



SERVICIO DE SALUD PÚBLICA

CENTRO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN ANIMAL

SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios del Centro Municipal de Protección Animal**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P. - Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público. - Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. - RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos. - Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid. - Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016. - Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Peligrosos. - R.D. 287/2002, de 22 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 50/1999 sobre el régimen jurídico de la tenencia de animales potencialmente peligrosos. - Ley 5/1997, de 24 de abril, de Protección de los animales de compañía de Castilla y León. - Decreto 134/1999, de 24 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 5/1997, de 24 de abril, de Protección de los animales de compañía. - Orden AYG/610/2016, de 31 de mayo, por la que se regula el funcionamiento y la gestión de la Base de Datos del Sistema de Identificación de Animales de Compañía de Castilla y León, se establecen las condiciones de identificación obligatoria de los animales de la especie canina y de félidos y hurones, y se regulan las campañas de lucha antifirrúbrica y la desparasitación equinocócica en Castilla y León. - Ordenanza reguladora de la Convivencia Responsable y Protección Animal de la ciudad de Valladolid (aprobada en Pleno 2-10-2018), publicada en el B.O.P. de Valladolid, nº 203, de fecha 22 de octubre de 2018.



INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Centro Municipal de Protección Animal

- Concejalía de Salud Pública y Seguridad Ciudadana
- Dirección Postal: C/ Padre Bernardo Hoyos s/n.
- Teléfono: 983426228 y 983 426205 (Extensión 3320).
- Dirección Internet: centrocanino@ava.es // veterinarios@ava.es.
- Página Web: Programa "Adopta" de la web municipal.
- <https://www.valladolid.es/es/temas/hacemos/programa-adopta-adopcion-animales>.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Recogida y gestión de animales domésticos entregados por sus propietarios y recogidos de la vía pública y de aquellos confiscados o retenidos por la autoridad y/o en tramitación o mandato judicial. La entrega de un animal al Centro por parte de su propietario está condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos:
- Condiciones de recogida de animales a sus propietarios:
 - El perro deberá tener implantado un microchip.
 - Estar desparasitado (desparasitación equinocócica actualizada reflejada en el pasaporte).
 - El perro deberá haber sido vacunado contra la rabia y la vacuna heptavalente en los últimos 12 meses previos a la entrada, o quince días antes de la entrega en el caso de que no la tuviese.
 - Los cachorros y gatitos estarán vacunados contra las enfermedades infectocontagiosas de riesgo para su edad.
 - El perro deberá estar censado en el municipio de Valladolid con al menos 6 meses previos a la fecha de entrega (si el perro es mayor de esa edad).
 - Los gatos estarán vacunados contra la leucemia felina o tendrán realizado el test de leucemia e inmunodeficiencia felina.
 - El propietario del animal ha de estar empadronado en el municipio de Valladolid, con una antigüedad, al menos, de 6 meses anterior a la entrega.
 - La entrega se realizará por el propietario del animal o por persona autorizada, presentando, si es el caso, fotocopia de D.N.I. del propietario y autorización por escrito del mismo.
 - No se recogerán en ningún caso animales enfermos o de más de 9 años de edad, hembras en avanzado estado de gestación, o lactantes.
 - La recogida de animales encontrados en la vía pública puede estar supeditada a la realización de las averiguaciones oportunas.
- Alojamiento, manutención, limpieza y cuidado de los animales alojados en el Centro.
- Control veterinario de los animales ingresados: reconocimiento sanitario, implantación de microchip, desparasitación, vacunaciones, esterilización, tratamiento de animales enfermos, adecuación de dietas, pruebas diagnósticas, pequeñas cirugías.
- Sociabilización de los animales ingresados en el CMPA y mejora de su bienestar, mediante la participación de colaboradores, que se incorporarán organizativamente y de acuerdo con el protocolo de colaboración, así como de un adiestrador cualificado que pueda formar a los trabajadores y a los colaboradores en educación canina, adiestramiento en positivo y corrección de conductas inadecuadas.
- Elaboración de estadísticas mensuales sobre la actividad del CMPA e informes para el Portal de la Transparencia.
- Adopción de animales: Fomento de las adopciones a través de la difusión actualizada en la web municipal (Programa Adopta y Redes Sociales) por parte de los técnicos municipales y también en colaboración con los colectivos ciudadanos de protección animal, mediante la difusión autorizada en las redes sociales de dichos colectivos. Cesión de la propiedad del animal, gestión de la documentación sanitaria y censal (identificación mediante microchip). Tramitación del cobro de tasas por adopción cuando éstas procedan.
- Devolución de animales extraviados a sus dueños. Tramitación del cobro de tasas por recogida en vía pública y por carencia de documentación sanitaria y/o censal, con regularización de la situación, en su caso.
- Tramitación de expedientes por maltrato o abandono de animales.
- Recogida y gestión de cadáveres de animales recogidos de las clínicas veterinarias siguiendo su protocolo, y de particulares que los entreguen el CMPA, mediante incineración.



CARTA DE SERVICIOS

- Recogida y gestión de cadáveres de animales en vía pública, según protocolo. Se procede a la lectura de microchip a los cadáveres, por parte de los trabajadores municipales, contactando con sus propietarios (animales con microchip) o con los gestores de colonias autorizados (gatos ferales procedentes de colonias gestionadas). Este trámite se realizará siempre previamente a su incineración en el CMPA.
- Educación sobre tenencia responsable y empatía, convivencia en armonía y respeto para con los animales. Visitas de escolares y de otros colectivos al CMPA. Taller escolar: "convivencia con animales en casa y en tu ciudad". Edición de material impreso educativo.
- Gestión de colonias felinas mediante el sistema CER (Captura, Esterilización y Retorno) en colaboración con colectivos animalistas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atender en el CMPA de forma personalizada a los adoptantes un mínimo de 220 días al año.
- Lograr que al menos en el 80% de los casos las personas atendidas se encuentren satisfechas o muy satisfechas con la información recibida.
- Realizar el reconocimiento, desparasitación y vacunación de todos los animales que ingresen en el centro, en las 48 horas siguientes a su ingreso.
- Atender los avisos de animales sueltos en la vía pública en un plazo de 2 horas en el 80% de los casos.
- Proporcionar información mensual de la actividad del Centro a través de la página web municipal en los siete primeros días hábiles de cada mes.
- Tramitar las solicitudes de ayudas de las asociaciones animalistas de la ciudad.
- Implantar el Programa CER (Captura, Esterilización y Retorno) en el 80% de las colonias felinas que cuenten con la colaboración de las Asociaciones de Protección y Defensa de los Animales de la ciudad.
- Esterilización de los gatos ferales que se recojan en el Centro en las 24 horas siguientes a su ingreso, en el 80% de los casos, para ser devueltos a su colonia de origen.
- Ofrecer al menos una programación de 100 horas de actividades educativas, con la colaboración de Asociaciones de Protección y Defensa de los Animales de la ciudad, para la concienciación en el bienestar animal y el fomento de la adopción de animales.
- Actualización diaria, en días laborables, en la web municipal (PROGRAMA ADOPTA) de las entradas y salidas que acontezcan.
- Mantener una línea de comunicación abierta con las Asociaciones de Protección y Defensa de los Animales.
- Contestar al ciudadano que haya formulado una queja o sugerencia en un plazo máximo de 15 días sobre las acciones desarrolladas o el proceso seguido para su resolución.
- Promover visitas de una media de 12 personas de diversos colectivos como centros educativos, asociaciones, cada semana.
- Ofrecer actividades de voluntariado con animales en el centro, bajo un protocolo suscrito por los voluntarios, que garantice la salud y el bienestar animal.
- Actualizar la presente Carta de Servicios periódicamente cada dos años para ir incorporando las modificaciones y mejoras de calidad que se consideren precisas, con la colaboración de las Asociaciones de Protección y Defensa de los Animales.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Atender en el CMPA de forma personalizada a los adoptantes un mínimo de 220 días al año.
- Lograr que al menos en el 80% de los casos las personas atendidas se encuentren satisfechas o muy satisfechas con la información recibida.
- Realizar el reconocimiento, desparasitación y vacunación de todos los animales que ingresen en el centro, en las 48 horas siguientes a su ingreso.
- Atender los avisos de animales sueltos en la vía pública en un plazo de 2 horas en el 80% de los casos
- Proporcionar información mensual de la actividad del Centro a través de la página web municipal en los siete primeros días hábiles de cada mes.
- Tramitar las solicitudes de ayudas de las asociaciones animalistas de la ciudad.
- Implantar el Programa CER (Captura, Esterilización y Retorno) en el 80% de las colonias felinas que



CARTA DE SERVICIOS

cuenten con la colaboración de las Asociaciones de Protección y Defensa de los Animales de la ciudad.

- Esterilización de los gatos ferales que se recojan en el Centro en las 24 horas siguientes a su ingreso, en el 80% de los casos, para ser devueltos a su colonia de origen.
- Ofrecer al menos una programación de 100 horas de actividades educativas, con la colaboración de Asociaciones de Protección y Defensa de los Animales de la ciudad, para la concienciación en el bienestar animal y el fomento de la adopción de animales.
- Actualización diaria, en días laborables, en la web municipal (PROGRAMA ADOPTA) de las entradas y salidas que acontezcan.
- Contestar al ciudadano que haya formulado una queja o sugerencia en un plazo máximo de 15 días sobre las acciones desarrolladas o el proceso seguido para su resolución.
- Promover visitas de una media de 12 personas de diversos colectivos como centros educativos, asociaciones, cada semana.
- Ofrecer actividades de voluntariado con animales en el centro, bajo un protocolo suscrito por los voluntarios, que garantice la salud y el bienestar animal.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación de reclamaciones o solicitudes de información:

- Por teléfono a la propia Unidad o llamando al 010.
- Por correo electrónico a la dirección: 010@ava.es.
- Presencial a través de Cita Previa en la página web del Ayuntamiento de Valladolid.
- Mediante solicitud a través del Registro General.
- Utilización del enlace de Reclamaciones y Sugerencias alojado en la Sede electrónica de la página web municipal.
- Por correo electrónico con la oficina tramitadora en la dirección: centrocanino@ava.es// veterinarios@ava.es.

Formas de presentación de alegaciones o recursos a expedientes:

- Por correo certificado dirigido al Ayuntamiento de Valladolid, Plaza Mayor 1.
- Presencialmente en cualquier Registro Público.
- En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid si dispone de certificado electrónico.