



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

RESOLUCIÓN No. 1410 DE 2026
(16 JUL ' de 2026)

"Por medio de la cual se adopta el Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos), en el Distrito Capital"

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias en especial las conferidas en los numerales 1,4 y 16 del artículo 57 del Decreto Único Distrital del Sector Ambiente 646 de 2025, los numerales 1, 7, 10 y 19 del artículo 3 del Acuerdo 002 de 2023 del Consejo Directivo del IDPYBA, el Decreto Distrital 147 de 2025, y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 79 de la Constitución Política establece que es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

Que el artículo 1 de la Ley 84 de 1989, por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales, se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia, establece que los animales recibirán especial protección contra el sufrimiento y el dolor, en especial, el causado directa o indirectamente por los humanos; así como los hechos dañinos y actos de crueldad para con los animales descritos de manera taxativa en los literales a) a z1) de su artículo 6.

Que, la Ley 1774 de 2016, por medio de la cual se modifican el Código Civil, la Ley 84 de 1989, el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y se dictan otras disposiciones, estableció a los animales como seres sintientes, basándose en los principios de protección animal, bienestar animal y, solidaridad social además estableció los delitos contra la vida, la integridad física y emocional de los animales y aumentó las multas de que trataban los artículos 11, 12 y 13 de la Ley 84 de 1989.

Que el artículo 4 de la Ley 2480 de 2025, por medio de la cual se regulan los servicios de cuidado para animales de compañía, se protegen los derechos de los usuarios y se dictan otras disposiciones "Ley Kiara", estableció que dentro de los dieciocho meses (18) siguientes a la entrada en vigencia de la mencionada Ley, las entidades que conforman el Sistema Nacional

Continuación de la Resolución 1410 de 2026. Pág. 2 de 4

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos) en el Distrito Capital.”

de Protección y Bienestar Animal (SINAPYBA) bajo la coordinación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y con apoyo de las entidades territoriales, y la participación de los sectores económicos sujetos de regulación, organizaciones de usuarios, veedurías ciudadanas e instituciones académicas con conocimiento en la materia; expedirán el “Reglamento técnico de condiciones para la prestación de servicios para animales de compañía”. Este deberá contener, como mínimo, los lineamientos establecidos en la mencionada Ley y los protocolos para cada una de las actividades reguladas, con el fin de asegurar los derechos de los usuarios en la operación del servicio y garantizar el bienestar de los animales.

Que, el numeral 7 y 12 del artículo 52 del Decreto Distrital 646 de 2025, atribuyó al Instituto dentro de sus funciones las de “7. Diseñar e implementar protocolos y procedimientos de atención para la captura, rescate, decomiso, conducción, recepción y confinamiento de animales, así como para su tenencia, incluyendo el protocolo de paseador de perros y promover su capacitación en concordancia con lo establecido en la Policía de Protección y Bienestar Animal y demás normativas vigentes, (...) 12. Las demás que le sean asignadas y correspondan a su objeto”.

Que, en cumplimiento del artículo 4 de la Ley 2480 de 2025, con el propósito de establecer las condiciones mínimas que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que presten servicios de cuidado para animales de compañía, con los fines de proteger los derechos de los usuarios y prestadores del servicio, así como garantizar el bienestar de los animales, el IDPYBA, previo el agotamiento del procedimiento establecido para la expedición del presente acto administrativo, incluyendo los estudios técnicos, jurídicos, las consultas y participación de los actores relevantes de los sectores señalados en el parágrafo 1 de la mencionada disposición, expidió un documento técnico denominado “Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos), en el Distrito Capital”, que reúne y garantiza la condiciones mínimas descritas en concordancia con la reciente disposición normativa en mención.

En tal sentido, el Decreto Distrital 242 del 2015 "Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Protección y Bienestar Animal 2014 - 2038 y se dictan otras disposiciones", en el marco del eje 2 de su línea de acción 2.3. relacionada con normativa y regulación, se encuentra establecida la de promover la creación, difusión y aplicación de la normativa necesaria para que las instituciones puedan ejercer el control y seguimiento efectivo de las situaciones donde se involucren animales en el distrito capital, en favor de su protección y bienestar.

Con lo dicho hasta este punto, el mencionado protocolo, al tratarse de un documento técnico que reúne las condiciones mínimas que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

Continuación de la Resolución **1410** de 2026. Pág. 3 de 4

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos) en el Distrito Capital.”

presten servicios de cuidado para animales de compañía en la ciudad de Bogotá, se encuentra sujeto a las actualizaciones técnicas y/o normativas que sean necesarias, en términos de vigencia, eficacia, pertinencia y utilidad.

Que, con fundamento en las disposiciones normativas expuestas, se hace necesario emitir el presente acto administrativo para que genere sus efectos jurídicos relacionados con la adopción del Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos), en el Distrito Capital.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1º. Objeto. Adoptar el Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos), en el Distrito Capital, contenido en el anexo técnico denominado de la misma manera, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

Artículo 2º. Ámbito de Aplicación. El Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos), en el Distrito Capital, adoptado mediante la presente resolución, aplica a todas las personas naturales o jurídicas que presten servicios de cuidado para animales de compañía, con el fin de garantizar el bienestar de los animales en la ciudad de Bogotá D.C.

Artículo 3º. Comunicar. Ordenar a la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión de Conocimiento, comunicar internamente el contenido el presente acto administrativo con su anexo técnico, a todos los colaboradores (servidores públicos y contratistas por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión) y gestionar la divulgación de esta información a todas las dependencias y partes interesadas, a través de los canales institucionales disponibles, para promover y generar un conocimiento institucional claro, accesible y comprensible.

Artículo 4º. Publicación. Ordenar a la Subdirección de Gestión Corporativa, publicar el presente acto administrativo con su anexo técnico, en la sede electrónica institucional, en los términos del artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 y en lo regulado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, esto es, la Resolución 1519 de 2020 o la norma que la adicione, modifique, sustituya o derogue.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

Continuación de la Resolución **1410** de 2026. Pág. 4 de 4

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos) en el Distrito Capital.”

Artículo 5º. Vigencia. La presente resolución y su anexo técnico, rigen a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los **16 JUL 2026**

ANTONIO HERNÁNDEZ LLAMAS

Director General

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
IDPYBA

Proyectó: David Toquica, contratista SCCGC *DT*

Revisó: Yuly Patricia Castro Beltrán, Jefe de la Oficina Jurídica *YPCB*

Aprobó: Ana María Hineirosa Villa, Subdirectora Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento *AMHV*

Anexo: “Protocolo Técnico de condiciones de bienestar para la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía (caninos y felinos), en el Distrito Capital”, en (58) folios.

PROTOCOLO TÉCNICO DE CONDICIONES DE BIENESTAR PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICO VETERINARIOS PARA ANIMALES DE COMPAÑÍA (CANINOS Y FELINOS) EN EL DISTRITO CAPITAL

VERSIÓN 1.0

2026

CONTROL DE CAMBIOS

ACTO ADMINISTRATIVO No.	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
1410	2026	1.0	Adopción

Director/a Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Antonio Hernández Llamas

Subdirector/a Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento

Ana María Hinestrosa Villa

Jefe Oficina Jurídica

Yuly Patricia Castro

Proceso de Regulación asociada a la Protección y Bienestar Animal

Juan Camilo González Niño

Hugo Fernando Zurita Vanegas

Nataly Arias Sánchez

Juanita Velandia Hernández

Liliana Estefanía Saavedra Borda

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1.	Evolución de la Relación Humano-Animal y su Impacto en el Bienestar Animal.....	4
1.2.	El Crecimiento del Mercado de Animales de Compañía.....	4
1.3.	Análisis del Sector de Servicios Médico Veterinarios en Bogotá.....	5
1.4.	Formulación de Lineamientos Técnicos.....	7
1.5.	Proceso de Selección de Representantes del Gremio.....	8
2.	OBJETIVO.....	8
3.	ALCANCE.....	8
4.	DEFINICIONES.....	9
5.	NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	14
6.	NATURALEZA DEL DOCUMENTO.....	18
7.	REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO.....	18
8.	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
9.	RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.....	21
9.1.	Obligaciones del propietario del establecimiento.....	21
9.2.	Obligaciones del personal del establecimiento para la prestación de servicios médico veterinarios.....	23
9.3.	Obligaciones del personal que realice el transporte (Si aplica).....	25
10.	RESPONSABILIDAD DEL TUTOR.....	26
11.	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	28
12.	INSTALACIONES.....	29
12.1.	Generalidades de las Instalaciones.....	29
12.2.	Ventilación y temperatura.....	31
12.3.	Ruido.....	32
12.4.	Visibilidad.....	32
12.5.	Almacenamiento de alimentos, insumos, medicamentos y equipos utilizados.....	33
12.6.	Identificación de Zonas.....	34
13.	MANEJO Y CUIDADO DE ANIMALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	34
13.1.	Documentos para el manejo adecuado.....	38
13.2.	Servicios Médico Veterinarios a Domicilio.....	40
13.3.	Eutanasia.....	42
14.	CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE (SI APLICA).....	42
15.	EDUCACIÓN PARA LOS TUTORES.....	44
16.	MANTENIMIENTO DE CONDICIONES SANITARIAS.....	45
16.1.	Programa de limpieza y desinfección.....	45
16.2.	Programa de manejo de residuos sólidos y líquidos.....	47
16.3.	Programa integral de control de plagas.....	47
16.4.	Programa de abastecimiento de agua potable.....	47
17.	MANEJO DE SITUACIONES DE EMERGENCIA.....	48
17.1.	Consideraciones generales.....	48
17.2.	Responsabilidad legal en situaciones de presunto maltrato animal.....	49
18.	RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	49
19.	DOCUMENTOS, SOPORTES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	50
20.	BIBLIOGRAFÍA.....	54

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Evolución de la Relación Humano-Animal y su Impacto en el Bienestar Animal

La interacción entre humanos y animales ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, convirtiéndose en un apoyo emocional mutuo. Este vínculo estrecho ha llevado a médicos veterinarios y otros profesionales a acuñar el término *animal de compañía* para describir la relación recíproca y psicológica que se establece entre humanos y animales (Díaz & Olarte, 2016). En las últimas décadas, además, ha surgido el concepto de *familia interespecie*, el cual hace referencia a grupos familiares que reconocen a sus animales de compañía como miembros plenos de la familia (Scheffer, 2019).

Esta interrelación ha dado lugar al concepto *One Welfare*, cuyo propósito es destacar las conexiones entre el bienestar animal, el bienestar humano y el medio ambiente. Asimismo, promueve la colaboración interdisciplinaria para mejorar las condiciones de vida de ambas partes y ampliar el enfoque del concepto *One Health*, tradicionalmente centrado en la salud humana y animal (García, s.f.).

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el 67% de los hogares colombianos conviven con al menos un animal de compañía, lo que se traduce en 4,4 millones de familias colombianas (DANE, 2021).

A pesar de su importancia, la tenencia responsable de animales enfrenta desafíos relacionados con el desconocimiento sobre sus necesidades básicas, tanto físicas, como emocionales y comportamentales.

Garantizar las condiciones para un buen bienestar animal exige una atención médica veterinaria integral a lo largo de toda la vida del animal, que no solo vele por su salud física, sino que también contemple el complejo equilibrio emocional y comportamental propio de su especie. Sin embargo, este objetivo se ve particularmente desafiado en los entornos clínicos, donde el cambio repentino de contexto (ruidos intensos, olores desconocidos, superficies resbalosas, presencia de otros animales y manipulación física), puede representar una experiencia altamente estresante para muchos pacientes. Estos estímulos aversivos interfieren con el bienestar mental del animal y pueden generar respuestas de miedo o agresión, dificultando tanto el examen clínico como la intervención médica. Además, en contextos como el colombiano, donde muchas familias deben dejar solos a sus animales durante extensos periodos, aumentan los problemas de comportamiento como vocalizaciones excesivas, destrucción del entorno o eliminación inapropiada. Si no se integran estrategias clínicas para abordar tanto la dimensión médica como la emocional del paciente, se compromete la calidad del servicio y se corre el riesgo de agravar situaciones que pueden culminar en abandono, pérdida del vínculo humano-animal y deterioro de la salud general (Acevedo Rodríguez, 2015).

1.2. El Crecimiento del Mercado de Animales de Compañía

En la última década, el mercado relacionado con los animales de compañía en Colombia ha experimentado un crecimiento exponencial que lo posiciona como uno de los sectores económicos emergentes más relevantes. Este fenómeno no solo refleja un cambio en la percepción social sobre el

rol de los animales en los hogares, sino que también exige una actualización normativa respecto a la calidad y condiciones en que se prestan los servicios relacionados con su cuidado y bienestar.

Actualmente, se estima que el mercado relacionado con los animales de compañía en Colombia supera los 5 billones de pesos anuales y mantiene una proyección de crecimiento sostenido para los próximos años (Cambio Colombia, 2024). Este crecimiento está impulsado por una transformación cultural, donde los animales de compañía son considerados miembros de la familia, lo cual ha derivado en una demanda creciente de servicios como consultas veterinarias, peluquería, guarderías, entrenamiento, alimentación especializada, seguros y recreación (Diario La República, 2025).

Entre 2018 y 2023, el mercado de productos para mascotas generó ingresos superiores a los 3 billones de pesos, lo que evidencia una expansión significativa en la oferta de bienes y servicios asociados (Diario La República, 2023). A su vez, el segmento de productos premium y servicios diferenciados ha mostrado especial dinamismo, especialmente en los estratos medios y altos urbanos (El Espectador, 2023).

Además, proyecciones recientes indican que para el año 2029 este mercado alcanzará un valor de más de USD 1.800 millones, con una tasa de crecimiento anual compuesta del 7,4% (Informe de Expertos, 2024). Estos datos se complementan con estimaciones del diario Portafolio, que proyectan una expansión sostenida del sector gracias al aumento de la población urbana, la humanización de los animales de compañía y la mayor disponibilidad de servicios especializados (Portafolio, 2025).

La evolución del mercado evidencia la urgencia de consolidar unos lineamientos para prestadores de servicios con y para animales que promuevan el bienestar animal desde un enfoque técnico, económico y culturalmente pertinente. La regulación no solo debe proteger a los animales, sino también generar confianza en los consumidores, profesionalizar el sector y fomentar la equidad en el acceso a servicios de calidad.

1.3. Análisis del Sector de Servicios Médico Veterinarios en Bogotá

Los servicios médico veterinarios fueron analizados como subsector salud por Pet Industry en 2023, y aunque el crecimiento de la industria de animales de compañía es evidente, la salud representa apenas el 2% en Colombia (Pet Industry, 2023). Esto evidencia un bajo nivel de formalización, escalabilidad y visibilidad frente al crecimiento sostenido del mercado.

Esta limitada participación empresarial sugiere un desbalance entre la alta demanda de servicios clínicos y su oferta estructurada, reflejando también desigualdades en el acceso territorial y una débil profesionalización del sector. Esta situación resalta la necesidad urgente de implementar un marco normativo que regule, fortalezca y formalice la prestación de servicios de salud animal en el país y, por lo tanto, en Bogotá.

En el año 2023, el proceso de Regulación del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA consolidó información estadística relacionada con los prestadores de servicios para animales en el Distrito Capital, destacando que un total de 1.301 establecimientos se encontraban registrados para la prestación de servicios médico veterinarios.

Censo Prestadores de servicios para animales	
Consultorios y Clínicas veterinarias	1301
Peluquerías de animales de compañía	742
Establecimientos de cuidado de animales de compañía (guarderías con o sin servicios veterinarios, entrenamiento, hospedaje, hotel, colegio, adiestramiento canino)	71
Establecimientos de comercio de animales	95

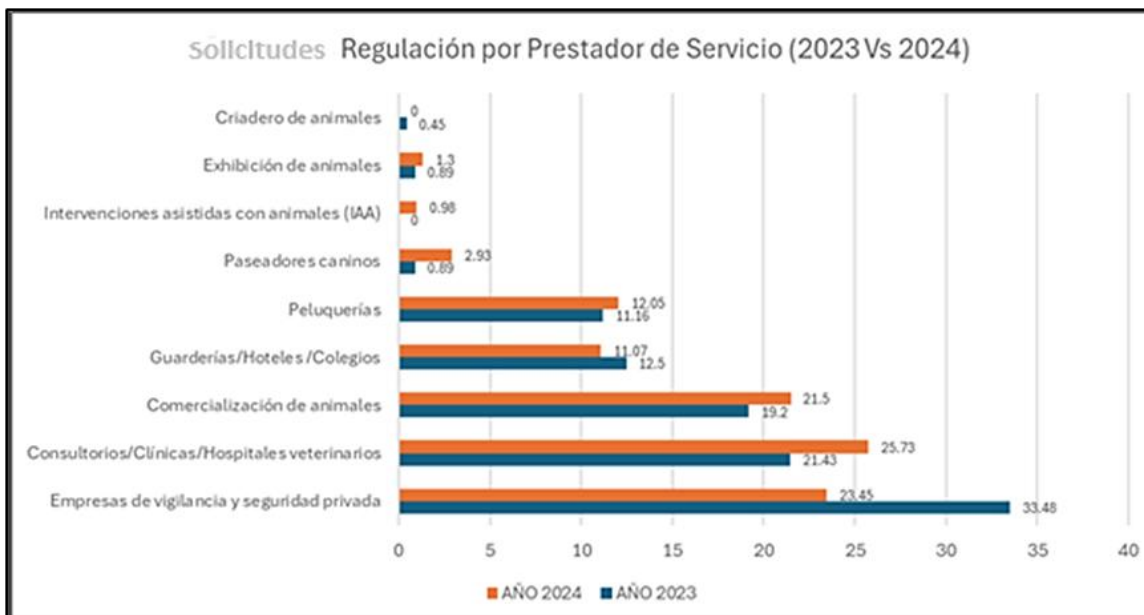
Censo Establecimientos IVC – Línea ETOZ. Secretaría Distrital de Salud -SDS, 2024

Como se mencionó previamente, la baja participación del subsector salud en los principales rankings de la industria de animales de compañía, contrastada con la alta cantidad de establecimientos médico veterinarios registrados en Bogotá, evidencia una marcada atomización del mercado, conformado en su mayoría por pequeñas clínicas y consultorios que no alcanzan los niveles de ingresos requeridos para figurar en dichos listados.

Territorialización de los Servicios Médico Veterinarios (consultorios y clínicas veterinarias, clínicas veterinarias, consultorios)			
Ítem	Localidad	Establecimientos	% Participación
1	Usaquén	169	12.96
2	Chapinero	30	2.30
3	Santa Fe	9	0.69
4	San Cristóbal	34	2.61
5	Usme	29	2.22
6	Tunjuelito	30	2.30
7	Bosa	65	4.99
8	Kennedy	161	12.35
9	Fontibón	75	5.75
10	Engativá	169	12.96
11	Suba	227	17.41
12	Barrios Unidos	60	4.60
13	Teusaquillo	53	4.06
14	Los Mártires	14	1.07
15	Antonio Nariño	25	1.92
16	Puente Aranda	45	3.45
17	La Candelaria	3	0.23
18	Rafael Uribe Uribe	46	3.53
19	Ciudad Bolívar	57	4.37
20	Sumapaz	0	0.0
Total		1301	100%

Censo Establecimientos IVC – Línea ETOZ. SDS, 2024

Al analizar la distribución territorial de los servicios médico veterinarios en Bogotá, se observa una alta concentración en localidades como Suba, Usaquén, Engativá y Kennedy. En contraste, la localidad de Sumapaz no registra ningún establecimiento dedicado a la prestación de este tipo de servicios.



Fuente: Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento – Regulación Asociada a la PYBA 2025

En cuanto a las solicitudes recibidas por el proceso de Regulación del IDPYBA, se puede analizar de la gráfica anterior, que la mayoría de las solicitudes ciudadanas se concentran en cinco prestadores de servicios, entre los cuales los servicios médico veterinarios registraron el mayor número de reportes en el año 2024. Si bien se observa una disminución de estas solicitudes en algunos sectores como vigilancia y seguridad privada y establecimientos de cuidado (guarderías, hoteles y colegios) durante el año 2024, es especialmente significativo el aumento de reportes relacionados con servicios veterinarios, peluquerías y sitios de comercialización de animales. Este comportamiento sugiere que, a medida que la ciudadanía reconoce el rol del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal como ente de inspección y vigilancia, también se fortalece su capacidad de denuncia frente a prácticas inadecuadas o riesgosas para el bienestar de los animales de compañía.

1.4. Formulación de Lineamientos Técnicos

Ante la problemática mencionada, resulta esencial definir lineamientos técnicos que permitan estandarizar procesos de prestación de servicios y fomentar buenas prácticas que propendan por el bienestar animal. Estos lineamientos deben fundamentarse en el cumplimiento de los cinco dominios del bienestar animal, con el fin de satisfacer las necesidades físicas, mentales y comportamentales de los animales que permanecen en estos establecimientos mientras sus tutores están ausentes.

Este protocolo técnico es desarrollado por el equipo técnico y jurídico del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA), en colaboración con una mesa de trabajo conformada por representantes del gremio de servicios médico veterinarios para animales de compañía.

1.5. Proceso de Selección de Representantes del Gremio

El proceso de selección se realizó el 9 de octubre de 2025 en la sede principal de la Asociación Colombia de Médicos Veterinarios y Zootecnistas, Médicos Veterinarios y de Zootecnistas - ACOVEZ (calle 33 No. 16-36, localidad de Teusaquillo), tras una convocatoria abierta dirigida a todo el gremio de servicios médico veterinarios para animales de compañía.

Durante esta reunión, que se desarrolló en modalidad híbrida (presencial y virtual), se socializó el primer borrador del documento. Posteriormente, se abrió el espacio para la postulación voluntaria de las personas interesadas en participar como representantes en las mesas técnicas.

En total, cinco personas pertenecientes al gremio presentaron su postulación, de conformidad con la cantidad de cupos disponibles para la conformación de dicha mesa. En consecuencia, fueron designados como representantes los siguientes participantes:

- Giselle Garzón Ferrand.
- Sebastián Bejarano Bejarano.
- Vivienne Sánchez Mogrovejo.
- Claudia Marcela Lara Lara.
- Claudia Marcela Vásquez Bustamante.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos técnicos de buenas prácticas en bienestar animal que deben cumplir todos los establecimientos que presten servicios médico veterinarios para caninos y felinos en la ciudad de Bogotá, Distrito Capital.

3. ALCANCE

Será aplicable para los establecimientos de comercio de personas jurídicas o naturales en la ciudad de Bogotá, D.C, cuya actividad económica esté relacionada con la prestación de servicios médico veterinarios para caninos y felinos clasificados por el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia como:

- a) Consultorio Veterinario.
- b) Hospital Veterinario.
- c) Clínica Veterinaria.
- d) Centro de Referencia.

Nota: El presente documento incluye también un acápite (13.2 Servicios Médico Veterinarios a Domicilio) específico para la prestación del servicio médico veterinario a domicilio, orientado a garantizar condiciones que salvaguarden el bienestar y la seguridad de los pacientes durante este tipo de atención.

4. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Abandono animal	Situación que ocurre cuando los animales son dejados intencionalmente a un tercero sin su consentimiento o en vía pública, obligados a valerse por sí mismos. El fenómeno del abandono contribuye a la problemática de sobrepoblación de animales en condición de calle y vulnerabilidad, teniendo causas multifactoriales (Mota-Rojas et al., 2021).
Accidente	El concepto hace referencia a algo que sucede o surge de manera inesperada, ya que no forma parte de lo natural o lo esencial de la cosa en cuestión. (IDPYBA 2025)
Agresión	Ataque que se desarrolla contra alguien o algo. Dicho ataque puede ser físico o simbólico. (IDPYBA 2025)
Alzada	Altura de un animal cuadrúpedo, medida desde el talón de los miembros anteriores hasta la parte más alta de la cruz. (IDPYBA 2025)
Animal de compañía	Animales criados en condiciones domésticas cuyas necesidades físicas, emocionales, comportamentales y sociales puedan satisfacerse fácilmente como compañeros en el hogar o en una estrecha interacción diaria con los humanos (ASPCA, 2022). Si bien esta definición puede abarcar muchas especies de animales, la Asociación Mundial de Veterinarios de Pequeños Animales solo se refiere a perros y gatos al usar este concepto (WSAVA, 2018).
Arnés	Armazón provista de correas y hebillas que se ata al cuerpo y sirve para sujetar, asegurar o transportar algo o a alguien. (IDPYBA 2025)
Bienestar animal	Designa el estado físico y mental de un animal en relación con las condiciones en las que vive y muere (OMSA, 2022), busca relacionar el modo en que un animal afronta las condiciones de su entorno (Broom, 2011). Es una ciencia multidisciplinaria que involucra disciplinas como etología, fisiología, reproducción, entre otras (Ceballos & Sant'Anna, 2018). Un animal está en buenas condiciones de bienestar si está sano, cómodo, bien alimentado, seguro, puede expresar formas innatas de comportamiento y no padece sensaciones desagradables de dolor, miedo o desasosiego (IDPYBA, 2019).
Bioseguridad	Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto minimizar el factor de riesgo que puedan afectar la salud animal, humana y/o del ambiente (IDPYBA, 2025).
Bitácora	Registro organizado y detallado que documenta eventos, acciones, observaciones y resultados en un formato cronológico. Puede ser física o digital y debe servir como un documento técnico que es necesario para registrar los hallazgos y experiencias a lo largo del tiempo y proporcionar una referencia para futuras acciones. (IDPYBA 2025)
Bozal	Elemento preventivo que se coloca en el hocico del canino con el fin de evitar mordidas a personas o animales, así como la ingestión de alimentos y/u objetos inapropiados. Debe estar elaborado en material higiénico-sanitario, resistente, no poroso, de fácil limpieza y desinfección, sin que en ningún caso se utilicen pieles de animales en contacto directo con el ejemplar. Su diseño debe permitir la correcta respiración, el jadeo necesario para la termorregulación, la ingesta de agua, la recepción de premios alimenticios y la manifestación de microseñales propias de la comunicación visual, garantizando en todo momento el bienestar del animal (IDPYBA, 2026).
Buenas prácticas	Conjunto de principios, medidas, actuaciones y experiencias que han demostrado ser eficaces y sostenibles en distintos contextos institucionales. Su adopción permite mejorar procesos y resultados, siempre que se hayan verificado mediante planificación, implementación, revisión y mejora (IDPYBA, 2025)
Calidad de Vida	Estado de bienestar físico, mental y social del animal, determinado por su capacidad para experimentar placer, comodidad y comportamientos naturales de su especie, así como por la ausencia de dolor, sufrimiento, miedo o angustia. Evalúa el equilibrio entre los aspectos positivos y negativos de la experiencia del animal a lo largo del tiempo, considerando factores como la movilidad, apetito, interacción social, estado emocional, respuesta al entorno y control del dolor o la enfermedad. La calidad de vida constituye un criterio fundamental para la toma de decisiones clínicas y éticas en medicina veterinaria orientadas al bienestar del paciente (IDPYBA, 2026).
Canino	Término que se refiere al perro doméstico o a cualquier animal perteneciente a la especie <i>Canis lupus familiaris</i> , incluyendo todas sus razas y cruces. (IDPYBA, 2026).
Canino de raza de manejo especial	Se considera un canino de manejo especial aquellos que, conforme a la ley 1801 de 2016, presentan una o más de las siguientes condiciones: (i) haber protagonizado episodios de agresión a personas o causado la muerte a otros perros, (ii) haber sido adiestrados para el ataque y la defensa, o (iii) pertenecer a las razas expresamente señaladas por la normativa (o a sus cruces o híbridos) (IDPYBA, 2026)
Capacitación	Proceso continuo de enseñanza-aprendizaje mediante el cual las personas desarrollan conocimientos, habilidades y destrezas que les permiten desempeñarse eficientemente en sus labores (IDPYBA, 2025).
Centro de referencia veterinario	Establecimiento registrado ante la Secretaría de Salud, con instalaciones adecuadas y profesionales especializados para el manejo de diagnóstico imagenológico de alto nivel (tomografía y resonancia magnética) y de laboratorio, procedimientos quirúrgicos mayores, y manejo terapéutico especializado (servicio de rehabilitación y quimioterapia) y espacios académicos y de investigación. (Consejo Profesional, 2025)

Clínica veterinaria	Establecimiento registrado ante la Secretaría de Salud, destinado al diagnóstico clínico y de laboratorio, tratamiento y procedimientos quirúrgicos menores de pacientes animales de carácter ambulatorio (Consejo Profesional, 2025).
Comportamiento	Forma de proceder o actuar de un individuo frente a los estímulos del entorno. En animales, incluye todas las respuestas observables a factores internos o externos (IDPYBA, 2025).
Consultorio veterinario	Establecimiento registrado ante la Secretaría de Salud, destinado al diagnóstico clínico, tratamiento y procedimientos menores con bajo riesgo. No realiza anestesia general exceptuando emergencias (Consejo Profesional, 2025).
Contingencia	Situación que puede o no ocurrir, referida a eventos imprevistos que requieren medidas de prevención o respuesta. (IDPYBA, 2025)
Convivencia	Coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humano – animal en un mismo espacio. (IDPYBA, 2025)
Crueldad	Designa a un repertorio conductual humano caracterizado por la impiedad, la ausencia de compasión, la violencia, la agresividad y la destrucción (Cuevas & Granados, 2011). La crueldad hacia los animales no humanos genera daños en la integridad física y/o emocional, acciones que son sancionadas por la normatividad vigente. Los actos de crueldad están definidos en el artículo 6 de la Ley 84 de 1989 y además están contenidos, como delitos, en el Título XI-A del Código Penal. (IDPYBA 2026).
Custodia	Responsabilidad legal y moral que asume una persona natural o jurídica sobre un animal, comprendiendo su cuidado, bienestar, protección y cumplimiento de obligaciones inherentes a su tenencia. Aplica a propietarios poseedores, tenedores, tutores, cuidadores, hogares de paso y centros de custodia, entre otros (IDPYBA, 2025).
Distrés	Estado en el que un animal es incapaz de adaptarse a uno o más factores estresantes, comprometiendo su bienestar físico y/o mental (IDPYBA, 2025).
Dolor	Sensación molesta, aflictiva y por lo general desagradable en el cuerpo o el espíritu. Puede tratarse, por lo tanto, de una experiencia sensorial y objetiva (el dolor físico o emocional) y subjetiva (Percepción emocional del dolor). Experiencia sensorial y emocional desagradable asociada a un daño tisular real o potencial (Monteiro et al., 2022).
Educación en bienestar animal	Proceso de enseñanza – aprendizaje en la comprensión crítica de los fundamentos del bienestar animal y su aplicación en distintos contextos relacionales entre humanos y animales (Romero et al., 2016).
Ejemplar	Individuo de una especie o género (IDPYBA, 2025).
Emergencia	Es una atención de forma urgente y totalmente imprevista, ya sea por causa de accidente o suceso inesperado (IDPYBA, 2025).
Enfermedad	Afección que altera el bienestar de un ser vivo, modificando su estado de salud. Puede tener causas internas o externas y evidencias clínicas observables (IDPYBA, 2025).
Enriquecimiento Ambiental	Modificación del entorno del animal para estimular comportamientos naturales, reducir el estrés y mejorar su calidad de vida. Incluye elementos como juguetes, estructuras y desafíos cognitivos. (IDPYBA, 2025).
Establecimientos veterinarios y afines	Establecimientos legalmente constituidos que se dedican a las actividades propias de la veterinaria y/o relacionadas, a saber: clínicas y hospitales veterinarios, consultorios veterinarios, droguerías veterinarias, guarderías de perros y gatos, centros de ayuda diagnóstica, peluquerías o centros de estética, escuelas y centros de adiestramiento, criaderos de perros y gatos abiertos al público, cementerios de perros y gatos, y lugares de compra y venta de perros y gatos abiertos al público. Serán considerados como establecimientos veterinarios y afines aquellos almacenes agroindustriales que expendan medicamentos, inmunobiológicos e insumos veterinarios (MinSalud, 2024).
Esteriotipias	Designa a un conjunto de movimientos repetitivos, los cuales se pueden dar por condiciones del medio ambiente, patologías, medicamentos, entre otras. Éstas se pueden dar en animales humanos y no humanos; sin embargo, en los animales no humanos puede llegar a no tener un control sobre ellos. Se consideran comportamientos anormales y suelen ser usados como indicadores de deficiencias en el bienestar animal. (IDPYBA 2025).
Esterilización animal	Designa la intervención quirúrgica que elimina la capacidad reproductiva de un animal, en hembras, consiste en la extirpación de ovarios y útero (ovariohisterectomía), y en machos, en la extirpación de los testículos (orquiectomía) o la separación de los conductos deferentes (vasectomía). Esta práctica se considera una estrategia humanitaria para la reducción de la sobrepoblación de animales en condición de vulnerabilidad, abandono, maltrato y la pérdida de biodiversidad causada por animales con potencial invasor, estas problemáticas tienen un impacto directo sobre la salud pública. (IDPYBA, 2025)
Estrés	Perturbación real o potencial que afecta la homeostasis fisiológica y el bienestar psicológico de un organismo. En su respuesta, el cuerpo utiliza mecanismos fisiológicos y comportamentales para contrarrestar la perturbación y volver a la normalidad (Institute for Laboratory Animal Research (U.S.) Committee on Recognition and Alleviation of Distress in Laboratory Animals., 2008).
Ética	Rama de la filosofía que estudia la moral, el comportamiento humano y la forma en que las personas deben actuar en sociedad. En bienestar animal, se relaciona con el deber de actuar con responsabilidad hacia los animales. (IDPYBA, 2025)
Etología	Es una rama de la biología y la medicina veterinaria que aborda el estudio de la conducta espontánea de los animales en su medio natural. (IDPYBA, 2025)

Eutanasia	Designa a un procedimiento que tiene como base conceptual una palabra griega y significa "buena muerte." Se cumple por acción y/u omisión, para evitar sufrimiento a los pacientes desahuciados, acelerando su muerte con o sin consentimiento (en el caso animal sin responsables). La muerte se induce sin causar dolor o angustia al animal. Para evitar el dolor y la angustia se requiere que las técnicas utilizadas produzcan una pérdida inmediata de la conciencia seguida por paro cardíaco y respiratorio, resultando finalmente en la pérdida de la función cerebral y la muerte (Iowa State University College of Veterinary Medicine 2019); siempre en aras de evitarle un sufrimiento grande que de forma segura le espera si se alarga su vida. Las personas quienes llevan a cabo la eutanasia deben ser médicos veterinarios que tienen claridad al realizar el procedimiento y qué implementos o equipos son necesarios para desarrollar dicha práctica. (Iowa State University College of Veterinary Medicine, 2019; Crespo et al., 2011).
Evaluación	Proceso mediante el cual se analiza, valora o determina la calidad, impacto o eficacia de un hecho, procedimiento o condición, con base en criterios definidos (IDPYBA, 2025).
Evento Adverso	Situación no intencional que ocurre durante la prestación de servicios para y con animales, que produzca daño, lesión, deterioro o afectación real al bienestar físico o emocional del paciente, atribuible al proceso de atención y no exclusivamente a la condición clínica o enfermedad de base del animal (IDPYBA, 2026)
Felino	Término que se refiere al gato doméstico o a cualquier animal perteneciente a la especie <i>Felis catus</i> , incluyendo todas sus razas y cruces. (IDPYBA, 2026)
Gremio	Agrupación de prestadores de servicios para y/o con animales que comparten una actividad económica y se organizan para la toma de decisiones en conjunto. (IDPYBA 2025)
Higiene	Se refiere a la limpieza y aseo, ya sea del cuerpo como de las viviendas o los lugares públicos. Se puede distinguir entre la higiene personal o privada (cuya aplicación es responsabilidad del propio individuo) y la higiene pública (que debe ser garantizada por el estado). (IDPYBA, 2025)
Hospital veterinario	Establecimiento registrado ante la Secretaría de Salud, con instalaciones adecuadas para el diagnóstico clínico, imagenológico y de laboratorio, tratamiento y procedimientos quirúrgicos mayores de pacientes animales. (Consejo Profesional, 2025)
Inspección, vigilancia y control - IVC	Aunque la ley no lo define, el contenido y alcance de estas funciones puede extraerse de diversas disposiciones especiales que regulan su ejercicio en autoridades típicamente supervisoras, como las Leyes 222 de 1995 (Superintendencia de Sociedades), 1122 de 2007 (Superintendencia Nacional de Salud) y 1493 de 2011 (Dirección Nacional de Derechos de Autor), entre otras. Con base en tales disposiciones puede señalarse que la función administrativa de inspección comporta la facultad de solicitar información de las personas objeto de supervisión, así como de practicar visitas a sus instalaciones y realizar auditorías y seguimiento de su actividad; la vigilancia, por su parte, está referida a funciones de advertencia, prevención y orientación encaminadas a que los actos del ente vigilado se ajusten a la normatividad que lo rige; y, finalmente, el control permite ordenar correctivos sobre las actividades irregulares y las situaciones críticas de orden jurídico, contable, económico o administrativo (Consejo de Estado, 2015).
Lesión	Daño, perjuicio o alteración en la integridad física de un ser vivo, causado por trauma, enfermedad o negligencia. (IDPYBA, 2025)
Maltrato animal	Comportamiento socialmente inaceptable, cuando se omite la responsabilidad de impedir todo sufrimiento evitable en un animal, vulnerando los principios básicos de bienestar animal consignados en la normativa, se puede catalogar en directo (intencional) e indirecto (no intencional), logrando generar afectación física y/o emocional. (IPYBAC, 2024).
Maltrato emocional	Designa a un trastorno que se ejerce a una persona o a un animal, donde se le afligen sus emociones hasta llevarlo a un estado de desesperación o trauma donde el individuo podría perder la cualidad de sentir emociones (Rey-Anacona, 2009). Estas acciones pueden ser de origen verbal o no verbal que provocan intencionalmente en la víctima una reacción de ansiedad, temor o miedo, tal como las intimidaciones y las amenazas. Incluye las amenazas o los actos de violencia dirigidos a miembros de su entorno, realizados con el mismo fin (IDPYBA, 2019).
Maltrato físico	Designa a la acción constante o momentánea de infringir dolor no justificado (defensa o procedimientos veterinarios) y con intención a un animal, este puede causar lesiones físicas temporales o permanentes, al igual este maltrato en la mayoría de los casos conlleva a trastornos de comportamiento y daños emocionales en el que se desarrollan animales agresivos, nerviosos excesivos, con fobias, no sociables y depresivos lo cuales puede ser rehabilitados pero su tiempo dependerá de cada caso. La educación de los animales en la actualidad ya no contempla el maltrato físico y, por el contrario, se generan alternativas de entrenamientos que son efectivas y evitan el dolor (IDPYBA, 2019).
Manejo bajo en estrés	Enfoque de manejo y manipulación de animales que establece la aplicación de técnicas, procedimientos y condiciones ambientales orientadas a prevenir o reducir al mínimo el miedo, la ansiedad, el dolor y el estrés durante la interacción con los animales, incluyendo actividades de sujeción, traslado, evaluación clínica, tratamiento o cualquier otra intervención. Este manejo deberá basarse en el reconocimiento del comportamiento y de las señales de comunicación del animal, el uso de métodos de contención apropiados para la especie y el individuo, la adaptación del entorno y la aplicación de prácticas que prioricen el bienestar animal y la seguridad de las personas, evitando el uso de métodos que generen sufrimiento innecesario o incrementen la reactividad del animal (IDPYBA, 2026).
Manipulación	Actividades que incluye contacto físico de una persona a un animal, tales como alzar, sujetar, examinar, entre otras. (UIDPYBA, 2025)

Miedo	Emoción básica generada por la percepción de una amenaza real o imaginaria. En animales, genera cambios conductuales como la postura, señales de calma, vocalizaciones, temblores y suele estar acompañado de intentos de huida, agresividad, quedarse congelado, entre otras (IDPYBA, 2025).
Negligencia	Omisión derivada de la ignorancia de cuidados esenciales que afectan el bienestar animal, como la falta de alimento, agua, atención veterinaria oportuna y/o condiciones de refugio adecuado (Gerdin & McDonough, 2013).
One Health: “Una Sola Salud”	Concepto que designa a una propuesta integradora de múltiples disciplinas reconociendo los estrechos vínculos entre la salud de animales humanos y no humanos, así como del medio ambiente, impulsando colaboraciones desde el orden local, nacional y global; estableciendo marcos de trabajo y políticas públicas en torno al control de enfermedades relevantes para la seguridad sanitaria mundial. Tienen como objeto promover oportunidades que impulsen soluciones equitativas e integrales en salud pública. (OMS, 2025)
One Welfare: “Un Bienestar”	Concepto que enfatiza la interconexión entre el bienestar animal, el bienestar humano, la biodiversidad y el medio ambiente. Se basa y complementa el desarrollo del concepto “un mundo, una salud”, para lograr enfoques completamente integrales en apoyo al desarrollo sostenible (García, 2017). Este concepto tiene la intención de fomentar la colaboración interdisciplinaria para mejorar el bienestar humano y animal a nivel internacional. One welfare también ayuda a promover objetivos globales clave como el apoyo a la seguridad alimentaria, la sostenibilidad, la reducción del sufrimiento humano y la mejora de la productividad dentro del sector agrícola a través de una mejor comprensión del valor de los altos estándares de bienestar. (One Welfare World, 2018).
Patógeno	Microorganismos infecciosos, que pueden ser virus, bacterias u hongos, entre otros. Que, al ingresar al huésped, sea éste una planta, un animal humano o no humano, ocasionan enfermedades (IPYBAC, 2023).
Personal	Conjunto de personas (gerentes, empleados y voluntarios) que trabajan en una empresa o establecimiento (IDPYBA, 2025).
Plaga	Designa a un término usado en la industria y nivel popular a animales que producen daños económicos y a una producción. “ <i>Biológicamente hablando ningún insecto ni ser vivo en general se considera plaga hasta que el tamaño de su población nos afecta significativamente desde el punto de vista económico</i> ” (Puchet & Bolaños, 2013). Otros autores definen que es todo organismo cuya población puede causar un daño de forma tanto directa como indirecta al ambiente que lo rodea o al hábitat, por lo cual Tamayo, Cámara Vicario y Escobar (2013) mencionan que una ciudad y a nivel general se requiere de adecuadas y eficientes medidas de prevención y control debido a que, a través de estas, pueden transmitirse enfermedades, producirse daños materiales, pérdidas económicas, molestias y un incremento de la percepción de riesgo (IDPYBA, 2019).
Plan Sanitario	Esquema de organización que contempla un conjunto de prácticas programadas orientadas a minimizar los riesgos sanitarios en los animales. Estas acciones incluyen medidas de manejo, aplicación de vacunas, administración de antiparasitarios internos y externos, así como el uso de otros productos veterinarios, con el fin de prevenir la aparición y propagación de enfermedades (IDPYBA, 2025).
Poseedor/a	Toda persona natural o jurídica que ejerce la posesión de un bien (predio), cosa o ser vivo, con ánimo de tenencia legítima. El poseedor es reputado dueño, mientras otra persona no justifique serlo (ICA, 2022).
Prestadores de servicios para animales	Son las empresas y/o establecimientos de comercio lícitos, con ánimo de lucro, cuya actividad económica está desarrollada por personas jurídicas o naturales, que prestan servicios directamente a los animales como sus clientes principales, con el propósito de satisfacer sus necesidades. Se identifican entre estos: • Consultorio Veterinario. • Clínica Veterinaria. • Hospital Veterinario. • Centro de Referencia Veterinario. • Guardería para animales de compañía. • Colegio Canino. • Hotel para animales de compañía. • Centro de educación y adiestramiento. • Estéticas para animales domésticos. • Transporte terrestre y/o aéreo para animales de compañía • Eventos de aglomeración para animales. • Otros servicios – Paseo canino. (IDPYBA, 2026)
Prevención	Conjunto de acciones anticipadas orientadas a evitar o minimizar riesgos y daños futuros (IDPYBA, 2025).
Primeros auxilios en animales de compañía	Es la primera ayuda que se presta al animal de compañía de forma oportuna, adecuada, recursiva y responsable, después de sufrir una afectación física y/o daño, que garantice su bienestar durante el traslado al centro médico veterinario. (IDPYBA, 2025).
Procedimiento	Conjunto de pasos o acciones estructuradas y secuenciales que se ejecutan de manera sistemática, con el propósito de alcanzar un objetivo específico (IDPYBA, 2025).

Protección animal	Designa el paradigma de que todos los animales no humanos deben tener especial protección jurídica a no ser maltratados, reconociendo que son seres sensibles y que tienen capacidad para sentir dolor y placer. Sin embargo, dicha protección que ha sido establecida como un deber de la comunidad humana, está supeditada al conflicto de intereses que existe entre derechos humanos y el deber de protección animal (Ramírez, 2014). Desde lo institucional es la “complementariedad de las acciones normativas, educativas, judiciales y todas aquellas que por competencia puedan desarrollar las entidades, autoridades políticas, administrativas y policiales de la ciudad, sin perjuicio del apoyo que pueda promover la ciudadanía en general, representada por las organizaciones y colectivos defensores de animales.” (IDPYBA, 2019).
Protocolo	Documento técnico y operacional que define los procedimientos y acciones específicas, sistemáticas y secuenciadas que deben seguirse para la ejecución de una actividad o proceso determinado. Su contenido se basa en evidencia científica, investigación y análisis técnico, y su objetivo es garantizar la calidad, eficiencia y seguridad en la realización de las tareas establecidas (IDPYBA, 2025).
Proyecto perro amarillo	Iniciativa internacional que promueve la identificación de perros que requieren espacio adicional, mediante el uso de una prenda amarilla visible en alguna de las herramientas de manejo, como medida preventiva y educativa (IDPYBA, 2025).
Riesgo	Proximidad o contingencia de un posible daño o evento adverso (IDPYBA, 2025).
Salud	Condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social (IDPYBA, 2025).
Sintiencia animal	Capacidad que poseen los animales de sentir estados positivos y negativos; es decir, se refiere a la capacidad de los animales para sentir y experimentar emociones como alegría, placer, dolor y miedo (Proctor et al., 2013).
Sistema de identificación	Método utilizado para individualizar a un animal mediante placas, tatuajes o microchips (IDPYBA, 2025).
Sufrimiento	Estado no deseado y desagradable, resultado del impacto de una gran variedad de estímulos nocivos o de la ausencia de estímulos positivos importantes sobre un animal (Stilwell et al., 2022). Se opone a la noción de Bienestar Animal (OMSA, 2021).
Sufrimiento Irremediable	Estado de dolor físico o malestar emocional intenso, continuo y no controlable mediante tratamientos disponibles, que compromete de manera grave y sostenida el bienestar del animal, sin posibilidad razonable de mejoría o recuperación de su calidad de vida. Este sufrimiento puede derivarse de enfermedades terminales, lesiones irreversibles o condiciones que generan deterioro progresivo, y su valoración deberá basarse en criterios clínicos, etológicos y de bienestar animal. (IDPYBA, 2026)
Temperamento agresivo	Designa al comportamiento de agresión frente a un estímulo particular según la “La etóloga clínica Silvia Vai explica que hay que diferenciar si, a través de la conducta agresiva, el animal desea imponerse, defenderse o cazar, ya que según éstas adoptará diferentes posturas y emitirá sonidos distintos. En las dos primeras juegan un papel importante las emociones del animal, ya que, si está relajado, tranquilo y sin signos de enfermedad será más tolerante a los estímulos ambientales, que aquel en el que su estado de bienestar físico y/o emocional se encuentre afectado. En el caso de la agresión predatoria esta solo será disparada por el movimiento de la presa.” (Infobae, 2018).
Temperamento ansioso	Designa los animales que pueden desarrollar los mismos síntomas de ansiedad que las personas. Es decir, frecuencia cardíaca aumentada, temblores, nerviosismo y agresividad, de forma que se manifiestan en forma de un comportamiento problemático. El término proviene del latín anxietas refiriéndose a un estado de agitación, inquietud o zozobra. La ansiedad es una respuesta difusa, caracterizada por la intranquilidad e hipervigilancia. (IDPYBA, 2019).
Temperamento natural	Designa al comportamiento normal y natural según la especie y el individuo en respuesta al manejo, siendo el equivalente a la personalidad en humanos y está determinado por una compleja interacción entre genética y experiencia previa. En ciertas ocasiones se restringe a la expresión o modo en que los animales perciben y reaccionan frente a estímulos que originan miedo siendo reactividad emocional contemplada en los temperamentos descritos anteriormente (IDPYBA, 2019).
Tenencia responsable de animales	Compromiso asumido por el cuidador de satisfacer las necesidades físicas, emocionales y sociales del animal, garantizando su bienestar y seguridad (IDPYBA, 2025).
Trailla	Correa con la que se sujeta y conduce al perro durante caminatas o actividades de control (IDPYBA, 2025).
Transporte de Animales	Servicio que se presta para trasladar a un animal hacia cualquier establecimiento en el que se prestan uno o varios de los servicios con o para animales y regresarlo posteriormente a su hogar o domicilio habitual (Ley 2480 de 2025).
Triage	“Proceso de valoración que permite priorizar el nivel de urgencia de los pacientes” (Estebaran, 2014). Es una herramienta capaz de reducir tiempos de espera, mejorar la gestión de recursos y detectar casos graves”. (Carpio, 2018) partiendo de criterios. a) Triage I: Requiere atención inmediata. La condición clínica animal representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata. b) Triage II: La condición clínica del animal puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría.

	c) Triage III: La condición clínica del animal requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque su situación puede empeorar si no se actúa. d) Triage IV: El animal presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente. e) Triage V: El animal presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano. En el manejo de fauna silvestre, el triage es una metodología de reciente aplicación, e igualmente se usa como método para clasificar el abordamiento terapéutico, según las necesidades clínicas y probabilidad de recuperación. Este método permite priorizar el orden de atención determinando qué animales deben atenderse en el centro y cuáles pueden o deben remitirse a otros puntos de atención. (Varela, 2012) o ser liberados casi de manera inmediata.
Tutor/a	Persona que asume la responsabilidad legal, ética y material sobre uno o varios animales, garantizando su bienestar, protección y cuidado integral. El tutor es quien toma decisiones informadas sobre la salud, la alimentación, la convivencia y la calidad de vida del animal, actuando siempre en su mejor interés y conforme a la normativa vigente. Para efectos jurídicos será nombrado propietario (IDPYBA, 2025).
Urgencias	Designa un cuadro clínico que según su complejidad, ubicación o cronicidad acarrea resultados adversos graves o pone en riesgo la vida del paciente, por lo que debe ser atendida en el menor tiempo posible (IDPYBA, 2019). Un ejemplo es ver a un animal que pudiera morir o quedar permanentemente discapacitado, lo que es una emergencia. Para lo que es conveniente llamar al número local de emergencias y solicitar ayuda. También es aconsejable para problemas tales como: Dificultad para respirar; Desvanecimiento, desmayo; Reacción alérgica grave con dificultad para respirar, hinchazón, urticaria; Dificultad para despertarse, estar demasiado somnoliento o confundido de manera repentina; Incapacidad repentina para ver, caminar o moverse; Sangrado abundante; Herida profunda; Quemadura grave; Tos o vómito con sangre; Posible fractura ósea, pérdida de movimiento, especialmente si el hueso está saliendo a través de la piel; Una parte del cuerpo cerca de un hueso lesionada está insensible, con hormigueo, débil, fría o pálida; Dolor de cabeza o dolor torácico inusual o fuerte; Frecuencia cardíaca rápida que no disminuye; Vómito o heces sueltas que no cesan; Boca seca, ausencia de lágrimas, no (deshidratada)". (NIH, 2018). Hay que tener siempre en cuenta que la emergencia debe ser priorizada por triage I, II, III que las de atención prioritaria.
Vacunación	Procedimiento de inmunización activa mediante la administración de antígenos para prevenir enfermedades infecciosas en animales y humanos (IDPYBA, 2025).
Zoonosis	Enfermedades infecciosas transmisibles naturalmente desde animales vertebrados al ser humano (Schneider et al., 2011).

5. NORMATIVIDAD ASOCIADA

NORMA INTERNACIONAL				
Tipo de Norma	Número	Título del Documento	Capítulos o Artículos	Fecha Expedición
Código Sanitario	2024	Código Sanitario para los Animales Terrestres (OMSA)	Título 7	Julio 2024

NORMAS NACIONALES				
Tipo de Norma	Número	Título del Documento	Capítulos o Artículos	Fecha Expedición
Constitución Política	1991	Constitución Política de la República de Colombia	artículos 49 y 79	13/06/1991
Ley	9	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias	Totalidad de la norma	24/01/1979

Ley	73	Por la cual se dictan normas para el ejercicio de las profesiones de Medicina Veterinaria, Medicina Veterinaria y Zootecnia y Zootecnia.	Totalidad de la norma	8/10/1985
Ley	84	Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia	Totalidad de la norma	27/12/1989
Ley	576	Por la cual se expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria, la medicina veterinaria y zootecnia y la zootecnia.	Totalidad de la norma	15/02/2000
Ley	599	Por la cual se expide el Código Penal	Título XI-A	24/07/2000
Ley	1480	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones	Totalidad de la norma	12/10/2011
Ley	1774	Por medio de la cual se modifican el Código Civil, la Ley 84 de 1989, el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y se dictan otras disposiciones	Totalidad de la norma	06/01/2016
Ley	1801	Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.	Título VIII Título XII	29/07/2016
Ley	2054	Por la cual se modifica la Ley 1801 de 2016 y se dictan otras disposiciones	Totalidad de la norma	03/09/2020
Ley	2294	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026	Artículo 27 Artículo 31 Artículo 38 Artículo 42 Artículo 178	19/05/2023
Ley	2374	Por la cual se crea el programa nacional de esterilizaciones quirúrgicas de gatos y	Totalidad de la Norma	12/07/2024

		perros como medida de protección animal, ambiental y de salud pública, y se dictan otras disposiciones		
Ley	2455	Por la cual se fortalece la lucha contra el maltrato animal y se actualiza el Estatuto Nacional de Protección los Animales Ley 84 de 1989 – Ley Ángel	Totalidad de la norma	18/04/2025
Ley	2480	Por medio de la cual se regulan los servicios de cuidado para animales de compañía, se protegen los derechos de los usuarios y se dictan otras disposiciones - Ley Kiara	Totalidad de la norma	16/06/2025
Decreto	410	Por el cual se expide el Código de Comercio	Artículo 1614 Artículo 1770	27/03/1971
Decreto	780	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	Artículo 2.8.5.2.17	06/05/2016
Resolución	3714	Por la cual se establecen las enfermedades de declaración obligatoria en Colombia.	Totalidad de la norma	20/10/2015
Resolución	00000591	Por la cual se adopta el Manual para la Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y Otras Actividades	Totalidad de la norma	4/4/2024
Resolución	00009028	Por la cual se establecen las medidas sanitarias para la prevención y el control de la rabia de origen silvestre en Colombia y se dictan otras disposiciones	Totalidad de la norma	22/7/2024
Resolución	1295	Por la cual se adopta el Protocolo de atención para los animales en situación de emergencias	Totalidad de la norma	19/12/ 2024

Resolución	000116	Por la cual se modifica el artículo 4 y los anexos técnicos adoptados en el artículo 2 de la Resolución 315 de 2020, para actualizar los listados de estupefacientes, psicotrópicos, precursores y demás sustancias sometidas a la fiscalización, de aquellas clasificadas como monopolio del estado y de los medicamentos de control especial de uso humano y veterinario, y se dictan otras disposiciones	Totalidad de la norma	27/1/2026
------------	--------	---	-----------------------	-----------

NORMAS DISTRITALES				
Tipo de Norma	Número	Título del Documento	Capítulos o Artículos	Fecha Expedición
Decreto Distrital	242	Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Protección y Bienestar Animal 2014-2038 y se dictan otras disposiciones	Artículo 5. Numeral 1	22/06/2015
Decreto Distrital	646	"Por el cual se crea el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA."	Artículo 49 Artículo 51	22/12/2025
Decreto Distrital	640	"Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública"	Artículo 281 Artículo 285 Artículo 291	22/12/2025
Acuerdo Distrital	735	Por el cual se dictan normas sobre competencias y atribuciones de las Autoridades Distritales de Policía, se modifican los Acuerdos Distritales 79 de 2003, 257 de 2006, 637 de 2016, y se dictan otras disposiciones	Artículo 22	09/01/2019
Acuerdo Distrital	927	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de	Artículo 59	07/06/2024

		Obras Públicas del Distrito Capital 2024- 2027 "Bogotá Camina Segura"		
--	--	--	--	--

6. NATURALEZA DEL DOCUMENTO

El presente protocolo constituye un instrumento de carácter técnico y orientador que se fundamenta en el marco legal vigente en materia de protección y bienestar animal aplicable a la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía en el Distrito Capital. Su contenido recoge buenas prácticas y estándares técnicos dirigidos a promover una atención médico veterinaria segura, ética, responsable y centrada en el bienestar físico, mental y comportamental de los pacientes caninos y felinos. Así mismo, se sustenta en los lineamientos de la Política Pública Distrital de Protección y Bienestar Animal, la cual orienta la gestión pública de las actividades relacionadas con animales en el Distrito, particularmente en aquellos ámbitos donde la normatividad específica resulta limitada o requiere desarrollo técnico para fortalecer la calidad del servicio, la protección de los animales y la corresponsabilidad de los prestadores y tutores.

En este sentido, el protocolo constituye un referente técnico que orienta la aplicación del marco normativo vigente y apoya las actuaciones de verificación y seguimiento adelantadas por las entidades en el ejercicio de sus funciones. Sus disposiciones deberán interpretarse de manera armónica con la normativa aplicable y en concordancia con su desarrollo progresivo en materia de inspección, vigilancia y control del bienestar animal, particularmente respecto de los prestadores de servicios relacionados con animales, sin perjuicio de las competencias asignadas a las autoridades correspondientes.

7. REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO

Toda persona natural o jurídica deberá actuar en sujeción a la Constitución Política de Colombia y al ordenamiento jurídico vigente. En consecuencia, estará obligada a cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas que resulten aplicables, así como a adoptar las medidas necesarias para garantizar su observancia efectiva. Para lo cual, se propone dentro de los requisitos para los prestadores de servicios para y con los animales, cumplir con los siguientes documentos para el desempeño de su objeto social, de acuerdo con el artículo 87 de la Ley 1801 de 2016, la Ley 9 de 1979, el Decreto 780 de 2016, la Resolución 1167 de 2010, Decreto 624 de 1989 y demás normatividad vigente relacionada al funcionamiento.

- Matrícula mercantil vigente del establecimiento ante la Cámara de Comercio correspondiente, con los códigos CIIU acordes a la actividad económica desarrollada.
- Registro Único Tributario – RUT actualizado a nombre del establecimiento de comercio o representante legal.
- Comunicación de la apertura del establecimiento al comandante de estación o subestación de Policía del lugar donde funciona el mismo.
- Concepto emitido por Secretaría de Salud competente en el territorio, mediante copia de acta de visita de inspección, vigilancia y control.

- e) Localización del establecimiento de acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial (Certificado de uso de suelo).
- f) Registro de comercializador de insumos agropecuarios y/o semillas para siembra (en caso de comercializar: plaguicidas, biológicos, medicamentos veterinarios, alimentos para animales, entre otros).

Nota 1: Los anteriores documentos deben mantenerse actualizados, vigentes y archivados de manera física o digital y deben estar disponibles en todo momento para la visita de inspección por parte de las entidades competentes.

Nota 2: No obstante, lo anterior para la ejecución de una actividad económica se debe cumplir con las condiciones de seguridad humana y protección contra incendios; para ello, puede solicitarse visitas de inspección a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, para la emisión del concepto técnico, según el artículo 290 del Acuerdo 927 de 2024 (Circular Conjunta 007 de 2024).

8. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los establecimientos que presten servicios veterinarios para animales de compañía deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Propender por el cumplimiento del principio de bienestar animal consignado en el artículo 3 de la Ley 1774 de 2016 o la que haga sus veces y demás normatividad vigente relacionada con el bienestar animal.
- b) Garantizar instalaciones adecuadas, con condiciones higiénicas, ambientales y de confort apropiadas, así como medidas que promuevan el bienestar y reduzcan el estrés en todos los espacios usados por los pacientes para la prestación de los servicios médico veterinarios.
- c) La atención médica veterinaria la realizará un profesional graduado en Medicina Veterinaria y Zootecnia, o Medicina Veterinaria, con registro y matrícula profesional, sin sanciones vigentes emitidas por el Tribunal Nacional de Ética Profesional, ni inhabilidades impuestas por delitos contra animales. En caso de tratarse de un profesional extranjero, deberá contar con el Registro Profesional Provisional (RPP) vigente, expedido por el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia. Este registro tiene una fecha de vencimiento definida y deberá ser renovado oportunamente para mantener la habilitación legal para el ejercicio de la profesión en el país.
- d) Todo el personal que tenga contacto directo con los pacientes debe estar capacitado y certificado en técnicas de manejo bajo estrés.
- e) Se deberá contar con un expediente de cada uno de los animales atendidos (Historia Clínica), con información completa, organizada y actualizada que permita garantizar la trazabilidad médica y la adecuada toma de decisiones clínicas de manera que propenda por el bienestar del animal.
- f) En los expedientes que conforman la historia clínica, se deberá incluir la evaluación del dolor utilizando una escala validada, como parte del protocolo clínico de valoración integral del paciente. Esto según el acápite 13.1.b. del presente documento.

- g) En los expedientes que conforman la historia clínica, se deberá incluir la evaluación de estado emocional, como parte del protocolo clínico de valoración integral del paciente. Esto según el acápite 13.1.c. del presente documento.
- h) Disponer de equipos adecuados para la implantación y lectura de sistemas de identificación mediante microchip, garantizando su correcta postura y funcionamiento.
- i) Proporcionar y garantizar la implementación de una política de capacitación continua para todo el personal. Según lo establecido en el acápite 11. Capacitación del Personal del presente documento.
- j) Supervisar a los pacientes de manera presencial durante toda su estadía en el establecimiento. En caso de que algún animal pernocte o se preste servicio las veinticuatro (24) horas, se deberá garantizar personal suficiente para la adecuada prestación del servicio veterinario, contando como mínimo con un médico veterinario o médico veterinario zootecnista y al menos un auxiliar.
- k) Realizar seguimientos de todos los pacientes, de manera tal que se pueda verificar su estado general, identificar oportunamente signos de enfermedad y garantizar las condiciones para que tengan un buen bienestar. Todos los hallazgos deberán ser registrados de forma detallada en la historia clínica.
- l) Comunicar de manera oportuna al propietario, poseedor o tenedor del animal cualquier novedad relacionada a la salud, comportamiento y/o situación de emergencia en la que se vea involucrado el paciente.
- m) Mantener todas las áreas, equipos y aparatos a los que puedan acceder los animales, de manera tal que no representen riesgos de lesión, enfermedad y/o escape.
- n) Los animales deberán permanecer en todo momento en un ambiente adecuado a su especie, edad y condiciones particulares. El establecimiento deberá implementar medidas efectivas para mitigar los estresores ambientales, propendiendo por: calidad del aire y ventilación apropiadas, limpieza y desinfección periódica, temperatura controlada, niveles de ruido inferiores a 60 dB, niveles de iluminación menores a 800 lúmenes y disponibilidad permanente de agua fresca, limpia y segura para consumo, especialmente durante los periodos de hospitalización. Estas condiciones podrán ajustarse según el concepto clínico y las necesidades particulares de manejo de cada paciente.
- o) La temperatura ambiental deberá mantenerse en un rango que garantice el confort y bienestar de los pacientes en las diferentes áreas del establecimiento de comercio y transporte, generalmente entre 10°C y 26°C. Para lo cual deberá contar, como mínimo, con termohigrómetros en sala de espera, consultorios y áreas de alojamiento de pacientes. En el caso de zonas de hospitalización, se permitirá aplicar el criterio profesional del médico veterinario para la toma de decisiones relacionadas con el manejo de la temperatura ambiental. Asimismo, se deberá llevar un *Registro de Variables Ambientales*, en el cual se consignen las mediciones realizadas, asegurando la trazabilidad.
- p) Todo establecimiento debe contar con documentos de consentimiento informado donde el propietario, poseedor o tenedor autorice los procedimientos clínicos y quirúrgicos a realizar (según el acápite 13.1.d.), salvo en situaciones de emergencia vital en las que se actuará según el criterio clínico profesional, propendiendo por el bienestar del paciente.
- q) Todos los espacios de descanso y permanencia de cada animal deben permitir que exprese todas las posturas y realice movimientos propios de su especie. Es decir, que un animal debe poder acostarse sin que sus extremidades extendidas sean obstruidas por algún objeto, debe

lograr ponerse de pie sin que su cabeza toque el techo, debe lograr girar y acicalarse si así lo desea y debe poder acostarse en un lugar higiénico y cómodo.

9. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

El propietario del establecimiento, representante legal o quien haga sus veces deberá garantizar que el personal vinculado a la prestación del servicio cuente con la idoneidad, competencias, inducción y capacitación necesarias para el desarrollo de sus funciones, así como con el conocimiento de sus deberes, responsabilidades y de la normativa aplicable.

9.1. Obligaciones del propietario del establecimiento

El propietario del establecimiento, representante legal o quien haga sus veces, deberán dar estricto cumplimiento a las siguientes condiciones:

- a) Cumplir y adoptar de manera integral, todos y cada uno de los requerimientos establecidos en el presente protocolo técnico.
- b) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas para el ejercicio de la actividad comercial, la contratación del personal, las condiciones para un buen bienestar animal y todas aquellas adicionales que le aplique.
- c) Ser responsable de la gestión que desarrolle el personal encargado durante la ejecución de sus funciones.
- d) Garantizar la disponibilidad de la atención por profesionales en medicina veterinaria y/o medicina veterinaria y zootecnia, con registro y matrícula profesional, sin sanciones vigentes emitidas por el Tribunal Nacional de Ética Profesional, ni inhabilidades impuestas por delitos contra animales.
- e) Garantizar que se comunique oportunamente al propietario, poseedor o tenedor cualquier novedad relacionada con la salud, comportamiento o situación de emergencia del animal. Dicha comunicación deberá ser realizada exclusivamente por un médico veterinario o médico veterinario zootecnista con matrícula profesional vigente.
- f) Generar, proveer y garantizar la adopción del *Plan de Saneamiento Básico* de las instalaciones y vehículos (si aplica), incluida la eliminación segura de los residuos, de acuerdo con los criterios establecidos en el acápite 16.
- g) Garantizar que los medicamentos, biológicos, desinfectantes y demás productos utilizados en la prestación del servicio médico veterinario cuenten con registro ante la autoridad competente, sean utilizados de acuerdo con las indicaciones del fabricante y se encuentren dentro de su fecha de vencimiento.
- h) Propender por que los animales no sufran estados emocionales negativos prolongados e innecesarios causados por hambre, encierro, dolor, miedo o angustia, entre otros.
- i) Ser el responsable de garantizar la implementación de una *Política de Capacitación* al personal, según lo establecido en el acápite 11.
- j) Garantizar que las personas que laboran para el establecimiento estén capacitadas y certificadas en técnicas de manejo bajo en estrés.

- k) Promover y garantizar la capacitación continua del personal auxiliar, técnico y administrativo que tenga contacto directo con los tutores, propietarios, poseedores o tenedores de los pacientes, fortaleciendo sus habilidades de comunicación, empatía y orientación al usuario, así como su formación básica en bienestar animal.
- l) Elaborar e implementar un *Procedimiento para el Manejo de Situaciones de Emergencia y Desastres*, que contemple acciones específicas para la evacuación y movilización segura de pacientes, incluyendo aquellos con movilidad reducida o condiciones clínicas especiales. El establecimiento deberá realizar simulacros anuales o cuando se modifiquen los procedimientos, con el fin de entrenar al personal.
- m) Propender por el diligenciamiento y adecuado archivo de los expedientes médicos y demás documentos establecidos en el presente protocolo (por medios físicos o digitales).
- n) Garantizar que el establecimiento cuente con la cantidad de personal necesario que permita cubrir las necesidades de bienestar de los animales atendidos durante la prestación del servicio.
- o) Establecer e implementar *el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)*, según la normatividad vigente.
- p) Acordar con el propietario, poseedor o tenedor del paciente todos los procedimientos médicos veterinarios a realizar, o delegar dicha función al médico veterinario tratante cuando la situación lo requiera. Estos acuerdos deberán formalizarse mediante un consentimiento informado, el cual deberá estar debidamente firmado por el propietario, poseedor o tenedor antes de la ejecución del procedimiento. Los consentimientos firmados deben quedar consignados en la historia clínica.
- q) Asegurar el mantenimiento y funcionamiento óptimo de los bienes muebles e inmuebles para propender por el bienestar de los animales.
- r) Dar cumplimiento a lo propuesto en el acápite 18 sobre la responsabilidad social de la prestación del servicio.
- s) Elaborar e implementar un *Proceso de Revisión de Calidad y Gestión de Eventos Adversos*. Este Proceso deberá contemplar, como mínimo, los siguientes componentes:
 - a. Para establecimientos con cinco (5) o más empleados, se deberá conformar un Comité Interno de Bienestar Animal, integrado por miembros del equipo médico veterinario, personal técnico, auxiliar o administrativo, según la estructura del servicio, cuya función será promover, coordinar y evaluar las acciones de revisión de calidad y gestión de eventos adversos asociados al bienestar de los pacientes. Para establecimientos con menos de cinco (5) empleados, esta función podrá ser asumida y documentada por el director médico, el médico veterinario principal o el responsable técnico del establecimiento.
 - b. Objetivos del proceso:
 - i. Propender por el bienestar de los animales.
 - ii. Fortalecer la calidad del servicio.
 - iii. Reducir la recurrencia de incidentes.
 - iv. Generar trazabilidad y soporte documental.
 - v. Promover la cultura de seguridad y bienestar en el equipo.
 - c. Registro y análisis de indicios de atención insegura, incluyendo eventualidades con el diagnóstico, medicación, procedimientos, manejo de pacientes o cualquier intervención clínica.

- d. Documentación de incidentes no intencionales que comprometan el bienestar del paciente, tales como caídas, fugas, mordeduras, errores de contención o fallos de monitoreo.
- e. Diseño de estrategias de mejora continua para cada caso reportado, las cuales deberán ser propuestas, evaluadas y documentadas por los líderes designados del equipo médico veterinario o técnico, con el fin de prevenir la recurrencia y fortalecer la calidad del servicio.
- f. Socialización de las estrategias de mejora continua al personal.
- g. El Comité Interno de Bienestar Animal o, en establecimientos con menos de cinco (5) empleados, el responsable técnico designado, deberá realizar seguimiento como máximo cada tres (3) meses, o antes si las circunstancias lo requieren, especialmente ante la ocurrencia de eventos adversos que puedan comprometer el bienestar de los animales. En caso de no presentarse incidentes durante el periodo establecido, esta condición deberá quedar registrada en el acta, informe o soporte correspondiente, dejando constancia del cumplimiento del proceso de revisión.
- h. La documentación del Proceso de Revisión de Calidad y Gestión de Eventos Adversos deberá conservarse y archiversse de forma organizada e independiente de las historias clínicas y demás procesos del servicio médico veterinario, garantizando su disponibilidad para verificación por las autoridades competentes.
- t) El establecimiento deberá brindar respuestas claras y oportunas a las solicitudes o inquietudes formuladas por los tutores de los animales, garantizando en todo momento una comunicación respetuosa y verificable, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 o en la norma que la reglamente, modifique o sustituya.

9.2. Obligaciones del personal del establecimiento para la prestación de servicios médico veterinarios

La atención médica veterinaria deberá ser realizada exclusivamente por un profesional graduado en Medicina Veterinaria y Zootecnia o en Medicina Veterinaria, que cuente con registro y matrícula profesional vigente, no registre sanciones vigentes impuestas por el Tribunal Nacional de Ética Profesional y no tenga antecedentes por maltrato animal.

El personal técnico veterinario, auxiliares veterinarios y demás personal que intervenga en la atención de animales no deberá tener antecedentes relacionados con conductas de maltrato animal. Así mismo, sus actividades deberán desarrollarse bajo la supervisión y responsabilidad de un profesional en Medicina Veterinaria o en Medicina Veterinaria y Zootecnia, conforme a la normativa vigente.

El equipo médico veterinario deberá informar al tutor del paciente, de manera clara y comprensible, el tipo de tratamiento propuesto, los riesgos asociados, posibles efectos adversos, evolución esperada, pronóstico y resultados clínicos del caso, garantizando una comunicación transparente y basada en el principio de consentimiento informado.

Todo procedimiento médico veterinario que se realice debe cumplir con lo establecido en la Ley 576 de 2000 o la que haga sus veces. Dichas intervenciones, deben quedar registradas en la historia clínica

con firma, matrícula profesional, fecha, tipo de atención, actividad realizada y plan de manejo instaurado (medio físico o digital).

Todo tratamiento que no evidencie evolución clínica favorable deberá ser revaluado por un comité técnico interno o por el equipo médico designado, con el fin de analizar el caso, ajustar la estrategia terapéutica y tomar decisiones basadas en el bienestar del paciente, la evidencia clínica disponible y el pronóstico funcional. Esta medida busca prevenir la prolongación innecesaria de tratamientos ineficaces y promover intervenciones oportunas y compasivas.

Son obligaciones del personal las siguientes:

- a) Aplicar correctamente el *Protocolo Integral de Manejo*, conforme a lo establecido por el establecimiento y las guías de bienestar animal sobre técnicas de manejo bajo en estrés.
- b) Registrar todo procedimiento, hallazgo, evolución clínica o conducta inusual del paciente en la historia clínica de forma precisa y oportuna.
- c) Registrar de manera precisa y oportuna en la historia clínica los aspectos relacionados con la medición y el manejo del dolor, el estado emocional del paciente (según los acápites 13.1.b y 13.1.c), los tratamientos administrados, las técnicas de manejo empleadas (efectivas) y cualquier otra observación clínicamente relevante.
- d) Garantizar que las rutinas de cuidado (alimentación, limpieza, salidas, administración de medicamentos) se registren correctamente en la historia clínica.
- e) Evitar maniobras de sujeción forzada, manipulación violenta o el uso de herramientas que generen dolor, miedo o sufrimiento innecesario al paciente. No obstante, cuando se encuentre en riesgo la integridad de una persona o de otro animal, podrá aplicarse la fuerza mínima necesaria para controlar la situación, empleando métodos seguros, proporcionales y bajo supervisión del personal competente.
- f) Brindar una atención respetuosa, clara y empática al propietario, poseedor o tenedor del paciente, garantizando la entrega de información sobre el estado clínico del paciente, las alternativas de manejo y los cuidados recomendados en casa.
- g) Antes de realizar cualquier intervención médica, procedimiento quirúrgico, hospitalización, uso de contención química, rechazo de tratamiento o eutanasia, el personal médico veterinario deberá informar de manera clara, veraz y comprensible al tutor del animal sobre los riesgos, beneficios y alternativas disponibles. Una vez verificada la comprensión de la información, se deberá diligenciar el consentimiento informado correspondiente, el cual deberá estar firmado por el propietario, poseedor o tenedor y conservarse como parte integral de la historia clínica.
- h) Deberá cumplir de manera estricta con los protocolos de higiene, desinfección y manejo de residuos (según el acápite 16), así como con el uso adecuado del equipo de protección personal, especialmente en las áreas de hospitalización, quirófano y zonas de aislamiento.
- i) Mantener limpios y ordenados los espacios de trabajo y reportar condiciones que comprometan la salubridad y el bienestar de los pacientes.
- j) Reportar de manera inmediata y documentada cualquier situación de presunto maltrato animal o negligencia observada durante la atención, fijando el material probatorio conforme a la normatividad vigente. Dicho reporte deberá realizarse independientemente de que la conducta provenga del tutor, del personal del establecimiento o de terceros, en concordancia con lo establecido en el acápite 17.2.

- k) Contar con formación actualizada en manejo bajo estrés y en los demás temas establecidos en el acápite 11.
- l) Deberá conocer y recomendar protocolos de reintroducción al hogar para pacientes dados de alta tras hospitalizaciones prolongadas, especialmente en el caso de felinos que regresan a hogares donde conviven otros gatos; ofreciendo orientación al propietario, poseedor o tenedor que propenda por el bienestar de la manada.
- m) Deberá comunicarse con el propietario, poseedor o tenedor utilizando un lenguaje claro, preciso y comprensible, evitando eufemismos, con el fin de garantizar la adecuada comprensión de la información clínica, los protocolos de manejo y las recomendaciones suministradas.

9.3. Obligaciones del personal que realice el transporte (Si aplica)

En caso de que el servicio médico veterinario incluya servicio de transporte de animales mediante un vehículo automotor, el conductor deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Cumplir con las normas vigentes en materia de transporte, tránsito y seguridad vial.
- b) Verificar diariamente que el vehículo se encuentre en adecuadas condiciones técnico mecánicas para la prestación del servicio.
- c) Realizar diariamente las rutinas establecidas en el *Plan de Saneamiento Básico*, en lo que refiere al vehículo, y llevar registro en un formato diseñado para esto.
- d) Limpiar y desinfectar los compartimientos que albergan los animales para la prestación del servicio de transporte después de la salida de cada animal transportado.
- e) Asegurar diariamente el correcto funcionamiento del termómetro ambiental dentro del vehículo y llevar registro de la temperatura al iniciar y al finalizar un servicio de transporte de pacientes en la *Bitácora de Operación del Servicio*.
- f) Verificar diariamente que el botiquín de primeros auxilios, tanto para personas como para animales de compañía, esté completo, en condiciones adecuadas y con todos los elementos esenciales disponibles y vigentes. Esta verificación debe realizarse al inicio de la jornada y será responsabilidad del conductor del vehículo, quien deberá reportar cualquier faltante o deterioro para su reposición inmediata.
- g) Verificar diariamente que los elementos de aseo básico tanto para los animales, como para los compartimientos de alojamiento y demás áreas utilizadas para el transporte, estén disponibles y vigentes. Esta verificación debe realizarse al inicio de la jornada y será responsabilidad del conductor del vehículo, quien deberá reportar cualquier faltante o deterioro para su reposición inmediata.
- h) La actividad deberá realizarse de tal manera que la aceleración, el frenado y la velocidad, no ponga en riesgo la integridad física de los animales.
- i) Realizar el manejo de los animales de manera adecuada, propendiendo por mitigar la presentación de emociones negativas y/o sufrimiento físico durante el servicio.
- j) Verificar que solo se aloje un individuo por compartimiento, excepto en los casos donde se cuente con un consentimiento informado del propietario, poseedor o tenedor (donde se especifique condiciones y riesgos), teniendo en cuenta que los animales albergados cuenten con suficiente espacio para ponerse de pie, acostarse, girarse y estirar sus miembros.

- k) Verificar que, los mecanismos de seguridad para los animales dentro del vehículo tengan un funcionamiento adecuado a fin de garantizar su bienestar tanto individual como colectivo.
- l) Reportar al propietario del establecimiento o a quien este delegue, las observaciones y novedades identificadas durante la inspección visual del ejemplar, tales como secreciones, sangrado, cojera, postura encorvada, debilidad, lesiones en pulpejos, tos, entre otros signos clínicos o comportamentales relevantes. En caso de hallazgos, se deberá consignar la información de forma detallada en la *Bitácora de Recepción y Entrega de Animales*, y documentar mediante registros fotográficos y/o videográficos, los cuales deben estar anexos en la historia clínica.
- m) Recibir los alimentos, collares, medicinas y otros implementos de uso del animal debidamente marcados. Si se presentan novedades, deberán reportarse en la *Bitácora de Recepción y Entrega de Animales*.
- n) Recoger y entregar a los animales en el lugar indicado por el propietario del establecimiento o su delegado, previo acuerdo con el propietario, poseedor o tenedor; asimismo, deberá reportar cualquier situación irregular en el proceso.
- o) Evitar que los animales permanezcan en el interior del vehículo automotor detenido por períodos no razonables sin vigilancia (más de 10 minutos), tiempo durante el cual se debe asegurar que la temperatura no ponga en riesgo la comodidad y seguridad de los animales.
- p) Contar con formación actualizada en primeros auxilios, manejo bajo en estrés y en los demás temas establecidos en el acápite 11.

10. RESPONSABILIDAD DEL TUTOR

El tutor que por fines legales se nombra en el documento como el propietario, poseedor o tenedor de los animales de compañía, es responsable de garantizar el acceso oportuno a servicios médico veterinarios para la evaluación, diagnóstico y tratamiento de cualquier condición que pueda afectar la salud física o mental del animal. Esta responsabilidad incluye el deber de observar y atender signos de enfermedad, dolor, cambios de comportamiento o alteraciones en el estado general, y de acudir a un profesional médico veterinario competente ante cualquier sospecha de afectación al bienestar del animal. La omisión de atención médica oportuna, el retraso injustificado en la búsqueda de ayuda profesional o el abandono de tratamientos prescritos pueden constituir una forma de maltrato animal por negligencia, conforme a lo establecido en la legislación vigente sobre protección y bienestar animal.

Además, debe cumplir con estas responsabilidades:

- a) Dar estricto cumplimiento del principio de bienestar animal consignado en el artículo 3 de la Ley 1774 de 2016 o la que haga sus veces, los artículos 116, 124 y 134 de la Ley 1801 de 2016 y demás normatividad vigente relacionada con el bienestar animal.
- b) Brindar información veraz, clara y completa al equipo médico veterinario del establecimiento sobre los antecedentes médicos, comportamentales y de manejo del paciente, cuando dicha información sea necesaria para ajustar las condiciones de cuidado, seguridad y bienestar durante su permanencia en el establecimiento. En todo caso, será obligatorio informar si el animal ha presentado comportamientos de agresividad, antecedentes de mordeduras o incidentes similares, dado que esta información es esencial para la evaluación del riesgo y la

definición de medidas de manejo seguro. Toda la información aportada será consignada en la historia clínica como declaración del tutor, constituyendo un documento de carácter legal y soporte técnico del acto médico veterinario. El suministro de información falsa, incompleta o engañosa podrá generar responsabilidades legales conforme a la normatividad vigente, en especial cuando de ello se deriven perjuicios para el bienestar del animal o afectaciones a la actuación profesional del médico veterinario.

- c) Mantener al día el Plan Sanitario de los animales, incluyendo los esquemas de vacunación, desparasitación interna y externa, y cualquier otro procedimiento recomendado por el médico veterinario. Todos los registros, certificados o constancias de aplicación deberán estar firmados y sellados por un médico veterinario o médico veterinario zootecnista con matrícula profesional vigente.
- d) Asegurar y acordar con el propietario del establecimiento comercial o con su delegado, el procedimiento integral para garantizar la atención médico veterinaria del paciente, incluyendo tanto los aspectos administrativos (pagos, autorizaciones y trámites requeridos, entre otros), como los aspectos clínicos (modalidad de atención, derivaciones, continuidad del tratamiento y manejo de emergencias, entre otros).
- e) Verificar que el personal que va a prestar el servicio veterinario sea un profesional graduado en Medicina Veterinaria y Zootecnia, o Medicina Veterinaria, con registro y matrícula profesional.
- f) Revisar, entender, aceptar y firmar los consentimientos informados y acuerdos que se generen durante la prestación del servicio y para salvaguardar la vida del animal, según el acápite 13.1.d.
- g) Proveer a su animal de compañía de un sistema visible de identificación, como placa u otro elemento externo que permita reconocerlo y contactar a su propietario, poseedor o tenedor en caso de pérdida o emergencia. De manera complementaria, se recomienda la identificación permanente mediante la implantación de microchip, como herramienta de trazabilidad y seguridad del animal.
- h) En caso de ser propietario, poseedor o tenedor de felinos, el tutor deberá aportar el tipo de sustrato utilizado habitualmente en el hogar para la bandeja sanitaria durante la hospitalización.
- i) Debe promover desde el hogar la habituación progresiva y positiva al uso de herramientas de manejo, como el bozal, de manera que el animal las asocie con experiencias agradables y no como una imposición o castigo.
- j) Debe cumplir con los protocolos de reintroducción al hogar establecidos por el médico veterinario o médico veterinario zootecnista para los animales dados de alta tras hospitalizaciones prolongadas, especialmente en el caso de felinos que regresan a hogares donde conviven otros gatos.
- k) Debe garantizar las condiciones adecuadas del lugar donde se realizará la atención domiciliaria, proporcionando un espacio con acceso seguro, buena iluminación y una superficie limpia y desinfectable cuando el procedimiento lo requiera. Asimismo, deberá asegurar el control de los demás animales presentes en el domicilio, evitando situaciones que puedan generar riesgos para el personal veterinario o para el paciente. En caso de no cumplirse estas condiciones, el tutor será responsable de adoptar las medidas necesarias para adecuar el entorno antes del inicio de la atención.
- l) Ante cualquier solicitud, queja o reclamo se podrá acudir a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* o la norma que la modifique, reglamente o lo sustituya, así mismo la persona natural o jurídica que reciba la

solicitud deberá dar estricto cumplimiento a los plazos establecidos para responder peticiones establecidos en la misma Ley, so pena de que el peticionario haga uso de las acciones constitucionales pertinentes.

- m) Ante cualquier situación con presunción de negligencia médica se podrá interponer denuncia ante el Tribunal Nacional de Ética Profesional, manteniendo un trato respetuoso y digno a los profesionales.
- n) Cumplir las pautas de comportamiento como tutor durante la prestación de servicios médico veterinarios a sus animales, especialmente en las áreas de hospitalización, manteniendo un ambiente silencioso, absteniéndose de manipular a los animales ajenos y respetando las restricciones de acceso definidas por el personal médico veterinario.
- o) Deberá recoger a su animal de compañía en el menor tiempo posible después de que la prestación del servicio comunique que el paciente ha sido dado de alta.

11. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal involucrado en la prestación de servicios médico veterinarios, especialmente aquel que tiene contacto directo con los animales, debe contar con competencias comprobables, ya sea a través de formación formal, experiencia práctica o certificaciones en el manejo clínico de animales de compañía. Es fundamental que este personal esté capacitado en técnicas de manejo bajo en estrés, con el fin de garantizar la seguridad del paciente, del equipo humano y la calidad del servicio prestado. Para ello, el propietario o responsable del establecimiento debe implementar una *Política de Capacitación*, que contemple las siguientes características:

- a) Duración: Quien imparta el curso deberá establecer el número de horas requeridas en el mismo, siempre y cuando se cumpla con alguna de las temáticas establecidas en la política de capacitación.
- b) Tipo: La capacitación podrá realizarse en modalidad virtual y/o presencial y en cada uno de ellos puede ser teórico y/o práctico.
- c) Ejercicios prácticos: Quien imparta el curso en lo posible deberá incluir prácticas de campo, en caso de no ser posible, se pueden desarrollar talleres o tareas que permitan que los asistentes interactúen y participen.
- d) Temas:

Capítulo	Tema
Conceptos básicos de la protección y el bienestar de los pacientes en la prestación del servicio	i. Comportamiento animal y necesidades sociales de los caninos y felinos. ii. Bienestar animal, incluyendo la comprensión de las 5 libertades, los 5 dominios y el reconocimiento de una deficiente calidad de vida. iii. Lenguaje corporal canino y felino. iv. Técnicas de manejo de caninos y felinos bajo en estrés. v. Sintiencia y estrategias para la prevención de miedo, ansiedad y estrés. vi. Requisitos especiales en la clínica veterinaria para neonatos, jóvenes o gerontes. vii. Enfermedades zoonóticas (transferencia animal a humano), identificación, manejo y prevención. viii. Control de infecciones y bioseguridad. ix. Identificación y medición del dolor. x. Primeros auxilios para humanos y animales de compañía. xi. Procedimientos de aseo y desinfección de instalaciones. xii. Manejo del duelo.

	xiii. Normativa en protección y bienestar animal. xiv. Atención y normativa asociada a casos de presunto maltrato animal. xv. Identificación de estrés térmico en los pacientes. xvi. Protocolos de reintroducción de pacientes felinos.
Conceptos para el correcto desarrollo del empleo	i. Políticas y procedimientos del establecimiento. ii. Mantenimiento de registros. iii. Comunicación asertiva con el cliente. iv. Plan de manejo de situaciones de emergencia y desastres v. Ética profesional. vi. Salud ocupacional. vii. Riesgos laborales relacionados a la salud mental. viii. Normativa y manejo de medicamentos de control especial. ix. Código de ética profesional.

Nota 1: Cuando no exista un curso de capacitación acreditado para una determinada actividad, se deberá proporcionar evidencia alternativa de formación, la cual podrá incluir cursos ofrecidos por entidades del sector productivo, gremios o referentes técnicos reconocidos a nivel nacional o internacional, conforme a lo establecido en la Ley 115 de 1994 en lo referente a educación no formal, y en armonía con la normatividad vigente en materia de formación para el trabajo y desarrollo humano.

Nota 2: La política de capacitación debe ser revisada y actualizada anualmente y debe incluir los soportes de los estudios formales e informales realizados por el personal, los cuales deben estar archivados y disponibles para verificación.

Nota 3: Como mínimo, anualmente se deberá acreditar el abordaje de al menos cinco de los temas propuestos, los cuales deberán variar cada año para garantizar la rotación y la actualización continua de competencias. Al menos uno de estos temas deberá estar relacionado con el bienestar animal en el servicio médico veterinario.

12. INSTALACIONES

La infraestructura donde permanezcan y se alojen los animales deberá ser diseñada, construida y mantenida en buen estado, de manera que garantice su salud y bienestar, evite la transmisión de enfermedades infecciosas y prevenga el escape de cualquier ejemplar, sin bordes afilados, superficies ásperas u otros elementos que puedan lesionar a los animales o a las personas.

12.1. Generalidades de las Instalaciones

A continuación, se describen los estándares mínimos requeridos para el cuidado y alojamiento de pacientes durante los servicios veterinarios:

- a) El espacio mínimo destinado al descanso y permanencia de cada animal debe permitirle expresar todas las posturas y realizar movimientos naturales propios de su especie. Esto implica que el animal debe poder acostarse con las extremidades completamente extendidas sin obstrucciones, ponerse de pie sin que su cabeza toque el techo, girar sobre sí mismo,

acicalarse, y acostarse en una superficie limpia, cómoda y elevada del suelo, que proporcione aislamiento térmico y evite el contacto directo con la humedad o suciedad del piso.

- b) Los espacios de permanencia destinados a los animales en los servicios veterinarios deberán ser individuales, con excepción de los casos de hembras lactantes con su camada o de camadas huérfanas que requieran mantenerse juntas.
- c) Todos los lugares de permanencia deben mantenerse en condiciones higiénicas óptimas, ser secos, seguros y proporcionar un ambiente confortable para cada especie. Estos espacios deberán ser limpiados como mínimo dos veces al día y desinfectados inmediatamente cuando se detecten condiciones de riesgo sanitario (presencia de fluidos, material biológico, signos de enfermedad infectocontagiosa), así como después de la salida definitiva del paciente, antes de ser ocupados nuevamente. De acuerdo con las especificaciones descritas en el *Plan de Saneamiento Básico* (retiro de materia orgánica; uso de detergentes y preparación; uso de desinfectantes, tipo, dilución, tiempos de contacto y aclaramiento).
- d) Las áreas de hospitalización deberán ser espacios exclusivos, diseñados y adecuadamente adaptados para tal fin. En ningún caso podrán destinarse para esta función terrazas, sótanos, áreas de peluquería ni espacios de guardería.
- e) Todos los pacientes deben ser vigilados y supervisados por personal in situ, capacitado y competente mientras estén bajo custodia del establecimiento. Adicionalmente, el establecimiento debe contar con la instalación y operación de un sistema de videovigilancia (circuito cerrado de televisión – CCTV), con capacidad de almacenamiento y reproducción (“playback”) de al menos 72 horas continuas, que permita la supervisión permanente de las áreas de manejo animal. Este sistema debe estar estratégicamente distribuido, operar de forma continua, dando estricto cumplimiento a la Ley de Protección de datos personales y captura de imagen según las disposiciones legales vigentes y cumpliendo con los estándares de calidad de imagen necesarios para facilitar la verificación de prácticas seguras, higiénicas y respetuosas con el bienestar animal, así como para la trazabilidad de cualquier evento relevante. También podrán incorporarse otros recursos tecnológicos que respalden la gestión ética y segura de la atención prestada.
- f) Todas las instalaciones deben tener suministro de agua potable y sistema de desagüe adecuado (alcantarillado o sistema séptico), de acuerdo con los requisitos de la autoridad territorial competente.
- g) Las superficies interiores deben ser lisas, impermeables y fáciles de limpiar y desinfectar.
- h) Los pisos no deben ser peligrosos para que los pacientes caminen, en particular para evitar deslizamientos y atrapamientos de los miembros.
- i) Las puertas, portones y ventanas que dan al exterior deben ser a prueba de escapes, con la posibilidad de ser aseguradas, bloqueadas y lo suficientemente fuertes como para resistir impactos, arañazos, mordeduras y evitar generar lesiones a los animales.
- j) Debe haber al menos dos barreras físicas (puertas o portones), entre los pacientes y cualquier entrada o salida exterior de las instalaciones.
- k) Los equipos eléctricos no deberán ubicarse en lugares que representen riesgo de quemaduras, electrocución o descarga eléctrica para personas o animales, ni en posiciones que puedan provocar incendios. En ningún caso podrán quedar al alcance directo de los animales.
- l) Los enchufes eléctricos y los electrodomésticos en las habitaciones donde los pacientes tengan acceso deben estar asegurados y protegidos contra daños.
- m) Todas las áreas deben contar con la adecuada señalización de rutas de evacuación.

- n) Se debe contar con un aviso en la entrada a las instalaciones que identifique el nombre del establecimiento comercial.
- o) Las adecuaciones de infraestructura que se realicen deberán cumplir con la normatividad vigente en materia sanitaria, urbanística, de uso del suelo, seguridad, bioseguridad y protección y bienestar animal, conforme a las disposiciones emitidas por las autoridades competentes.
- p) La planificación y construcción de nuevas instalaciones para prestar servicios médico veterinarios, así como la adecuación de nuevas áreas dentro de las existentes, deben incorporar desde su diseño los principios del manejo bajo en estrés, incluyendo la organización del espacio, el control de estímulos ambientales y la disposición de áreas que favorezcan el bienestar físico y emocional de los pacientes.
- q) Las instalaciones deben estar diseñadas de manera que se garantice la separación física, visual y olfativa entre especies. Esta separación debe aplicarse en áreas como sala de espera, consultorios, zonas de hospitalización, recuperación postquirúrgica y espacios de alojamiento temporal, con el fin de minimizar la exposición a estímulos aversivos y favorecer el bienestar emocional de cada paciente.
- r) Todas las áreas de permanencia, consulta u hospitalización deben incorporar elementos que generen una sensación de refugio y protección para los animales, reduciendo la exposición directa a estímulos visuales que puedan generar miedo, ansiedad o estrés. Esta condición puede lograrse mediante el diseño arquitectónico (ubicación estratégica, compartimentación, mobiliario) o, en su defecto, mediante la instalación de bloqueos visuales temporales o fijos en puertas, jaulas o divisiones, tales como cortinas, vinilos, biombos u otros mecanismos que limiten la visibilidad directa entre pacientes, hacia zonas de tránsito o hacia áreas de tratamiento.
- s) Las jaulas o recintos destinados a la hospitalización de animales deben contar con enriquecimiento ambiental apropiado para cada especie, con el fin de promover el bienestar emocional, reducir el estrés y favorecer conductas naturales durante la estancia clínica. Este enriquecimiento puede incluir elementos como escondites, plataformas, juguetes seguros, superficies cómodas para descanso, feromonas sintéticas y objetos manipulables o masticables, de acuerdo con las necesidades conductuales del paciente. De manera excepcional, el médico veterinario o médico veterinario zootecnista tratante podrá decidir no implementarlo, considerando la condición médica, especie, edad o temperamento del animal.
- t) Las bandejas sanitarias destinadas a pacientes felinos deben contar con bordes bajos y accesibles, que faciliten el ingreso y egreso del animal sin generar incomodidad ni limitaciones, deben estar ubicadas en el extremo opuesto al bebedero y comedero.

12.2. Ventilación y temperatura

Debido a que el acúmulo de gases y la temperatura pueden generar afectaciones en el bienestar de los animales, se debe cumplir con lo siguiente:

- a) La temperatura ambiental en las áreas internas de las instalaciones deberá mantenerse, como referencia general, entre 10 °C y 26 °C, sin perjuicio de los ajustes que deban realizarse según la especie, edad, condición clínica, estado fisiológico y signos de estrés térmico de los animales, deberán implementarse estrategias complementarias para restablecer y garantizar su bienestar.

- b) Contar con termómetro ambiental en las áreas de hospitalización y consignar diariamente la temperatura mínima y máxima en el *Registro de Variables Ambientales*.
- c) Asegurar diariamente el ingreso de aire de manera natural a las áreas internas de las instalaciones; para esto se debe diseñar, construir y mantener ventanas y puertas de forma tal que se evite el escape de los animales y se contribuya a mantener una temperatura ambiental adecuada.
- d) La ventilación debe ser adecuada para mantener las áreas de alojamiento de los pacientes libres de humedad, olores nocivos y corrientes de aire.
- e) Para animales con condiciones especiales por la forma de su cráneo, tipo de pelo, edad (gerontes y cachorros) y estado reproductivo (gestación), se deben generar estrategias complementarias e individualizadas para propender por su termorregulación.
- f) El personal debe estar capacitado para identificar la incomodidad térmica de los animales y generar estrategias complementarias para mitigarlo.
- g) Se recomienda que las unidades materno-fetales mantengan una temperatura ambiente controlada entre 20 °C y 26 °C, ajustándola según la especie, la etapa fisiológica y la correlación con señales clínicas de estrés térmico observadas en los animales. Esta temperatura debe ser verificada y regulada con base en el monitoreo constante de la temperatura corporal de las madres y sus crías, con el fin de prevenir condiciones de hipotermia o hipertermia que comprometan el bienestar de los pacientes.

12.3. Ruido

En cuanto al ruido se debe tener en cuenta, lo citado a continuación:

- a) El ruido ambiental en promedio no debe superar los 60 decibeles (dB).
- b) Las zonas de hospitalización deben contar con paredes que ayuden a insonorizar el interior de las instalaciones.
- c) Se deben generar medidas de manejo que mitiguen los excesos de ladridos de individuos que vocalizan continuamente.
- d) Se debe evitar realizar estímulos audibles aversivos como timbres, portazos, parlantes, teléfonos, equipos quirúrgicos, personas hablando fuerte, música inapropiada, maquinaria de peluquería, entre otros.
- e) Se deben generar medidas de manejo para las situaciones donde pueda ocurrir problemas asociados a ruidos como tormentas, pirotecnia, entre otros.
- f) Se recomienda usar sonidos ambientales calmantes (música clásica, ambiental, ruido blanco, entre otros) en zonas de hospitalización o maternidad.

12.4. Visibilidad

En cuanto a la visibilidad se debe tener en cuenta, lo citado a continuación:

- a) Se debe evitar el contacto visual entre especies en las diferentes áreas de las instalaciones.
- b) Se debe evitar que las diferentes áreas del establecimiento, tales como consultorios, zonas de hospitalización, cuidados intermedios, cuidados intensivos y cualquier otro espacio donde

permanezcan pacientes, cuenten con ventanas amplias o superficies vidriadas que generen sobreestimulación visual o exposición constante a estímulos externos.

- c) Se deben evitar superficies metálicas expuestas que generen reflejos intensos o deslumbramientos, ya que estos pueden actuar como estímulos visuales aversivos que contribuyen al miedo, la ansiedad y el estrés en los animales. En su lugar, se recomienda el uso de materiales con acabados mate, antirreflectantes o recubrimientos que reduzcan la intensidad de la luz reflejada, especialmente en áreas de sala de espera, consulta, hospitalización y quirófano.
- d) Se debe evitar que las áreas de hospitalización, cuidados intermedios y cuidados intensivos mantengan contacto visual directo con las zonas de tratamiento, procedimientos o tránsito frecuente. Esta separación visual es fundamental para reducir la exposición de los animales hospitalizados a estímulos estresantes, como el movimiento constante de personal, otros pacientes o la realización de intervenciones clínicas a otros pacientes. En felinos puede haber visibilidad al exterior.
- e) Se deberán implementar estrategias de iluminación que permitan realizar los tratamientos nocturnos sin interferir con el descanso de los animales hospitalizados. Para ello, se utilizarán fuentes de luz tenue, dirigidas y de baja intensidad, que faciliten la atención clínica requerida minimizando la disrupción del ciclo de sueño, la estimulación visual excesiva y el estrés ambiental en los demás pacientes.

12.5. Almacenamiento de alimentos, insumos, medicamentos y equipos utilizados

El establecimiento de cuidado animal deberá adoptar un *Procedimiento de Almacenamiento*, el cual deberá desarrollar tomando en cuenta los siguientes criterios:

- a) Áreas cerradas y separadas físicamente por tipo de almacenamiento (alimentos, insumos, medicamentos y equipos utilizados), de tal forma que se minimice el riesgo de contaminación cruzada.
- b) El almacenamiento de alimentos para animales debe realizarse en un área exclusiva, seca, ventilada y protegida de plagas, contaminantes y humedad. Los alimentos deben mantenerse en sus envases originales o en recipientes herméticos, rotulados y con fecha de vencimiento visible. Todo alimento debe almacenarse sobre estibas o plataformas elevadas, fabricadas en materiales higiénico-sanitarios, lavables y desinfectables, y ubicarse a una distancia mínima de 10 cm de las paredes, permitiendo una limpieza adecuada del entorno y evitando la contaminación cruzada. La rotación de inventarios debe realizarse siguiendo el principio “primero en entrar, primero en salir”.
- c) El almacenamiento de medicamentos deberá realizarse conforme a las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), garantizando el control de temperatura, humedad, iluminación y ventilación del área, así como la adecuada custodia, registro y trazabilidad de los productos, en especial de los medicamentos de control especial, de acuerdo con la normatividad vigente en aspectos sanitarios y del Fondo Nacional de Estupefacientes (FNE).
- d) Cada área de almacenamiento debe estar debidamente señalizada.
- e) Se debe contar con un sistema de almacenamiento controlado, registros actualizados y protocolos de descarte.

- f) Los materiales utilizados en la construcción de las áreas de almacenamiento deben facilitar las labores de limpieza y desinfección.
- g) Estas áreas deben permanecer libres de desechos orgánicos, escombros, maquinaria, equipos en desuso, entre otros.
- h) Los alimentos se deben almacenar acorde a los requerimientos establecidos por el fabricante de manera tal que no se vea afectada la inocuidad de estos.

12.6. Identificación de Zonas

Para identificar adecuadamente las diferentes áreas del establecimiento, se deberá implementar una señalización clara, visible y estandarizada para cada una de estas, incluyendo: recepción de animales, salas de espera, consultorios, áreas de visita, hospitalización por especie, cuidados intermedios, cuidados intensivos, unidad materno-fetal, salas de procedimientos, quirófanos, preparación quirúrgica, recuperación postquirúrgica, laboratorio clínico, imagenología, bodegas y cualquier otra área destinada a la atención o manejo de los animales.

13. MANEJO Y CUIDADO DE ANIMALES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El manejo y cuidado de los animales al prestar los servicios veterinarios constituye un componente fundamental para garantizar su bienestar físico y emocional. Más allá del diagnóstico y tratamiento médico, la forma en que los pacientes son recibidos, contenidos, evaluados y hospitalizados influye directamente en su experiencia clínica, su recuperación y la seguridad del equipo humano. En este contexto, la implementación de técnicas de manejo bajo en estrés (Low Stress Handling), se ha consolidado como un estándar internacional basado en la evidencia científica, que permite reducir el miedo, la ansiedad y el dolor en los animales durante su permanencia en el entorno clínico. Estas prácticas no solo mejoran el bienestar animal, sino que optimizan la calidad del servicio, disminuyen el riesgo de accidentes y fortalecen la relación de confianza entre el tutor, el paciente y el equipo veterinario. Para ello se exponen a continuación las condiciones mínimas y criterios técnicos para asegurar un manejo ético, respetuoso y seguro en cada etapa de atención.

- a) Se debe establecer un *Protocolo Integral de Manejo* que contemple el transporte, ingreso, espera, consulta, hospitalización, egreso del paciente, inmovilización, anestesia, analgesia, sedación, eutanasia, entre otros, con el objetivo de minimizar el miedo, la ansiedad y el estrés durante toda la prestación de los servicios médico veterinarios.
- b) Se deben protocolizar y organizar los procedimientos e intervenciones, priorizando que las maniobras más invasivas o dolorosas se realicen al final, con el objetivo de reducir la anticipación negativa, minimizar el estrés y favorecer la cooperación del paciente durante toda la atención.
- c) Se deben agrupar y planificar las revisiones, chequeos y procedimientos clínicos a realizar en cada paciente, con el objetivo de reducir la manipulación repetitiva, minimizar la exposición a estímulos estresantes y favorecer una experiencia clínica más tolerable y respetuosa con el bienestar emocional del animal.
- d) Las prácticas clínicas deben fundamentarse en los principios del manejo de bajo estrés, incorporando sus diez pilares:

Diez Pilares del Manejo Bajo en Estrés		
Nº	Pilar del manejo bajo en estrés	Descripción
1	Lectura del lenguaje corporal	Observar e interpretar las señales que indican miedo, ansiedad, dolor o agresividad para anticiparse a reacciones negativas. Promover estados afectivos positivos.
2	Planificación anticipada	Preparar el ambiente, el equipo y al personal antes de cada procedimiento para minimizar el tiempo de manipulación y el estrés.
3	Control del entorno	Reducir estímulos aversivos (ruido, olores, luz intensa, presencia de otros animales) que puedan generar reactividad.
4	Permitir que el animal tenga opciones	Ofrecer al animal cierto control sobre la interacción (por ejemplo, permitirle salir solo del guacal o elegir su posición).
5	Uso de refuerzo positivo	Asociar el entorno clínico con experiencias agradables mediante premios comestibles, caricias o juegos, siempre y cuando la condición médica lo permita.
6	Contención suave y progresiva	Usar técnicas de sujeción respetuosa que minimicen el uso de fuerza, respetando los umbrales emocionales del paciente.
7	Desensibilización y contra-condicionamiento	Reeducar respuestas emocionales negativas a través de exposiciones controladas y asociaciones positivas.
8	Adaptación al paciente individual	Ajustar las técnicas según la especie, el temperamento, el historial de comportamiento y el nivel de miedo, ansiedad y estrés.
9	Prevención del miedo desde el hogar	Fomentar la preparación previa a la consulta (habituaación al guacal, al bozal, entrenamiento de calma).
10	Toma de decisiones centrada en el bienestar	Se deberá evaluar y priorizar la experiencia emocional del animal en toda decisión clínica, asegurando que los procedimientos diagnósticos, terapéuticos o paraclínicos, así como los procesos de derivación, uso de psicofármacos o sedación, se definan con base en su impacto sobre el estado emocional y el bienestar del paciente.

Fuente: elaboración propia del IDPYBA con base en Yin (2009), Herron & Shreyer (2014), Dawson et al. (2019), WSAVA (2018) y literatura técnica sobre manejo bajo en estrés.

- e) El personal clínico debe aplicar técnicas de aprendizaje asociativo y contra-condicionamiento para disminuir las respuestas de miedo y favorecer asociaciones positivas con la experiencia clínica.
- f) Se acepta el uso de herramientas que promuevan el bienestar y el manejo respetuoso (arneses, toallas, tapetes antideslizantes, bozales condicionados positivamente).
- g) Se prohíbe el uso de herramientas que impliquen coerción, castigo o dolor, como collares eléctricos, de pinchos, varas de manejo, pinzas o sujeciones a la fuerza. No obstante, cuando se encuentre en riesgo la integridad de una persona o de otro animal, podrá aplicarse la fuerza mínima necesaria para controlar la situación, empleando métodos seguros, proporcionales y bajo supervisión del personal competente.
- h) En ningún caso se permitirá que los animales permanezcan sueltos en la sala de espera. Los perros deben estar sujetos con correa y bajo control de su tutor en todo momento, mientras que los gatos deben permanecer preferiblemente dentro de su guacal o contenedor.

- i) Todo paciente debe disponer de un espacio de espera seguro, confortable y adecuado a su especie, que permita la separación física y visual entre animales, y minimice la exposición a ruidos, olores u otros estímulos aversivos. En caso de no ser posible garantizar estas condiciones dentro del establecimiento, se deberá promover que el paciente espere fuera de las instalaciones, en compañía de su tutor, hasta el momento de ser llamado para su atención.
- j) En caso de hospitalización, los caninos deben salir de la jaula al menos tres veces al día, con el fin de permitirles realizar sus necesidades fisiológicas, estirarse y recibir estimulación ambiental adecuada, si su condición clínica y sanitaria lo permite. Estas salidas deben realizarse bajo condiciones controladas, seguras y con supervisión del personal autorizado. Las rutinas de salida deben registrarse en la historia clínica del paciente, incluyendo observaciones relevantes sobre su comportamiento, estado físico o cualquier hallazgo clínico asociado.
- k) Se deberá disponer de un área específica, exclusiva, señalizada y de fácil limpieza y desinfección para que los caninos con sospecha o diagnóstico de enfermedades infectocontagiosas realicen sus necesidades fisiológicas, evitando el uso de zonas comunes o de tránsito de otros pacientes.
- l) En caso de hospitalización, los felinos deben contar con un escondite o refugio visual, bandeja sanitaria con el mismo sustrato que usa en casa (aportado por el propietario, poseedor o tenedor), y de ser posible zona de alimentación separada de la bandeja y por encima del nivel del suelo.
- m) El acercamiento al paciente debe hacerse de forma gradual, respetuosa y sin invadir su espacio, permitiéndole observar, oler y anticipar la interacción. El contacto físico debe realizarse solo cuando el animal muestre señales de aceptación.
- n) La presencia del propietario, poseedor o tenedor durante la inducción anestésica podrá permitirse hasta el momento de la pérdida de conciencia del paciente, siempre que el médico veterinario tratante determine que no representa un riesgo para el personal, el procedimiento o el propio animal, y se realice bajo condiciones controladas.
- o) El tiempo de espera del paciente previo a una intervención quirúrgica deberá mantenerse dentro de un rango razonable (se recomienda 30 minutos), de acuerdo con su condición clínica, la preparación anestésica requerida y la disponibilidad del equipo quirúrgico. Cualquier demora significativa deberá registrarse y justificarse en la historia clínica, dejando constancia del motivo y de las medidas adoptadas para preservar la seguridad y el bienestar del paciente.
- p) Se deben utilizar premios alimentarios, juegos u otros reforzadores positivos durante la consulta o el manejo clínico, siempre que la condición de salud del paciente lo permita.
- q) La habituación al uso de bozal debe ser promovida desde el hogar como parte de la educación preventiva, y su uso en consulta debe ser condicionado positivamente, evitando la imposición forzada.
- r) Se debe evitar el uso de sujeción forzada o dolorosa, incluyendo levantar al animal por el cuello, la piel dorsal o mediante restricciones extremas. El manejo debe adaptarse a la condición emocional y física de cada paciente.
- s) Para el manejo de los animales se prohíbe el uso de castigos que generen sufrimiento físico o emocional.
- t) El tratamiento del dolor no debe postergarse hasta obtener un diagnóstico definitivo cuando existan signos clínicos evidentes de dolor. Se debe actuar de manera preventiva para preservar el bienestar.

- u) El bienestar animal debe ser considerado en toda toma de decisiones clínicas, incluyendo diagnóstico, tratamiento, hospitalización y eutanasia (WSAVA, 2018).
- v) En el *Protocolo Integral de Manejo* se debe definir cuándo derivar, cuándo iniciar tratamiento o cuándo considerar la eutanasia como una medida compasiva, priorizando el bienestar del paciente y el acompañamiento del tutor.
- w) En el caso de pacientes felinos, se deberá permitir un tiempo razonable para que salgan por sí mismos del guacal, siempre que las condiciones de seguridad y el estado clínico lo permitan, evitando cualquier procedimiento de extracción forzada que pueda generar miedo o inducir conductas agresivas. Cuando se trate de felinos temerosos, agresivos o renuentes a salir por sí solos, deberá evaluarse la realización del procedimiento directamente en el lugar de contención y emplearse herramientas de manejo bajo en estrés. De ser necesario, podrá recurrirse a la contención química conforme a lo establecido en el acápite 9.2.g.
- x) El examen clínico debe realizarse en el lugar que resulte más cómodo para el animal, incluyendo el suelo, dentro del guacal, sobre una superficie acolchada o donde el paciente se sienta más seguro, evitando levantarlo innecesariamente.
- y) El uso de contención química debe contar con autorización escrita por parte del propietario, poseedor o tenedor y debe estar consignada en la historia clínica, según lo establecido en los acápites 9.2.g. y 13.aa. Este procedimiento debe indicarse solo cuando el nivel de miedo, ansiedad y estrés impida un manejo seguro o el procedimiento implique dolor o miedo significativos.
- z) El uso de psicofármacos con fines preventivos o terapéuticos debe ser una herramienta clínica aceptada, especialmente en pacientes con historial documentado de miedo, agresividad o estrés elevado, conforme a las recomendaciones y guías internacionales. Para su administración se debe contar con la autorización escrita por parte del propietario, poseedor o tenedor, y debe estar consignada en la historia clínica.
- aa) El uso de acepromazina como único agente para la contención química se encuentra expresamente desaconsejado. Su incorporación en un protocolo farmacológico deberá estar debidamente sustentada en una indicación clínica específica, y siempre acompañada de agentes con efecto ansiolítico que garanticen el bienestar del animal. La justificación y los detalles del protocolo utilizado deberán registrarse de manera completa en la historia clínica.
- bb) La supervisión de los animales debe realizarse de manera permanente. El personal a cargo debe realizar como mínimo tres (3) revisiones diarias de las condiciones generales de todos los animales, las observaciones deben quedar consignadas en la historia clínica.
- cc) Las rutinas de cuidado relacionadas con la alimentación de los animales deberán registrar de manera detallada la frecuencia, el tipo y la cantidad de alimento suministrado, así como la cantidad no consumida o desechada, expresada en gramos. Esta información deberá consignarse diariamente en la historia clínica para facilitar el seguimiento nutricional y clínico durante la estancia del paciente en la clínica veterinaria. El alimento deberá permanecer disponible por un tiempo mínimo de 30 minutos. En caso de no presentarse consumo, deberán implementarse estrategias que aumenten la palatabilidad y/o aseguren la ingesta, de acuerdo con el estado clínico del paciente.
- dd) Los recipientes usados para suministrar alimento y agua a los animales deben estar fabricados con materiales lavables, desinfectables y resistentes al uso continuo, garantizando condiciones higiénicas adecuadas. Además, su diseño debe minimizar el riesgo de volcamiento, derrames

o acumulación de residuos, con el fin de prevenir la humedad y la contaminación del entorno dentro del área de alojamiento del paciente.

- ee) Los recipientes usados para el suministro de comida deben vaciarse y limpiarse después de cada rutina de alimentación.
- ff) Los pacientes deben contar con acceso permanente a agua potable, fresca y limpia, exceptuando cuando sea necesario mantenerlos en ayunas. Para ello, el agua debe ser cambiada o renovada con la frecuencia necesaria para garantizar su salubridad y evitar contaminación. Cualquier restricción en el consumo de agua solo podrá aplicarse bajo indicación médica justificada, la cual deberá estar debidamente registrada en la historia clínica del paciente.
- gg) Las rutinas de limpieza e higiene de las jaulas deben realizarse de manera frecuente y sistemática, garantizando que el entorno de los animales permanezca limpio, seco y libre de contaminantes. La frecuencia de limpieza debe ajustarse a las condiciones individuales de cada paciente y a los protocolos de bioseguridad, asegurando un ambiente que favorezca el bienestar y prevenga riesgos sanitarios.
- hh) En caso de hospitalización, el establecimiento deberá contar, como mínimo, con un área físicamente separada, señalizada y designada exclusivamente para el manejo de pacientes con sospecha o diagnóstico de enfermedades infectocontagiosas. Esta zona deberá estar provista de elementos para la desinfección del calzado al ingreso y egreso, así como de atuendos de uso exclusivo para el personal que ingrese, incluyendo guantes, batas, gorros y otros implementos según el nivel de bioseguridad requerido. Asimismo, deberá contar con protocolos estrictos y documentados de limpieza, desinfección, manejo de residuos, disposición de excretas, control de desplazamientos internos y prevención de contaminación cruzada, garantizando la contención de agentes infecciosos y la protección del resto de los pacientes, del personal y del entorno.
- ii) Se deberá promover la implementación de protocolos de reintroducción al hogar para pacientes dados de alta tras hospitalizaciones prolongadas, especialmente en casos de pacientes felinos que regresan a hogares con presencia de otros gatos.

13.1. Documentos para el manejo adecuado

La documentación en los servicios veterinarios no solo es una exigencia legal y clínica, sino también una herramienta fundamental para garantizar el bienestar animal. Registrar de forma clara, completa y sistemática aspectos como el estado físico, emocional y conductual del paciente, así como las decisiones médicas, permite tomar acciones informadas, anticipar riesgos, hacer seguimiento al progreso del animal y asegurar la trazabilidad de cada intervención. Además, fortalece la relación con el tutor, respalda la transparencia del servicio prestado y facilita la implementación de estrategias de manejo compasivo, adaptadas a las necesidades individuales de cada paciente. En este contexto, la documentación se convierte en un eje clave para una atención ética, segura y centrada en el bienestar integral del animal.

- a) Gestión y actualización de historias clínicas: El establecimiento debe contar con un sistema físico o digital para el manejo de historias clínicas, el cual garantice la actualización oportuna, el acceso seguro a la información, la trazabilidad de los procedimientos clínicos y la protección de datos del paciente y del tutor. Las historias clínicas deben estar al día, con registros

completos de cada visita, tratamiento, evolución, observaciones conductuales, acuerdos, declinación y rechazo de tratamientos, y medidas de bienestar implementadas.

- b) Registro de medición del dolor: Debe incluirse de forma obligatoria el registro de la evaluación del dolor en cada paciente, utilizando escalas validadas por especie y condición clínica. El nivel de dolor, su localización, evolución y el tratamiento instaurado deben consignarse en la historia clínica como parte del seguimiento integral del bienestar físico.
- c) Registro del estado emocional del paciente: Se deberá implementar un sistema de codificación que permita identificar y registrar el estado emocional observado del paciente durante las diferentes etapas de atención, así como su evolución a lo largo del proceso clínico. Se deberá contar con señalética visible que contenga la *“Clasificación del Estado Emocional del Paciente”* en las áreas donde permanezcan animales, y la valoración correspondiente deberá quedar consignada en la historia clínica.

Clasificación del Estado Emocional del Paciente	
Color	Descripción
Verde	Paciente relajado, permite exploración, se acerca voluntariamente, mantiene postura neutra, alerta, descansa adecuadamente, curioso, tranquilo.
Amarillo	Paciente con postura ambivalente a defensiva, señales de apaciguamiento (en perros: lamido de belfos, jadeos, bostezos, entre otros), signos de tensión moderada, postura encorvada (cifosis), deambula, le cuesta descansar, evita interacciones.
Rojo	Paciente con postura ofensiva o defensiva, tenso, puede vocalizar o no, en el caso de los perros puede gruñir, retraer belfos o realizar chasquidos. Hay intentos de mordida o rasguños a la manipulación (sin evidencia de dolor).

Fuente: elaboración propia del IDPYBA con base en Yin (2009), Herron & Shreyer (2014), Dawson et al. (2019), WSAVA (2018) y literatura técnica sobre manejo bajo en estrés.

Además, cuando el paciente presente signos persistentes de miedo, ansiedad y estrés (colores amarillo y rojo), el equipo veterinario deberá consignar en la historia clínica las estrategias de manejo implementadas, su eficacia y las recomendaciones de tratamiento conductual en casa. Asimismo, deberá evaluar la necesidad de premedicación para futuras visitas y remitir a consulta de etología clínica cuando sea necesario.

- d) Manejo de consentimientos informados: Debe garantizarse la firma de consentimientos informados por parte del propietario, poseedor o tenedor para:
 - a. Aceptación o rechazo de tratamientos médicos.
 - b. Uso de contención química o física.
 - c. Aplicación de sedación o anestesia.
 - d. Procedimientos quirúrgicos.
 - e. Hospitalización.
 - f. Eutanasia.

Todos los consentimientos informados deberán ser obtenidos antes de la realización del procedimiento correspondiente, salvo en situaciones de emergencia vital en las que prevalezca el criterio clínico profesional en favor del bienestar del paciente. Una vez firmados, deberán

archivarse en la historia clínica del paciente, idealmente al finalizar el turno de atención y, en todo caso, en un plazo máximo de 48 horas posteriores a la prestación del servicio. En situaciones en las que el tutor decline o rechace el tratamiento médico propuesto, el establecimiento veterinario deberá dejar constancia escrita de dicha decisión y adoptar las medidas clínicas razonables para procurar la estabilidad del paciente hasta su retiro, asegurando que el egreso no comprometa su vida ni su bienestar inmediato.

Estos consentimientos informados deben ser realizados por un médico veterinario o médico veterinario zootecnista donde el profesional deberá informar:

- a) Qué se va a hacer.
 - b) Cómo lo va a hacer.
 - c) Por qué eligió esta alternativa.
 - d) Qué otras alternativas existen.
 - e) Riesgos de lo que se propone.
 - f) Riesgos de no hacerlo.
- e) Registro del comportamiento en el entorno doméstico: En la historia clínica se debe incluir un apartado para la anamnesis comportamental para documentar el comportamiento del paciente en casa, con énfasis en:
- a. Presencia de miedo o fobias.
 - b. Nivel de actividad física.
 - c. Sociabilidad intraespecífica (con otros animales de la misma especie).
 - d. Sociabilidad interespecífica (con animales de otras especies, incluyendo humanos).
 - e. Reportes de agresividad.

13.2. Servicios Médico Veterinarios a Domicilio

La prestación de servicios médico veterinarios a domicilio ofrece beneficios significativos como la reducción del estrés del paciente, mayor comodidad para el tutor y continuidad del cuidado en entornos conocidos. Sin embargo, para garantizar la calidad, la seguridad y el bienestar animal, es necesario establecer criterios técnicos y éticos que regulen esta modalidad de atención. Regular estos servicios permite prevenir malas prácticas, asegurar intervenciones seguras y promover una atención clínica responsable en el entorno domiciliario. Para prestar el servicio se debe cumplir:

- a) Estar registrado ante la alcaldía local correspondiente, conforme a los lineamientos, procedimientos o instrumentos de registro que se definan para los prestadores de servicios para y con animales en el Distrito Capital, sin perjuicio de las obligaciones de registro que sean establecidas por la Ley 2480 de 2025 o la norma que la modifique, sustituya o reglamente.
- b) Contar con protocolos escritos y actualizados que aborden, como mínimo, los procedimientos de atención clínica, bioseguridad, manejo de residuos, atención de emergencias, eutanasia y bienestar animal, asegurando su implementación, seguimiento y control mediante un sistema de gestión documental que garantice su trazabilidad.
- c) Portar un botiquín clínico completo, con medicamentos, instrumental, insumos básicos y elementos de primeros auxilios.

- d) Cuando se requiera el transporte de medicamentos o biológicos que necesiten condiciones de refrigeración controlada, estos deberán ser transportados en una nevera portátil exclusiva para uso clínico, provista de un termómetro visible y funcional que permita verificar la temperatura interna en cualquier momento. Se deberá llevar registro de la temperatura al iniciar, a mitad y al finalizar de la jornada laboral en el *Registro de Variables Ambientales*, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas de cada medicamento o biológico.
- e) Antes de iniciar la consulta o procedimiento, el profesional deberá verificar las condiciones del lugar donde se prestará el servicio, asegurando que el área cuente con acceso seguro, iluminación adecuada y una superficie en material higiénico sanitario en caso de ser necesario, que permita una correcta limpieza y desinfección. Asimismo, deberá constatar la ausencia de animales sueltos o con comportamientos agresivos que puedan representar riesgos para el personal o el paciente. En caso de que las condiciones no sean apropiadas, el profesional deberá abstenerse de realizar la atención hasta garantizar un entorno seguro y adecuado.
- f) Aplicar el protocolo de bioseguridad antes, durante y después de la visita, incluyendo el uso de elementos de protección personal, higiene de manos, desinfección de equipos y correcto manejo de residuos.
- g) Aplicar el protocolo de bienestar animal, evaluando el entorno físico y emocional del paciente, haciendo recomendaciones que promuevan mejoras en su calidad de vida.
- h) Aplicar técnicas de manejo bajo en estrés, evitando el uso de fuerza, coerción o manipulación innecesaria del paciente.
- i) Realizar una valoración clínica completa, ajustada al contexto domiciliario, y determinar si el caso puede manejarse en casa o requiere derivación inmediata a un servicio médico veterinario de mayor complejidad.
- j) Registrar la atención en la historia clínica, dejando constancia de procedimientos realizados, medicamentos administrados, observaciones conductuales y evolución.
- k) Gestionar y archivar los consentimientos informados correspondientes (intervenciones, sedación, eutanasia, etc.) firmados por el propietario, poseedor o tenedor, según lo establecido en el acápite 13.1.d.
- l) Informar al propietario, poseedor o tenedor sobre las limitaciones del servicio domiciliario y actuar con criterio clínico para no realizar procedimientos que comprometan la seguridad del paciente o del profesional.
- m) Realizar eutanasia únicamente cuando esté clínicamente indicada, bajo consentimiento informado, garantizando una aplicación humanitaria, sin dolor ni miedo, conforme a protocolos técnicos y éticos, y a lo establecido en el acápite 13.3.
- n) Mantener la confidencialidad y el respeto en la atención dentro del hogar, garantizando una comunicación clara, empática y basada en el principio de corresponsabilidad con el tutor.
- o) Contar con medios de transporte y jaulas adecuados, si el servicio incluye traslado del animal, garantizando su seguridad, higiene y bajo nivel de estrés durante el trayecto, según lo establecido en el acápite 14.
- p) Llevar registro en la *Bitácora de Operación del Servicio* de cada visita domiciliaria, incluyendo lugar, fecha, hora, persona responsable, y observaciones relevantes.
- q) Cumplir con la totalidad de los requisitos, lineamientos y obligaciones establecidos en el presente protocolo, en concordancia con las disposiciones legales y técnicas aplicables a la prestación de servicios veterinarios a domicilio.

13.3. Eutanasia

La eutanasia es una intervención terapéutica válida dentro de los servicios médico veterinarios, siempre que esté clínicamente justificada mediante un diagnóstico ético, técnico y documentado. El procedimiento deberá realizarse bajo protocolos técnicos estandarizados, con el consentimiento informado del propietario, poseedor o tenedor, garantizando en todo momento una ejecución humanitaria, libre de dolor y miedo, conforme a las guías internacionales vigentes y los principios de responsabilidad profesional. De acuerdo con lo establecido en la Ley 576 de 2000 (Código de Ética de la Medicina Veterinaria y Zootecnia), la eutanasia constituye un recurso terapéutico o una medida sanitaria cuando su indicación responde a criterios clínicos, de bienestar animal o de salud pública debidamente sustentados, debiendo ser practicada exclusivamente por un médico veterinario o médico veterinario zootecnista con matrícula profesional vigente y bajo estricta responsabilidad ética y técnica. Los criterios para realizar la eutanasia son los siguientes:

- a) Sufrimiento irremediable o prolongado: Cuando la alternativa es el dolor y el sufrimiento persistente.
- b) Ausencia de calidad de vida: Cuando el animal presenta un deterioro grave y persistente de su salud física y/o mental que le impide experimentar bienestar y lo mantiene predominantemente en estados de sufrimiento, dolor, angustia o malestar.
- c) Razones de salud pública: La eutanasia puede ser indicada en contextos como el manejo de animales agresivos catalogados como peligrosos o el control de enfermedades infecciosas de acuerdo con las obligaciones impuestas por la normatividad vigente.
- d) Situaciones de emergencia o impracticabilidad del tratamiento: En casos donde no es viable aplicar un tratamiento adecuado, o si la atención médica sólo prolongaría el sufrimiento sin beneficio real para el animal.

14. CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE (SI APLICA)

En caso de que los servicios veterinarios incluyan la recogida y entrega de animales mediante un vehículo automotor, el establecimiento debe adoptar un *Procedimiento para el Transporte* de los pacientes y deberá ser desarrollado y avalado por un médico veterinario, y establecer las condiciones del vehículo, el medio de contención de los animales, los implementos y los equipos necesarios para su manejo, con el fin de propender por el bienestar de los individuos a transportar, hasta que se emita la reglamentación respectiva por parte del Ministerio de Transporte y demás entes nacionales de acuerdo con sus competencias.

Como mínimo se debe dar cumplimiento a las siguientes consideraciones:

- a) Deberá asegurar que solo se aloje un individuo por compartimiento en especial cuando existen signos de enfermedades infectocontagiosas. En los casos que se autorice un transporte múltiple (más de un paciente por compartimiento), se deberá contar con un consentimiento informado firmado por el propietario, poseedor o tenedor (donde se especifique condiciones y riesgos). Este consentimiento debe quedar registrado en la *Bitácora de Operación del Servicio*.

- b) Cada compartimiento debe asegurar que los animales puedan ponerse de pie sin que su cabeza toque el techo, que puedan girar, acostarse sobre un material cómodo y antideslizante, que puedan estirar sus miembros y que puedan acicalarse, incluyendo cuando se hagan transportes múltiples.
- c) El vehículo debe portar una identificación visible con el nombre del establecimiento comercial y el número de contacto, además de los adhesivos establecidos en la Resolución No. 572 de 2003 de Mintransporte o la que haga sus veces.
- d) Los animales no deberán ir sueltos dentro del vehículo durante el transporte, por lo cual se debe asegurar el uso de compartimientos para su traslado (RSPCA, 2019).
- e) Los animales deben ser transportados y manipulados de manera tal que no se les cause sufrimiento (dolor, lesiones o enfermedades).
- f) Los compartimientos deben ser de materiales higiénico - sanitarios, de tal manera que facilite su aseo, desinfección y evite el escape de fluidos corporales.
- g) Los compartimientos deben ir fijos, asegurando que durante el traslado no se desacomoden, no se caigan y no afecten el bienestar y la salud de los individuos, previniendo posibles accidentes.
- h) Los compartimientos deben contar cada uno con puerta de tal manera que eviten el escape de los animales y permita una adecuada ventilación.
- i) El mantenimiento de los compartimientos debe asegurar que no haya ninguna superficie o material que pueda lastimar a los animales transportados.
- j) El interior de cada compartimiento debe ser limpiado y desinfectado antes de la rutina de recolección y entrega de los animales (mínimo dos veces al día), de manera tal que los animales al ingresar a los compartimientos cuenten con un espacio en adecuadas condiciones higiénicas.
- k) Cada compartimiento utilizado para el transporte de animales debe ser retirado del vehículo, siempre que sea posible, y lavado y desinfectado al menos una vez por semana. En casos en que se haya transportado un paciente con sospecha de enfermedad infectocontagiosa o exista presencia de fluidos orgánicos, la limpieza y desinfección del compartimiento deberá realizarse de manera inmediata. Los productos empleados para estos fines deben ser seguros y aprobados para su uso en presencia de animales y personas, evitando residuos tóxicos o irritantes.
- l) Para el transporte múltiple se debe tener en cuenta que los animales no deben haber presentado agresividad, deben ser del mismo propietario, poseedor o tenedor y debe cumplir con lo consignado en el acápite 14.a.
- m) Al momento de recibir o entregar a un paciente canino, este siempre deberá estar sujeto con trailla. En el caso de pacientes felinos, deberán ser transportados en guacal, transportín o contenedor seguro, adecuado a su tamaño y condición clínica.
- n) Los animales deben tener la posibilidad de acceso al compartimiento por sus propios medios, en el momento en que se les quiera dar ingreso o salida.
- o) El paciente solo puede ser recibido y entregado por un mayor de edad, sea el propietario, poseedor o tenedor u otro adulto autorizado por este, siempre que tenga las condiciones adecuadas para poder manejarlo.
- p) En caso tal de que el animal se recoja y entregue directamente en la vivienda del propietario, poseedor o tenedor, se debe generar un consentimiento informado, el cual debe estar consignado en la *Bitácora de Operación del Servicio*.
- q) El vehículo automotor debe contar con disponibilidad de agua potable para ofrecer a los animales en caso de que sea necesario.

- r) El interior del vehículo automotor debe asegurar que haya buena ventilación y que la temperatura permanezca entre los 10°C y 26°C en el interior del automotor durante las rutinas de transporte. Para su monitoreo y verificación el vehículo debe contar con un termómetro ambiental con capacidad de mostrar temperaturas mínimas y máximas, que esté visible y ubicado en alguna de las zonas que alcance mayor temperatura y menos aireación durante el transporte. Se deberá llevar registro de estas mediciones en la *Bitácora de Operación del Servicio*.
- s) El vehículo automotor debe contar con un botiquín de primeros auxilios para personas y otro para los animales bajo su cuidado. El botiquín destinado a los animales de compañía deberá incluir, como mínimo, termómetro digital, pinzas, tijeras, guantes desechables, linterna, jeringas, suero fisiológico (solo para limpieza de heridas), antisépticos, pomada antibiótica, gasas estériles, vendas autoadhesivas, algodón y vendas elásticas.
- t) El vehículo automotor debe estar dotado de elementos de aseo básico tanto para los animales como para los compartimientos de alojamiento y demás áreas utilizadas para el transporte.
- u) El conductor debe evitar que los pacientes permanezcan en el interior del vehículo automotor en estación por períodos no razonables sin vigilancia (más de 10 minutos), tiempo durante el cual se debe asegurar que la temperatura no ponga en riesgo la comodidad y seguridad de los animales (Wiltshire Council, s.f.; RSPCA, 2019).
- v) Durante el transporte el conductor del vehículo deberá conducir de forma tal que no ponga en riesgo el bienestar de los animales.

15. EDUCACIÓN PARA LOS TUTORES

La educación de los tutores por parte de los servicios veterinarios es esencial para garantizar el bienestar integral de los animales de compañía. Brindar orientación clara sobre el reconocimiento del miedo, el manejo adecuado en casa, la preparación para las visitas clínicas y la adherencia a tratamientos permite fortalecer el vínculo humano-animal, prevenir situaciones de riesgo y promover una atención más ética, segura y efectiva. Un tutor informado es un aliado fundamental en la protección de la salud física y emocional del paciente. Por lo tanto, los servicios veterinarios deberán:

- a) Contar con material educativo impreso o digital disponible para tutores.
- b) Brindar orientación verbal durante las consultas, procedimientos o al egreso hospitalario.
- c) Registrar en la historia clínica que el tutor recibió instrucciones sobre manejo conductual, bienestar y tratamiento.
- d) Promover campañas de educación con los siguientes temas por abordar:

Temas por Abordar en la Educación a Tutores	
i.	Estrategias de educación temprana de cachorros.
ii.	Socialización temprana.
iii.	Adiestramiento básico.
iv.	Preparación de nuestros animales para la visita al médico veterinario.
v.	Uso del bozal (perros).
vi.	Habitación al guacal.
vii.	Adherencia a los tratamientos.
viii.	Estrategias de manejo de pacientes difíciles.
ix.	Uso de herramientas para el manejo de pacientes.
x.	Eutanasia y manejo del duelo.

- | | |
|-------|---|
| xi. | Tenencia responsable. |
| xii. | Protocolos de reintroducción de pacientes felinos. |
| xiii. | Comportamiento adecuado de tutores en áreas clínicas. |
| xiv. | Automedicación y procedimientos no autorizados en el hogar. |

Nota 1: Como mínimo, el establecimiento debe desarrollar e implementar una estrategia de educación al tutor con una periodicidad semestral, la cual debe estar documentada, archivada y disponible para verificación durante procesos de inspección o auditoría.

Nota 2: La estrategia de educación dirigida al tutor debe desarrollarse de forma grupal, ya sea en modalidad presencial o virtual, según las capacidades logísticas y operativas del establecimiento.

Nota 3: Los capacitadores deberán contar con cualificaciones demostrables que los acrediten para abordar los temas propuestos. Estas cualificaciones deberán quedar adjuntas en el informe de la actividad.

16. MANTENIMIENTO DE CONDICIONES SANITARIAS

El establecimiento de comercio deberá adoptar un *Plan de Saneamiento Básico*, que se debe implementar en concordancia con la legislación sanitaria vigente, Ley 9 de 1979 y decretos reglamentarios, en donde incorpore los siguientes programas:

16.1. Programa de limpieza y desinfección

El establecimiento deberá tener un procedimiento escrito, incluyendo los agentes y sustancias utilizadas, así como las concentraciones o formas de uso, elementos requeridos y la periodicidad de la implementación ¹, en donde contemple como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Limpieza: Es un conjunto de actividades que permite eliminar suciedad visible o macroscópica de una superficie o área que depende de la frecuencia y método para obtener un resultado adecuado según sea el caso específico, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:
 - a. Método de limpieza: Se debe especificar el método y proceso paso a paso mediante el cual se establecerá la limpieza de las diferentes áreas y puestos de trabajo, pudiéndose contemplar métodos físicos y químicos para garantizar la correcta limpieza.
 - b. Tipo de limpieza: Se puede realizar la limpieza utilizando detergentes, realizando aspersión, inmersión, entre otros. Debe estar definido el tipo, según cada área y los utensilios en el plan de saneamiento básico.
 - c. Soluciones que se emplearán para la limpieza: Se debe describir en el plan de saneamiento básico, según instalación y/o utensilio el tipo de compuesto, por ejemplo: desengrasantes, ácidos, alcalinos, tensoactivos (aniónicos, catiónicos, no iónicos, anfóteros), detergentes, entre otros. Según sea el caso de la sustancia química utilizada para ayudar en la limpieza se debe especificar: nombre del producto, preparación, dilución en agua (cantidad de producto Vs cantidad de agua), fecha de vencimiento del

¹ Texto Tomado del Modelo Operativo de Inspección, Vigilancia y Control Sanitario para salud ambiental. MINSALUD 2020, pg. 53.

producto, el método, los utensilios y la forma de aplicación de acuerdo con el material utilizado. Las sustancias utilizadas en el proceso de limpieza y desinfección deben estar aprobadas para su uso por la autoridad competente, y en todo caso deberá impedirse su contacto con los animales.

- d. Frecuencias: Cada área debe tener una necesidad de repetición en mayor o menor nivel para la realización de la limpieza, que debe estar descrita en el plan de saneamiento básico.
 - e. Áreas: Se deben involucrar en la limpieza todas las áreas, por ejemplo: vitrinas, pisos, guacales, jaulas, mesas, ventanas, puertas, techos, paredes, espacios externos, etc. Y se deben involucrar los utensilios de manejo y uso de los caninos.
- b) Desinfección: Este proceso puede ser físico o químico para desactivar la actividad de los microorganismos patógenos y no patógenos, pero rara vez se pueden eliminar las esporas, por esta razón es necesario que se evalúen las zonas que requieran de especial desinfección para el control de patógenos. La desinfección debe tener en cuenta los siguientes parámetros:
- a. Método de desinfección: Se debe especificar el método y proceso paso a paso mediante el cual se establecerá la desinfección de las diferentes áreas y puestos de trabajo, pudiéndose contemplar métodos físicos y químicos para garantizar la correcta desinfección.
 - b. Tipo de desinfección: Se puede realizar la desinfección directa, empleando una sustancia desinfectante ya sea diluida o sin diluir con ayuda de un trapero, toalla, trapo, esponja o cualquier otro tipo de material que permita poner en contacto el desinfectante con el objeto o área a desinfectar. Otro tipo puede ser la aspersion, la cual puede ser estilo lluvia o tipo rocío mediante un atomizador, bomba manual, etc. Debe estar definido el tipo de proceso desinfección, en el plan de saneamiento básico, para las necesidades de cada área.
 - c. Compuestos de los desinfectantes: Es de libre elección para el establecimiento, pero siempre deben estar registrado ante la autoridad competente para su uso comercial. Los compuestos son: amonios cuaternarios, aldehídos, alcoholes, halógenos, fenoles, óxidos, ácidos. Cada uso debe estar soportado por la concentración, dilución en agua (cantidad de producto Vs cantidad de agua), frecuencia de aplicación, riesgo de toxicidad y qué se debe hacer en caso de intoxicación, deberá ser adecuado para la especie y la instalación donde se realiza.
 - d. Frecuencias: Cada establecimiento debe tener una necesidad de repetición en mayor o menor nivel para la realización de la desinfección, que debe estar descrita en el plan de saneamiento básico.
 - e. Áreas: Se deben involucrar en la desinfección las áreas que se consideren necesarias, por ejemplo: instalaciones, pisos, guacales, jaulas, mesas, paredes, espacios externos, etc. Y se deben involucrar los utensilios de manejo y uso de los animales.

Nota: Se deberá llevar registro de estas acciones en el *Registro de Limpieza y Desinfección*.

16.2. Programa de manejo de residuos sólidos y líquidos

El establecimiento debe contar con un procedimiento escrito para el manejo integral de residuos sólidos o líquidos que contemple los diferentes residuos que produce el establecimiento y su forma de clasificación, almacenamiento y eliminación.

El establecimiento dispondrá de un área para el almacenamiento de residuos, la cual deberá estar señalizada y aislada de las demás zonas; los pisos, paredes y techos deben ser de material higiénico – sanitario, debe tener rejilla para desagüe, con un punto de agua y en su interior debe contar con recipientes rígidos con tapas herméticas según el código de colores para la separación de los residuos establecido por la normatividad vigente. Para los residuos biosanitarios se debe contar con un contrato con una empresa recolectora de residuos especiales, y dicho documento debe estar archivado de manera física o digital, disponible en todo momento para la visita de inspección por parte de las entidades competentes.

16.3. Programa integral de control de plagas

El establecimiento debe contar con un procedimiento escrito para el manejo integral de control de plagas, donde se deben establecer las medidas preventivas a realizar para evitar la presencia de cualquier tipo de plaga que pueda generar un riesgo para la salud del personal y de los animales que permanecen en las instalaciones, deberá contener los productos a usar, la frecuencia y la ficha técnica u hoja de seguridad de los productos a usar; de igual manera deberá contar con un registro por escrito que verifique la actividad a realizar (planillas y/o certificado de fumigación vigente). En caso de evidenciar la aparición de plagas en el establecimiento se debe establecer en el procedimiento la implementación de la labor correctiva, para lo cual se deberá contratar y acordar el método de control con una empresa especializada. Tanto el documento del procedimiento, como del contrato deberán estar archivados de manera física o digital, disponibles en todo momento para la visita de inspección por parte de las entidades competentes.

16.4. Programa de abastecimiento de agua potable

El establecimiento debe contar con un procedimiento escrito para el abastecimiento de agua potable, que garantice un suministro continuo, seguro y con calidad apta para el consumo animal, la limpieza, la desinfección y el funcionamiento de los equipos clínicos. Este procedimiento debe incluir la verificación periódica de la calidad del agua, así como la limpieza y desinfección de los tanques o sistemas de almacenamiento, lo cual deberá ser realizado por una empresa registrada ante la Secretaría Distrital de Salud y debidamente evidenciado mediante registros. Además, se deben establecer medidas correctivas ante hallazgos de contaminación o interrupciones en el suministro. El acceso permanente a agua potable debe estar garantizado para todos los animales hospitalizados, en concordancia con los principios de salubridad y bienestar animal.

17. MANEJO DE SITUACIONES DE EMERGENCIA

Durante la prestación de los servicios pueden presentarse incidentes o situaciones imprevistas, por lo que el establecimiento deberá contar con un *Procedimiento para el Manejo de Situaciones de Emergencia y Desastres*, conocido y disponible para todo el personal que labore en las instalaciones, el cual debe seguirse cuando sea necesario.

17.1. Consideraciones generales

Para el manejo de situaciones de emergencia, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Las entradas y salidas de emergencia deben estar señalizadas y libres de obstrucciones en todo momento.
- b) Se deben proporcionar y mantener en buen estado los equipos adecuados de extinción, prevención y detección de incendios.
- c) Se recomienda que en sitios estratégicos en las instalaciones se cuente con detectores de humo en funcionamiento (u otro sistema de detección de incendios adecuado).
- d) Se debe implementar un *Programa de Simulacros de Emergencia* con pruebas anuales.
- e) Todos los nuevos miembros del personal deben tener un simulacro de emergencia como parte de su programa de inducción.
- f) Se debe contar con un botiquín de primeros auxilios adecuado para el tratamiento de animales de compañía y otro para la atención del personal.
- g) Debe haber un plan para atender y albergar a los pacientes en caso de emergencias cuando las instalaciones se vuelvan inhabitables.
- h) Todas las instalaciones eléctricas deben ser instaladas por personal calificado y mantenidas en condiciones seguras. Deben ubicarse donde no representen un riesgo.
- i) Todos los equipos eléctricos deben recibir mantenimiento, mantenerse en buenas condiciones y recibir servicio de acuerdo con las pautas del fabricante.
- j) Se debe contar con equipos electrónicos (ejemplo: cámaras de video), que sirvan para la vigilancia y que permitan la grabación de las situaciones de emergencia abarcadas en este acápite.
- k) Se debe contar con una lista de teléfonos de emergencia que incluya a los bomberos y la policía en un lugar visible.
- l) En caso de mordedura hacia una persona ocurrida en el marco de la prestación del servicio o en ejercicio de funciones laborales, el propietario del establecimiento o quien este delegue deberá garantizar el reporte del evento como accidente de trabajo, cuando corresponda, y activar de manera inmediata la ruta de atención en salud, conforme a lo establecido en el Protocolo de Vigilancia Integrada de la Rabia del Instituto Nacional de Salud.

Nota: Se recomienda contar con una póliza de responsabilidad civil extracontractual de acuerdo con la disponibilidad de este tipo de productos en el mercado, para los eventos relacionados con las situaciones de emergencia.

17.2. Responsabilidad legal en situaciones de presunto maltrato animal

a) Presunto maltrato por parte de personal del establecimiento

Si el hecho fue o está siendo cometido por parte del propietario del negocio o el personal del establecimiento, se deberá recopilar el material probatorio necesario (fotos, videos, audios, conversaciones, entre otros) por parte del personal operativo o quien tenga conocimiento de la situación. Posterior a esto, se debe poner en conocimiento a las autoridades competentes según sea el caso (Policía Nacional, Alcaldía Municipal y/o IDPYBA, Inspecciones de Policía, Fiscalía General de la Nación).

Cuando el hecho fue o está siendo cometido por parte del personal operativo que presta el servicio veterinario, el propietario del negocio de servicios médico veterinarios o quien tenga conocimiento de la situación, será quien deba recopilar el material probatorio necesario y poner en conocimiento a las autoridades competentes.

Se debe tener en cuenta que en atención a lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, toda persona tiene el deber de denunciar los delitos investigables de oficio.

b) Presunto maltrato por parte del propietario, poseedor o tenedor del animal

Cuando por parte del propietario o personal médico del establecimiento, apoyado en la valoración médico veterinaria, se presuma de la comisión de maltrato animal por parte del propietario, poseedor o tenedor, se deberá recopilar el material probatorio necesario (fotos, videos, audios, conversaciones, documentación médica, entre otros). Posterior a esto, se debe poner en conocimiento a las autoridades competentes según sea el caso (Policía Nacional, Alcaldía Municipal y/o IDPYBA, Inspecciones y Corregidores de Policía, Fiscalía General de la Nación).

Se debe tener en cuenta que en atención a lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, toda persona tiene el deber de denunciar los delitos investigables de oficio.

18. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los establecimientos de comercio que prestan servicios médico veterinarios para animales de compañía tienen una responsabilidad social ineludible en la promoción de la tenencia responsable y el control de la sobrepoblación de animales de compañía en condición de calle.

Desde una perspectiva legal y ética, estos establecimientos no solo deben garantizar el bienestar integral de los animales bajo su cuidado, sino que también están llamados a ser agentes activos en la transformación cultural hacia una convivencia más consciente y respetuosa con todos los seres sintientes.

Esto implica, entre otras acciones:

- a) Promover activamente campañas de adopción responsable en alianza con entidades públicas o privadas que rescaten animales, esto debe ocurrir por lo menos una vez al año y deberá quedar registro fotográfico, informe de la actividad y publicación en sus redes sociales (si las tiene).
- b) Promover que los animales a los cuales se les presta el servicio estén esterilizados.
- c) Se incentiva, bajo el principio de corresponsabilidad ciudadana consagrado en el artículo 8 de la Ley 2374 de 2024, que los servicios médico veterinarios, como parte de su responsabilidad social, apoyen de manera voluntaria las estrategias de manejo humanitario de poblaciones animales, como jornadas de esterilización, brigadas médico veterinarias, atención clínica básica, programas CES, el acompañamiento temporal de animales en recuperación posquirúrgica, entre otras actividades afines.

Así, los servicios veterinarios no solo cumplen un rol funcional, sino que se convierten en nodos clave en la lucha contra el abandono, el maltrato y la reproducción indiscriminada, sumando esfuerzos al ecosistema institucional y comunitario que vela por la protección y el bienestar animal.

19. DOCUMENTOS, SOPORTES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades, procedimientos y condiciones asociadas a la prestación de servicios médico veterinarios para animales de compañía, durante las visitas de inspección, vigilancia o seguimiento que adelanten las entidades competentes, se podrá realizar la revisión de los documentos, soportes y procedimientos relacionados con la prestación del servicio, los cuales se describen a continuación:

- a) **Matrícula mercantil del establecimiento:** el cual deberá estar vigente ante la Cámara de Comercio, de acuerdo con la normativa vigente.
- b) **Certificado de antecedentes del ejercicio profesional:** Documento que debe presentar el profesional médico veterinario y/o médico veterinario y zootecnista contratado por el establecimiento, el cual informa sobre anotaciones de sanciones ejecutoriadas por el Tribunal Nacional de Ética Profesional en los últimos cinco años; debe tener como mínimo tres (3) meses de vigencia y ser expedido por el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia - COMVEZCOL.
- c) **Historia Clínica:** Documento técnico, individual, único (no duplicable), y obligatorio que registra de forma cronológica, clara y completa toda la información clínica, comportamental y administrativa relacionada con la atención de un animal. Este documento debe ser actualizado únicamente por personal autorizado y disponible en formato físico o digital al finalizar el turno de atención, y en todo caso, en un plazo máximo de 48 horas posteriores a la prestación del servicio, ya que constituye un instrumento esencial para la trazabilidad médica, la toma de decisiones clínicas, la protección legal y el seguimiento del bienestar animal. Este como mínimo debe incluir:
 - a. Datos de identificación:
 - i. Nombre del animal
 - ii. Especie, raza, sexo, edad, estado reproductivo.
 - iii. Microchip (si aplica)

- iv. Tutor responsable (nombre y apellido completo, tipo de documento y número de identificación, dirección de residencia y número telefónico de contacto).
 - v. Contacto de emergencia (nombre y apellido completo, tipo de documento y número de identificación y número telefónico de contacto).
 - b. Motivo de consulta
 - c. Anamnesis médica y comportamental
 - i. Historial médico
 - ii. Alimentación
 - iii. Entorno y convivencia
 - iv. Comportamiento en casa (actividad, miedo, agresividad, sociabilidad).
 - v. Condiciones de bienestar (hallazgos relevantes para tener en cuenta por el equipo médico durante el servicio).
 - d. Examen físico completo
 - e. Registro de signos clínicos y comportamentales.
 - i. Dolor (evaluado con escalas).
 - ii. Evolución del Estado emocional (codificación por colores).
 - iii. Cambios de conducta relevantes.
 - f. Diagnóstico presuntivo o definitivo.
 - g. Exámenes complementarios y resultados.
 - h. Tratamientos instaurados.
 - i. Medicamentos, dosis, vía, frecuencia.
 - ii. Procedimientos realizados.
 - iii. Recomendaciones terapéuticas.
 - i. Evolución del paciente y observaciones clínicas.
 - j. Plan sanitario.
 - i. Vacunación, desparasitación interna y externa.
 - k. Consentimientos informados.
 - i. Intervenciones quirúrgicas, hospitalización, contención química, eutanasia, rechazo de tratamiento.
 - l. Indicaciones al tutor y cuidados en casa.
 - m. Premedicación o farmacoterapia conductual recomendada para futuras visitas (si hay antecedentes miedo, ansiedad o estrés).
 - n. Fecha, hora y firma del profesional responsable.
 - o. Registro de seguimiento post-egreso (si aplica).
- d) **Consentimiento informado:** Documento técnico, legal y ético mediante el cual el propietario, poseedor o tenedor de un animal autoriza de manera libre, voluntaria y consciente la realización de procedimientos médicos, quirúrgicos, diagnósticos, terapéuticos o de manejo clínico, una vez ha recibido información clara, suficiente y comprensible por parte del médico veterinario o médico veterinario zootecnista sobre:
- a. La naturaleza del procedimiento a realizar.
 - b. La forma en que será ejecutado.
 - c. La justificación clínica de su indicación.
 - d. Las alternativas disponibles.
 - e. Los riesgos y posibles efectos adversos.
 - f. Las consecuencias de no realizar el procedimiento.

El consentimiento informado constituye un soporte obligatorio de la historia clínica, garantiza el principio de autonomía del tutor, la transparencia en la relación profesional y la corresponsabilidad en la toma de decisiones clínicas, y debe obtenerse antes de la ejecución del procedimiento, salvo en situaciones de emergencia vital donde prime el criterio clínico profesional en favor del bienestar del paciente.

- e) **Bitácora de operación del servicio:** Documento que aplica para el transporte y los servicios médico veterinarios a domicilio, donde se registran las actividades diarias con los animales, tales como:
- a. Revisión de los animales.
 - b. Registro de observaciones que se tengan de algún animal.
 - c. Reporte de algún signo de enfermedad.
 - d. Reporte de tratamientos realizados por el personal.
 - e. Observación de decaimiento en algún animal.
 - f. Reporte de muerte de animales.
 - g. Registro de temperatura al iniciar y finalizar un servicio de transporte de pacientes.
 - h. Las demás que estén relacionadas con el cuidado de los animales que tengan bajo responsabilidad.

Nota 1: Cada actividad registrada, debe llevar reporte con fecha, hora y firma de la persona a cargo después de cada anotación.

Nota 2: Los medios físicos utilizados para el diligenciamiento de las bitácoras deben garantizar que las mismas no puedan ser manipuladas para la sustracción, modificación o alteración de la información allí consignada. Para ello, se recomienda utilizar cuadernos cosidos, foliados de manera preimpresa y diligenciados en su totalidad sin tachones ni enmendaduras.

- f) **Bitácora de recepción y entrega de animales:** Documento en el que el conductor y/o encargado de la recepción y entrega de los animales durante el transporte, debe reportar las novedades encontradas durante la recepción, transporte y entrega de los animales. Así mismo, reportar la recepción de alimentos, collares, medicinas u otros implementos de uso de los animales.
- g) **Plan de saneamiento básico:** Conjunto de programas y procedimientos que debe adoptar e implementar el establecimiento para garantizar condiciones sanitarias adecuadas, proteger la salud de los animales y prevenir riesgos biológicos. Si se cuenta con un concepto sanitario emitido por la Secretaría Distrital de Salud, se entiende que la verificación ha sido realizada por la entidad competente. El vehículo usado para el transporte de pacientes también debe estar involucrado en este plan.
- h) **Registro de limpieza y desinfección:** Se debe documentar el cumplimiento e implementación del manual de limpieza y desinfección del establecimiento, tanto de las instalaciones como en el vehículo de transporte, mediante el diligenciamiento de un registro que especifique área, fecha, hora, actividades realizadas y firma de la persona que realiza la actividad; lo anterior, en cumplimiento a la legislación sanitaria vigente y acorde con las condiciones sanitarias e instalaciones del establecimiento.

- i) **Registro de variables ambientales:** Se debe documentar el registro de la temperatura de las diferentes áreas propuestas y del vehículo automotor durante el transporte, especificando área, fecha, hora y firma de la persona que realiza el registro.
- j) **Procedimiento de manejo de situaciones de emergencias y desastres:** Documento escrito que debe ser conocido y aplicado por todo el personal del establecimiento, con el fin de actuar de manera organizada, segura y eficiente ante cualquier evento imprevisto que ponga en riesgo la vida, salud o bienestar de los animales, las personas o las instalaciones.
- k) **Proceso de revisión de calidad y gestión de eventos adversos:** Documento del mecanismo interno, sistemático y documentado implementado por el establecimiento médico veterinario, orientado a identificar, analizar, registrar y gestionar eventos adversos, incidentes, fallas en la atención o situaciones que puedan comprometer el bienestar físico o emocional de los pacientes, la seguridad del personal o la calidad del servicio prestado. Este proceso tiene como finalidad fortalecer la cultura de seguridad, promover la mejora continua, prevenir la recurrencia de incidentes y garantizar la trazabilidad de las decisiones adoptadas.
- l) **Protocolo integral de manejo:** Documento técnico-operativo adoptado por el establecimiento médico veterinario que establece de manera estructurada, sistemática y basada en evidencia científica los lineamientos para el manejo físico, clínico y emocional de los animales durante todas las etapas de la prestación del servicio. Este protocolo debe contemplar como mínimo los procedimientos relacionados con transporte (cuando aplique), ingreso, sala de espera, consulta, hospitalización, procedimientos diagnósticos y quirúrgicos, inmovilización, analgesia, sedación, anestesia, egreso, eutanasia y demás intervenciones clínicas, incorporando de manera transversal los principios del manejo bajo en estrés, la prevención del dolor, la evaluación del estado emocional y la toma de decisiones centrada en el bienestar animal.
- m) **Protocolos para la Atención Médico Veterinaria a Domicilio:** Conjunto de lineamientos técnicos, operativos y éticos adoptados por el establecimiento o profesional habilitado para la prestación de servicios médicos veterinarios en el entorno domiciliario, orientados a garantizar la seguridad, calidad de la atención y bienestar integral del paciente fuera de las instalaciones clínicas. Estos protocolos deben estar debidamente documentados, actualizados y alineados con la normatividad vigente, e incluir como mínimo:
 - a. Criterios de habilitación y alcance del servicio.
 - b. Procedimientos clínicos permitidos en el entorno domiciliario.
 - c. Verificación de condiciones del lugar de atención (seguridad, iluminación, higiene y control de otros animales).
 - d. Protocolos de bioseguridad, manejo de residuos y control de infecciones.
 - e. Manejo bajo en estrés y evaluación del estado emocional del paciente.
 - f. Uso y transporte seguro de medicamentos, biológicos e insumos clínicos.
 - g. Criterios de derivación inmediata a un centro de mayor complejidad.
 - h. Gestión y archivo de historia clínica y consentimientos informados.
 - i. Procedimiento para la eutanasia domiciliaria, cuando esté clínicamente indicada.
 - j. Registro en bitácora de operación del servicio.
- n) **Registro de Capacitación del Personal:** Documento o sistema de archivo físico o digital mediante el cual el establecimiento médico veterinario documenta de manera organizada, verificable y actualizada las actividades de formación, actualización y entrenamiento recibidas por el talento humano que participa en la prestación del servicio.

- o) **Soportes de Actividades de Responsabilidad Social:** Documentos y evidencias que debe conservar el establecimiento para demostrar la realización de acciones orientadas a promover la tenencia responsable, la protección animal y la conciencia ciudadana. Los soportes deben incluir el registro fotográfico de las jornadas realizadas, informes o memorias con el objetivo, desarrollo y resultados de cada actividad, listados de asistencia en caso de eventos educativos o de sensibilización, y publicaciones en redes sociales cuando aplique. Estos documentos deben ser archivados y estar disponibles para su verificación, demostrando el compromiso del establecimiento con la promoción de la tenencia responsable y el bienestar animal.

Nota: Teniendo en cuenta principios de autorregulación el prestador de servicios es autónomo en la manera de generar los formatos que considere, siempre y cuando evidencie toda la información solicitada en el presente protocolo.

20. BIBLIOGRAFÍA

Amat, M., Camps, T., Le Brech, S., Tejedor, S. (2018). Manual práctico de etología clínica en el perro. Multimédica Ediciones Veterinarias.

Álvarez, R., Quintana, G. (2020). Manejo libre de estrés en la clínica veterinaria. Grupo Asís Biomedica.

Artunduaga C.M, Gómez F.E (2013). Salud animal: un enfoque integral. Bogotá, CO. Universidad Santo Tomás. 1ª. Ed. p. 21. ISBN 978-958-631-783-2

ASPCA. (2022). Definition of Companion Animal. American Society for the Prevention of Cruelty to Animal POLICIES AND POSITIONS. <https://www.asPCA.org/about-us/aspca-policy-and-position-statements/definition-companion-animal>

Broom, D. M. (2014). Sentience and animal welfare. CABI.

Cambio Colombia. (2024). Mascotas en Colombia: un mercado de 5 billones de pesos que sigue creciendo. <https://cambiocolombia.com/mascotas/economia-mascotas-mercado-perros-gatos-colombia>

Carreño-Buitrago, L. A. (2014). Lineamientos Para El Funcionamiento De Los Centros De Zoonosis En El Territorio Nacional. Ministerio de Salud y Protección Social Dirección de Promoción y Prevención Subdirección de Salud Ambiental, 34. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/Lineamiento-funcionamiento-centros-zoonosis-territorio-nacional.pdf>

Cartin-Rojas, A. (2014). Perspectives on veterinary public health, food security, and the 'One Health' joint initiative. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 36(3), 193. <https://go.galegroup.com/ps/anonymouse?id=GALE%7CA395165739>

Ceballos, M. C., & Sant'Anna, A. C. (2018). Evolução da ciência do bem-estar animal: Uma breve revisão sobre aspectos conceituais e metodológicos. *Revista Acadêmica Ciência Animal*, 16, 1. <https://doi.org/10.7213/1981-4178.2018.161103>

Chible Villadangos, M. J. (2016). Introducción al Derecho Animal: Elementos y perspectivas en el desarrollo de una nueva área del Derecho. *Ius et Praxis*, 22(2), 373–414. <https://doi.org/10.4067/S0718-00122016000200012>

Congreso de la República (2020). Ley 2054 de 2020 “Por el cual se modifica la ley 1801 de 2016 y se dictan otras disposiciones”. Recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=141480>.

Congreso de la República (2016). Ley 1801 de 2016 “Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana”. Recuperado de:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=66661>

Cuevas, D., & Granados, A. (2011). La crueldad como fenómeno doblemente humano. *Revista de Psicología GEPU*, 2(1), 117–129. <https://revistadepsicologiagepu.es.tl/La-Crueldad-como-Fen%C3%93meno-Doblemente-Humano.htm>

Dawson, L. C., Dewey, C. E., Stone, E. A., Guerin, M. T., & Niel, L. (2019). Perceived implementation of low-stress handling techniques in companion animal veterinary clinics in the United Kingdom. *Journal of Veterinary Behavior*, 30, 28–34. <https://doi.org/10.1016/j.jveb.2019.01.004>

Diario La República. (2025). Más allá de una tendencia, este es el fenómeno económico del mercado de mascotas. <https://www.msn.com/es-co/noticias/other/m%C3%A1s-all%C3%A1-de-una-tendencia-este-es-el-fen%C3%B3meno-econ%C3%B3mico-del-mercado-de-mascotas/ar-AA1EAY03?ocid=BingNewsSerp>

Diario La República. (2023). Los productos para mascotas, un mercado que ha movido \$3 billones en cinco años. <https://www.larepublica.co/empresas/los-productos-para-mascotas-un-mercado-que-ha-movido-3-billones-en-cinco-anos-3682778>

El Espectador. (2023). El mercado de las mascotas: así ha crecido esta industria en Colombia. <https://www.elespectador.com/la-red-zoocial/el-mercado-de-las-mascotas-asi-ha-crecido-esta-multimillonaria-industria-en-colombia/>

Espíndola, M. J. (2009). La construcción de un concepto llamado regulación. En L'harmattan, *Derecho de la regulación, los servicios públicos y la integración regional*, tomo i, “Comparaciones y comentarios”. (pág. 12). Bogotá: Universidad del Rosario.

García, R. (s.f.). About One Welfare. Disponible en: <https://www.onewelfareworld.org/about.html>

Gerdin, J. A., & McDonough, S. P. (2013). Forensic Pathology of Companion Animal Abuse and Neglect. *Veterinary Pathology*, 50(6), 994–1006. <https://doi.org/10.1177/0300985813488895>

Herron, M.E., Shreyer, T. (2014). The Pet-friendly Veterinary Practice: A Guide for Practitioners. *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*. Volume 44, Issue 3. Páginas 451 a 481.

Informe de Expertos. (2024). Mercado de Productos para Mascotas en Colombia: Tamaño, crecimiento y proyecciones. <https://www.informesdeexpertos.com/informes/mercado-de-productos-para-mascotas-en-colombia>

Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca [IPYBAC]. (2024). Capacitación en Maltrato Animal.

Klauser, A., Döring, D., & Witte, T. S. (2018). Evaluation of a canine and feline behavioral welfare assessment tool for use in companion animal veterinary practice. *Applied Animal Behaviour Science*, 206, 73–83. <https://doi.org/10.1016/j.applanim.2017.12.011>

Manteca, X. (2003). *Etología Clínica Veterinaria del Perro y del Gato*. Multimedica Ediciones Veterinarias. 3ra Edición. Barcelona, España.

Mason, G.J. (2010). Species differences in responses to captivity: stress, welfare and the comparative method. *Trends in Ecology & Evolution*, 25 (10), 571 – 582.

Masson, S., Bleuer-Elsner, S., Muller, G., Médam, T., Chevallier, J., Gaultier, T. (2023). *Veterinary Psychiatry of The Dog, Diagnosis and Treatment of Behavioral Disorders*. Springer Editions. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-53012-8>

McConnell, A. R., Brown, C. M., Shoda, T. M., Stayton, L. E., & Martin, C. E. (2011). Friends with benefits: on the positive consequences of pet ownership. *Journal of personality and social psychology*, 101(6), 1239.

McCune, S., Kruger, A., Griffin, J., Esposito, L., Freund, L., Hurley, K., Burest, R. (2014). Evolution of research into the mutual benefits of human-animal interaction. U.S. Department of Health and Human Services. July 2014, Vol.4, No. 3.

Monteiro, B. P., Lascelles, B. D. X., Murrell, J., Robertson, S., Steagall, P. V. M., Wright, B., De, C., & Kong, H. (2022). Directrices de WSAVA para el reconocimiento, evaluación y tratamiento del dolor, 2022. <https://wsava.org/global-guidelines/>

Mota-Rojas, D., Calderón-Maldonado, N., Lezama-García, K., Sepiurka, L., & de Cassia Maria García, R. (2021). Abandonment of dogs in Latin America: Strategies and ideas. In *Veterinary World* (Vol. 14, Issue 9, pp. 2371–2379). *Veterinary World*. <https://doi.org/10.14202/vetworld.2021.2371-2379>

One Welfare World. (2018). About One Welfare World. Recuperado de <https://www.onewelfareworld.org/about.html>

Organización Mundial de Sanidad Animal [OMSA]. (2022). Código Sanitario para los Animales Terrestres - Título 7 Bienestar de los Animales. Organización Mundial de Sanidad Animal - Fundada Como OIE, agosto, 1–4. www.woah.org/es/que-hacemos/normas/codigos-y-manuales/acceso-en-linea-al-codigo-terrestre/?id=169&L=1&htmlfile=sommaire.html

Pérez, J. & Gardey, A (2014). Definición de: Definición de sufrimiento Recuperado de: <https://definicion.de/sufrimiento/>

Pet Industry. (2023). Top 100 Pet Industry 2023: el ranking de las empresas de la industria de animales de compañía. <https://petindustry.co/top100/>

Pontificia Universidad Javeriana. (2017). *Banco de buenas prácticas*. Recuperado de Universidad Javeriana.

Portafolio. (2025). Estas son las proyecciones para el mercado de mascotas. <https://www.msn.com/es-co/mascotas-y-animales/mascotas/estas-son-las-proyecciones-para-el-mercado-de-mascotas/ar-AA1E498q?ocid=BingNewsSerp>

Pozzoli, M. T. (2003). El sujeto frente al fenómeno animal. Hacia una mirada integradora desde el nuevo paradigma de la complejidad. Polis. Revista Latinoamericana.

Proctor, H. S., Carder, G., & Cornish, A. R. (2013). Searching for animal sentience: A systematic review of the scientific literature. In *Animals* (Vol. 3, Issue 3, pp. 882–906). <https://doi.org/10.3390/ani3030882>

Ramírez, J. (2014). El proceso de construcción del marco jurídico de protección animal en Colombia (1972 - 2012). (Tesis de pregrado). Cali: Universidad del Valle. Recuperado de http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8177/1/0_508805-P-S-15.pdf

Scheffer, G. K. (2019). Animal abuse: A close relationship with domestic violence. *Derecho Animal. Forum of Animal Law Studies*, 10(2), 56. <https://doi.org/10.5565/rev/da.425>

Serpell, J, A. (2015). The Human-Animal Bond. The Oxford Handbooks of Animal Studies.

Stilwell, P., Hudon, A., Meldrum, K., Pagé, M. G., & Wideman, T. H. (2022). What is Pain-Related Suffering? Conceptual Critiques, Key Attributes, and Outstanding Questions. *The Journal of Pain*, 23(5), 729–738. <https://doi.org/10.1016/j.jpain.2021.11.005>

World Small Animal Veterinary Association (WSAVA). (2018). Animal welfare guidelines. WSAVA. <https://wsava.org/global-guidelines/animal-welfare-guidelines/>

Yin, S. (2009). *Low stress handling, restraint and behavior modification of dogs & cats: Techniques for developing patients who love their visits*. CattleDog Publishing.