

Fecha de aprobación: 30 de abril de 2009

## Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

### 1. Introducción

El Departamento de **Servicios Veterinarios**, perteneciente al Instituto de Salud Pública del Organismo Autónomo Madrid Salud, tiene como finalidad la gestión de las competencias que la normativa en vigor asigna a las entidades locales en materia de animales domésticos y de compañía, tanto desde la vertiente de salud pública, como desde la de su protección y bienestar.

El Ayuntamiento de Madrid, ha empeñado un gran esfuerzo en los últimos años para dotar a Madrid de un moderno y avanzado Centro de Protección Animal, gestionado por el Departamento de Servicios Veterinarios, desde el que se prestan, en las mejores condiciones, todos aquellos servicios a la ciudadanía y a la Ciudad que derivan del cumplimiento de las competencias señaladas, siempre desde una permanente atención a las cada día más exigentes necesidades, expectativas y sensibilidades de nuestra sociedad.

La elaboración de una **Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal** se ubica en el contexto del proceso de normalización y racionalización de la organización local y más específicamente en el Plan de Calidad de Madrid Salud aprobado por el Comité de Dirección y que responde a una cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos de gestión de la calidad y participación ciudadana.

El Instituto de Salud Pública manifiesta su compromiso permanente para alcanzar los mayores niveles de **calidad** en las prestaciones, fomentar la participación ciudadana y lograr la máxima transparencia en la actividad administrativa que realiza.

Concedor de la importancia de la calidad en los servicios, el Instituto de Salud Pública a través del Departamento de Servicios Veterinarios, asume el compromiso de establecer y desarrollar la presente Carta de Servicios al objeto de:

- Hacer visible ante la ciudadanía los servicios que están a su disposición en materia de Salud Pública y Protección Animal y las condiciones en que se prestan.

- Dar a conocer los compromisos que se adquieren con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar los servicios prestados.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor de trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

## 2. Datos de carácter general

Especialmente en materia de salud pública, pero también de protección animal, la legislación española cuenta con antecedentes normativos que datan al menos de 1927, en los que tanto la recogida de los animales vagabundos, como la vigilancia y sanción de su maltrato se asignaba a las autoridades locales.

Enmarcados en lo que durante décadas constituyó la lucha contra las zoonosis (en especial contra la rabia), estos antecedentes se vieron ampliados y detallados a lo largo del siglo XX con disposiciones como el Reglamento de la Ley de Epizootias de 1955 y otras, en las que los ayuntamientos asumieron la práctica totalidad de competencias en materia de recogida de animales, censo, vigilancia e inspección y regulación de las condiciones de su tenencia.

Estas responsabilidades se mantienen en la actualidad, emanadas de las diferentes leyes de protección aprobadas por las respectivas comunidades autónomas.

### Órgano Directivo: Instituto de Salud Pública de Madrid Salud

El Instituto de Salud Pública, con rango de Dirección General, está adscrito al Organismo Autónomo Madrid Salud, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

Madrid Salud tiene por finalidad, entre otras, la gestión de las políticas municipales en materia de salud pública, drogodependencias y otros trastornos adictivos, dentro de la Ciudad de Madrid.

En este marco, y en el ámbito de esta Carta de Servicios, el Instituto de Salud Pública ejerce las competencias específicas que los ayuntamientos tienen asignadas en materia de gestión de poblaciones de animales domésticos y de compañía y que han sido detalladas con anterioridad.

## Unidad Prestadora del Servicio

El Departamento de Servicios Veterinarios del Instituto de Salud Pública, consta de tres unidades técnico-administrativas: Sección de Logística y Acciones Formativas, Unidad Técnica de Control Zoonosario y Sección de Registro Municipal de Animales Potencialmente Peligrosos, todas ellas ubicadas en el denominado Centro de Protección Animal.

A través de ellas desarrolla, en el ámbito territorial de la Ciudad de Madrid, y a través del conjunto de actividades que se detallan en el apartado 7 de esta Carta, las competencias asignadas al Instituto de Salud Pública en esta materia.

## 3. Normativa

### Normativa general

Entre la normativa general en materia sanitaria, administrativa, y de régimen local, que rige la actividad desarrollada por Madrid Salud y por el Instituto de Salud Pública, cabe destacar:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.
- Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 12/2001 de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid (L.O.S.C.A.M.).
- Ley 3/1986, de 14 de abril, de Medidas Especiales en materia de Salud Pública.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 18 de junio de 2007, por el que se establece la organización y estructura del Área de Seguridad y Movilidad y se delegan competencias en los titulares de sus órganos superiores y directivos.
- Estatutos de Madrid Salud, aprobados en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 19 de noviembre de 2004.

## Normativa específica

En el desarrollo de sus actuaciones en materia de Salud Pública y Protección Animal, el Departamento de Servicios Veterinarios queda además obligado de forma específica, entre otras, por las siguientes normas:

- Ley 1/1990, de 1 de febrero, de Protección de los Animales Domésticos de la Comunidad de Madrid.
- Ley 50/1999, de 23 de diciembre, de Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos.
- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Decreto de 4 de febrero de 1955, por el que se aprueba el Reglamento de Epizootias.
- Decreto 44/1991 por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Protección de los Animales Domésticos de 1 de febrero de 1990.
- Orden 11/1993, de 12 de enero, del Consejero de Economía, que regula la identificación animal en la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 50/1999, de 23 de diciembre, de Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos.
- Decreto 30/2003, de 13 de marzo, por el que se aplica, en la Comunidad de Madrid, el RD 287/2002, de 22 de marzo, y se crean los registros de perros potencialmente peligrosos.
- Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de Animales.

## 4. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los usuarios/-as

### Derechos

Los/-as ciudadanos/-as que accedan a los servicios contemplados en esta Carta tienen derecho a:

- a) Ser tratados/-as con el debido respeto y consideración.
- b) Recibir la información, orientación y asesoramiento que pudiera precisar, y la adecuada atención en relación con los servicios prestados por el Departamento.
- c) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en los que sean parte interesada.
- d) Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos en los que tengan la condición de interesados/-as.

- e) No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como a que se le extienda acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- f) Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados/-as.
- g) Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a sus personas y al servicio recibido.
- h) Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestados/-as en el plazo establecido.

Además, la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

## Responsabilidades

Los/-as usuarios/-as de los servicios que presta el Instituto de Salud Pública, y en concreto el Departamento de Servicios Veterinarios, han de asumir las siguientes responsabilidades:

- a) Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal del servicio y hacia los demás usuarios/-as.
- b) Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- c) Hacer uso adecuado de las instalaciones y servicios, respetando los espacios y equipamientos, y colaborando en su buen mantenimiento.
- d) Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal del servicio.
- e) Rellenar de forma concreta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, proporcionando los datos mínimos necesarios para su correcta tramitación.
- f) Satisfacer las tasas establecidas en aquellos servicios en los que así esté dispuesto.
- g) Cumplir las disposiciones previstas en la normativa vigente en relación con la tenencia y protección de los animales.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

Los/-as ciudadanos/-as tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento de su Reglamento

Orgánico de Participación Ciudadana, entre los que destacan:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Propositiones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión.

Además, Madrid Salud realizará periódicamente encuestas de satisfacción a los/-as usuarios/-as de los servicios a los que se refiere la presente Carta.

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los/-as ciudadanos/-as e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho** a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán **presentar** sugerencias y reclamaciones sobre las actividades y servicios del Departamento de Servicios Veterinarios a través de:

- [www.munimadrid.es/contactar](http://www.munimadrid.es/contactar).
- El Teléfono 010 Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El correo postal o fax dirigido a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud o al propio Departamento de Servicios Veterinarios.

Madrid Salud ha aprobado su **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones**, en la que se recogen los **compromisos** de calidad en este ámbito (<http://www.munimadrid.es>). Como órgano dependiente de Madrid Salud, el Departamento de Servicios Veterinarios se atenderá a lo dispuesto en dicha Carta en lo que se refiere a los citados compromisos.

## 7. Servicios prestados

El Departamento de Servicios Veterinarios presta los siguientes servicios:

### 1. Recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/-a desconocido/-a.

- Recogida de los animales extraviados, vagabundos, abandonados o entregados por sus propietarios/-as en las instalaciones del Centro de Protección Animal.
- Ingreso y atención de las necesidades de los animales albergados.
- Prestación de atención urgente a los animales abandonados y/o vagabundos que se encuentran enfermos o heridos en la vía pública.

### 2. Entrega en adopción de animales sin dueño/-a.

- Evaluación de la idoneidad de los animales disponibles para adopción, descartando los “no aptos” por motivos sanitarios, de conducta u otros.
- Asesoramiento y atención personalizada a los/-as interesados/-as en la adopción de animales abandonados ingresados en el Centro de Protección Animal, directamente o con la colaboración de asociaciones de protección y defensa de los animales.
- Realización de reconocimiento veterinario del animal elegido y esterilización de animal adoptado a solicitud del nuevo propietario/-a, o por indicación veterinaria en su caso.

### 3. Devolución de animales identificados al propietario/-a.

- Detección de los animales identificados de forma reglamentaria entre el conjunto de los que ingresan en el Centro de Protección Animal.
- Localización de el/la propietario/-a y notificación del hallazgo de su animal. Devolución del mismo a su titular previa comprobación de la documentación que lo acredite como tal.
- Propuesta de inicio del expediente sancionador por abandono en los casos en los que el/la interesado/-a no se responsabilice del animal de su propiedad.

### 4. Control sanitario y registro de animales agresores y/o potencialmente peligrosos.

- Control antirrábico de animales agresores.
- Evaluación del riesgo para la seguridad del entorno de los animales con antecedentes de agresión o agresividad. Propuesta y, en su caso, adopción de las medidas de prevención que puedan corresponder, de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación.
- Gestión del Registro Municipal de Animales Potencialmente Peligrosos.

- Asesoramiento sobre los requisitos que deben cumplir los/-as propietarios/-as de animales potencialmente peligrosos.

#### **5. Vigilancia y control de enfermedades transmisibles por animales.**

- Coordinación y ejecución de las campañas de identificación y vacunación antirrábica de animales de compañía.
- Servicio permanente de vacunación antirrábica de animales de compañía identificados.
- Ejecución, en la Ciudad de Madrid, del programa de desparasitación de perros frente a hidatidosis-equinocosis.
- Propuesta y realización de programas de vigilancia permanente de patologías transmisibles.

#### **6. Educación y sensibilización de la población sobre salud pública y protección de los animales.**

- Realización de acciones formativas mediante visitas de la población escolar y personas mayores al Centro de Protección Animal.
- Elaboración y publicación de folletos y otros materiales divulgativos.
- Promoción de la adopción de animales de compañía y educación en la tenencia responsable de animales.

#### **7. Información y asesoramiento en materias relacionadas con los animales.**

- Atención telefónica a las consultas ciudadanas en relación a la tenencia y convivencia con animales.
- Atención presencial personalizada a los/-as usuarios/-as de los servicios del Departamento de Servicios Veterinarios.
- Asesoramiento a la ciudadanía en materia de protección, normativa y bienestar animal.

### **8. Compromisos de calidad**

De entre los diversos servicios señalados en el punto anterior, la presente Carta de Servicios pretende concretar compromisos de calidad en relación con los siguientes:

- Recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/-a desconocido/-a.
- Entrega en adopción de animales sin dueño/-a.
- Devolución de animales identificados al propietario/-a.

1. El Departamento de Servicios Veterinarios realizará un mínimo de 1 revisión mensual de la **información** relativa a los servicios que presta y comunicará de forma inmediata cualquier actualización que sea precisa, a los responsables de su difusión a través de [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es) y [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es), el Teléfono 010 Línea Madrid, o cualquier otro medio de información institucional.

**Indicador asociado:**

- 1.1 Revisiones mensuales realizadas de la información ofrecida a la ciudadanía.
2. Las **personas** que trabajan en la atención al público en el Centro de Protección Animal dispondrán de la formación adecuada para ofrecer a la ciudadanía la **información** que precisa para hacer uso de sus servicios, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios, medido mediante encuesta anual, relativo a la información recibida con carácter previo al acceso al servicio.

**Indicadores asociados:**

- 2.1. Porcentaje de personas que trabajan en la atención al público que disponen de información actualizada y normalizada.
  - 2.2. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la información recibida con carácter previo al acceso al servicio (sobre 10).
3. Las **instalaciones** del Centro de Protección Animal se mantendrán en unas condiciones de orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen una buena calidad en la atención a los/-as usuarios/-as, así como óptimas condiciones higiénico-sanitarias y de bienestar de los animales albergados, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.

**Indicadores asociados:**

- 3.1. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la limpieza de las instalaciones del CPA (sobre 10).
  - 3.2. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la comodidad de las instalaciones del CPA (sobre 10).
  - 3.3. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la calidad percibida en relación con las condiciones de alojamiento de los animales (sobre 10).
  - 3.4. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la idoneidad global de las instalaciones (sobre 10).
4. En el Centro de Protección Animal se proporcionará una **atención** personalizada, así como un **trato** amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y mostrando interés en solucionar los problemas expresados por los/-as usuarios/-as, logrando una puntuación

mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.

**Indicadores asociados:**

- 4.1. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la atención dispensada por los/-as profesionales veterinarios/-as (sobre 10).
- 4.2. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as al trato global recibido (sobre 10).

5. Los servicios serán prestados por **personal** adecuadamente formado y capacitado, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as en relación con la competencia profesional percibida en la atención dispensada por los/-as profesionales, medido mediante encuesta anual.

**Indicador asociado:**

- 5.1. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la competencia profesional percibida en la atención dispensada por los/-as profesionales (sobre 10).

6. El Centro de Protección Animal dispondrá de un **horario** amplio para la atención al público, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.

**Indicador asociado:**

- 6.1. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as al horario disponible para la atención al público (sobre 10).

7. El Centro de Protección Animal dispondrá de un **servicio permanente** de recogida de animales abandonados en la vía pública que atiende las demandas de la ciudadanía todos los días del año, 24 horas al día.

**Indicador asociado:**

- 7.1. Registro de llamadas recibidas y atendidas a lo largo del año y periodicidad de las mismas, que constate su existencia a cualquier hora y día del año.

8. **Diaria e individualizadamente** se verificará y registrará, tanto el estado de todos los animales ingresados, como sus condiciones de alojamiento y de acceso a agua y alimento, prescribiéndose en el primer caso, los tratamientos o actuaciones precisos, o adoptándose, en el segundo, las medidas correctoras que procedan.

**Indicador asociado:**

- 8.1. Porcentaje de registros de verificaciones realizados.

9. A cada adoptante se le prestará una **atención** personalizada, proporcionándole el asesoramiento que precisa y ofreciéndole información veraz e individualizada de los animales disponibles, para que pueda realizar mejor su elección, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.

**Indicador asociado:**

- 9.1. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la atención recibida durante el proceso de adopción (sobre 10).

10. En el momento de la adopción, el adoptante recibirá **información** clara, completa y comprensible sobre las pautas que habrá de seguir en un futuro inmediato en relación con el animal adoptado, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual.

**Indicador asociado:**

- 10.1. Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la información recibida relativa a pautas que habrá de seguir en relación con el animal adoptado (sobre 10).

11. Desde el mismo momento del ingreso de cualquier animal de dueño/-a desconocido/-a en el Centro de Protección Animal, se comprueba y registra, de **forma inmediata**, su posible identificación, repitiéndose la comprobación en caso necesario para detectar con la mayor rapidez a los animales legalmente identificados.

**Indicador asociado:**

- 11.1. Porcentaje de registros de comprobación de identificación realizados que cumplen las condiciones señaladas.

12. Una vez verificada la identificación de un animal ingresado en el Centro de Protección Animal, y recibidos los datos correspondientes del Registro de Identificación de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid (RIAC), el primer intento de información a su propietario/-a se realizará en un plazo máximo de **60 minutos**, pasando a tramitarse el expediente administrativo de notificación si su resultado ha sido negativo.

**Indicador asociado:**

- 12.1. Porcentaje de registros de contacto con los/-as propietarios/-as realizados que cumplen las condiciones señaladas.

13. Durante el proceso administrativo de notificación, y con la excepción de aquellos casos en los que no se disponga de teléfono de contacto operativo, con periodicidad **semanal** se

intentarán nuevos contactos telefónicos con el/la propietario/-a, con el objeto de asegurar que recibe la información sobre el ingreso del animal en el Centro de Protección Animal.

**Indicador asociado:**

13.1. Porcentaje de registros de intentos de contacto de localización de los/-as propietarios/-as que cumplen las condiciones señaladas.

**14.** Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.

**Indicadores asociados:**

- 14.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal.
- 14.2. Sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos, respecto del total de sugerencias y Reclamaciones en relación al servicio prestado, al año.
- 14.3. Sugerencias y reclamaciones contestadas en más de 15 días y menos de 3 meses, respecto del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al servicio prestado al año.

## 9. Datos complementarios

**Órgano directivo responsable de la Carta de Servicios: Instituto de Salud Pública**

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS	Teléfonos	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE
Ubicación: Instalaciones del Centro de Protección Animal Ctra. Barrio de la Fortuna, 33 28044 MADRID  Gestiones generales: <a href="mailto:mspcpa@munimadrid.es">mspcpa@munimadrid.es</a>  Registro animales potencialmente peligrosos: <a href="mailto:mspregistroanimales@munimadrid.es">mspregistroanimales@munimadrid.es</a>  Adopción de animales: <a href="mailto:mspadopcion@munimadrid.es">mspadopcion@munimadrid.es</a>	Gestiones generales: 91 309 41 35 Adopciones o entrega animales por los propietarios/-as: 91 418 24 00	  Líneas: 483, 487, 486, 35 y 155

## Horario

Horario general (cualquier trámite excepto adopciones, entrega de animales por su propietario/-a y servicio de vacunación antirrábica):

- Lunes a viernes de 9:30 horas a 13:30 horas y de 15:30 horas a 19 horas.
- Semana de San Isidro y meses de julio, agosto y septiembre de 9:30 a 13:00 horas y de 15:30 a 18 horas.
- Los días 24 y 31 de diciembre: cerrado.

Adopciones y entrega de animales por su propietario/-a (sólo mediante cita previa llamando al teléfono 91.418.24.00):

- Lunes a viernes de 9:30 horas a 13:30 horas y de 15:30 horas a 19 horas.

Servicio de vacunación antirrábica (sólo mediante cita previa llamando al teléfono 91.418.24.00, excepto período de la Campaña Anual de Identificación y Vacunación Antirrábica):

- Martes y jueves de 10 a 13 horas y de 16 a 18 horas.

## Registro de animales de Compañía de la Comunidad de Madrid

La identificación individual de los perros y gatos es obligatoria en toda la Comunidad de Madrid. Los datos relativos a dicha identificación (incluidos los del titular) se encuentran inscritos en el Registro de Identificación de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid. Los/-as propietarios/-as de animales pueden comunicar a este registro cualquier incidencia o modificación de los datos incluidos en él a través del teléfono 91 564 54 59.

## Tasas y precios públicos

El Departamento de Servicios Veterinarios aplica, en la prestación de determinados servicios, tasas sobre los conceptos que se detallan. Sus importes se modifican anualmente a través de la Ordenanza de Tasas y Precios Públicos (consultar en [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)) y son acumulables si una intervención supone la prestación de más de un servicio sujeto a tasas:

- Observación antirrábica en el domicilio del propietario/-a
- Observación antirrábica en el Centro de Protección Animal
- Recogida en la vía pública y/o domicilio de animales identificados o con propietario/-a
- Eutanasia de animales de compañía

- Permanencia de un animal en el CPA por cada día de estancia o fracción
- Entrega de animales por su propietario/-a en el CPA

### Canales de información

- Telemático: [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es) y [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)
- Telefónico (24 horas/365 días): Teléfono 010. Desde fuera de Madrid: 91 529 82 10
- Presencial: en las instalaciones del propio Centro de Protección Animal (Ctra. del barrio de la Fortuna, 33), en horario general.

### Otros datos de interés

- El Instituto de Salud Pública mantiene diversos convenios de colaboración, investigación y docencia con múltiples organismos e instituciones públicas y privadas para el desarrollo de sus competencias.
- El Departamento de Servicios Veterinarios colabora activamente, entre otros, con Universidades: Universidad Complutense de Madrid y Universidad Autónoma de Barcelona.
- Asociaciones ciudadanas: Asociaciones para la protección de animales, ONCE.
- Fundaciones: Fundación *Affinity*.
- Colectivos profesionales: Ilustre Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid, asociaciones de veterinarios clínicos.

- . -