

# CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

Sanidad

---

# INTRODUCCIÓN

---

La Carta de Servicios de la Concejalía de Sanidad recoge todas las acciones que desde ésta 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 de Sanidad, el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

# INTRODUCCIÓN

---

La Concejalía de Sanidad del Ayuntamiento de Las Rozas tiene cuatro líneas fundamentales de actuación:

- La Salud Pública
- La Promoción y educación para la salud
- La Atención animal
- Cementerio y Servicios Funerarios

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Se estudia el ámbito sanitario de los proyectos de nueva creación, a fin de adecuar las instalaciones a la Normativa Higiénico-Sanitaria vigente para conceder Licencias de apertura de Actividades e Industrias
- Se llevan a cabo inspecciones de todas las actividades e industrias, para comprobar que reúnen los requisitos que exige la normativa sanitaria
- Se realizan inspecciones de todas las actividades e industrias alimentarias del municipio
- Control del estado de las instalaciones y las condiciones higiénico-sanitarias, así como la formación de los trabajadores
- Inspección de locales o zonas privadas y públicas por denuncias de situaciones de insalubridad y riesgo de las personas
- Inspección anual de un porcentaje de todas las piscinas colectivas existentes, públicas y privadas, a fin de verificar el estado de higiene y seguridad de las instalaciones, así como la calidad del agua.
- Inspección e información, en todos los establecimientos en los que se expenden bebidas alcohólicas y tabaco, de la obligatoriedad de solicitar la Licencia Específica para venta de alcohol
- Control sanitario de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana.
- Controlar las aguas superficiales y de depuradoras del municipio
- Análisis de aguas de abastecimiento (consumo , de pozo, superficial..) y aguas de piscinas
- Análisis diarios de polen en el aire del municipio

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

- Atención sanitaria infantil telefónica las 24h, gratuita a través del 900101632 para *empadronados*.
- Expedición de tarjeta ASIT (*Tarjeta de Salud Infantil*) por unidad familiar, que da acceso a los empadronados del municipio a la atención sanitaria infantil telefónica gratuita 24h en el 900.
- Atención sanitaria de urgencias los fines de semana y festivos en el centro de salud de Las Matas.
- 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.
- de la comunidad educativa a través del programa.
- Desarrollo de Programa de salud escolar para promover actitudes y habilidades para desarrollar una vida saludable del alumnado.
- Creación de la Mesa de Salud escolar, en la que están representadas tanto técnicos de Sanidad, Educación, Cultura, Deportes, S. Sociales, Juventud, Policía Local, etc., como representantes de los centros educativos del municipio, así como de los Centros de Salud y del Área de Salud Pública de la Comunidad de Madrid y organizaciones de carácter social. Y por consenso elaboran una guía de actividades en el ámbito que se ofertan a los colegios en el ámbito de la Educación para la Salud.
- Dirigir y coordinar la inspección médica municipal, así como la inspección sanitaria de los centros escolares.
- Colaborar en cuantas acciones de promoción de la salud y educación sanitaria se atribuyan a las Entidades Públicas de los Entes Territoriales.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

- A lo largo del año se realizan Campañas municipales de prevención y sensibilización de enfermedades dirigidas a la población en general y para favorecer el apoyo al enfermo que las padece.
- programas de fisioterapia como La Escuela de la Espalda (para prevenir y corregir desde la infancia con una buena educación postural) o *Envejecimiento saludable* para los mayores empadronados.
- Programa *Manos necesarias*: servicio de fisioterapia gratuita para menores o mayores con una discapacidad para promover la salud y recuperar la independencia del paciente.
- Dirigir y gestionar el Centro Municipal de Atención Animal, de acuerdo a directrices de bienestar animal. Y facilitando al ciudadano guías, Leyes, consejos para viajar...
- Otorgar licencia administrativa para tenencia de animales potencialmente peligrosos a los vecinos.
- Registro de animales potencialmente peligrosos del municipio.
- Censado de todos los animales domésticos de la especies felina o canina, según Ordenanza.
- Promoción de la adopción a través del Centro de Atención Animal de Las Rozas y otras protectoras.
- Control y ejecución de las campañas de vacunación oficiales en todas las especies animales, así como de las campañas de sanidad animal en colaboración con los servicios competentes de la Comunidad de Madrid.
- Regula y realiza actividades de concienciación con el objetivo de que los vecinos del municipio vean la importancia de la retirada de los excrementos de sus mascotas de las calles y parques de la ciudad.
- Creación de colonias de gatos controladas mediante el método C.E.S. (Captura, Esterilización y Suelta).

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Aplicación de programa de control de plagas en edificios públicos, centros escolares e instalaciones de servicios generales de carácter público, así como en la red de saneamiento público de casco urbano de Las Rozas y Las Matas por el Servicio Municipal de Control de Plagas Urbana .
- aplicación del programa de control de roedores en alcantarillado público de urbanizaciones por El Servicio Externalizado de Control de Plagas.
- Solucionar todas las situaciones imprevistas relacionadas con la aparición de nuevos parásitos urbanos o la colonización de las especies existentes de nuevas zonas a través del Servicio Municipal.
- Gestión y utilización del cementerio y tanatorio municipal, así como los servicios funerarios.
- La tramitación de los informes correspondientes a su delegación, que sean necesario para el otorgamiento de cualquier tipo licencia, autorizaciones o procedimiento administrativo.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

## 1.- Salud pública

- 1.1.- Inspecciones
- 1.2.- Laboratorio Municipal de Salud Pública
- 1.3.- Atención Sanitaria Infantil Telefónica 24h
- 1.4.- Atención Sanitaria de Urgencia en Las Matas

## 2.- Promoción y educación para la salud:

- 2.1.- Covid19
- 2.2.- Programa de salud escolar
- 2.3.- Mesa de salud escolar
- 2.4.- Campañas municipales de prevención y sensibilización de enfermedades
- 2.5.- Programa de fisioterapia: Escuela de la Espalda, Manos necesarias, envejecimiento saludable

## 3.- Atención animal

- 3.1.- Adoptar animales
- 3.2.- Censo municipal de animales
- 3.3.- Campaña oficial de vacunación antirrábica e identificación animal
- 3.4.- Campañas de concienciación para la retirada de excrementos caninos de la vía pública
- 3.5.- Control de plagas urbanas
- 3.6.- Licencia animales peligrosos
- 3.7.- Protección y bienestar animal
- 3.8.- Colonias felinas

## 4.- Cementerio y servicios funerarios



# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 1.- SALUD PÚBLICA

La Concejalía desarrolla Programas y actividades de protección de la salud, con el objetivo de mejorar las condiciones sanitarias de nuestra población, previniendo y minimizando cualquier riesgo de infección o accidente.

Destacando:

- Inspecciones para cumplir la normativa higiénico-sanitaria vigente
- Laboratorio Municipal de Salud Pública
- Atención Sanitaria

Otra información para:

- Cumplir con la legislación vigente PARA PISCINAS según Decreto 80/1998 de 14 de mayo y R.D. 742/2013 de 27 de septiembre.
- Normativa para [Reapertura de piscinas comunitarias](#) por crisis Covid19 (temporada 2021).
- Se habilita la [opción para activar la tarjeta sanitaria virtual](#) a través del teléfono 900102112.
- Programa de control de jabalíes.

## 1.1.- INSPECCIONES

- [Licencias de apertura de Actividades e Industrias](#)

El objetivo es estudiar los proyectos de nueva creación en el ámbito sanitario, a fin de adecuar las instalaciones a la Normativa Higiénico-Sanitaria vigente.

Se llevan a cabo inspecciones de todas las actividades e industrias, para comprobar que reúnen los requisitos que exige la normativa. Se atiende a la prevención de Legionelosis, en edificios con instalaciones de climatización.

- [Higiene Alimentaria](#)

Se realizan inspecciones de todas las actividades e industrias alimentarias del municipio: Comercio alimentación, restauración, comedores de empresa, comedores escolares, residencias de la 3ª edad, y en todos los puestos de alimentos y chiringuitos que se instalan en vía pública y en el Recinto Ferial, con motivo de Fiestas Patronales y Ferias.

Control del estado de las instalaciones y las condiciones higiénico-sanitarias, así como la formación de los trabajadores.

- [Inspección de locales o zonas privadas y públicas, en caso de denuncias de situaciones de insalubridad y riesgo de las personas.](#)

Se atienden todo tipo de demandas, individuales y de colectividades.

- [Inspección de piscinas colectivas](#)

Se realiza, anualmente, inspección de un porcentaje de todas las existentes, públicas y privadas, a fin de verificar el estado de higiene y seguridad de las instalaciones, así como la calidad del agua.

- [Aplicación de la Ley 5/2002 sobre prevención de drogodependencias](#)

Se procede a la inspección e información, en todos los establecimientos en los que se expenden bebidas alcohólicas y tabaco, de la obligatoriedad de solicitar la Licencia Específica para venta de alcohol, así como de exhibir los carteles anunciadores de prohibición de venta de alcohol y tabaco a menores de 18 años.

## 1.2.- LABORATORIO MUNICIPAL DE SALUD PÚBLICA

### Objetivos

- Cumplir con el R.D. 140/ 7 de Febrero de 2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de calidad del agua de consumo humano.
- Cumplir con la legislación vigente PARA PISCINAS según Decreto 80/1998 de 14 de mayo y R.D. 742/2013 de 27 de septiembre.
- Controlar las aguas superficiales y de depuradoras del municipio.

Los resultados son enviados mediante el SINAC (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo) tanto a la C.M como al Ministerio para su control y publicación.

Los análisis a particulares se realizan previa solicitud y pago de tasas municipales.

### Análisis de aguas:

Análisis de aguas de abastecimiento y aguas de piscinas: se realizan análisis en todo el Municipio de Las Rozas y aquellos otros Municipios que previamente lo soliciten.

Este Laboratorio Municipal tiene certificación ISO 901:2015 como exige en R.D 140/de 7 de febrero de 2003, para realizar análisis de aguas de consumo público y además está registrado y autorizado por el Registro de la Comunidad Autónoma de Madrid en la sección A y B, para realizar análisis de aguas.

Se analizan: Aguas de Consumo, de pozo, superficial, envasada, de Piscina y recreo y residual.

### Análisis de polen:

El laboratorio realiza análisis diarios de polen en el aire del municipio y estos datos son enviados a la Conserjería de Sanidad para su publicación en la web correspondiente: [www.madrid.org/polen](http://www.madrid.org/polen).

## 1.3.- ATENCIÓN SANITARIA INFANTIL TELEFÓNICA 24H

El servicio municipal ASIT es gratuito y ofrece a las familias con hijos menores de 11 años y mujeres en periodo de gestación o lactancia la posibilidad de recibir información y asesoramiento sobre cualquier asunto de interés relacionado con el embarazo, el periodo de lactancia y el crecimiento infantil, durante las 24 horas del día, los 365 días del año y desde cualquier lugar.

Con una simple llamada gratuita al teléfono **900 10 16 32** estará al habla con un especialista, que le orientará sobre cualquier cuestión que precise saber, sin límite de tiempo y con total confidencialidad.

**Es importante que tenga en cuenta que este servicio no sustituirá a los recursos médicos asistenciales (no se realizarán diagnósticos ni prescripciones de medicamentos).**

Para acceder a este servicio es imprescindible *estar empadronado* en Las Rozas de Madrid y *solicitar la Tarjeta de Salud Infantil* que incluye el número de teléfono gratuito al que llamar, así como la clave de acceso personal al servicio. Se expedirá una tarjeta ASIT por unidad familiar, válida para todos los hijos menores de 11 años, que tramitará en el enlace del Portal del Ciudadano: [Solicitud de tarjeta ASIT](#)

En este teléfono puede realizar consultas y recibir información y asesoramiento sobre cualquier asunto de índole médica: Fiebres inesperadas. Calendarios de vacunación, Sintomatología, Dietética y nutrición, Comportamientos especiales relacionados con la salud (bulimia, anorexia, obesidad, fobias, angustias, cambios hormonales derivados de los estados de maternidad, lactancia o crecimiento infantil, crisis especiales durante estos periodos), Información sobre los servicios sanitarios públicos y privados de España, así como asesoramiento sobre derechos y deberes, etc.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 1.4.- ATENCIÓN SANITARIA DE URGENCIA EN LAS MATAS

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.

### **Centro de Salud de Las Matas**

Dirección: Paseo de los Alemanes, 31

91 630 12 68 (urgencias)

91 630 10 11

Coordinadora del Equipo de Atención Primaria: Soledad Holgado Catalán.

Información - Responsable de enfermería: Doña Elena Onecha González.

Horario de atención:

Laborables de 21 a 8 h. del día siguiente.

Sábados, domingos y festivos 24 horas.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 2.- PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA SALUD

Programas de prevención y sensibilización, que tienen por objetivo mejorar el estado de salud de los ciudadanos del municipio, y conseguir de Las Rozas una Ciudad Saludable.

### ▪ 2.1.- Covid19

Uso obligatorio de mascarillas: [medidas preventivas para hacer frente a las crisis sanitaria ocasionada por el covid19](#)

### ▪ 2.2.- 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.

### ▪ 2.3.- Mesa de Salud Escolar

Es un espacio de coordinación técnica, en la que están representadas las Instituciones que desarrollan e impulsan la Prevención y la Promoción de la Salud en los Centros Educativos. Participan tanto técnicos de Sanidad y de otras concejalía relacionadas con el ámbito escolar ( Educación, Cultura, Deportes, S. Sociales, Juventud, Policía Local, etc.), como representantes de los centros educativos del municipio, así como de los Centros de Salud y del Área de Salud Pública de la Comunidad de Madrid y organizaciones de carácter social. Tras un debate entre todos estos representantes, se elabora una guía consensuada de actividades que se ofertan a los colegios en el ámbito de la Educación para la Salud.

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

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. Destacan:

- 4 de Febrero: Día Mundial contra el Cáncer.
- 28 de Febrero: Día Mundial de las enfermedades raras.
- 21 de Marzo: Día Mundial del Síndrome de Down.
- 02 de Abril: Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo.
- 07 de Abril: Día Mundial de la Salud.
- 28 de Mayo: Día Mundial de la Nutrición.
- 31 de Mayo: Día Mundial sin Tabaco "Campaña de concienciación sobre el consumo
- 13 de Junio: Día Europeo de la Prevención del Cáncer de Piel.
- 29 de Junio: Día Mundial de la Esclerodermia.
- 21 de Septiembre: Día Mundial del Alzheimer.
- 29 de Septiembre: Día Mundial del Corazón: Campaña de Prevención
- 10 de Octubre: Día Mundial de la Salud Mental.
- 16 de Octubre: Día Mundial de la Alimentación.
- 19 de Octubre: Día Mundial contra el Cáncer de Mama.
- 29 de Octubre: Día Mundial del Ictus.
- 14 de Noviembre: Día Mundial de la
- 1 de Diciembre: Día Mundial de la lucha contra el SIDA.
- 10 de Diciembre: Día Mundial de los Derechos de los Animales.

## 2.5.- 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.



# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 3.- ATENCIÓN ANIMAL

En nuestra web podrás ver las ventajas de adoptar, los pasos a dar y otras opciones para colaborar en el cuidado de los animales. Así mismo puedes realizar algunos trámites como su censado y licencia.

### 3.1.- Adoptar 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.

Adoptar es muy fácil, sólo tienes que comprometerte a ser un buen dueño y estar decidido a adoptar:

Acude al Centro de Atención Animal de Las Rozas (Paseo Tren Talgo, 4 Teléfono: 916 30 15 24), consulta nuestra web [www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es) o la alguna protectora como Abrazo Animal [www.abrazoanimal.org](http://www.abrazoanimal.org)

Valora con ayuda del personal especializado del Centro o de la asociación qué animal se puede adaptar a tu forma de vida.

Una vez encontrado el nuevo miembro de la familia, se le vacunará de rabia e implantará el chip de identificación con sus datos previo de unas tasas municipales y ya podréis disfrutar de él.

También existen otras opciones para colaborar:

- Colaborar como **voluntario de una asociación protectora de animales**
- Ser **familia de acogida**, acogiendo temporalmente a un animal abandonado hasta que le adopten y encuentre un nuevo hogar.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 3.2.- 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), para ello deberá dirigirse al [Portal del Ciudadano](#) y realizar el trámite correspondiente:

<https://www.lasrozas.es/gestiones-y-tramites/PortaldelCiudadano/Sanidad>

Documentación necesaria:

- Fotocopia del DNI del propietario.
- Reseña completa del animal (especie, raza, sexo, fecha de nacimiento, utilización y tipo de adiestramiento si lo tuviera, características morfológicas que hagan posible su identificación, lugar de residencia del animal).
- Fotocopia de las páginas de la cartilla sanitaria oficial donde se especifique propietario, código de identificación y última vacunación antirrábica.
- Documento acreditativo de haber formalizado un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros con una cobertura no inferior a ciento veinte mil euros.( Ley 1/2000 de 11 de Febrero de la Comunidad de Madrid).

## 3.3.- Campaña oficial de vacunación antirrábica e identificación animal

A la vista de lo establecido en la Ley 15/2007 de 3 julio, de Defensa de la Competencia, desde este año 2016, la Comunidad de Madrid no va a desarrollar su campaña oficial anual de vacunación antirrábica e identificación animal.

A pesar de ello, desde la Dirección General de Agricultura y Ganadería, se recuerda la recomendación, hasta que se determine la obligatoriedad reglamentariamente, de vacunar anualmente a los animales frente a la rabia y la identificación de los animales que hayan cumplido los tres meses de edad.

A fin de cumplir con tales obligaciones los propietarios de animales pueden acudir a la clínica veterinaria que deseen.

El Colegio Oficial de Veterinarios dispone de un [buscador de clínicas veterinarias](#) en la Comunidad de Madrid.

Para acceder a la Nota Informativa del Ayuntamiento de Las Rozas, pincha [aquí](#).

## 3.4.- Campaña de concienciación para la retirada de excrementos caninos de la vía pública

En nuestro municipio existen más de 13.000 animales domésticos registrados.

A pesar de que la mayoría de los ciudadanos tiene una conducta cívica ejemplar y es muy responsable en relación al cuidado de sus animales de compañía y su comportamiento, lamentablemente no siempre es así.

El Ayuntamiento:

- Pone a disposición de los vecinos más de 200 Kiospap (expendedores de bolsas para excrementos), disponibles tanto en zonas verdes, como en vías públicas.
- Realiza actividades de concienciación con el objetivo de concienciar a los vecinos del municipio sobre la importancia de la retirada de los excrementos de sus mascotas de las calles y parques de la ciudad.
- Regula a través de la Ordenanza Municipal de Las Rozas, en su artículo 17. [Ver web](#)

## 3.5.- Control de plagas urbanas

La sección de control de plagas urbana dispone de:

- personal propio que conforma el Servicio Municipal de Control de Plagas Urbana que realiza:
  - 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. Actuaciones extraordinarias en viviendas particulares en casos de emergencia social, justificada mediante informe.
  
- Y El Servicio Externalizado de Control de Plagas, realiza las siguientes funciones:
  - Labores de aplicación del programa de control de roedores en alcantarillado público de urbanizaciones, incluyendo actuaciones puntuales en caso de aparición de algún foco incontrolado con revisiones.
  - Labores de aplicación del programa de control de roedores en alcantarillado público de urbanizaciones, mediante dos tratamientos secuenciales que serán diferentes en función de la zona y grado de infestación.

Además de estas labores rutinarias el equipo técnico se ocupa de solucionar todas las situaciones imprevistas relacionadas con la aparición de nuevos parásitos urbanos o la colonización de las especies existentes de nuevas zonas.

## 3.6.- Licencia animales peligrosos

Tal y como establece el artículo 3 de la ley 50/1999 de 23 de Diciembre sobre el régimen jurídico de la tenencia de animales potencialmente peligrosos 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 que desarrolla la Ley anterior::

La licencia tendrá un periodo de validez de **cinco años** (artículo 3.3. de RD 287/2002), perdiendo su vigencia si se varían o no se mantienen los requisitos anteriores.

Los certificados de capacidad física y de aptitud psicológica tendrán un plazo de vigencia de un año (artículo 7 de RD 287/2002).

Independiente de la anterior licencia, todo animal potencialmente peligroso debe inscribirse en el **registro** creado al efecto según ley 50/1999 de 23 de Diciembre sobre el régimen jurídico de la tenencia **de animales potencialmente peligrosos** y ordenanza Municipal.

*En el [PORTAL DEL CIUDADANO](#) encontrará todos los trámites para registrar a sus animales y obtener la licencia.*

## 3.7.- Protección y bienestar animal

Se consideran **animales de compañía**, aquellos que viven con las personas principalmente en el hogar, con fines fundamentalmente de compañía, ocio, educativos o sociales, independientemente de su especie.

[Guía para una tenencia responsable de animales de compañía](#)

- [Protección de los animales de compañía](#)

A destacar la nueva ley que tiene como objeto regular el régimen de protección, bienestar y la tenencia responsable:

[Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid,](#)

- [Viajar con animales de compañía](#), su animal deberá:

- Estar identificada con un microchip, o tatuaje (si éste se hizo antes del 03/07/2011)
- Estar vacunada frente a la rabia con una vacuna válida en el momento de realizar el viaje.
- Si procede de un país no listado en el [anexo II](#) (con riesgo de rabia) del Reglamento (UE) 577/2013, haber sido sometida a un test serológico frente a la rabia (ver apartado 4) en un laboratorio autorizado.
- Cumplir los **requisitos legales que son necesarios para viajar con animales de compañía (perros, gatos y hurones) fuera de España.**

Esta información podrá variar en función de la publicación de normativa sectorial por lo que recomendamos acceder a la información proporcionada por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación en el siguiente link:

<https://www.mapa.gob.es/es/ganaderia/temas/comercio-exterior-ganadero/desplazamiento-animales-compania/Viajar-perros-gatos-hurones.aspx>

## 3.8.- Colonias felinas

La creación de colonias de gatos controladas es la principal herramienta establecida por la Ley 4/2016, [de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid](#), para el control poblacional de los gatos callejeros, en los municipios de la Comunidad de Madrid. Los beneficios que se obtienen con su implantación son tanto de tipo sanitario como social, económico, sobre el bienestar animal y estético.

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.S. (Captura, Esterilización y Suelta) en el municipio de las Rozas.

Gracias a este programa se ha conseguido controlar sanitariamente y esterilizar a más de 1000 gatos distribuidos en 50 colonias controladas.

### ***Cómo se puede colaborar en el proyecto de implantación de colonias de gatos controladas mediante el método CES?***

- No alimentando a los animales sin autorización ya que esta práctica, prohibida y sancionada por Ordenanza Municipal de Tenencia, Control y Protección de los animales, contribuye a la aparición de nuevas colonias de gato
- Esterilizando de forma temprana.
- Informando en el teléfono del Centro de Atención Animal 916301524 o en el correo [sanidadanimal@lasrozas.es](mailto:sanidadanimal@lasrozas.es) de la presencia de gatos callejeros sin esterilizar. Para ello debemos fijarnos en que no tengan un corte en el extremo de una de sus orejas.
- Denunciando a Policía Local la presencia de alimentadores no autorizados.
- Incorporándose como voluntarios para el mantenimiento de las colonias controladas o para el acogimiento de animales en viviendas, hasta su posterior adopción. Para ello se deberá contactar con el centro de Atención Animal a través del teléfono 916301524 o del correo [ayuda@abrazoanimal.org](mailto:ayuda@abrazoanimal.org)



## 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.

- Los autobuses para llegar al **antiguo cementerio** (Crta. de la Coruña, Km. 19) son los siguientes:
  - 622 Madrid (Moncloa) - Las Rozas - Las Matas
  - 561, 561A y 561B Madrid (Aluche) - Pozuelo - Majadahonda - Las Rozas
- Los autobuses para llegar al **nuevo cementerio** (Avda. de Nuestra Señora de Retamar s/n) son:
  - 625 Madrid (Moncloa) - Monte Rozas
  - 625A Las Rozas - Monte Rozas - El Encinar

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 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.

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Licencias de apertura de Actividades e Industrias.</p>	<p>Continuar tramitando solicitudes. Se han tramitado 132 en el 2021.</p>
<p>II. Inspección de piscinas colectivas (Control de Documentación y Analítica Piscinas de Uso Colectivo).</p>	<p>Se realiza, anualmente, inspección de un porcentaje de todas las existentes, públicas y privadas, a fin de verificar el estado de higiene y seguridad de las instalaciones, así como la calidad del agua. Este año se han realizado 823 actuaciones.</p>
<p>III. Inspección de locales o zonas privadas y públicas, en caso de denuncias de situaciones de insalubridad y riesgo de las personas.</p>	<p>Se atienden todo tipo de demandas, individuales y de colectividades.</p>
<p>IV. Atención Sanitaria Infantil Telefónica 24 horas (servicio municipal ASIT-expedición de tarjeta con número gratuito)</p>	<p>Servicio durante las 24 horas del día, los 365 días del año y desde cualquier lugar.</p>
<p>V. Campañas municipales de prevención y sensibilización de enfermedades.</p>	<p>Publicar en la web las diferentes campañas que se realizan a lo largo del año.</p>

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>VI. Programas y actividades de protección de la salud, con el objetivo de mejorar las condiciones sanitarias de nuestra población, previniendo y minimizando cualquier riesgo de infección o accidente.</p>	<p>Desarrollo Programa de salud escolar anual.</p>
<p>VII. Laboratorio Municipal de Salud Pública. Análisis de aguas de abastecimiento y aguas de piscinas.</p>	<p>Se han realizado 522 análisis y 728 lecturas de polen.</p>
<p>VIII. Programa de Fisioterapia.</p>	<p>Publicar en la web los programas ofertados.</p>
<p>IX. Censo municipal de animales.</p>	<p>Tramitación de las solicitudes que vayan llegando y actualización del censo.</p>
<p>X. Registro y Licencias de animales potencialmente peligrosos.</p>	<p>Tramitación del registro de animales potencialmente peligrosos, así como la otorgación de licencias.</p>

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>XI. Control de plagas urbanas.</p>	<p>Actuaciones periódicas programadas así como otras por anomalías en el ritmo climatológico habitual o la presencia en los lugares habituales de estancia de las especies a combatir. Este año se llevaron a cabo 342 actuaciones.</p>
<p>XII. Diferentes actuaciones para protección y bienestar animal.</p>	<p>Ayuda a la adopción, recogidas de perros, gatos, jabalíes, enjambres abejas y otras actuaciones ante mordeduras/agresiones, ladridos, colonias, fauna silvestre.</p>
<p>XIII. Atención sanitaria de urgencias en el consultorio local de Las Matas.</p>	<p>Asistencia 24horas fuera del horario en que está abierto el consultorio local. En el año 2021 han sido atendidas un total de 2.659 personas.</p>
<p>XIV. Cementerio y Servicios Funerarios (enterramientos, inhumaciones/exhumaciones, cambios de titularidad de unidad administrativa de enterramiento y renovación de sepulturas, nichos y columbarios).</p>	<p>Cuenta con tanatorio municipal con 5 salas de velatorio y asistencia 24 horas. De los servicios relacionados con el cementerio municipal se han realizado 588 actuaciones durante el año 2021.</p>

# DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación a los aspectos individuales y familiares.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Todos los asuntos deberá ser tratados de forma confidencial entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios.

# MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- En el Portal de Transparencia a través del “formulario de propuesta ciudadana”
- Atención al ciudadano 010

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: [atencionciudadana@lasrozas.es](mailto:atencionciudadana@lasrozas.es)



- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
  
- Ley 4/2016, [de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid](#),
- Ley 5/2002 sobre prevención de drogodependencias.
- Orden 1244/2021, de 01 de Octubre, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- 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).
- Ley 1/2000 de 11 de Febrero de la Comunidad de Madrid (seguro de responsabilidad civil).
- Ley 15/2007 de 3 julio, de Defensa de la Competencia.
- la Ordenanza Municipal de Las Rozas, en su artículo 17.
- el artículo 3 de la ley 50/1999 de 23 de Diciembre sobre el régimen jurídico de la tenencia de animales potencialmente peligrosos y el RD 287/2002 que desarrolla la Ley anterior.

# DATOS COMPLEMENTARIOS

## **Concejalía de Sanidad**

C/Comunidad de La Rioja, 2  
91 757 99 66

[sanidad@lasrozas.es](mailto:sanidad@lasrozas.es)

Previa petición de hora

## **Centro de Atención Animal**

Paseo del Tren Talgo s/n  
91 630 15 24  
699 752 618 (urgencias)

## **Información general sobre alcoholismo y otras drogas**

C/ Comunidad de la Rioja, 2  
Centro Municipal El Abajón  
[sanidad@lasrozas.es](mailto:sanidad@lasrozas.es)  
91 757 95 00 (cita previa)

Martes de 8 a 15 h.

## **Servicio de atención psicológica familiar**

C/ Comunidad de La Rioja, 2.  
Centro Municipal El Abajón.  
91 757 95 54  
Martes de 16 a 21 h.

## **Promoción de la Salud y Educación para la Salud**

C/ Comunidad de La Rioja 2, 28231 Las Rozas de Madrid  
Personas de contacto: Miguel Ángel Marcos Mallo

[sanidad@lasrozas.es](mailto:sanidad@lasrozas.es)

## **Inspecciones**

C/ Comunidad de La Rioja 2, 28231 Las Rozas de Madrid  
Personas de contacto: Javier Gavela García

[sanidad@lasrozas.es](mailto:sanidad@lasrozas.es)

## **Sanidad Animal**

C/ Comunidad de La Rioja 2, 28231 Las Rozas de Madrid  
Persona de contacto: Javier Gavela García

[sanidadanimal@lasrozas.es](mailto:sanidadanimal@lasrozas.es)

## **Laboratorio Municipal de Salud Pública**

C/José Echegaray, 10 Las Rozas  
Persona de contacto: Concha Portalatín Díaz

[laboratoriomunicipal@lasrozas.es](mailto:laboratoriomunicipal@lasrozas.es)

91 757 93 55

Fax: 91 640 05 11

Solicitar día y hora

# DATOS COMPLEMENTARIOS

Gestiones para solicitar el servicio de análisis de agua:

Pagar las tasas municipales que correspondan en cada caso.

**Forma de pago:** Se efectuará previamente, mediante ingreso en el Ayuntamiento de Las Rozas o por transferencia bancaria al número de cuenta: BBVA: ES38 0182 2370 4502 0865 1312

BANKIA: ES28 2018 2228 9560 0079 8488

- Se adjuntará justificante de pago a la hoja de solicitud de análisis.
- Solicitar día y hora en el Laboratorio Municipal (C/ José Echegaray nº20 EDIF. POLICÍA MUNICIPAL 1ª PLANTA).  
TELF: 917579355 - 9356, - 9357      Correo electrónico: [laboratoriomunicipal@lasrozas.es](mailto:laboratoriomunicipal@lasrozas.es)

## **Requisitos de la muestra:**

- Para un análisis de agua de abastecimiento la muestra deberá recogerse en envase estéril de 1 litro (venta en farmacia).
- La toma de muestra si es un grifo se flameará el grifo con un mechero y se deja correr el agua 2 minutos, a continuación se llenará el envase procurando no tocar la zona interior, tapándose inmediatamente después.
- A continuación se refrigera y se transportará en nevera para mantener la temperatura adecuada (aproximadamente 8°C).
- La muestra desde que se recoge hasta su entrega en el Laboratorio no debe pasar de 24 h. excepto para determinados parámetros que deban realizarse lo antes posibles (en tal caso se comunicara al laboratorio).
- Para cualquier otro tipo de muestra han de ponerse en contacto con el Laboratorio Municipal donde indicaran las normas a seguir en cada caso. TELF: 917579355 - 9356, - 9357

## Denuncias

- Las de agua se tramitan mediante instancia municipal dirigidas al dpto. de SANIDAD y dentro de este a SALUD PÚBLICA.
- Las denuncias de alimentos se tramitan también mediante instancia municipal dirigidas a Salud Pública o a la O.M.I.C.



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

[www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)