



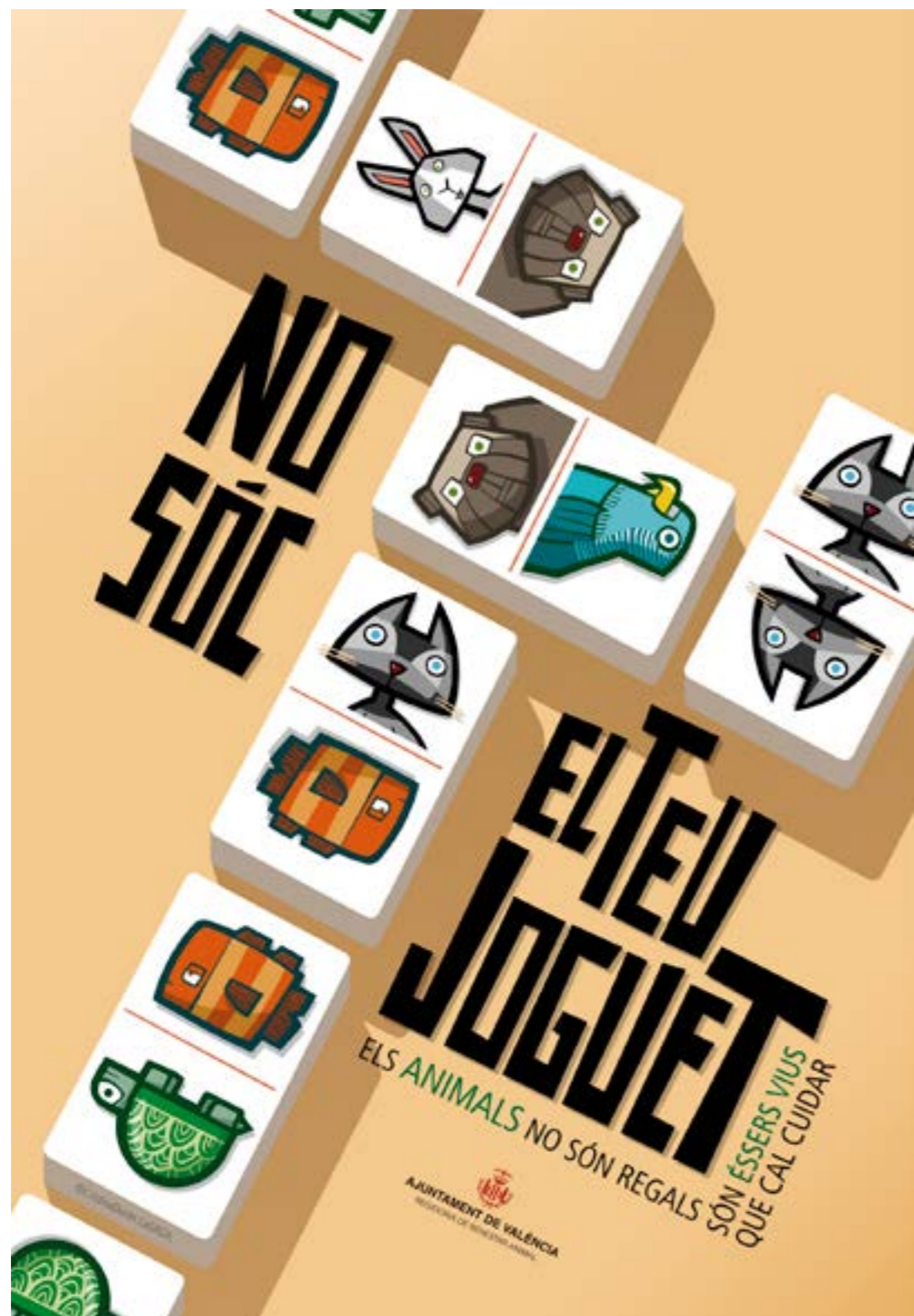
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIOS

DE BIENESTAR ANIMAL

2020





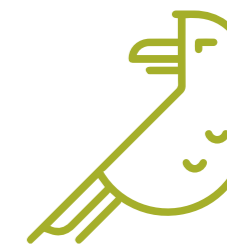
## Presentación

A la Concejalía de Bienestar Animal le da soporte técnico y administrativo el Servicio de Sanidad y Consumo.

El espíritu de la concejalía es dar respuesta a todas las cuestiones relacionadas con el bienestar animal, como son la gestión de los animales abandonados, las colonias de gatos ferales de la ciudad de València, animales exóticos abandonados y la avifauna urbana. Así como, hacer de València una ciudad amiga de los animales y favorecer un clima de óptima convivencia entre las personas y los animales residentes en la ciudad.

**Glòria Tello Company**

*Delegada de Bienestar Animal*



## Unidad responsable de la carta de servicios

Unidad de Calidad y Organización del Servicio de Sanidad y Consumo.

El ámbito de aplicación de esta carta es el municipio de València.

### Nuestra misión

“ En la Concejalía de Bienestar Animal tenemos como principal objetivo velar por el bienestar de los animales y generar una óptima convivencia entre los animales y las personas que habitan en la ciudad de València. ”

### Nuestra visión

“ Las diferentes secciones del Servicio de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de València quieren continuar ofreciendo servicios de calidad y que el compromiso de una mejora continuada de nuestro trabajo redunde en un fortalecimiento de los derechos de las personas y de los animales que habitan la ciudad. ”

## ¿Qué servicios ofrecemos?

### Desde Bienestar Animal ofrecemos:

Recogida y mantenimiento de los animales abandonados.

Promoción de la tenencia y adopción responsable de animales.

Tramitación licencias de tenencia de animales potencialmente peligrosos.

Gestión del censo canino municipal.

Tramitación de denuncias de bienestar animal.


Implantación y seguimiento del plan colonial felino.

Control continuado de la población de palomas en la ciudad de València.

Concienciación ciudadana en la necesidad de respetar los animales y garantizar su bienestar.

4 d'octubre  
Dia Internacional  
dels Animals

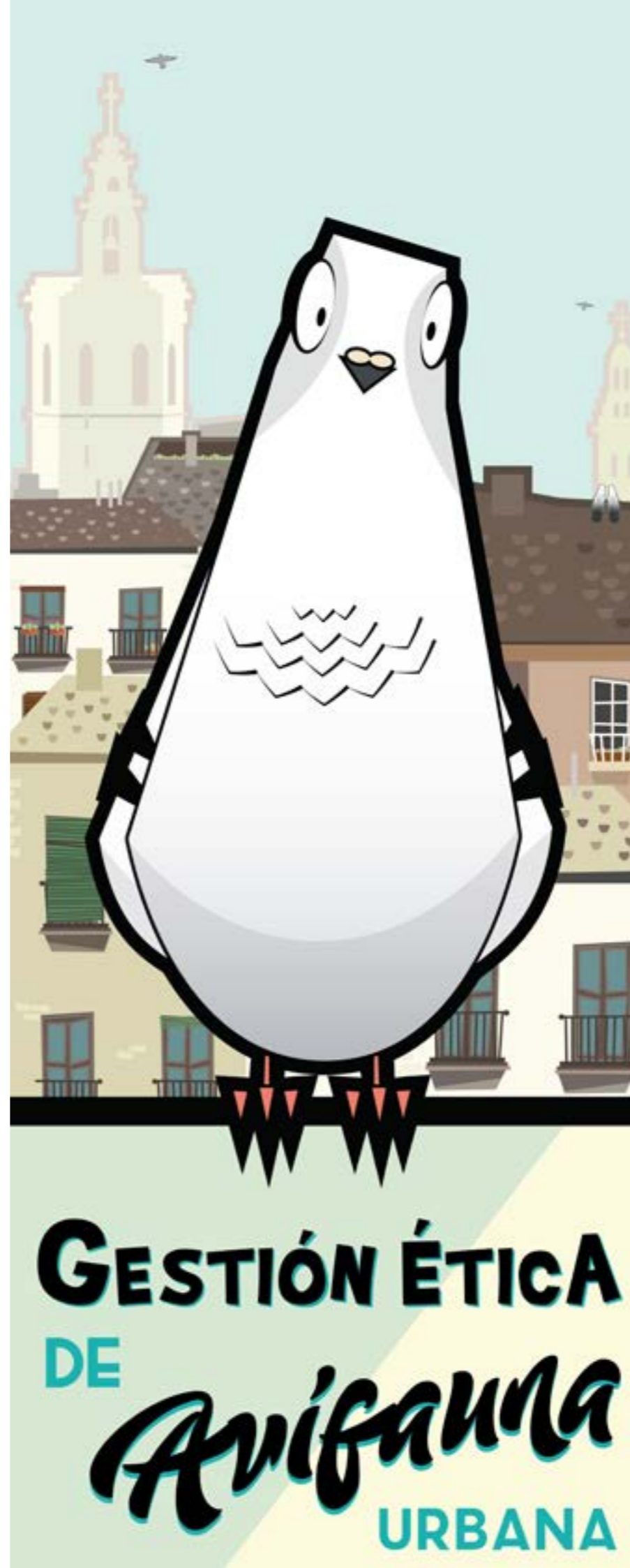
1 d'octubre  
activitats al  
jardí del Túria



## Derechos y deberes de la ciudadanía

Las personas usuarias de los servicios que presta el Ayuntamiento de València a través del Servicio de Sanidad y Consumo tienen derecho a:

- Recibir un trato con el debido respeto y consideración.
- Recibir la información, orientación y asesoramiento que puedan necesitar y la atención adecuada en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en los cuales sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramiten las actuaciones y procedimientos en los cuales tengan la condición de persona interesada.
- 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.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en los cuales tengan la condición de persona interesada.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y recibir respuesta en el plazo establecido.
- Además, la normativa de protección de datos de carácter personal reconoce a los ciudadanos y a las ciudadanas los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.



Sobre los deberes, las ciudadanas y los ciudadanos de València tienen la responsabilidad de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de los servicios y hacia el resto de personas usuarias.
- 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.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetando los espacios y equipamientos y colaborando en su buen mantenimiento.
- 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 de los servicios.
- Rellenar de forma concreta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, con los datos mínimos necesarios para su correcta tramitación.
- Satisfacer las tasas establecidas en aquellos servicios en los cuales así esté dispuesto.
- Cumplir las disposiciones previstas en la normativa vigente en relación con las materias objeto de esta carta de servicios.
- Facilitar la actuación inspectora, referente al acceso a las dependencias del establecimiento, suministro de información y/o documentación, toma de muestras, o cualquier otro tipo de control.

## Formas de participación

Las personas usuarias de estos servicios pueden participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios a través de las futuras encuestas de satisfacción que se realicen anualmente y de las quejas y sugerencias que se puedan presentar o directamente, poniéndose en contacto con el Servicio de Sanidad y Consumo por cualquier medio que se estime oportuno.

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un Servicio de Quejas y Sugerencias, así como de un procedimiento específico para su tramitación.

### Las sugerencias pueden presentarse:

**Vía telemática.** A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal ([www.valencia.es](http://www.valencia.es)).

**Via presencial.** Por escrito y a través de cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

### Las quejas pueden presentarse:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica del Ayuntamiento y con certificado digital.

**Via presencial.** Por escrito a través de cualquiera de los registros de que el Ayuntamiento de València dispone en toda la ciudad, así como a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.



## Las quejas y/o sugerencias serán objeto de contestación en el plazo máximo de 30 días.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

## Mecanismos de comunicación

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <[www.valencia.es](http://www.valencia.es)> y a través de folletos informativos.

## Medidas de subsanación de incumplimientos de un compromiso

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio del sistema de gestión del Servicio de Sanidad y Consumo para corregirla. Se procederá a analizar las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan subsanarlo, se procedería a la reformulación del compromiso adquirido.



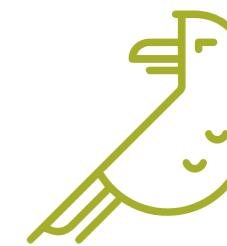
## Normativa reguladora

Para la gestión de los servicios que ofrece el Servicio de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de València, se utiliza la normativa siguiente:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE; y Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en aquello que no contravenga al Reglamento.

**Con carácter específico para el objeto de esta carta de servicios:**

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat,



de Salud de la Comunidad Valenciana.

- Ley 8/2003, de 24 de abril, sobre Sanidad Animal.
- Ley 4/1994, de 8 de julio, de la Generalitat Valenciana, sobre protección de los animales de compañía.
- Decreto 158/1996, de 13 de agosto, del Gobierno Valenciano, por el que se desarrolla la Ley de la Generalitat Valenciana 4/1994, de 8 de julio, sobre Protección de los Animales de Compañía.
- Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos, desarrollada por Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo.
- Decreto 145/2000, de 26 de septiembre, del Gobierno Valenciano, por el que se regula, en la Comunidad Valenciana, la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos.
- Ley 6/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de prevención, calidad y control ambiental de actividades en la Comunidad Valenciana, (arts. 78, 79 y 80).
- Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de espectáculos, actividades recreativas y establecimientos públicos, (arts. 40, 41 y 42).



Las ordenanzas municipales del Ayuntamiento de València pueden consultarse en la web municipal (<http://www.valencia.es>) en el apartado AYUNTAMIENTO / ORDENANZAS Y DISPOSICIONES.

## ¿A qué nos comprometemos?

Para garantizar su cumplimiento, medimos:

### DESDE BIENESTAR ANIMAL

- |  |           |   |
|--|-----------|---|
| <p>Atender los avisos de recogida de animales abandonados en la vía pública.</p>   | <b>01</b> | <b>Número de avisos atendidos en plazo.</b>   |
| <p>Realizar al menos tres campañas anuales para promocionar la tenencia y adopción responsable de animales.</p>          | <b>02</b> | <b>Número de campañas realizadas anualmente.</b>  |
| <p>Instalación de al menos 15 puntos de alimentación con pienso esterilizado para controlar la población de palomas.</p> | <b>03</b> | <b>Realizar al menos un censo anual de palomas para comprobar la evolución de la población.</b> |
| <p>Realizar talleres de concienciación respecto de la tenencia responsable y bienestar animal para escolares.</p>        | <b>04</b> | <b>Número de campañas realizadas anualmente.</b>  |
| <p>Trabajar para mejorar el estado de salud de las colonias de gatos ferales.</p>  | <b>05</b> | <b>Número de colonias revisadas dentro del PEF.</b>   |
| <p>Trabajar para garantizar el bienestar de los animales abandonados.</p>  | <b>06</b> | <b>Número de animales acogidos en el centro respecto a su capacidad máxima.</b>                 |
| <p>Tramitar licencias, denuncias y gestionar el censo canino.</p>  | <b>07</b> | <b>Tiempo medio de tramitación administrativa de cada procedimiento.</b>                        |



# Carta de servicios de Bienestar Animal

**Centro de Aves, Avifauna Urbana y Especies Exóticas**  
C/ Cocoters, s/n (Natzaret)

**Teléfono:**  
96 206 39 60

**Horario de atención:**  
De lunes a viernes  
de 8:30 a 14:30 horas

**Dirección electrónica:**  
adoptaexotico@valencia.es

**Centro de Adopción de Animales**  
Camino Nuevo de Paterna, 165

**Teléfono:**  
96 347 96 76 (24 horas)

**Horario de atención:**  
De lunes a domingo  
de 10:00 a 13:00 horas y  
de 16:30 a 19:00 horas  
(según convenio con MODEPRÁN)

**Dirección electrónica:**  
info@modepran.com

<http://www.valencia.es>

**Ayuntamiento de València**  
**Concejalía de Bienestar Animal**  
**Servicio de Sanidad y Consumo**  
C/ Amadeo de Saboya, 11, patio D  
València 46010

**Teléfono:**  
963 525 478

**Teléfonos de información:**  
010  
963 100 010 (fuera de València)

**Horario de atención:**  
De lunes a viernes  
de 8:30 a 14:30 horas

