



**Concejalía de
Sanidad**

CARTA DE SERVICIOS



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

NOTA INFORMATIVA

En el marco del **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte la Concejalía de Sanidad**, con el asesoramiento del **Servicio de Calidad**, ha establecido su **Carta de Servicios** con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos de Boadilla del Monte.

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de cuatro años desde su aprobación. Anualmente el Servicio de Calidad publicará en la web municipal los datos sobre el cumplimiento de los compromisos de Calidad aquí plasmados.

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento le rogamos nos lo haga llegar a la Concejalía de Calidad, por medio de la web, www.ayuntamientoboadilla.com.



INTRODUCCIÓN

1

La presente Carta de Servicios pretende ser un instrumento al servicio de los ciudadanos y usuarios del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, que mejore la información y el conocimiento de los diferentes servicios que Sanidad pone a su disposición y en los que asumimos nuestro compromiso con sus necesidades.

MISIÓN

El Servicio de Sanidad tiene como misión principal garantizar la salubridad pública del municipio según lo establecido en la normativa vigente y en el ámbito de sus competencias.

VISIÓN

Nuestra visión es prestar el servicio de manera responsable, profesional con calidad, mejorando e innovando de manera continua.



SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Sanidad presta los servicios que se detallan a continuación:

ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE CONSULTAS DIVERSAS EN MATERIA DE SANIDAD.

CONTROL Y GESTIÓN SANITARIA DE LA POBLACIÓN DE FAUNA SILVESTRE EN ENTORNO URBANO.

GESTIÓN DE LA RECOGIDA Y MANTENIMIENTO DE ANIMALES DOMÉSTICOS ABANDONADOS.

ANALÍTICA DE AGUA EN GRIFO DEL CONSUMIDOR.

CONTROL SANITARIO Y CENSO DE PISCINAS DE USO RECREATIVO.

SERVICIO MUNICIPAL DE SALUD INFANTIL.



SERVICIO MUNICIPAL DE LUCHA ANTIVECTORIAL.

CONTROL DEL SERVICIO DEL CEMENTERIO MUNICIPAL.

GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS CONTENEDORES CON DISPENSADOR DE BOLSAS DE EXCREMENTOS PARA PERROS.

SUMINISTRO DE MATERIAL HIGIÉNICO SANITARIO EN LAS OCASIONES NECESARIAS DENTRO DEL MUNICIPIO.

DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES MUNICIPALES EN CRISIS SANITARIAS.

CONTROL SANITARIO DE COMERCIO MINORISTA, RESTAURACIÓN Y OCIO.

CONTROL SANITARIO DE ESTABLECIMIENTOS DE TATUAJE, MICROPIGMENTACIÓN Y PIERCING.

CONTROL SANITARIO DE CENTROS DE BRONCEADO.

TRAMITACIÓN DE LICENCIAS PARA LA TENENCIA DE PERROS POTENCIALMENTE PELIGROSOS.

CENSO MUNICIPAL DE ANIMALES DOMÉSTICOS Y REGISTRO DE ANIMALES POTENCIALMENTE PELIGROSOS.

COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES PRESENTES EN EL AYUNTAMIENTO DENTRO DEL ÁMBITO SANITARIO

REALIZACIÓN DE PROGRAMAS DE SALUD PÚBLICA.





DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS/USUARIOS

Los principales derechos de los ciudadanos en general y de los usuarios en particular de los servicios objeto de esta Carta son los recogidos por la normativa relativa a régimen jurídico y procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, transparencia y protección de datos.

EN DEFINITIVA, PUEDEN INDICARSE COMO DERECHOS GENÉRICOS:

- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

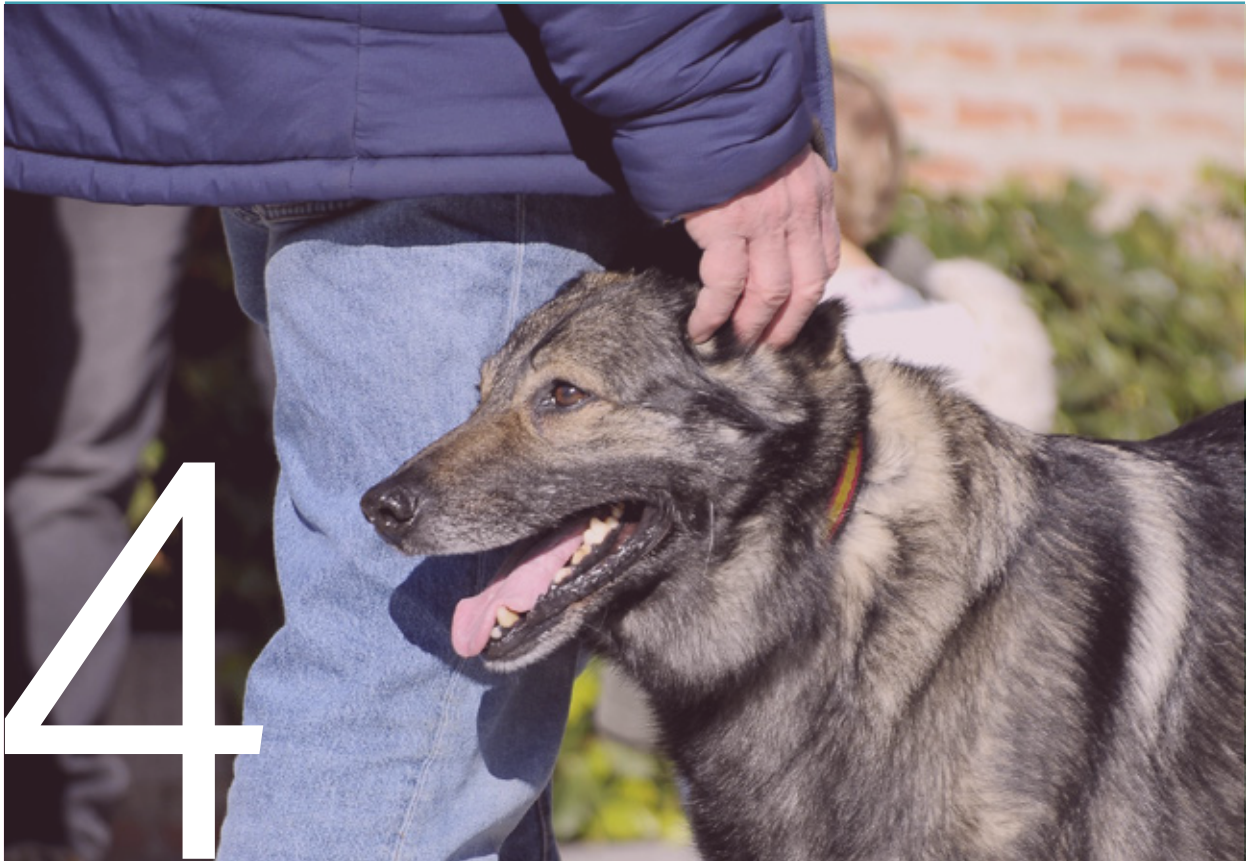
ADEMÁS DE LOS DERECHOS ANTERIORES, LOS DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANIDAD TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
- Recibir una atención integral y ágil por personal debidamente capacitado e identificado. Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
- Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
- Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.

COMO LÓGICA CONTRAPARTIDA, SERÁN RESPONSABILIDADES DE LOS MISMOS:

- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos que se pongan a su disposición o de las que hagan uso.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atienda y hacia los demás usuarios.
- Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a su solicitud.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal de la Concejalía de Sanidad, necesarios para su correcto funcionamiento.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio de sanidad local o instalaciones relacionada con ellos.
- En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
 - a) Las personas jurídicas.
 - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
 - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.





NORMATIVA ESPECÍFICA

Las actividades objeto de esta Carta de Servicios quedan sometidas a la normativa que resulte de aplicación por tratarse de actuaciones desarrolladas por una Administración Pública de ámbito local, y por cuanta legislación y regulación sea de aplicación en la ejecución de nuestras actividades..

- **LEY 14/1986, DE 25 DE ABRIL**, General de Sanidad.
- **LEY 12/2001, DE 21 DE DICIEMBRE**, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- **LEY 33/2011, DE 4 DE OCTUBRE**, General de Salud Pública.
- Ordenanza municipal de tenencia, control y protección de los animales
- Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de servicio de cementerio municipal
- Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del servicio de recogida, transporte, custodia y alimentación de animales.





COMPROMISO DE CALIDAD

Los servicios objeto de esta Carta están enfocados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general y de los usuarios en particular. A tenor de ello, existe el firme compromiso de:

- 1. NOS COMPROMETEMOS A DAR UNA RÁPIDA RESPUESTA EN EL CASO DE ANIMALES ABANDONADOS.**
- 2. FOMENTAR EL USO DEL SERVICIO DE SALUD INFANTIL CON CAMPAÑAS PUBLICITARIAS A TRAVÉS DE LA WEB DEL AYUNTAMIENTO**
- 3. ATENDER TODOS LOS AVISOS DE CONTROL DE PLAGAS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE**
- 4. INSPECCIÓN PISCINAS USO RECREATIVO Y/O DEPORTIVO EN BOADILLA DEL MONTE**
- 5. PONER A DISPOSICIÓN DE LOS VECINOS UN NÚMERO SUFICIENTE DE CONTENEDORES PARA LA EXPEDICIÓN DE BOLSAS PARA LA RECOGIDA Y DEPÓSITO DE EXCREMENTOS CANINOS.**





INDICADORES DE CALIDAD

Con objeto de poder evidenciar el cumplimiento de nuestros compromisos, el Servicio de Sanidad ha definido una batería de indicadores sobre la calidad del servicio:

1. TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO MUNICIPAL DE RECOGIDA DE ANIMALES ABANDONADOS:

Nos permite medir la eficacia y rapidez con la que actúa el servicio. El límite que se establece es no más de 3 avisos tarden más 45 minutos desde que se recibe la llamada hasta que se presenta en el lugar requerido. Este límite está en función de la distancia a la que se encuentra la empresa, la amplitud del término municipal de Boadilla del Monte y el servicio que se presta durante la noche y en festivos.

2. USO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE SALUD INFANTIL: Nos indica el uso que tiene entre los que disponen de la tarjeta. Se mide trimestralmente al ser el periodo en que nos remiten los informes. Un valor de 1 indicaría que al menos durante un trimestre todas las personas han usado el servicio una vez. Se establece un límite no inferior a 0,25 al considerar que la cuarta parte de los usuarios hagan uso del servicio es adecuado.

3. N° DE AVISOS DE CONTROL DE PLAGAS ATENDIDO EN CADA ZONA: Mide la infestación de cada zona con relación al global del municipio. Para ello se divide el municipio en 17 zonas y se calcula de media de avisos recibidos durante el mes en función de las zonas definidas.

4. % DE PISCINAS INSPECCIONADAS: Se establece un límite mínimo del 15% lo que nos permite en 7 años inspeccionar todas las piscinas.

5. HABITANTES POR NÚMERO SANECANES: Es la relación entre la población a 1 de enero del año de estudio y el número de sanecanes a 31 de diciembre del año de estudio.





NECESITAMOS TU OPINIÓN

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para el envío de sugerencias y/o reclamaciones relativas a los servicios ofrecidos:

- **A TRAVÉS DE LA WEB, POR MEDIO DEL BUZÓN DEL CIUDADANO:**

<https://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>

- **POR EMAIL:**

partic.ciudadana@aytoboadilla.com

- **TELEFÓNICAMENTE:**

91 602 4200

- **REGISTRO GENERAL:**

Telemáticamente, (personas jurídicas obligatorio):
<https://carpetaciudadano.aytoboadilla.org/eAdmin/Registrar.do?action=comenzar&tipoReg=1>

Presencialmente:

C/ Juan Carlos I, 42. Planta calle.





DÓNDE ESTAMOS

El Servicio de Sanidad está situado en:

SEDE DE OFICINA DE SANIDAD

C/ Victoria de Battenberg, 10

Tfnos.: 91 1283510, 91 634 93 00. Ext 2710/2226

Correo electrónico: concejaliasanidad@aytoboadilla.com

Los horarios de atención al público del Servicio de Sanidad son:
de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 17:00 los jueves.

TELÉFONOS DE INTERÉS:

Salud infantil: 900 46 02 26

Recogida de animales: 91 634 93 00/15

Centro de recogida animal: 91 815 86 62/73

Control de Plagas: 91 634 93 00



CÓMO LLEGAR

Líneas de autobús desde Madrid:

- 571** Aluche-Boadilla del Monte (por urb. Montepríncipe)
- 573** Moncloa-Boadilla del Monte (por urb. Montepríncipe)
- 574** Aluche-Boadilla del Monte (Por Ciudad Financiera)

Metro ligero:

L3, estación Boadilla Centro.



MAPA DE UBICACIÓN DE LA OFICINA DE SANIDAD





Concejalía de Sanidad

CARTA DE **SERVICIOS**