas y demás datos de un paciente determinado.

Debe demostrarse que exista trazabilidad entre los procedimientos, los tratamientos y las pruebas realizadas a un paciente, así como de las consultas y revisiones de este.

10.12. Toma de muestras: Se debe contar con un procedimiento detallado y por escrito de toma, envío y conservación de muestras. En este se describirán:

- Los diferentes procedimientos de toma de muestras
- El empleo de instrumental, equipo o insumos especiales, así como de procesos posteriores que requiera la muestra.
- Protocolo del establecimiento para la identificación de la muestra (ver abajo puntos mínimos para esto). De existir etiquetas especiales deberán encontrarse aquí para conocimiento del personal
- Especificaciones de conservación de las muestras (ej. temperaturas de almacenamiento)

10.12.1. Deberá existir evidencia por escrito del estado del animal al momento de la toma de muestra (exámenes físicos, anamnesis, medicamentos administrados, etc.), para garantizar la correcta toma y conservación de la muestra.

10.12.2. Toda muestra debe estar debidamente identificada con los siguientes datos cuando menos:

HOJA 14 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- Nombre del paciente, especie, raza, sexo, edad, hora, método y fecha de la colección de la muestra
- Diagnóstico presuntivo (*en caso de sospechar de enfermedades potencialmente zoonóticas de alto riesgo (rabia, brucelosis, leptospirosis, tuberculosis, salmonelosis, etc.), como debe remarcarse en la muestra, mencionarse con antelación al laboratorio y a quien efectuará el traslado de la muestra, para tomar las precauciones necesarias)
- Describir los puntos más relevantes de la anamnesis e historia clínica del paciente e indicar los días de duración del cuadro clínico manifestado
- Indicar si el animal se encuentra ya bajo tratamiento y de ser el caso, indicar todo lo que se ha administrado o bien, todos los procedimientos efectuados hasta el momento
- Anexar la reseña del caso y la historia clínica completa o parcial

10.13. Notificación: Se debe contar con un procedimiento de Notificación de conformidad con los formatos oficiales del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SIVE) del SENASICA, particularmente el SIVE 01: Para casos sospechosos, el formato que deberán usar los MV que encuentren enfermedades de notificación obligatoria.

10.14. Fármacos y prescripción: El establecimiento debe presentar copia de Aviso de Inicio de Funcionamiento de sus proveedores, con la finalidad de tener constancia de su legalidad.

10.14.1. Se deben tener recetas médicas (cuantificadas y simples) conforme a la LFSA, el RLFSA y la NOM-064-ZOO-2000. Estas deben contener impreso el nombre, cédula profesional, domicilio y firma autógrafa de quien prescribe, así como la fecha. (Art. 29). Asimismo, se debe indicar en esta la dosis, presentación, vía de administración, frecuencia y tiempo de duración del tratamiento (Art. 30).

10.14.2. Todos los fármacos pertenecientes al grupo I requieren de una receta médica cuantificada y sólo podrán ser prescritos por Médicos Veterinarios que se acrediten como tal con su cédula profesional. Aquellos correspondientes al Grupo II requerirán, para su venta y prescripción, de una receta médica simple expedida también por un Médico Veterinario. El establecimiento deberá llevar un registro (en bitácora y mediante la conservación de copias de las recetas simples y cuantificadas generadas) de conformidad con la NOM-064-ZOO-2000 (5.5 y 8.4.3)

10.14.3. Se presentará el reporte mensual de la venta de productos farmacéuticos de los Grupos I y II (si aplica) ante la SAGARPA.

10.14.4. Deberán prescribirse, distribuirse y comercializarse únicamente fármacos con registro ante SAGARPA (salvo en casos particulares donde el tratamiento amerite el empleo de terapias alternativas). No se deben comercializar productos de uso humano ni sustancias prohibidas para el uso veterinario, ni muestras médicas.

10.14.5. Todos estos productos deberán contar con información en la etiqueta, caja o instructivo en la que se provean las indicaciones de uso, la(s) dosis, vía de administración, intervalo de tratamientos, duración, especies y fin zootécnico de los animales en que puede emplearse, así como la composición del producto (principios activos y concentración), tiempo de retiro, advertencias, laboratorio que elabora y/o que distribuye, número de lote y fecha de caducidad, conforme a la NOM-012-ZOO-1993.

10.14.6. Se debe contar con una relación de todos fármacos y sustancias químicas que se encuentren en el establecimiento, especificando presentaciones, cantidades, fechas de caducidad y

HOJA 15 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

aplicaciones de los mismos, donde se actualice frecuentemente las existencias, entradas y salidas (en caso de venta). De igual forma, debe contarse con un compendio de hojas de seguridad de los fármacos y químicos (al menos de aquellos psicotrópicos o con toxicidad significativa). Toda esta información debe tenerse en una carpeta y/o en un expediente electrónico de fácil acceso para los Médicos Veterinarios que laboren en el establecimiento.

10.14.7. Debe evitarse, la prescripción de fármacos de uso humano, así como la aplicación diferente a la señalada en la etiqueta de los productos. En caso de emplearse, deberán registrarse las razones para esto por escrito en el expediente clínico.

10.14.8. En el caso de tratamientos de riesgo, deberá existir consentimiento informado por escrito del propietario o responsable legal del animal.

10.14.9. Se debe mantener un registro de sus compras y consumo en bitácoras donde consten las entradas, salidas y bajas (por caducidad o mal almacenamiento) de fármacos del establecimiento.

10.15. Almacenamiento y control: Los fármacos estarán debidamente clasificados por uso, aplicación o nivel de riesgo. Todos los fármacos deberán estar debidamente identificados y se deben respetar las fechas de caducidad de los mismos. No deberán administrarse fármacos cuya fecha se encuentre vencida y cuando alcancen su fecha de caducidad, deberán ser desechados conforme al Art. 41 del Reglamento de la LGEEPA en materia de Residuos Peligrosos. De igual forma, no deben guardarse fármacos sin identificar en otro tipo de recipientes y esta práctica debe evitarse.

10.15.1. Los fármacos psicotrópicos o clasificados en el Grupo I deberán resguardarse en un sitio especial, bajo llave, que garantice que no serán de acceso para el público general ni para personal no autorizado, bajo el resguardo del (los) Médico(s) Veterinario(s) titulado(s) del establecimiento. El resto de los fármacos deberá guardarse respetando las recomendaciones del fabricante. No deberán hallarse fármacos de uso del establecimiento en el área de farmacia (o fármacos para venta).

10.16. Empleo responsable de agentes antimicrobianos: El establecimiento debe contar con una política o protocolo de uso de agentes antimicrobianos. Deberán establecerse medidas de acción en casos con microorganismos resistentes. El establecimiento deberá tener protocolos de elección primaria de antimicrobianos, cambios de tratamientos y empleo de sinergias.

10.16.1. Siempre que sea posible y terapéuticamente viable, debe priorizarse el uso de compuestos y moléculas antimicrobianas viejas o tradicionales; el uso de las moléculas de última generación no debe ser sistemático y debe ser, en la medida de lo posible, reservado a casos particulares con la finalidad de evitar, tanto como sea posible, el surgimiento de resistencia contra estas. Esto será verificable mediante el seguimiento de expedientes clínicos y su trazabilidad. Asimismo, el empleo de estos agentes debe hacerse siempre contemplando el balance de riesgo/beneficio para la salud pública. Se recomienda, hasta donde sea posible, restringir el uso de fármacos de última generación de uso humano.

10.17. Trazabilidad: Todas las prescripciones deben tener un registro por escrito y contar con un formato de consentimiento informado para tratamiento con antimicrobianos.

10.18. Cirugía: El establecimiento deberá presentar sus protocolos de cirugía de acuerdo a aquellas estipuladas en su Declaratoria de Actividades. Estos protocolos deberán explicar el procedimiento indicando tiempos, material e instrumental requerido y posibles complicaciones. Se verificará el

HOJA 16 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

instrumental especificado para cada actividad, así como la presencia de registros de cirugías realizadas.

11 BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y BIENESTAR ANIMAL

11.1. Se debe incluir en las políticas del establecimiento y ser tomadas en cuenta en sus protocolos de manejo y bienestar animal. Además, el establecimiento deberá contar con personal calificado en materia de etología y bienestar animal, o bien, tener convenios con Médicos Veterinarios calificados en el área para referir pacientes que acudan por problemas conductuales.

11.2. Espacios requeridos de alojamiento: El establecimiento deberá tener espacios adecuados para alojar animales. Estos deben permitir a estos poder estar de pie con un espacio libre entre su cabeza y el techo, así como poder acostarse y darse vuelta. Como pautas se recomiendan las medidas expresadas por la NOM-062-ZOO-1999 y la NOM-051-ZOO-1995, para perros y gatos, y la NMX- AA-165-SCFI-2014 para aves de ornato; o bien, cumplir con alguna recomendación, con base científica, emitida en otros países (como el Título 9 del *Code of Federal Regulations* de EEUU, el *Code of Recommendations and Minimum Standards for the Welfare of Animals in Boarding Establishments* de Nueva Zelanda, el *Code of Practice of Canadian Kennel Operations* de Canadá, el *Code of Practice for the Welfare of Dogs and Cats in Breeding Facilities* de Australia, el *Arrêté du 1er février 2013 fixant les conditions d'agrément, d'aménagement et de fonctionnement des établissements utilisateurs, éleveurs ou fournisseurs d'animaux utilisés à des fins scientifiques et leurs contrôles* de Francia, etc.) **Para mayor información sobre estos, referirse a la Guía Informativa de Buenas Prácticas Veterinarias para Establecimientos de Animales de Compañía.

11.3 Temperatura: Se deberá mantener una temperatura entre los 14 y 28° C en los alojamientos con animales. Del mismo modo, estos no deben alojarse a la intemperie y de encontrarse en exteriores, deben tener acceso a una zona seca, limpia, con espacio suficiente y una superficie adecuada para dormir.

11.3.1. Para llevar un control, se deberá contar con un termómetro en la zona de alojamiento de animales y mantener un registro de estos factores en distintos momentos del día (al menos 2 lecturas, mañana y tarde, según el tipo de establecimiento).

11.4. Alimentación y provisión de agua: La provisión de agua deberá darse *ad libitum*, a menos que el animal tenga alguna condición que justifique esto, jamás sobrepasando las 12 horas de restricción. (NOM-062-ZOO-1999). La frecuencia de alimentación y abastecimiento de agua deberá constar en los registros de los pacientes internados o animales alojados.

11.5. Higiene y cuidados: Los animales alojados en el establecimiento deben encontrarse en buenas condiciones de higiene y cuidado, no deben estar expuestos a heces u orina. Estos cuidados deberán ser provistos con la frecuencia en que sean necesarios para mantener la salud y el bienestar del animal. Este punto se inspecciona visualmente en sitio.

11.6. Manejo y contención: Uso de instrumentos, equipos y técnicas adecuadas para la contención física (creados para eso), que eviten el maltrato o lesión del animal)

11.7. Movilización: Conforme a la NOM-051-ZOO-1995 (Trato humanitario en la movilización de animales). Las jaulas deben ser de materiales impermeables, con orificios de ventilación, así como permitir al animal moverse libremente en su interior y recostarse en una posición natural. Se estipulan las siguientes dimensiones mínimas para el tamaño de las mismas (en cm):

HOJA 17 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

Gatos	Perros	Ancho	Largo	Alto
Chicos	Muy Chicos	30	50	37
Grandes	Chicos	42	60	30
	Medianos	52	75	50
	Grandes	57	87	65
	Muy Grandes	65	110	75

11.7.1. Conforme a la norma, las jaulas (cuando se movilicen animales) deben estar debidamente identificadas con los siguientes datos:

- Datos del destinatario y del remitente
- Contenido: nombre común y científico del animal y número de ejemplares
- Datos relevantes acerca de la temperatura o alimentación para el mantenimiento de los ejemplares durante el periodo de movilización
- Indicaciones especiales, como ejemplo: productos utilizados para sedación
- Documentación que se acompaña
- Flechas dibujadas que señalen la posición correcta de la jaula o contenedor
- Leyendas de importancia como: "Animales vivos", "Manejar con cuidado"

11.7.2. Cuando son movilizados, los perros y gatos no deben permanecer sin alimento por más de 24 h y si el traslado es de más de 6 horas, debe proveerse agua en el interior de la jaula. En estos casos deberá existir registro de los traslados y la alimentación e hidratación de los animales.

11.8. Declaratorias de postura del Médico Veterinario ante prácticas que involucran el bienestar animal:

El MV y el establecimiento deben establecer y declarar su postura ante diversas situaciones en donde el bienestar animal puede verse comprometido sin que exista una justificación médica o ética para ello. El establecimiento deberá declarar, de manera clara y oportuna, su posición respecto a estas, preferentemente por escrito o con anuncios en el establecimiento, permitiendo que el cliente conozca estas posturas con antelación. Dentro de algunas de las situaciones a considerar se encuentran la cirugía estética y los métodos de adiestramiento.

12 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

12.1. Se contará con un Manual del Establecimiento desarrollado (para los puntos mínimos que contiene ver Anexo I). Todos los documentos que se manejen en el establecimiento deberán contar cuando menos con los siguientes puntos para facilitar su control, utilización e identificación:

- a) Título
- b) Un identificador único de página
- c) Fecha o número de la edición actual
- d) Número de página respecto al total
- e) Quién lo revisó y aprobó para su emisión (principalmente en el caso de establecimientos grandes, que cuenten con personal numeroso)
- f) Mantener una identificación de cambios y de los documentos que son vigentes

12.2. Manual de Calidad: Cada establecimiento debe generar uno propio, adecuado a sus necesidades y actividades desempeñadas. Este manual contendrá los siguientes puntos:

HOJA 18 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

- Política de calidad
- Estructura de la organización
- Descripción de las funciones y responsabilidades de cada cargo en la organización
- Estructura, relaciones de documentos y campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad (cuando se cuente con este)

12.3 Registros, bitácoras y expedientes: Se contará con un sistema de registro y uno de expedientes clínicos, que permitan una búsqueda eficiente y ordenada de la información; así como con las bitácoras solicitadas en la guía.

12.4 Identificación y trazabilidad: Se deberá demostrar la trazabilidad de los registros médicos en todas sus partes y su coincidencia con las bitácoras del establecimiento.

12.5 Manuales operativos: Incluye a todos los protocolos y procedimientos contenidos en la guía.

12.6 Gestión de calidad: Los servicios y las políticas del establecimiento siempre deben tener un enfoque dirigido al cliente y la dirección del establecimiento debe comprometerse con esta visión.

12.7 Ciclo de los suministros: Es necesario que cada establecimiento desarrolle un Plan de Necesidades, donde incluyan, de manera detallada:

- Listado de Insumos requeridos (material de curación, instrumental, equipos, medicamentos, alimentos, accesorios, etc.)
- Volumen requerido de cada cosa (esto puede hacerse promediando volúmenes de venta o de rotación de inventarios)
- Necesidades de almacenamiento (espacios, condiciones especiales, por ejemplo de productos biológicos, etc.)
- Necesidades de Uso y Desecho de los insumos
- Lista de proveedores (principales y alternativos)
- Registro de compras y planificación de las mismas a futuro
- Registro de entradas y salidas
- Inventarios (o conteo de unidades disponibles de cada insumo)
- Control de Caducidades: Listado de control de caducidades para los productos y fármacos del establecimiento.
- Control de Mermas

12.8 Procesos subcontratados: Todos los procesos subcontratados deberán contar con un respaldo legal. El establecimiento deberá solicitar la documentación correspondiente a la constitución legal de todas las empresas que brinden servicios (como licencias de operación, actas constitutivas, registros y/o autorizaciones ante dependencias, etc.) y deberán tenerse contratos formales con estas. En el caso de que sean servicios médicos veterinarios, deberá referirse el caso en cuestión y habrá evidencia de esto en los registros del establecimiento.

13 ATENCIÓN AL CLIENTE

13.1. Comunicación: El establecimiento tendrá mecanismos y protocolos de comunicación con el cliente.

HOJA 19 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

13.2. Relación de servicios prestados y tarifas: Debe existir un listado o una relación de los servicios básicos prestados en el establecimiento con sus precios netos (impuestos incluidos). Este documento debe ser legible y estar colocado a la vista del público general para ser interpretado de manera inequívoca.

Cuando los servicios no se encuentren claramente especificados en el listado o sean especiales o adicionales, el establecimiento debe generar un presupuesto previo y mostrarlo al cliente para su aprobación. Este presupuesto debe tener, al menos, las siguientes características:

- Constar documentalmente por escrito, con copia para el cliente y el establecimiento
- Incluir nombre, razón social y domicilio del responsable
- Contener los precios totales netos (con impuestos) con su respectivo desglose y las posibles formas de pago
- Fecha y vigencia del presupuesto
- Aceptación o rechazo del cliente

Se verificarán: la relación de servicios y su accesibilidad al público (incluyendo los medios electrónicos), los formatos de presupuesto, el registro de aquellos emitidos y el cumplimiento de las características especificadas.

13.3 Citas y recepción: El establecimiento debe contar con un sistema de citas previas para todos los servicios, mismo que debe contar con un registro de todas las citas futuras y realizadas (en archivo).

13.3.1 Debe existir una base de datos de los pacientes, a la que se sumarán los pacientes nuevos, registrándose los datos del cliente y del paciente (nombres, domicilio, medios de contacto: correo electrónico, teléfonos). En caso de pacientes ya atendidos con anterioridad, se corroborarán o actualizarán los datos.

13.3.2 A su llegada al establecimiento, el cliente y el paciente deben ser recibidos con trato amable y respetuoso y en caso de tener que esperar, se les debe ofrecer asiento. El tiempo máximo recomendable de espera para un cliente y el paciente es de 15 minutos, cuando cuenten con una cita registrada. Esto se verificará en la visita al sitio, al verlo en operación (aplicable a establecimientos con varios Médicos Veterinarios).

13.3.3 El establecimiento contará con un Protocolo General para Consultas, con la finalidad de homologar el servicio brindado y evitar que se olviden puntos importantes. Este protocolo debe contemplar los siguientes puntos:

- a) Revisión del historial clínico del paciente
- b) Anamnesis (se recomienda tener un protocolo también para este punto)
- c) Exploración del paciente
- d) Pruebas complementarias
- e) Diagnóstico
- f) Tratamiento y revisión del paciente

13.3.4 Toda esta información generada en la consulta deberá ser recabada en el historial y almacenada en el sistema de registros para ser revisada en consultas posteriores.

13.4 Consentimiento informado: El consentimiento informado por escrito es obligatorio previo a la realización de cualquier procedimiento anestésico y quirúrgico, tratamiento, estudio o a la aplicación de la eutanasia en un animal (con la salvedad de casos de emergencia donde la vida del paciente esté en riesgo o el

HOJA 20 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

tratamiento sea necesario para evitar su sufrimiento y no sea posible contactar e informar al propietario del animal). Las características que debe tener un formulario de consentimiento informado son:

- Datos del animal, del cliente, del MV que informa y del MVZ que realizará el tratamiento (en caso de ser distinto)
- Enfermedad que padece el animal, signología y su curso natural
- Descripción del tratamiento, especificando en qué consiste, cómo y dónde se llevará a cabo.
- Beneficios y riesgos del tratamiento, incluyendo posibles complicaciones, mortalidad y secuelas
- Posibles consecuencias y cursos de evolución del paciente tras el tratamiento
- Alternativas terapéuticas, con sus riesgos y beneficios
- Costo del procedimiento o tratamiento y la posibilidad de que se generen más gastos derivados (por complicaciones, necesidad de otros procedimientos posteriores, medicamentos requeridos, etc.)
- Autorización para obtener imágenes, estudios, videos o registros gráficos con fines de divulgación científica y/o enseñanza
- Posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento previo al procedimiento o tratamiento
- Satisfacción del cliente con la información recibida
- El consentimiento debe ser dado por alguien con la autoridad legal para hacerlo (propietarios del animal, mayores de edad, en facultad de tomar decisiones y dar su autorización; cuando se designen terceras personas para estos fines, deberá existir evidencia escrita). Se podrá solicitar copia de las identificaciones oficiales, con fines de verificación.
- Lugar, fecha y firma del (los) veterinario(s), propietario(s) y testigo(s), si los hubiera.

13.5 Libertad de elección: El Médico Veterinario (ni su equipo de trabajo) deberá, bajo ninguna circunstancia, obstruir o ejercer presión en el cliente para cambiar de establecimiento de servicios veterinarios o para solicitar una segunda opinión. Siempre debe respetarse su libertad de elección.

13.5.1 El establecimiento debe contar con formatos de carta responsiva del propietario para llevarse al paciente (alta voluntaria) y estos deben estar debidamente registrados.

13.6 Evaluación de la satisfacción/ Voz de usuario: El establecimiento deberá demostrar que cuenta con mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente y los empleados, permitirles emitir quejas y sugerencias y que se les da seguimiento a las mismas. Esto mediante registros, evidencia de acciones correctivas o adecuaciones y/o reportes.

13.6.1 Debe existir un buzón de quejas y sugerencias en el establecimiento, accesible para los clientes y empleados, con los formatos indicados y material para escribir.

HOJA 21 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

ANEXO A

Contenido mínimo del Manual del Establecimiento y Resumen de Puntos Esenciales

Puntos Esenciales	Aspecto que cubren
Tipo de Establecimiento	Del establecimiento
Objetivos	
Estructura y organigrama	
Misión y Visión	
Políticas (calidad/bienestar animal/responsabilidad social, enfoque <i>Una Salud</i> , etc.)	
Declaratoria de Actividades	
Códigos y cartas de confidencialidad	
Declaratorias de postura del establecimiento	
Relación de servicios prestados y tarifas	
Descripción de los Sistemas de Registros y Control de Documentos	
Constitución legal del establecimiento (acta constitutiva)	
Médico Veterinario Responsable Autorizado (MVRA)	
Aviso de Inicio de Funcionamiento (AIF)	
Dictamen Inspección Bianual	
Aviso o Licencia COFEPRIS (según el caso)	
Contratos de Adhesión PROFECO	
Alta en SIEM	
Registro como pequeño productor de residuos ante SEMARNAT	
Plan de Manejo de Residuos aprobado por SEMARNAT	
Convenios/contratos con empresas aprobadas (residuos, fauna nociva)	
Manifiestos de recolección/ Certificados de servicio de empresas subcontratadas	
Programa Interno y equipo (si aplica) de Protección Civil	
Inspección o Visto Bueno de Prevención de Incendios	
Licencia Operación CNSNS-SENER (si aplica)	
Informes anuales SSA (exposición radiológica)	
Seguro de Responsabilidad Civil/Profesional	
Otros (dictámenes, evidencias de otras dependencias, etc.)	Personal
Descripción de puestos y perfiles	
Ciclo del Trabajador	
Evidencias de competencias y capacidades del personal	
Planes de capacitación	Buenas Prácticas Veterinarias
Plan de Bioseguridad y Protección	
Programas de inmunización del personal	
Consentimiento informado de riesgo radiológico para el personal (si aplica)	
Programas de Limpieza y Desinfección	
Registros Médicos y Expedientes Clínicos	
Consentimientos informados para clientes	

HOJA 22 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------

entidad mexicana de acreditación, a. c.

Programa de Prevención, Control y Erradicación de Fauna Nociva	
Plan para la Protección de Alimentos	
Protocolos Estandarizados de Diagnóstico	
Protocolo General de Consultas	
Procedimientos para Toma, Envío y Conservación de Muestras	
Procedimiento para Notificación de Enfermedades	
Registro y bitácora de recetas	
Reportes mensuales de venta de fármacos de Grupo I y II (si aplica)	
Inventario o Relación de Fármacos y Sustancias Químicas del Establecimiento	
Política y Protocolos de Uso de Agentes Antimicrobianos	
Protocolos de Cirugía	
Políticas y Protocolos de Manejo y Bienestar Animal	
Registros de Temperatura de Sitios de Alojamiento, de Provisión de Alimento y Agua	
Manual de Calidad	
Mecanismos y protocolos de comunicación con el cliente	
Sistema de Citas y Políticas para estas	
Formatos de Alta Voluntaria	
Evaluación de la Satisfacción/ Buzón de Quejas y Sugerencias / Voz de Usuario	
Otros...	

Resumen de bitácoras:

1. Residuos
2. Exposición radiológica del personal
3. Recetas emitidas (simples y cuantificadas)
4. Fármacos (Compras, aplicación y consumo)
5. Productos biológicos (Compras, aplicación y consumo)

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO	PÁGINA	CAMBIO(S)
Observaciones:		

HOJA 23 de 23	DOCTO. No. MP-DE004-00
------------------	---------------------------