

# CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

Concejalía de Sanidad y Distrito Norte

---

# INTRODUCCION

---

La Carta de Servicios de la Concejalía de Sanidad y Distrito Norte recoge todas las acciones que desde esta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por esta área y la forma de prestarlos
- Impulsar y dinamizar la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Identificar los derechos y deberes de los vecinos del municipio.
- Facilitar el derecho de petición, propuesta, consulta e iniciativa ciudadana.
- Fomentar la transparencia de los servicios.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios, el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con los ciudadanos a la mejora continua de los servicios prestados, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

# INTRODUCCION

---

El área de Sanidad de la Concejalía de Sanidad y Distrito Norte del Ayuntamiento de Las Rozas organiza sus actuaciones para atender las necesidades de los vecinos en cuatro campos diferentes

- Salud Pública e Higiene alimentaria
- Promoción y educación para la salud
- Sanidad Animal y Ambiental
- Cementerio y Servicios Funerarios

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

Dentro de los cuatro grandes campos de actuación , en el ámbito de sus competencias, el área de Sanidad presta los siguientes servicios, concretos:

## Salud Publica e Higiene Alimentaria

- Estudio en el ámbito sanitario de los proyectos que acompañan a la solicitud de licencias urbanísticas, a fin de verificar que las instalaciones cumplen la Normativa Higiénico-Sanitaria vigente
- Inspección de actividades e industrias, para comprobar que reúnen los requisitos que exige la normativa sanitaria
- Inspección a viviendas del municipio por denuncias de situaciones de insalubridad y riesgo de las personas
- Inspección anual aleatoria de las piscinas comunitarias existentes, públicas y privadas, a fin de verificar el estado de higiene y seguridad de las instalaciones, así como la calidad del agua
- Valoración de condiciones sanitarias de habitabilidad en viviendas a solicitud de Servicios Sociales
- Atención sanitaria de urgencias los fines de semana y festivos en el centro de salud de Las Matas
- Gestión de los Desfibriladores Extrahospitalarios Semiautomáticos en las instalaciones municipales

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

## Promoción y educación para la Salud

- Desarrollo de Programa de salud escolar para promover actitudes y habilidades para desarrollar una vida saludable del alumnado
- Convocatoria de la Mesa de Salud escolar, integrada por técnicos municipales de diferentes concejalías, Policía Local, representantes de los centros educativos del municipio, profesionales sanitarios de los Centros de Salud, y miembros de asociaciones dedicadas a la salud Pública
- Celebración de eventos para la promoción de hábitos de vida saludable y sensibilización ante determinadas enfermedades
- Elaboración Programas preventivos de patologías frecuentes en determinados colectivos:
  - *Escuela de la Espalda*: prevenir y corregir desde la infancia con una buena educación postural con la participación de fisioterapeutas
  - *Manos necesarias*: servicio de fisioterapia gratuita para menores y/o mayores con una discapacidad para promover la salud y recuperar la independencia del paciente
  - *Envejecimiento saludable* para los mayores empadronados

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

## Sanidad Animal y Ambiental

- Gestión del Centro Municipal de Atención Animal, para la recogida, mantenimiento, recuperación, socialización, adopción y promoción de los animales de compañía
- Gestión de las licencias administrativas para tenencia de animales potencialmente peligrosos e inscripción de los mismos al Registro de animales potencialmente peligrosos del municipio
- Gestión del Censo de animales de compañía y del Registro de animales potencialmente peligrosos del municipio
- Realización de campañas de concienciación ciudadana sobre deberes de los propietarios y derechos de los animales
- Creación de colonias de gatos sanitariamente controladas mediante el método C.E.R. (Captura, Esterilización y Retorno)
- Gestión de Fauna Silvestre y Sinantrópica, para evitar problemas de seguridad, salud pública o bienestar animal
- Desarrollo del Programa de control de plagas en instalaciones municipales y centros escolares de educación primaria, llevado a cabo por el servicio Municipal de Control de Plagas Urbanas
- Coordinación del Servicio de Control de plagas en red de saneamiento público e infraestructuras viarias, llevado a cabo por empresa concesionaria
- Gestión y control de Legionelosis y la calidad del aire interior en las instalaciones municipales

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

## Cementerio y Servicios Funerarios

- Coordinación de Servicio de Operarios Municipales de Cementerios
- Coordinación de Servicios Funerarios y Tanatorio
- Gestión administrativa de
  - Solicitudes de inhumaciones
  - Cambios de titularidad de sepulturas, nichos y columbarios
  - Renovaciones de derechos de inhumación
  - Exhumaciones

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 1.- Salud Publica e Higiene Alimentaria

En este campo los esfuerzos de la Concejalía de sanidad y Distrito Norte, van dirigidos a dar cumplimiento a competencias propias y competencias delegadas por parte de la administración autonómica con el fin de garantizar la salud y bienestar de la población usuaria de actividades comerciales o lúdicas en el municipio.

### 1.1.- Estudio de proyectos y memorias

Esta labor tiene carácter previo o paralelo en el caso de las Declaraciones Responsables y tiene como objetivo la verificación y en su caso corrección de los requisitos estructurales de las actividades para garantizar el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente

### 1.2.-Labor inspectora

Esta labor se realiza en el momento de inicio o una vez se encuentran en funcionamiento las actividades tiene como objetivo la verificación y en su caso corrección de los requisitos estructurales e higiénicos de las actividades para garantizar el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente

### 1.3. Valoración de habitabilidad

A requerimiento de Servicios sociales se realiza una valoración tras visita domiciliaria de las condiciones de habitabilidad de viviendas

### 1.4.-Coordinación de servicios sanitarios y seguimiento de contratos

Aunque el Ayuntamiento no tiene competencias asistenciales, con el objeto de complementar la asistencia sanitaria en el barrio de Las Matas, la Concejalía de Sanidad y Distrito Norte viene ofreciendo mediante contrato público el servicio de Urgencias Médicas.

Por otra parte de la Concejalía, se realiza el seguimiento del contrato de mantenimiento de desfibriladores semiautomáticos en edificios públicos, como actividad preventiva de salud pública



# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 2.- Promoción y Educación para la Salud:

Los Programas de prevención, educación y sensibilización, tienen por objetivo mejorar el estado de salud de los ciudadanos del municipio, mediante la prevención de conductas de riesgo y la promoción de hábitos saludables entre los ciudadanos del municipio

### 2.1.- Programa de salud escolar

Nuestro objetivo es promocionar un entorno saludable y un clima escolar positivo que apoye la salud y el bienestar del alumnado y del resto de la comunidad educativa a través de las actividades programadas a lo largo del curso escolar. De esta manera se logra la integración de la promoción de la salud en el programa escolar mediante la profundización en los contenidos de salud y las actitudes y habilidades para desarrollar una vida saludable.

### 2.2.- Mesa de Salud Escolar

Comisión con funciones consultivas, en la que están representadas tanto técnicos municipales de diferentes concejalías, Policía Local, representantes de los centros educativos del municipio, profesionales sanitarios de los Centros de Salud, y miembros de asociaciones dedicadas a la salud Pública

### 2.3.- Campañas municipales de prevención y sensibilización de enfermedades

Las acciones de difusión, se realizan a lo largo del año para concienciar a la población general, de las causas y las consecuencias de ciertas enfermedades, así como informar de los aspectos en prevención de las mismas que puedan adoptar las personas para no llegar a sufrirlas o retrasar al máximo su aparición y sensibilizar a la población para favorecer el apoyo al enfermo que las padece.

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 2.4.- Programa de Fisioterapia:

### ▪ La Escuela de la Espalda

El objetivo de este programa es prevenir y corregir desde la infancia con una buena educación postural, previniendo posibles lesiones de espalda, ya que más del 50% de los niños tienen dolor de espalda antes de cumplir los 15 años y entre el 60% - 65% de las desviaciones de columna son de origen postural que se diagnostican ya en la edad adulta.

### ▪ Manos necesarias

El programa puesto en marcha en noviembre del 2011 con el objetivo de mantener y promover la salud y recuperar la independencia del paciente, consiste en un servicio de fisioterapia gratuita para menores o mayores con una discapacidad y siempre que se dispongan de los medios para poder tratar la patología que presente el paciente. Para eso se realiza una entrevista previa con el fisioterapeuta donde se presenta toda la documentación médica y se hace una valoración. Lo podrán solicitar aquellas personas con discapacidad que residan o estén empadronadas en nuestro municipio, y que reúnan los requisitos que se establecen reglamentariamente.

### ▪ Envejecimiento saludable

Plan de actuación para nuestro *mayores* a través de este programa específico de *fisioterapia*, con el objetivo de mejorar una necesidad básica que es la SALUD, educar en el correcto uso de los materiales que tienen en casa, una ergonomía en su hogar y en sus lugares de ocio, contactar con asociaciones de su enfermedad para poder recibir ayuda más especializada, seguir su proceso de recuperación o de desarrollo de su enfermedad, informarle de sus dificultades y de sus posibles mejoras si continua una planificación de salud.

Lo podrán solicitar personas mayores que residan o estén empadronadas en nuestro municipio, y que aporten informe médico

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 3. Sanidad y Bienestar Animal

En esta sección se pueden encontrar diferentes temas de interés relacionados con la sanidad animal, el bienestar animal y las obligaciones de los propietarios de animales de compañía

### 3.1. Adopción de animales

En la Web Municipal se puede obtener información acerca de las ventajas de la adopción, los trámites a seguir y otras opciones para colaborar en el cuidado de los animales.

La adopción de animales es una alternativa solidaria a la compra, con la que además colaboramos a dignificar la vida de los más vulnerables.

La incorporación a una familia de un animal debe ser un acto meditado y consensuado con todos los miembros que la integran. Debe existir una valoración previa de nuestras circunstancias y capacidades económicas, temporales y espaciales

Una vez tomada la decisión, los requisitos para adoptar son sencillos, debe existir un compromiso para ser un propietario responsable y contactar con el Centro de Atención Animal de Las Rozas (Paseo Tren Talgo, 4 Teléfono: 916 30 15 24), donde informarán de todos los trámites legales y orientarán sobre que animal se puede adaptar a cada familia

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 3.2 Voluntariado con animales

Existen varias formas de colaborar en la atención de los animales más vulnerables

Si se ha decidido dedicar parte del tiempo libre a mejorar las condiciones de vida de los animales se puede contactar con el Centro Municipal de Atención Animal o con alguna Asociación Protectora, donde informarán de todas las modalidades en la que se puede participar:

- Sociabilización y educación de animales ingresados en el Centro, mediante paseos o juegos
- Atención de gatos de Colonias Felinas Sanitariamente Controladas
- Acogida temporal en domicilio de animales con necesidades especiales
- Actividades de concienciación

En la actualidad el Centro de Atención Animal, mediante concesión administrativa, es gestionado por la Asociación Protectora de Animales , “Abrazo Animal”, que se ocupa de coordinar las labores de voluntariado de acuerdo con lo establecido en normativa vigente sobre voluntariado

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 3.3 Concesión de Licencias para la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos y Registro de Animales Potencialmente Peligrosos

En el caso de los perros, la consideración de animal potencialmente peligroso, se obtiene por pertenencia a una raza determinada normativamente (anexo I RD 287/2002); por conformación física compatible con la mayoría o la totalidad de rasgos morfológicos recogidos normativamente (anexo II RD 287/2002); por carácter marcadamente agresivo o por haber producido algún episodio de agresión a personas o a otros animales, previo informe de veterinario designado o habilitado (puntos 2 y 3, de artículo 2 de RD 287/2002).

Un propietario de un animal de este tipo debe cumplir una serie de requisitos, personales y materiales. En su lugar de residencia y a la hora de circular con el animal en espacios públicos, tiene la obligación de respetar una serie de medidas de seguridad encaminadas a eliminar los posibles perjuicios a terceros; preceptivamente tiene que contratar un seguro de responsabilidad civil con una cobertura mínima de 120.000 euros, debe inscribir a su macota en el Registro de Animales Potencialmente Peligrosos; por último, es necesario que disponga de una licencia de carácter municipal para la tenencia de animales potencialmente peligrosos que le habilita para ello.

Los Ayuntamientos otorgarán Licencia administrativa para la tenencia de animales potencialmente peligrosos a aquellos vecinos que la soliciten y presenten la documentación requerida en el artículo 3 del RD 287/2002

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 3.4. Censo municipal de animales:

Todos los animales domésticos de la especies felina o canina deben ser censados, en un plazo máximo de tres meses de edad desde su nacimiento o un mes desde su adquisición en el caso de animales adultos, tal y como establece el artículo 6 la Ordenanza Municipal de Tenencia, Control y Protección de los Animales vigente en nuestro municipio (BOCM nº 9 de 11 de Enero de 2002)

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 3.5. – Recogida de animales

El artículo 22 de la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, así como el artículo 20 de la Ley autonómica 4/2016, de 22 de julio, de protección de los animales de compañía en la Comunidad de Madrid, establecen que corresponderá a los Ayuntamientos hacerse cargo de la recogida y mantenimiento de los animales vagabundos, abandonados o extraviados.

Los animales recogidos son ingresados en el Centro de Atención Animal donde se realizan las siguientes acciones:

- Comprobar si el animal se encuentra identificado, en caso afirmativo se intentará localizar al dueño para que pueda retirarlo del Centro previo pago de la tasa de municipal. Si no dispusiera de dispositivo de identificación, el animal será considerado como abandonado.
- Reconocimiento veterinario para conocer el estado sanitario del animal.
- Atención veterinaria preventiva y paliativa si es necesaria.
- Mantenimiento diario
- Enriquecimiento de conductual de forma que el animal sufra lo menos posible los efectos de una posible ansiedad por separación de su tenedor.

Los animales recogidos en el Centro permanecerán hasta que sean adoptados por particulares o acogidos en casas de acogida por voluntarios.

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 3.6.- Espacios para pasear con los animales sueltos:

Además de las zonas caninas de los parques públicos y los Agilities para perros, el municipio de las Rozas dispone de seis grandes zonas naturales donde los animales pueden circular sueltos en las condiciones que se establecen en la Ordenanza de Protección de los Animales:

Parque Empresarial, Punta Galea, Arroyo del Lazarejo, Área natural de Majalacabra , Arroyo de la Torre, Arroyo de los Barros

En zonas donde se permita el acceso y permanencia de los perros sueltos, sus propietarios o personas responsables deberán mantener a los animales a la vista, a una distancia que permita su intervención en caso de ser necesario, evitando molestias y daños a personas otros animales o bienes, siendo en último caso responsables de los mismos.



# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 3.7. Colonias felinas:

La creación de colonias de gatos controladas es la principal herramienta establecida por las leyes 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, así como el artículo 20 de la Ley autonómica 4/2016, de 22 de julio, de protección de los animales de compañía en la Comunidad de Madrid, para el control poblacional de los gatos callejeros, en los municipios de la Comunidad de Madrid.

La intervención sobre los gatos mejora las condiciones sanitarias de los animales y las condiciones estéticas del entorno reduciendo las molestias para los vecinos

Desde el año 2015, el Ayuntamiento de las Rozas en colaboración con la Asociación Protectora de Animales Abrazo Animal, está llevando a cabo un programa C.E.R. (Captura, Esterilización y Retorno) en el municipio de las Rozas.

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 3.8. Gestión de animales sinantrópicos:

Existen animales pertenecientes a la fauna silvestre o especies exóticas que interaccionan con las poblaciones humanas generando riesgos de salud pública o seguridad ciudadana.

En estas situaciones se hace imprescindible la gestión por parte de técnicos especialistas para controlar la presencia y expansión de estos animales en zonas urbanas mediante:

- Medidas pasivas, basadas en la instalación de barreas que impidan el acceso o la presencia de los animales, como vallados perimetrales, dispositivos de exclusión para aves
- Medidas activas, basadas en la captura de los ejemplares que acceden a zonas habitadas

Las especies detectadas en las Rozas que son objeto de actuaciones de captura y traslado son: jabalíes, anátidas, cotorras argentinas, conejos, palomas y abejas

Para informar sobre la presencia de ejemplares de las especies mencionadas puede contactarse en el correo electrónico; sanidad @lasrozas.es

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 4.-Sanidad ambiental

### 4.1.- Control de plagas urbanas,

Siguiendo los principios de la norma UNE-EN 166636:2015 sobre Servicios de gestión de Plagas. Requisitos y Competencias, el Ayuntamiento de las Rozas lleva a cabo un Plan Integral de Gestión de Plagas en el que participan

- El Servicio Municipal de Control de Plagas Urbanas cuyas funciones son :
  - Labores de inspección, diagnóstico y aplicación de programa de control de plagas en edificios públicos, centros escolares e instalaciones de servicios generales de carácter público
  - Labores de inspección, diagnóstico y aplicación de programa de control de plagas en red de saneamiento público de casco urbano de Las Rozas y Las Matas.
  - Supervisión de las labores de control de plagas de la empresa concesionaria en su zona de actuación
- El Servicio Externalizado de Control de Plagas en red de alcantarillado e infraestructuras viarias, cuyas funciones son:
  - Labores de aplicación del programa de control de plagas en red de saneamiento e infraestructuras publicas , mediante actuaciones ordinarias o extraordinarias en caso de presencia de plagas
  - Labores de detección de presencia de nuevas especies plaga con repercusión den la salud publica
  - Labores de actuaciones de educación y desarrollo de comportamientos y hábitos saludables, para la actuación sobre factores ambientales que pudieran facilitar el desarrollo de una infestación
  - Actuaciones extraordinarias en viviendas particulares en casos de emergencia social, justificada mediante informe

# DESARROLLO DE SERVICIOS PRESTADOS

## 4. Cementerio Y Servicios Funerarios:

El tanatorio municipal cuenta con 5 salas de velatorio, asistencia 24 horas del personal del tanatorio, oficinas de contratación, capilla a disposición de los familiares, cafetería-restaurante, aparcamiento, servicio de floristería y asistencia domiciliaria.

Pueden realizarse *solicitud de inhumación* (enterrar) y *exhumación* (desenterrar), así como cambio de titularidad, concesión o prórroga de *unidad de enterramiento* en la sede electrónica del Ayuntamiento.

# DATOS DE CONTACTO

- **Concejalía de Sanidad y Distrito Norte**

Paseo de los Alemanes 37

Teléfono: 917579966

**Horario de atención al público**

Laborables de 8 a 15 horas

- **Centro de Atención Animal**

Paseo de Tren Talgo 8

Teléfono: 916301524

**Horario de atención al público**

Laborables de 10 a 14 horas

- **Centro de Salud de Las Matas**

Paseo de los Alemanes, 37

Teléfono: 91 630 12 68 (urgencias \*)

91 630 10 11

**Horario de atención al paciente**

Laborables de 21 a 8 h. del día siguiente

Sábados, domingos y festivos 24 horas

\*La atención sanitaria de urgencias es un servicio que se ofrece fuera del horario en que está abierto el consultorio local de Las Matas, está orientado a aquellos casos que, por su patología, no pueden esperar a posterior cita con su médico de familia

- **Cementerio Municipal**

Teléfonos de atención permanente Tanatorio (Interfuneraria): 902 162 162 y 91 640 60 00

Teléfonos del cementerio: 618 70 47 21 / 91 757 99 50

**Horario de atención al público**

Horario del antiguo cementerio: jueves y domingo, de 9.30 a 17.30 h.

Horario del nuevo cementerio: Todos los días del año, de 9 a 18 h.

Día de Todos los Santos, y los días anterior y posterior, se abren los cementerios a las 8 h. y no hay cierre